higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N6

(4110466)

22 NOVEMBER 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
PERSONEELBESTUUR N6
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Hierdie vraestel bestaan uit TWEE afdelings.

AFDELING A:	40 punte
AFDELING B:	160 punte
GROOTTOTAAL:	200 punte

2. VRAAG 1 van AFDELING A is verpligtend en moet deur AL die kandidate beantwoord word.

3. Beantwoord slegs VIER vrae in AFDELING B.

4. Lees AL die vrae aandagtig deur.

5. Nommer die vrae volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.

6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n item in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORD-BOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Taakwisseling	A	werknemer kan gedwing word om opdragte uit te voer
1.1.2	Taakidentiteit	B	elke werknemer het waarskynlik sy/haar eie bekommernisse en vrese
1.1.3	Profytdeling	C	lede vergader vir vriendskap en ontspannng, bv. 'n sokkerklub
1.1.4	Winsdeling	D	ontvangers vertolk die boodskap na gelang van hul persoonlike eienskappe, behoeftes, ervarings, verwagting, agtergrond
1.1.5	Arena	E	die sender het die relevante inligting maar die ontvanger het nie die relevante inligting nie
1.1.6	Selektiewe waarneming	F	interpersoonlike kommunikasie is die suksesvolste
1.1.7	Sosiale groep	G	verskaf aansporing vir groepe in plaas van vir individue
1.1.8	Vorming	H	die verspreiding van wins onder werknemers
1.1.9	Dwingende mag	I	duidelikheid van spesifieke taak wat die begin en einde van 'n taak aandui
1.1.10	Fasade	J	geleentheid wat aan die werknemer gegee word om al die take in die afdeling uit te voer

(10 × 2) (20)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Die meeste bestuurders neig om 'n groter behoefte aan mag te hê as om die gewenste doelwitte te bereik.

1.2.2 Werknemers met 'n sterk behoefte aan affiliasie, soos spanwerk, word nie aangespoor om hulle by spanbesluite neer te lê nie.

1.2.3 Individuele doelwitte is 'n stel doelwitte wat die strategiese doeleindes ondersteun.

1.2.4 'n Breë spanwydte van beheer beteken dat bestuurders betreklik min ondergeskiktes het wat aan hulle verantwoordelik is.

1.2.5 In 'n klein spanwydte van beheer is kommunikasie tussen topbestuur en die laagste bestuursvlak swak.

1.2.6 Ondergeskiktes ontvang swak kommunikasie wat lei tot min leiding in 'n breë spanwydte van beheer.

1.2.7 'n Informele groep word deur die beleid, prosedures en kultuur van die organisasie gelei.

1.2.8 Die doel van groepnorme is om die gedragsgrense van werkers in 'n organisasie vas te stel.

1.2.9 Die vermoë van 'n individu word op die vlak van sy/haar werkbekwaamheid en ervaring gegrond.

1.2.10 'n Ondersteunende, vriendelike werksomgewing wat deur 'n leier geskep word, lei tot wedersydse vertroue en eerbied.

(10 × 1) (10)

1.3 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende stellings gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Die oorsaak van werknemersontevredenheid in die werksituasie is ...

A 'n gebrek aan erkenning vir prestasie.
B verantwoordelikheid vir resultate word nie gegee nie.
C 'n gebrek aan geleentheid vir bevordering.
D swak werksomstandighede.

1.3.2 David McClelland sê die behoefte aan prestasie is ...

A 'n begeerte om uit te blink bo ander en om as suksesvol beskou te word.
B 'n begeerte om ander mense anders te laat optree as wat hulle sonder hierdie invloed sou doen.
C 'n begeerte om noue verwantskap te hê, te voel dat jy aanvaar word en om van ander te hou.
D 'n begeerte na mag.

1.3.3 Die inleiding van die outoritêre gesag verwys na 'n formele leier wat ...

A die situasie beheer.
B dit deur middel van dissipline bestuur.
C die instansie beheer en dit deur middel van dissipline bestuur.
D die interaksie met die ondergeskikte beperk.

1.3.4 Bestuursproses sluit die volgende in:

A Beplanning, bestuur, leiding en beheer
B Beplanning, organisasie, leiding en magtiging
C Beplanning, organisasie, leiding en beheer
D Beplanning, organisasie, afvaardiging en beheer

1.3.5 Blake en Mouton se leierskaprooster wys dat aandag aan die behoeftes van werknemers 'n ondersteunende en vriendelike omgewing skep wat lei tot ...

A spanbestuur.
B buiteklubbestuur.
C hulpbehoewende bestuur.
D gesagsbestuur.

(5 × 2) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2: MOTIVERING

Lees die scenario.

Me Duli word as 'n junior dosent by die universiteit aangestel. Sy registreer vir 'n meestersgraad om haar studies op eie onkoste voort te sit omdat sy nie finansiële bystand van die universiteit kon kry nie. Ná voltooiing van haar meestersgraad ontvang sy 'n eenmalige bonus, geen ander vorm van erkenning daarna nie en word sy nie die geleentheid vir ontwikkeling gebied deur by nuwe aktiwiteite van die instansie betrek te word nie. Dit lei tot frustrasie en ontevredenheid.

2.1 Noem die beste TWEE maniere wat 'n bestuurder kan gebruik om die vlak van motivering te bereik wat nodig is om doeltreffende prestasie te handhaaf. (2)

2.2 Verduidelik verskillende metodes waarop 'n taak opgestel kan word om me Duli en ander werknemers se motiveringsvlak aan te spoor. (8)

2.3 Onderskei tussen *intrinsieke* en *ekstrinsieke motivering*. (5 + 5) (10)

2.4 Bespreek die eienskappe van die taak wat gebruik is om me Duli se prestasie te aan te spoor. (10)

2.5 Pas Adams se billikheidsteorie van motivering op me Duli toe. (10)
[40]

VRAAG 3: KOMMUNIKASIE

Lees die scenario en beantwoord die vrae.

Henry en James was goeie vriende wat vir 'n koerantmaatskappy gewerk het. Henry is bevorder om hoof- bedryfsbeampte te word. James het 'n nuwe beleid bepaal wat vir die personeellede geensins sinvol was nie en wat hulle gereken het bydra tot die werklas van werknemers. Dit het gelei tot 'n stille werkskonflik tussen James en Henry. Omdat hulle voor bevordering vriende was, is bemiddeling as die beste metode beskou om die geskil by te lê om verdere skade aan die verhouding te voorkom.

3.1. Definieer die term *kommunikasie*. (2)

3.2 Beskryf VYF tegnieke om kommunikasie tussen die werknemers te verbeter. (5 × 2) (10)

3.3 Verduidelik metodes waarop kommunikasie tussen werknemers bevorder kan word. (8)

Kopiereg voorbehou

3.4 Onderskei tussen 'n *lyn*- en 'n *personeelorganisasie*. (4 + 4) (8)

3.5 Bespreek kommunikasienetwerk as EEN van die faktore wat kommunikasie in die organisasie beïnvloed. (12)
[40]

VRAAG 4: GROEPSDINAMIKA

Lees die voortsetting van die scenario soos beskryf in VRAAG 3 en beantwoord die vrae.

Tydens die bemiddeling is James gevra om sy siening van die rede agter die konflik te identifiseer. Hy het dit duidelik gestel dat hy voortdurend voor die skeuring in die spandinamika te staan kom. Hy beskou Henry as die rede vir hierdie skeuring en gevoel van oneerbiedigheid. Gevolglik ontstaan daar kampe in die maatskappy en werknemers word in twee groepe verdeel. Jy is 'n bestuurder en word versoek om die groepe/kampe te hanteer.

4.1 Definieer die term *groepnorme* in jou eie woorde. (2)

4.2 Noem TWEE beginsels wat vereis word om 'n groep in 'n organisasie te stig. (4)

4.3 Evalueer die verskil tussen 'n *formele* en 'n *informele* groep in 'n organisasie. (12)

4.4 Identifiseer VIER maniere waarop konflik in 'n organisasie duidelik word. (4)

4.5 Lig die negatiewe en positiewe gevolge van konflik uit. (12)

4.6 Beskryf enige DRIE tegnieke waarmee groepskonflik hanteer kan word. (3 × 2) (6)
[40]

VRAAG 5: LEIERSKAP

John Kotter, Konosuke Matsushita professor of leadership at Harvard University, maak die stelling dat die grootste probleem begrip vir die verskil tussen bestuur en leierskap is.

In die lig van die bogenoemde stelling:

5.1 Verduidelik die term *leierskap.* (2)

5.2 Noem VIER leierskapstyle volgens Blake en Mouton se leierskaprooster. (4)

5.3 Onderskei tussen *leierskap* en *bestuur*. (12)

Kopiereg voorbehou

5.4 Douglas McGregor het die gedagte uitgespreek dat 'n leier 'n vooropgestelde beskouing van sy/haar volgelinge het.

In die lig van bogenoemde stelling, bespreek McGregor se Teorie X en Teorie Y oor leierskap. (12)

5.5 Skets die stappe wat in die besluitnemingsproses gedoen word. (10)
[40]

VRAAG 6: ALLERLEI

6.1 Verduidelik elk van die volgende terme:

6.1.1 Data

6.1.2 Inligting

(2 × 2) (4)

6.2 Verduidelik DRIE voordele van die menslike hulpbron-inligtingstelsel (MHIS) ('MHIS').

(3 × 2) (6)

6.3 Beskryf hoe MHIS die doeltreffendheid van die besluitneming en ontwikkeling van menslike hulpbronne kan verbeter. (6)

6.4 Skets die proses van implementering van MHIS in 'n organisasie. (14)

6.5 Noem die doel van 'n taakontwerp. (4)

6.6 Verduidelik DRIE voordele van 'n afdelingstruktuur van 'n organisasie.

(3 × 2) (6)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou