higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELOPLEIDING N6

30 MEI 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	Waar
	1.1.2	Onwaar
	1.1.3	Waar
	1.1.4	Onwaar
	1.1.5	Waar
	1.1.6	Waar
	1.1.7	Waar
	1.1.8	Waar
	1.1.9	Waar
	1.1.10	Waar
	1.1.11	Waar
	1.1.12	Waar
	1.1.13	Onwaar
	1.1.14	Waar
	1.1.15	Onwaar
	1.1.16	Waar
	1.1.17	Onwaar
	1.1.18	Waar
	1.1.19	Waar
	1.1.20	Onwaar

(20 × 1) (20)

1.2	1.2.1	D
	1.2.2	A
	1.2.3	D
	1.2.4	D
	1.2.5	C
	1.2.6	D
	1.2.7	C
	1.2.8	B
	1.2.9	C
	1.2.10	B

(10 × 2) (20)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Instrukteur ('Trainer') is die bron en oordraer van feite aan leerders.

2.1.2 Minimale aanporring is woorde wat die fasiliteerder gebruik om vir die spreker te wys dat hy/sy luister. Byvoorbeeld: 'ja', 'regtig'.

2.1.3 Proses is 'n logiese volgorde van stappe, gebeurtenisse, fases of stadiums.

2.1.4 Prosedure is 'n spesifieke en gedetailleerde beskrywing van elke stap, stadium, gebeurtenis of fase.

2.1.5 Empatie is om jouself in iemand anders se skoene te kan plaas. Dit word ook gevorderde insig genoem.

(5 × 2) (10)

2.2
- Minimale aanporring
- Oopeinde-vrae
- Geslote vrae
- Om te pols
- Aktiewe luiser
- Interpretasie van verbale en nieverbale seine
- Parafrasering en opsomming (Enige 4 × 1) (4)

2.3
- Motiveer die groep sodat almal sal deelneem.
- Lei groepsaktiwiteite.
- Bestuur die groepsproses.
- Hou lede as groep betrokke.
- Som op en maak die leerervaring betekenisvol. (5 × 2) (10)

2.4 2.4.1 Affektiewe doelwitte verwys na veranderde emosies en oortuigings.

2.4.2 Psigomotoriese doelwitte verwys na verworwe handvaardighede.

2.4.3 Kognitiewe doelwitte verwys na kennis wat 'n werknemer moet bekom.

(3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

2.5
- Nuutaangestelde werknemer
- Lae produktiwiteit
- Hoë omsetsyfers
- Klagtes van toesighouers en kliënte oor 'n gebrek aan kennis en vaardighede
- Verskillende metodes en werkstempo onder 'n groep werkers wat dieselfde of soortgelyke werk doen
- 'n Lang aanpassingstydperk by 'n nuwe werk
- Aspekte in die proses soos vermorste materiaal
- Afwesigheid en arbeidsonrus wat nie verduidelik kan word nie
- Lae moraal
- Nuwe stelsel en tegnologie
- Verandering in onderneming (Enige 10 × 1) (10)

[40]

VRAAG 3

3.1
- Die doelwit van die opleidingsessie, of dit is om kennis te vermeerder, vaardighede te verbeter of 'n ingesteldheid te verander. Die metode moet versoenbaar met die opleidingsdoelwit wees.
- Die deelnemers, wat die metode moet geniet. Die metode moet ook maksimum betrokkenheid van die deelnemers verseker.
- Die instrukteur moet die metode kan gebruik en ook van die metode hou.
- Die sintuie moet soveel moontlik in kombinasie gebruik word.
- Die tyd wat vir opleiding beskikbaar is.
- Die kombinasie van tegnieke om verskeidenheid te verskaf en die beste resultate te gee.
- Die aard van kennis, vaardighede of ingesteldhede sal die keuse van metode bepaal.
- Die kultuur van die onderneming sal die metodes wat gebruik word bepaal.
- Die onderrigspasie, fasiliteite, toerusting en materiaal sal bepaal watter metode gekies word.
- Die koste-effektiwiteit, wat 'n metode kan uitsluit as dit te duur is. (10 × 2) (20)

3.2 Stap 1: Vasstelling van behoeftes op ondernemings- en individule vlak
Stap 2: Insameling van data, ontleding van data en vasstelling van soort
Stap 3: Bepaal opleidingsprogram/leerplan
Stap 4: Formuleer doelstellings en doelwitte
Stap 5: Kies inhoud
Stap 6: Kies metode
Stap 7: Kies media
Stap 8: Ontwikkel materiaal
Stap 9: Loods program
Stap 10: Evaluasie en terugvoer (10)

3.3
- Identifiseer verhoudings tussen die take van die werkspesifikasie.
- Identifiseer watter take ondergeskik aan ander is.
- Identifiseer watter take voorvereistes vir ander take is.
- Skeduleer take wat eerste uitgevoer moet word vroeg in die volgorde.
- Sit maklike take vroeg in die volgorde.
- Sit algemene konsepte wat die begrip van latere konsepte beïnvloed vroeg in die volgorde.
- Plaas toepassing van konsepte naby die plek waar dit geleer/bekendgestel word.
- Maak voorsiening vir oefening en hersiening later in die kursus.
- Deel die kursus in opeenvolgende modules in.
- Plaas moeilike en kumulatiewe konsepte later in die kursus.
- Beweeg vanaf die algemene na die spesifieke.
- Som aan die einde op.
- Beweeg vanaf konkrete na die abstrakte.
- Beweeg vanaf bekende na onbekende. (Enige 10 × 1) (10)

[40]

VRAAG 4

4.1
- 'n Doel is 'n breë/algemene verklaring van voorneme. Dit het 'n wye omvang. Dis nie spesifiek nie en het 'n gebrek aan rigting.
- 'n Doelwit: Dis 'n nouer verklaring van voorneme. Dit beskryf wat deur 'n aktiwiteit bereik sal word. (2 + 2) (4)

4.2
- Prikkel belangstelling
- Behou die aandag en belangstelling van die leerders
- Beperk verduidelikings deur instrukteur
- Illustreer abstrakte konsepte
- Kombineer verskillende sintuie
- Betrek die kursusganger en lei tot kreatiewe leer
- Geïndividualiseerde sessies kan tot differensiasie lei
- Daar kan voorsiening gemaak word vir verskillende aanlegsvlakke
- Loop uit op variasie en motivering
- Moedig kreatiewe denke aan (10)

4.3 Stap 1: Bepaal wat die doel en doelwit van die onderneming is.
Stap 2: Bepaal die werksbeskrywing van elke werknemer en beskryf die gewensde prestasie.
Stap 3: Bepaal waar 'n spesifieke probleemarea is in terme van die 'prestasiegaping' van werknemer. (3)

4.4
- Ontwikkel sistematies
- Standaardiseer die stappe van die ontwikkeling
- Moet omvattend wees
- Verseker interne konsekwentheid
- Moet betroubaar wees
- Moet toepaslik op take wees
- Moet toepaslik op mense wees
- Moet toepaslik op opleidingsbehoeftes wees
- Moet werksverwant wees
- Moet relevant tot die onderneming wees
- Moet doeltreffend wees (Enige 10 × 1) (10)

4.5 P – KD = N ✓

P verteenwoordig die werksverrigting/uitsette in terme van vaardighede, kennis en ingesteldheid wat van die werknemer verwag word.✓
KD verteenwoordig wat die werker weet of kan doen in terme van vaardighede, kennis en ingesteldheid. ✓
N verteenwoordig die opleidingsbehoefte.✓ (1 + 3) (4)

4.6
- Identifiseer 'n opleidingsbehoefte.
- Identifiseer take wat as deel van die kursus uitgevoer word.
- Verdeel die kursus in betekenisvolle fases/eenhede/modules.
- Maak seker van die vermoëns van die kursusganger wat opgelei moet word in beplande kennis, ingesteldhede of vaardighede.
- Verbind die verskillende fases met mekaar.
- Elke fase moet 'n afdeling insluit waar inligting gekonsolideer, ingedril of geoefen word.
- Evaluasie moet deurlopend plaasvind om as terugvoerlusse te dien.
- Media moet 'n integrale deel van die opleiding vorm.
- Metodes moet geskik wees vir die soort kursus wat aangebied word.
- Die lengte van die sessies moet aangepas word om by die vlak van die kursusgangers te pas.
- Die inhoud moet nie te moeilik wees vir die vermoëns van die kursusgangers nie.
- Evaluasie moet gedoen word.
- Deurlopende verstellings is noodsaaklik omdat geen kursus perfek is nie.
- Daar moet 'n balans wees tussen die koste van ontwikkeling, opleiding en instandhouding van 'n kursus en die bydrae wat die kursus lewer tot die bereiking van individuele en ondernemingsdoelwitte.
- Toets en hersien finale weergawe van die program.
- Implementeer die finale weergawe van die program.
- Monitor die prestasie van werknemers wat die program deurloop het om die volgehoue doeltreffendheid van die program te verseker.

(Enige 9 × 1) (9)
[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1
- Beskikbare persoon by die tafel
- Besonderhede oor die program
- Naamplaatjies
- Registrasievorms
- Bulletinborde
- Verversings
- Hantering van die gasspreker/instrukteur (7)

5.2
- Taakontwerp
- Rolvereistes
- Interpersoonlike vereistes
- Struktuur van onderneming
- Leierskap van onderneming
- Lewensfase van onderneming (6)

5.3 'n Tipe A-individu is gewoonlik baie aggressief en kompeterend en sal meer intense stres ervaar✓✓ as 'n Tipe B-individu wat meer ontspanne sal wees.✓✓ (2 + 2) (4)

5.4
- Fisiologiese simptome
- Psigologiese simptome
- Gedragsimptome
- Kognitiewe effekte
- Werksverwante effekte (5)

5.5
- Verbeterde selektering en werksplasingstrategieë
- Realistiese doelstelling
- Herontwerp van take
- Verhoogde werknemerbetrokkenheid
- Verbeter ondernemingskommunikasie deur die kanale oop te maak
- Vestiging van korporatiewe welsynsprogram
- Opleiding
- Spanbouoefeninge
- Dagsorgfasiliteite
- Werknemerbystandsprogram
- Mentorskap (Enige 5 × 1) (5)

5.6
- Maaltye en verversings gedurende die dag
- Ontspanningsfasiliteite en -programme vir vryetyd
- Alternatiewe programme vir vergeselende eggenote
- Simboliese openingseremonie
- Simboliese sluitingseremonie (5)

Kopiereg voorbehou

5.7
- Doelstelling, waar die doelwitte wat gestel word objektief, meetbaar, spesifiek en verstaanbaar moet wees.
- Deelname, waar werknemers deel is van die proses om die onderneming se doelwitte te bereik.
- Tydsbeperking, waarbinne die werknemers sy/haar doel moet bereik.
- Assessering, waar werknemers gemeet word aan die standaarde wat hulle help opstel het. (4 × 2) (8)

[40]

VRAAG 6

6.1
- Dit moet deurlopend wees en nie slegs net aan die einde van 'n kursus gedoen word nie.
- Die moet logies gedoen word en op 'n spesifieke doel en doelwitte gerig wees.
- Akkurate en toepaslike meetinstrumente moet gebruik word.
- Dit moet gehalte beheer.
- Dit moet studente en die wyer opleidingstelsel as 'n geheel evalueer. (5)

6.2
- Verbeterde werksvaardighede
- Hoër produksie
- Minder wanfunksionering van toerusting
- Beter veiligheidsrekords
- Minder klagtes vanaf kliënte en klante
- Verbeterde verkope
- Verhoogde kennis
- Veranderings in onderneming (8)

6.3
- Begeerte om te verander
- Kennis van korrekte gedrag
- Positiewe ondernemingskultuur en -klimaat
- Bystand om inligting van opleidingsprogram toe te pas
- Belonings vir veranderde gedrag (5)

6.4
- Rekords van die kursus
- Rekords van die persone wat die kursus bygewoon het
- Rekords van die instrukteur
- Rekords aangaande die metodes en media wat gebruik is (Enige 3 × 2) (6)

6.5
- Sentrale begroting
- Individuele opleidingsbegroting
- Gedeelde begrotings (3)

6.6
- Kapitaalkostes vir ontwikkeling
- Aanvangskoste
- Herhalende kostes
- Direkte/Veranderlike kostes
- Algemene oorhoofse/vaste kostes (5)

6.7
- Basiese of ondersoekende navorsing
- Operasionele of toegepaste navorsing (2)

6.8 Menslike✓ Hulpbron✓ Inligting✓ Stelsels ✓ (4)

6.9 'n Begroting verwys na die kostes wat in die vooruitsig gestel word (ook beskryf as 'n formele kwalifikasie wat in syfers uitgedruk word) gebaseer op vorige statistieke en syfers en met inagneming van toekomsplanne, asook die huidige markkostes van items. (2)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou