higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELOPLEIDING N6

28 Mei 2021

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1	1.1.1	fasiliteerder		
	1.1.2	leer		
	1.1.3	deelname		
	1.1.4	Proses		
	1.1.5	voorbeelde		
	1.1.6	kenner		
	1.1.7	Prosedure		
	1.1.8	ontspan (‘relax’)		
	1.1.9	fasiliteer		
	1.1.10	voorbereiding		
			(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	minimale aanmoediging		
	1.2.2	geslote vrae		
	1.2.3	ondersoek		
	1.2.4	onmiddellikheid		
	1.2.5	empatie		
	1.2.6	gevorderde luister		
	1.2.7	oop vrae		
	1.2.8	terugvoerlus		
	1.2.9	oop		
	1.2.10	aktiewe luister		
			(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	B		
	1.3.2	B		
	1.3.3	A		
	1.3.4	D		
	1.3.5	C		
	1.3.6	B		
	1.3.7	B		
	1.3.8	D		
	1.3.9	C		
	1.3.10	C		
			(10 × 2)	(20)
				[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Opleiding is die oordrag of opdoen van tegniese kennis, verwante vaardighede, waardes en houdings om vaardigheid en natuurlike aanlegte te ontwikkel ten einde die ’n werknemer se vermoëns te verbeter.

2.1.2 Bekwaamheid beteken dat iemand die vermoë het om iets te doen.

2.1.3 Prestasiekriteria is die beskrywings van voorafbepaalde standaarde waarteen iemand se prestasie gemeet en beoordeel word.

2.1.4 Opleidingsmodule verwys na ’n klein deel van ’n volledige opleidingsprogram.

2.1.5 Elemente van bekwaamheid is die optrede, gedrag of uitkomstes wat iemand moet kan demonstreer.

(5 × 2) (10)

2.2 Stap 1: Ontleed die pligte en take van ’n pos.
Stap 2: Beskryf, in terme van opleidingsdoelwitte, meetbare vaardighede, kenniseenhede en houdings wat op die pligte en take van toepassing is.
Stap 3: Orden die vaardighede, kenniseenhede en houdings in ’n logiese volgorde.
Stap 4: Ontwikkel die modules.
Stap 5: Toets die modules.
Stap 6: Ontwikkel die bestuurstelsel vir die implementering van die program.
Stap 7: Kies ’n groep om op te lei.
Stap 8: Lei die gekose groep op.
Stap 9: Pas remediërende metodes toe op diegene wat nie die bekwaamheid opgedoen het nie. (9 × 2) (18)

2.3 2.3.1 Normgebaseerd
2.3.2 Normgebaseerd
2.3.3 Bekwaamheidsgebaseerd
2.3.4 Bekwaamheidsgebaseerd

(4 × 1) (4)

2.4
- Som op wat ’n leerling gesê het om seker te maak dat die korrekte aannames gemaak is.
- Vra die leerling om homself/haarself in meer ten volle te verduidelik as daar ’n misverstand is.
- Komplimenteer ’n interessante of weldeurdagte stelling.
- Voeg stellings by deur voorbeelde te gee.
- Stel alternatiewe vir stellings voor om verdere bespreking te stimuleer.
- Voeg humor of ’n prettige oefening in as die bespreking te stadig raak of as die leerlinge in die bespreking vashaak.
- Ontlont onmiddellik ’n omstrede stelling.
- Sit verskillende idees bymekaar om te wys hoe die groep saam ’n oplossing kan bereik.
- Gebruik verskillende metodes.
- Som die finale idees uit die bespreking op en skryf dit neer. (Enige 8 × 1) (8)

[40]

VRAAG 3

3.1
- Rede vir gebruik van opleidingsmedia: Media word gebruik om die instrukteur by te staan, om aanbieding te fasiliteer en as ’n gelyke deel van die aanbieding.
- Eienskappe van gehoor: Die instrukteur moet die agtergrond, ouderdom en grootte van die gehoor in gedagte hou wanneer hy/sy die medium kies.
- Instrukteurverwante faktore: Die instrukteur moet die medium kan en wil gebruik.
- Opleidingsdoelwitte: Die instrukteur moet ’n medium kies met inagneming van die kennis, vaardigheid of houding waaroor hy/sy die leerlinge wil oplei.
- Opleidingsomgewing: Die ruimte waarin die opleiding gedoen word, sal die keuse van medium beïnvloed. Die grootte, vorm, verligting en akoestiek van die ruimte moet in ag geneem word.
- Produksie: Die aantal afskrifte wat gemaak moet word, die prys per afskrif en die kopiëringsmetode speel ’n rol in die keuse van medium.
- Koste-effektiwiteit: ’n Medium wat duur is kan slegs gebruik word wanneer die uitgawes deur registrasiegeld gelyk gemaak kan word.
- Unieke eienskappe van elke medium: Die gebruik van media moet die opleiding verbeter.
- Beskikbaarheid/toeganklikheid: Of die medium beskikbaar is of nie.
- Fisiese toestand: Kleur, letters, grootte en grafika moet van hoë gehalte wees.
- Eenvoud van ontwerp: Dit moet maklik wees om te gebruik en te verstaan.
- Beskikbare tyd: Sommige media het ’n lang speeltyd.
- Inhoud: Die gekose medium moet die doelwit voldoende dek.
- Keuse van leweringstelsel: In die keuse van ’n leweringstelsel moet die instrukteur sorg dat daar balans en verskeidenheid in die soorte media is wat gekies word, en dat die media mekaar aanvul en mekaar nie dupliseer nie. (Enige 10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

3.2 Stap 1: Ondersoek elke leerdoelwit en besluit watter kennis, vaardighede en houdings ingesluit moet word.
Stap 2: Lê die oorsig aan vakkenners voor om die geldigheid en akkuraatheid daarvan te kontroleer.
Stap 3: Verbeter die oorsig.
Stap 4: Berei gedetailleerde inhoud voor.
Stap 5: Verwyder dupliserings.
Stap 6: Vergelyk oorgeskrewe inhoud met prestasiedoelwitte en maak seker die inhoud dek die nodige prestasiedoelwitte.
Stap 7: Lê dit weer aan vakkenners voor.
Stap 8: Maak finale veranderinge. (8 × 2) (16)

3.3
- Leerlinge maak ’n gladde oorgang van een leerdoelwit na die volgende.
- Dit sorg dat die nodige vaardigheid, kenniseenhede en houdings aangeleer word voordat nuwe vaardighede, houdings en kennis nodig is.
- Dit bespaar tyd.
- Dit verhoed verwarring en mislukking. (4)

[40]

VRAAG 4

4.1
- Skep belangstelling
- Hou leerlinge se aandag en belangstelling
- Beperk verduidelikings
- Illustreer abstrakte konsepte
- Kombineer verskillende sintuie
- Betrek die leerling en lei tot kreatiewe leer
- Onderskeiding as gevolg van geïndividualiseerde sessies
- Maak voorsiening vir verskillende aanlegte
- Het variasie en motivering tot gevolg
- Moedig kreatiewe denke aan (10)

4.2
- Prestasie: Beskrywing van die vaardigheid, houding of kennis wat die werknemer sal kan uitoefen of gebruik ná voltooiing van opleiding
- Voorwaarde: Beskrywing van die voorvereistes vir die situasie waarin die werknemer verwag sal word om ná die te presteer
- Kriteria: Prestasiemeting wat ’n werknemer ná die opleiding moet bereik

(3 × 2) (6)

4.3
- Kognitiewe doelwitte wat verwys na die kennis wat ’n werknemer moet opdoen
- Affektiewe doelwitte wat verwys na veranderde emosies en oortuigings
- Psigomotoriese doelwitte wat verwys na handvaardighede wat aangeleer is

(3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

4.4
- Doelwit van die opleidingsessie
- Deelnemers
- Instrukteur
- Sintuie
- Tyd
- Kombinasie van tegniek
- Aard van kennis, vaardighede of houdings
- Kultuur van die onderneming
- Opleidingsruimte, fasiliteite, toerusting en materiaal
- Koste-effektiwiteit (10)

4.5
- Gebruik hoofletters.
- Gebruik duidelike belettering.
- Maak letters groot genoeg om op ’n afstand te lees.
- Gebruik slegs sleutelwoorde.
- Gebruik slegs ses woorde per reël.
- Gebruik slegs vyf tot nege reëls per bladsy.
- Gebruik ’n opskrif op elke nuwe bladsy.
- Gebruik kleur.
- Gebruik kolpunte (‘bullets’) om tussen punte te onderskei.
- Gebruik grafika/prente.
- Moenie foute maak nie.
- Maak dit netjies.
- Sorg dat dit goed gestruktureer is.
- Maak dit logies. (Enige 8 × 1) (8)

[40]

VRAAG 5

5.1
- Verbeterde strategieë vir keuring en indiensplasing
- Realistiese doelwitstelling
- Herontwerp van poste
- Meer werknemerbetrokkenheid
- Verbeter onderneming se kommunikasie deur kanale oop te maak.
- Stigting van korporatiewe welstandsprogramme
- Opleiding
- Spanbou-oefeninge
- Dagsorg-geriewe
- Werknemerbystandsprogramme
- Mentorskap (10)

5.2
- Fisiologiese simptome: Dit kan insluit veranderinge in metabolisme, styging in hart- en asemhalingstempo, maagdermversteurings en styging in bloeddruk wat tot hoofpyn en hartaanvalle lei.
- Sielkundige simptome: Stres veroorsaak ontevredenheid met die situasie wat die stres veroorsaak, byvoorbeeld spanning, angs, geïrriteerdheid en verveling.
- Gedragsimptome: Simptome sluit in veranderinge in produktiwiteit, afwesigheid en omset, sowel as veranderinge in eetgewoontes, rook meer of drink meer alkohol, vinnige spraak, rusteloosheid en slaapversteurings.
- Kognitiewe uitwerkings: Onvermoë om besluite te neem en te konsentreer, gereelde vergeetagtigheid, oorgevoeligheid vir kritiek en sielkundige struikelblokke.
- Werksverwante uitwerkings: Afwesigheid, swak arbeidsverhoudinge en swak produktiwiteit, hoë ongeluk- en arbeidsomsetsyfers, swak ondernemingsklimaat, antagonisme by die werk en werkontevredenheid.

(5 × 2) (10)

5.3
- Aantal kamers
- Soorte kamers
- Kamertariewe
- Aantal BBP- (‘VIP’-)kamers
- Metode om vir kamers te betaal
- Beskikbare vergader- of konferensie-areas
- Bevestiging van bespreking
- Aankoms- en vertrekdatum
- Soorte maaltye en verversings en gereeldheid daarvan
- Vervoer na dorp of stad
- Bespreking van vervoer bevestig
- Vervoer na lokaal as lokaal nie by hotel is nie
- Soort parkering wat nodig is

(12 × 1) (12)

5.4
- Rekords van die kursus: Die doel van aanbieding van die kursus aan ’n spesifieke groep leerlinge, die tydsduur van die aanbieding en die verskillende afdelings van die kursus, die afdelings wat moeilik was, die manier waarop prestasie en vordering bepaal is, terugvoer, inligting wat ná die kursus ingesamel is en inligting oor waar en hoe die kursus verander kan word, moet gehou word.
- Rekords van die mense wat die kursus bywoon: Dit is rekords van wat die behoeftes van die leerlinge was in terme van watter kennis en tegniese vaardighede hulle voor die opleidingsprogram gehad het. Dit word vergelyk met die toepassing van nuut aangeleerde kennis, insig en vaardighede onmiddellik ná opleiding.
- Rekords oor instrukteurs: Inligting oor instrukteurs is belangrik om suksesvolle prestasie deur instrukteurs te identifiseer.
- Rekords oor die metodes en media wat gebruik is: Geskiktheid van metodes en media, bydrae wat tot gehalte van opleidingsmetodes en gebruikte media gelewer is.

(4 × 2) (8)

[40]

VRAAG 6

6.1
- Dit moet deurlopend wees en moenie slegs aan die einde van die kursus gedoen word nie.
- Dit moet logies gedoen word en op spesifieke doelwitte en oogmerke gerig wees.
- Akkurate en toepaslike meetinstrumente moet gebruik word.
- Dit moet gehalte beheer.
- Dit moet studente en die breër opleidingstelsel as ’n geheel evalueer.

(5 × 2) (10)

6.2
- Doelwitstelling: Die doelwitte wat gestel word, moet objektief, meetbaar, spesifiek en begrypend wees.
- Deelname: Werknemers is deel van die proses om die doelwitte van die onderneming te bereik.
- Tydgrens: Die werknemer moet sy/haar doelwitte binne die bepaalde tydgrens bereik.
- Assessering: Werknemers word gemeet teen die standaarde wat hulle gehelp het om tot stand te bring. (4 × 2) (8)

6.3
- Wat was die aanvanklike opleidingsdoelwitte en watter kriteria is vasgestel om die suksesvolle bereiking van die doelwitte te evalueer?
- Watter inhoud, metodes en media is gebruik om die doelwitte te bereik?
- Watter bewyse is daar om te bewys dat doelwitte bereik is? (3 × 2) (6)

6.4 Stap 1: Identifiseer en definieer die probleem deur dit in detail te beskryf./Bepaal die behoefte aan die inligting.
Stap 2: Verduidelik die rede vir die navorsing.
Stap 3: Ontleed die situasie en besluit op en beplan die prosedure/metode/ bronne wat gebruik sal word om meer inligting te bekom.
Stap 4: Samel data in deur al die inligting uit die personeelrekords neer te skryf en dit met die inligting uit die onderhoude te kombineer.
Stap 5: Ontleed en verwerk die inligting wat uit die personeelrekords en onderhoude ingesamel is.
Stap 6: Interpreteer/ontleed die data deur afleidings te maak.
Stap 7: Stel al die inligting saam in ’n verslag wat voorgelê sal word.
Stap 8: Los die probleem op deur maniere voor te stel om dit op te los. (8 × 2) (16)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou