higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIONALE SERTIFIKAAT

# PERSONEELBESTUUR N6

(4110466)

**17 September 2020 (Y-vraestel)**
**13:00–16:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.**

067Q1B2017

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. Beantwoord al die vrae.

2. Lees al die vrae aandagtig deur.

3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.

4. Skryf netjies en leesbaar.

---

Kopiereg voorbehou 

## AFDELING A

## VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1.1 Sodra fisiologiese behoeftes bevredig is, voel mense veilig en geborge.

1.1.2 Higiënefaktore motiveer mense om die vereiste doelstellings te bereik.

1.1.3 Instrumentaliteit kan beïnvloed word deur 'n regverdige beloningstelsel te vestig.

1.1.4 Terugvoering en versterking verbeter effektiewe kommunikasie.

1.1.5 Funksionele organisasiestruktuur gee 'n duidelike begrip van die posisie wat die werknemer in 'n organisasie beklee.

1.1.6 Hoe meer die riemtelegram gebruik word, hoe meer word die bestuur van 'n organisasie vertrou.

1.1.7 Frustrasie kom voor wanneer 'n gemotiveerde werknemer struikelblokke in kommunikasie teëkom.

1.1.8 Groepnorme wat verskil van dié van die organisasie lei tot konflik.

1.1.9 Die karaktertrekbenadering tot leierskap bepaal dat leiers nie met spesifieke karaktertrekke gebore word nie.

1.1.10 Besluitneming is 'n integrale deel van elke bestuurstaak.

(10 × 1) (10)

1.2 Kies ’n term uit KOLOM A wat pas by ’n beskrywing in KOLOM B. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

| KOLOM A | | KOLOM B | |
|---|---|---|---|
| 1.2.1 | Eiewaarde | A | voorsorgmaatreël in geval van nood |
| 1.2.2 | Aandele | B | eienskap van eerlik en regverdig wees |
| 1.2.3 | Aansporing | C | hewige meningsverskil tussen twee of meer mense |
| 1.2.4 | Enkodering | D | werknemers wat saamwerk om iets te bereik |
| 1.2.5 | Affiliasie | E | bevelsweg van hoogste tot laagste posisie in ’n organisasie |
| 1.2.6 | Bevelsketting | F | boodskap wat in taal, simbole of gedrag oorgedra word |
| 1.2.7 | Samewerking | G | nou verbind met ’n groep of ’n organisasie |
| 1.2.8 | Konflik | H | spoor ’n persoon aan om iets te doen of harder te werk |
| 1.2.9 | Integriteit | I | gelyke dele waarin eienaarskap in onderneming verdeel word |
| 1.2.10 | Gebeurlikheid | J | respek vir jouself en dinge wat jy kan doen |

(10 × 2) (20)

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 Faktore wat werknemers in ’n organisasie motiveer:

A Te veel werk
B Waardering vir dit wat werknemers doen
C Om sommige werknemers bo ander voor te trek
D Geen vertroue in ’n bestuurder nie

Kopiereg voorbehou 

1.3.2 Volgens David McClelland word ’n persoon se behoefte aan prestasie gebaseer op ’n begeerte om ...

A ander mense te beïnvloed om op ’n sekere manier op te tree.
B aanvaar te word en aan sekere mense te behoort.
C veilig en beskermd te voel.
D uit te blink en suksesvol te wees.

1.3.3 Werknemers ervaar ’n gevoel van selfvervulling en genot in hul werk wanneer hulle ...

A bevorder word.
B gemaklik en veilig in aantreklike werksomstandighede is.
C redelike instruksies en aanwysings ontvang.
D deel van besluitneming in ’n organisasie is.

1.3.4 ’n Semantiese struikelblok tot kommunikasie kom voor ...

A tussen werknemers wat op dieselfde tydstip werk.
B tydens die enkodering of dekodering van ’n boodskap.
C wanneer kommunikasie van die bopunt tot die onderpunt van die organisasie vloei.
D tussen werknemers van verskillende bestuursvlakke en departemente.

1.3.5 Gedesentraliseerde netwerk wat gebruik word om kommunikasie te beheer:

A Kettingnetwerk
B Wielnetwerk
C Y-netwerk
D Sirkelnetwerk

(5 × 2) (10)
**[40]**

**TOTAAL AFDELING A: 40**

## AFDELING B

## VRAAG 2

Mnr Morris is hoof van die ingenieursafdeling van 'n TBOO-kollege. Hy is reeds 20 jaar aan die kollege verbonde en het goed presteer wat die sertifisering en behoud van studente betref. Hy het diensvoordele soos sy eie kantoor, mediese fonds, meriete-inkremente en prestasiebonusse. In die laaste tyd toon hy tekens van frustrasie en ongelukkigheid in sy werk en sy werkverrigting het aansienlik afgeneem. Hy is dikwels laat of afwesig van die werk en sy sertifiseringstempo het afgeneem. Hy kla dat hy nie betrokke is by besluitnemingsaktiwiteite wat sy afdeling raak nie en 'n gebrek aan opleiding in nuwe kurrikulumontwikkelings.

2.1 Noem TWEE dinge wat 'n bestuurder help om die verlangde motiveringsvlak te bereik om effektiewe werkverrigting in 'n organisasie te handhaaf. (2)

2.2 Beskryf TWEE vereistes vir die suksesvolle implementering van bestuur volgens doelwitte (BVD) om die visie en missie van 'n organisasie te bereik. (8)

2.3 Onderskei tussen *intrinsieke* en *ekstrinsieke* motiveerders deur tabelvorm te gebruik. (10)

2.4 Verduidelik VYF posverrykingsmetodes om mnr Morris se werkverrigting aan te spoor. (10)

2.5 Pas Herzberg se motivering-higiëne-teorie op mnr Morris se situasie toe. (10)
**[40]**

## VRAAG 3

BMC Enterprise het 'n organisasiestruktuur wat horisontale en vertikale verhoudings asook verantwoordelikheid vir alle individue vertoon. Hierdie organisasiestruktuur bevorder groter verbintenis tussen leierskap en werknemers. Dit bevorder oop kommunikasie en moedig werknemers se bydraes tot probleemoplossing aan.

3.1 Definieer *kommunikasieproses*. (3)

3.2 Verduidelik die voordele daarvan om 'n beplande organisasiestruktuur te gebruik. (5)

3.3 Bespreek DRIE vlakke van kommunikasie in 'n organisasie. (3 × 4) (12)

3.4 Onderskei tussen *lyn-en-staforganisasie*. (4 + 4) (8)

3.5 Bespreek die invloed van waardes, gesindhede en ervaring op kommunikasie in 'n organisasie. (3 × 4) (12)
**[40]**

## VRAAG 4

4.1 Dosente van vier verskillende departemente van 'n bepaalde TBOO-kollege moet agt rekenaarlaboratoriums deel weens 'n tekort aan hulpbronne. Dosente in die bemarkingsdepartement wil nie met die ander drie departemente deel nie. Dit het tot konflik en kliekvorming in die onderskeie departemente gelei, wat op sy beurt 'n negatiewe uitwerking op die onderrig en leer in die kollege het. Jy as kollegebestuurder moet die groepe hanteer.

4.1.1 Identifiseer VIER maniere waarop konflik in die kollege tot uiting kan kom. (4)

4.1.2 Noem SES negatiewe en SES positiewe gevolge van konflik in 'n organisasie. (6 × 2) (12)

4.1.3 Beskryf enige VIER tegnieke om groepkonflik te bestuur. (4 × 2) (8)

4.2 Groepdinamika moet bestuur word sodat daar effektiewe groepe in 'n organisasie kan wees.

4.2.1 Verduidelik *groepsdinamika.* (2)

4.2.2 Noem VYF eienskappe van 'n effektiewe groep in 'n organisasie. (5)

4.2.3 Verduidelik die kategorieë van formele groepe in 'n organisasie. (3 × 3) (9)

**[40]**

## VRAAG 5

5.1 Definieer *leierskap*. (2)

5.2 Verduidelik die bestuursproses in 'n organisasie. (4)

5.3 Noem VIER eienskappe waaroor 'n leier van 'n organisasie behoort te beskik. (4 × 2) (8)

5.4 Bespreek Hersey en Blanchard se situasionele leierskapsmodel onder die volgende opskrifte:

- Vertelstyl
- Verkoopstyl
- Deelnamestyl
- Delegeerstyl (4 × 4) (16)

5.5 Verduidelik die stappe wat 'n bestuurder in die besluitnemingsproses behoort te volg. (10)

**[40]**

Kopiereg voorbehou 

## VRAAG 6

6.1 Verduidelik die term *mensehulpbron-inligtingstelsels* (MHIS). (4)

6.2 Verduidelik DRIE vlakke wat in 'n behoorlik ontwerpte mensehulpbron-inligtingstelsel (MHIS) gedek behoort te word. (3 × 3) (9)

6.3 Beskryf hoe hierdie stelsel die doeltreffendheid van besluitneming in die mensehulpbronafdeling verbeter. (3)

6.4 Bespreek SEWE dele van 'n gerekenariseerde mensehulpbron-vaardigheidsopgawe. (14)

6.5 Noem die VIER stadiums van bestuur volgens doelwitte ('MBO'). (4)

6.6 Verduidelik DRIE voordele van 'n geografiese struktuur in 'n organisasie. (3 × 2) (6)

**[40]**

**TOTAAL AFDELING B: 160**
**GROOTTOTAAL: 200**

Kopiereg voorbehou