higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N6

17 September 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	Waar		
	1.1.2	Onwaar		
	1.1.3	Waar		
	1.1.4	Waar		
	1.1.5	Waar		
	1.1.6	Onwaar		
	1.1.7	Waar		
	1.1.8	Waar		
	1.1.9	Onwaar		
	1.1.10	Waar		
			(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	J		
	1.2.2	I		
	1.2.3	H		
	1.2.4	F		
	1.2.5	G		
	1.2.6	E		
	1.2.7	D		
	1.2.8	C		
	1.2.9	B		
	1.2.10	A		
			(10 × 2)	(20)
1.3	1.3.1	B		
	1.3.2	D		
	1.3.3	D		
	1.3.4	B		
	1.3.5	D		
			(5 × 2)	(10)
				[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Persoonlike eienskappe
- Werksomgewing (2)

2.2 Nakoming van ’n hiërargie van doelwitte
- Strategiese doelwitte word op topbestuursvlak gestel om te verseker dat die organisasie sy visie en missie bereik
- Departementele doelwitte word gestel om hierdie strategiese doelwitte te ondersteun
- Individuele doelwitte word gestel om departementele doelwitte te ondersteun

(Enige TWEE verduidelikings)

Om ’n spesifieke siklus te volg
- Om doelwitte en standaarde te stel
- Dag-tot-dag afrigting
- Formele hersiening en evaluering van werkverrigting
- Om stappe te doen om werkverrigting te verbeter

(Enige TWEE verduidelikings)

TWEE punte vir vereiste + TWEE punte vir verduideliking (2 × 4) (8)

2.3

INTRINSIEKE MOTIVEERDERS	EKSTRINSIEKE MOTIVEERDERS
Gevoelens van selfvervulling wanneer jy dinge doen wat vir jou verrykend is. Dit sluit in • ’n verskeidenheid take • uitdagende en interessante werk • verantwoordelikheid vir eie werk • persoonlike beheer oor werkmetodes • beheer oor die werkstempo • geleenthede om vaardighede en vermoëns te gebruik en te ontwikkel • om ’n sê in besluitneming te hê • geleenthede vir bevordering (Enige VIER)	Faktore buite jouself wat veroorsaak dat jy iets vir die een of ander beloning doen. Dit sluit in • finansiële belonings • bevordering • lof • werksekerheid • Gemaklike, veilige en aantreklike werksomstandighede • bevoegde en billike leierskap • redelike instruksies en aanwysings (Enige VIER)

EEN vir verduideliking + VIER voorbeelde (5 + 5) (10)

2.4
- Deur hom deel van die span te maak deur aan hom volkome verantwoordelikheid vir werkverrigting te gee
- Deur individue verantwoordelik te maak vir alle take in die proses, tot by die klaarproduk
- Deur nuwe en moeiliker take te delegeer
- Deur werknemers in staat te stel om metodes, volgorde, tempo en gebruik van materiale te beplan wat nodig is
- Deur werknemers te betrek by ontleding en verandering van fisieke aspekte van werkomgewing, byvoorbeeld temperatuur, verligting (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

2.5
- Fokus aandag op belangrikheid van posinhoud.
- Vergoeding, byvoordele en fisieke werksomstandighede het beperkte invloed op die motivering.
- Hierdie faktore voorkom ontevredenheid.
- Laat werknemers toe om trots te voel op dit wat vermag is.
- Werklike take of pos moet genot verskaf.
- Laat hulle voel dat hulle hul bes doen.
- Hulle behoort nie verveeld of gefrustreerd in ’n pos te word nie.
- Werknemers moet as individue en uniek gehanteer word sodat produktiwiteit verhoog kan word.
- Herzberg het ook aangevoer dat daar twee stadiums is die proses waarvolgens werknemers gemotiveer word.
- ’n Bestuurder behoort eerstens te verseker dat alle higiënefaktore in posisie is.
- Werknemers behoort daarna die geleentheid te kry om motiveringsfaktore soos erkenning te ervaar. (Enige 10 × 1) (10)

[40]

VRAAG 3

3.1 Proses waarvolgens ’n verbale of nieverbale boodskap✓ deur ’n sender (enkodeerder van die boodskap) aan die ontvanger✓ gestuur word deur middel van ’n gekose kanaal of medium✓

OF

Oordrag en begrip van betekenis,✓ en slegs wanneer betekenis oorgedra en begryp word,✓ kan inligting en idees oorgedra word.✓ (3)

3.2
- Hou die verskillende gedeeltes bymekaar in ’n bepaalde vorm en verhouding
- Verleen stabiliteit aan organisasie
- Hou die organisasie logies en ordelik
- Ondersteun beter koördinasie en beheer
- Dui delegasiemetode aan
- Bevorder kommunikasie (Enige 5 × 1) (5)

3.3 Vertikale kommunikasie

- Werknemers op alle vlakke moet belangrike instruksies verstaan.
- Organisasie se beleide en prosedures word meestal afwaarts oorgedra deur middel van beleidshandleidings, kennisgewings en e-posse.
- Werknemers het ook ’n opwaartse kommunikasieroete om enige probleme rakende sekere kwessies oor te dra

(4)

Horisontale kommunikasie

- Werknemers op dieselfde vlak wat met mekaar kommunikeer.
- Horisontale kommunikasie tussen portuurs is noodsaaklik vir koördinasie om take te voltooi.
- Dit word ook gebruik om raad oor werkverwante sake te vra.

Diagonale kommunikasie (4)

- Werknemers van verskillende afdelings en vlakke in die organisasie kommunikeer om bereiking van organisatoriese doelwitte te koördineer.
- Dit vind plaas tussen mense wat geen regstreekse verslagdoeningsverhoudings het nie.
- Geen bevelsketting nie; word slegs gebruik wanneer nodig, sonder verbintenis buite hul gesag, om meerderes oor belangrike interdepartementele aktiwiteite ingelig te hou. (4)

3.4

LYNORGANISASIE	STAFORGANISASIE
• Eenvoudigste organisasiestruktuur • Senior personeellid dra instruksies direk aan junior personeel oor vir vinnige reaksie • Lyngesag wat direk van bo na onder vloei, moet doeltreffend wees. • Dit word gebruik om take toe te wys, resultate op te volg en probleme dadelik te hanteer	• Sekere personeellede met betrokke kennis of vaardighede help op spesiale gebiede. • Geen gesag om instruksies te gee nie, maar kan juniors en seniors in verskillende afdelings adviseer • Prokureurs, rekenmeesters en taalspesialiste word dikwels in diens geneem om staffunksie uit te voer • Spesialiskennis is onmiddellik tot bestuur se beskikking.

(4 + 4) (8)

3.5
- Alle individue het waardes of oortuigings wat bepaal✓ hoe kommunikasie plaasvind.✓ As 'n persoon se waardes respek vir bejaardes insluit,✓ sal kommunikasie met ouer mense respekvol wees.✓

- Gesindhede word uit vorige ervarings ontwikkel✓ en beïnvloed gedrag in die hede.✓✓ Vorige slegte ervarings met 'n spesifieke motorvoertuig kan byvoorbeeld daartoe lei dat 'n individu negatief oor daardie spesifieke voertuighandelsmerk kommunikeer.✓

- Ervaring spruit ook uit die verlede.✓ Hoe meer 'n individu soortgelyke situasies ervaar,✓ hoe meer geneig is daardie individu om op dieselfde manier te reageer op 'n ontvouende situasie wat ooreenkomste met vorige ervarings toon.✓ Vorige ervarings vorm toekomstige optrede.✓ (3 × 4) (12)

[40]

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- Groepe beskou mekaar as vyande.
- Persepsie word negatief en verwronge.
- Vyandigheid neem toe.
- Positiewe aspekte van die situasie word geïgnoreer. (4)

4.1.2 Negatief
- Groep beskou mekaar as vyande en nie as vennote nie.
- Die groep se persepsies word negatief en verwronge.
- Vyandigheid neem toe.
- Sterk en positiewe aspekte word geïgnoreer.
- Interaksie gaan tot niet.
- Motivering neem af.
- Produktiwiteit ly daaronder. (Enige toepaslike SES)

Positief
- Nuwe waardes, norme en substelsels kan geskep word.
- Beter werksmetodes kan in werking gestel word.
- Konflik kan tot die afskaffing van burokratiese strukture lei.
- Probleme kan bespreek word.
- Tydige oplossings kan gevind word.
- Deelnemers kan die ander partye se probleme beter verstaan.

(Enige toepaslike 6 × 2) (12)

4.1.3
- Tussengroepkonflik word deur die vasstelling van 'n gemeenskaplike doel verminder.
- Toenemende kommunikasie kan misverstande regstel en positiewe tussengroepgevoelens kweek.
- Organisering van tussengroep-probleemoplossingsessies wat nie konfrontasie ontlok nie.
- Onderhandeling en bedinging ten einde 'n ooreenkoms of kompromis te bereik.
- Gelyke verspreiding van hulpbronne onder alle groeplede.
- Die teenwoordigheid van 'n onpartydige derde party om as tussenganger tussen die strydende partye op te tree.
- Om die organisasiestrukture te verander as skaars hulpbronne, statusverskille en magsongelykheid konflik veroorsaak.
- Om die strydende partye fisiek te skei ten einde interaksie tussen hulle te beperk.
- Berading van werknemers wat dikwels by konflik betrokke is – deur gebruikmaking van interne of eksterne kundiges op die gebied. (Enige 4 × 2) (8)

4.2 4.2.1 'n Groep individue wat gereelde interaksie met mekaar het danksy 'n gemeenskaplike oogmerk of wat saamwerk om gemeenskaplike doelstellings te bereik (2)

4.2.2
- Lede van 'n groep tree in interaksie met mekaar om 'n gemeenskaplike doel te bereik.
- Lede van die groep is bewus van mekaar.
- Lede gee toe dat hulle tot die groep behoort.
- Lede van die groep beïnvloed mekaar.
- Die groep funksioneer as 'n stelsel met insette, deursette en uitsette.
- Die groep het 'n bepaalde struktuur wat met die funksie van die groep verband hou.
- Die aktiwiteite van die groep word gerig deur riglyne of prosedures om groepdoelwitte te bereik.
- Die groep hanteer konflik op 'n konstruktiewe manier. (Enige 5 × 1) (5)

4.2.3
- Interaktiewe groepe,✓ waar die werk van een groep die inset vir 'n ander groep is. ✓ Byvoorbeeld, die mensehulpbronafdeling neem mense in diens, en die finansiesafdeling moet hul salarisse betaal. ✓
- Medewerkende groepe,✓ waar die werk wat deur een groep verrig word, nie die werk van 'n ander groep beïnvloed nie.✓ Byvoorbeeld, die werk van masjienoperateurs word nie beïnvloed deur die werk wat openbareskakelwese-beamptes doen nie, en omgekeerd.✓
- Formele groepe kan ook gekategoriseer word volgens die rede vir hul bestaan,✓ soos groepe gebaseer op die struktuur van die organisasie,✓ byvoorbeeld die bemarkingsafdeling.✓

(3 × 3) (9)

[40]

VRAAG 5

5.1 Vermoë om ander mense te inspireer om entoesiasties en effektief te werk om doelwitte te bereik (2)

5.2
- Beplanning om te bepaal wat die organisasie gaan doen
- Organisasie wat bepaal hoe beplanning geïmplementeer gaan word
- Leidinggewing om te verseker dat mense die beplanning implementeer om doelstellings te bereik
- Beheer om die implementering van die planne te meet en korrektiewe maatreëls in te stel as planne nie nagekom word nie. (4)

5.3
- Fisieke en geestesgesondheid
- Positiewe en entoesiastiese benadering
- Hoë vlak van intelligensie
- Goeie begrip van menslike natuur
- Selfversekerd, uitgaande en ekstrovert
- Deursettingsvermoë
- Charisma en moed
- Hoë energievlak en ambisieus
- Eerlikheid en integriteit
- Geloofwaardigheid
- Vermoë om andere te inspireer
- Vermoë om ’n visie oor te dra
- Vermoë om volledig op alle vlakke deel te neem
- Onbevooroordeeld
- Veerkragtig

(Enige 4 × 2) (8)

5.4 Die leier verduidelik deur middel van taakgedrag. ✓ Kommunikasie vind hoofsaaklik in een rigting plaas. ✓ Hierdie styl word gevolg met pas aangestelde, onervare werknemers wat ’n gebrek aan selfvertroue het. ✓ Die beste benadering is om die werknemer se rol duidelik te omskryf, deur hom of haar aan te sê hoe, wanneer en waar take uitgevoer moet word. ✓ (8)

Leierskap met betrekking tot verkoopstyl behels hoë taakgedrag met hoë verhoudingsgedrag. ✓ Die leier bied leiding aan ondergeskiktes✓ en probeer deur middel van tweerigtingkommunikasie en sosio-emosionele ondersteuning✓ om sy/haar ondergeskiktes te oorreed. ✓ (8)

OF

Namate die persoon gevestig raak, meer selfvertroue kry en positief op indiensopleiding reageer,✓ begin die leier ondersteuning bied✓ en die werknemer om sy mening vra. ✓

Deelnemende leierskap word gekenmerk deur hoë verhoudingsgedrag met lae taakgedrag. ✓ Besluite word gesamentlik deur middel van tweerigtingkommunikasie geneem. ✓ Ná ses maande kry die werknemer meer en meer verantwoordelikhede✓ en begin om aan besluitneming deel te neem. ✓ (8)

Kopiereg voorbehou

Delegerende leierskap word gekenmerk deur lae verhoudingsgedrag en lae taakgedrag. ✓ Die leier laat volkome onafhanklike besluite toe deur gesag aan ondergeskiktes te delegeer. ✓ Ondergeskiktes se werk word nie deurlopend nagegaan nie;✓ hulle word beskou as volledig bekwaam en met die nodige selfvertroue. ✓ (8)

5.5 STAP 1: Diagnoseer en omskryf die probleem.
STAP 2: Samel inligting in en ontleed toepaslike data.
STAP 3: Formuleer die werklike probleem skriftelik.
STAP 4: Ontwikkel alternatiewe oplossings deur alle toepaslike inligting te gebruik.
STAP 5: Evalueer die alternatiewe oplossings.
STAP 6: Selekteer die beste alternatief.
STAP 7: Stel kriteria vas om die gekose alternatief te evalueer.
STAP 8: Bepaal die moontlike gevolge van die besluit.
STAP 9: Stel die besluit in werking.
STAP 10: Evalueer deurlopend die doeltreffendheid van die besluit. (10)
[40]

VRAAG 6

6.1 'n Komponent van die geïntegreerde BIS✓ in organisasies waar dit dikwels onafhanklik bedryf word,✓ soos klein tot medium ondernemings,✓ waar dit gebruik word om inligting in te samel, te integreer, vergelyk, ontleed en te voorsien✓ (4)

6.2
- Operasionele MHIS✓ wat ontwerp is om werknemers in die MH-afdeling met hul werk te help, soos om handleidings te skryf en werknemerbywoning te kontroleer✓✓
- Taktiese MHIS✓ om 'n databasis in stand te hou wat gebruik word om werknemers se aktiwiteite te bestuur, soos om werknemerrekords by te hou ten opsigte van verlof wat geneem is en studies wat voltooi is✓✓
- Strategiese MHIS✓ om die topbestuur te help met mensehulpbronbeplanning vir tot 10 jaar, deur te fokus op kwessies soos vaardigheidsoudit, werknemerpotensiaal en voorspelling van MH-behoeftes vir die organisasie✓✓ (3 × 3) (9)

6.3 Dit versnel die voorsiening van akkurate data,✓ verminder roetineadministrasie deur werknemers✓ en stel hulle in staat om belangriker funksies te verrig✓ (3)

6.4
- Werkservaring✓ – lysting van poste in huidige organisasie asook in ander gelyste organisasies✓
- Produkkennis✓ – werknemer se vlak van vertroudheid met produkkennis vir toekomstige promosievereistes✓
- Bedryfservaring✓ – lys van belangrikste verwante bedryfservaring✓
- Formele opleiding✓ – onderwysinstelling, studieterrein, kwalifikasie verwerf en jaar verwerf✓
- Opleidingskursusse voltooi✓ – kursusse aangebied deur organisasie en buiteagentskappe. ✓
- Taalvaardigheid✓ – tersaaklik vir spesifieke posisies en streke✓
- Hervestigingsbeperkings✓ – beperkings op werknemer om na 'n ander sentrum verplaas te word✓
- Loopbaanbelangstellings✓ – werknemers se wense rakende loopbaanweë✓
- Prestasiebeoordelings✓ – werkverrigting asook sterk punte, swakhede en prestasie oor verskillende dimensies (Enige 7 × 2) (14)

6.5
- Doelwitstelling
- Deelname
- Tydsbeperking
- Evaluering (4)

6.6
- Verseker dat onderneming in die behoeftes van elke streek/land kan voorsien
- Verseker dat verantwoordelikheid vir winste na streekshoofde gedelegeer word
- Bevorder grondige kundigheid in die hantering van regsvoorskrifte en kultuur van elke streek/land
- Skep geleenthede vir werknemers in verskillende lande (Enige 3 × 2) (6)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Copyright reserved