higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELOPLEIDING N6

16 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Waar
1.2 Waar
1.3 Waar
1.4 Onwaar
1.5 Onwaar
1.6 Waar
1.7 Waar
1.8 Onwaar
1.9 Onwaar
1.10 Onwaar

(10 × 2) **[20]**

VRAAG 2

2.1 C
2.2 A
2.3 B
2.4 D
2.5 I
2.6 G
2.7 H
2.8 E
2.9 J
2.10 F

(10 × 2) **[20]**

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 3

3.1
- Vierkantig ('Square'): Die fasiliteerder moet die persoon met wie hy/sy kommunikeer vierkantig in die gesig kyk. Die fasiliteerder se liggaam moet in die rigting wees van die liggaam van die persoon met wie hy/sy kommunikeer.
- Oop ('Open'): Die fasiliteerder moet toeganklik lyk. Die fasiliteerder moet nie agter ’n lessenaar of kateder sit of staan, sy/haar arms vou of ’n voorwerp soos ’n boek of lêer voor sy/haar liggaam hou nie.
- Leun ('Leaning'): Die fasiliteerder moet na die leerlinge leun. Dit moet lyk asof sy/haar liggaam na die leerlinge toe aankom. Dit verseker dat die leerlinge voel die fasiliteerder staan hulle by en is nie slegs net in dieselfde vertrek as hulle nie.
- Oogkontak ('Eye contact'): Die fasiliteerder moet oogkontak regdeur die opleidingsessie behou. Dit verseker dat die leerlinge voel die fasiliteerder gee hulle sy/haar onverdeelde aandag en dat hulle gehoor word, maak nie saak wat hulle sê nie.
- Ontspan ('Relax'): Die fasiliteerder moet ten alle tye ontspanne voorkom. ’n Ontspanne houding sal verseker dat die kommunikasie oop, vriendelik en positief is. (5 × 3) (15)

3.2
- ’n Nuutaangestelde werknemer.
- Prestasieprobleme.
- Lae produktiwiteit.
- Hoë omsetsyfers.
- Klagtes oor ’n gebrek aan kennis en vaardighede van toesighouers en kliënte.
- Verskeidenheid werksmetodes en -tempo onder ’n groep werkers wat dieselfde of soortgelyke werk doen.
- ’n Lang aanpassingstydperk by ’n nuwe werk.
- Aspekte van die proses soos vermorste materiaal, ens.
- Afwesigheid en arbeidsonrus wat nie verduidelik kan word nie.
- Lae moraal.
- Nuwe stelsels en tegnologie.
- Verandering in onderneming.

(Enige 10 × 1) (10)

3.3 Sekwensie (volgordebepaling) verwys na die volgorde waarin die inhoud moet volg. (2)

3.4 'P' verteenwoordig werksprestasie/uitsette in terme van vaardighede, kennis en gesindheid wat van die werknemer verwag word.
'KD' verteenwoordig wat die werker weet of kan doen in terme van vaardighede, kennis en gesindheid.
'N' verteenwoordig die opleidingsbehoefte. (2 + 2 + 2) (6)

3.5
- Verbeterde werksvaardigheid
- Hoër produksie
- Minder wanfunksionering van toerusting
- Beter veiligheidsrekords
- Minder klagtes van kliënte en klante
- Verbeterde verkope
- Verhoogde kennis
- Veranderinge in die onderneming

(Enige 7 × 1) (7)
[40]

VRAAG 4

4.1
- Dit moet deurlopend wees en nie slegs net aan die einde van die kursus gedoen word nie.
- Dit moet logies uitgevoer word en op ’n spesifieke doel en doelwitte gemik wees.
- Akkurate en toepaslike meetinstrumente moet gebruik word.
- Dit moet gehalte beheer.
- Dit moet studente en die breër opleidingstelsel as ’n geheel evalueer. (5)

4.2
- Wek belangstelling
- Behou die aandag en belangstelling van die leerlinge
- Beperk verduidelikings deur die opleier
- Illustreer abstrakte konsepte
- Kombineer verskillende sintuie
- Betrek die leerling en lei tot kreatiewe leer
- Geïndividualiseerde sessies kan tot differensiasie lei
- Daar kan vir verskillende aanlegte voorsiening gemaak word
- Gee aanleiding tot variasie en motivering
- Bevorder kreatiewe denke (Enige 10 × 2) (20)

4.3
- Taakontwerp, insluitend taakverskeidenheid, vlak van besluitneming, vlak van outomatisasie, ens. Dit sluit ook die werkstoestande en die fisiese werksuitleg in. Om te werk in plekke waar daar hoë geraasvlakke, temperature en besoedelende stowwe is, kan tot stres lei. Werksoorlading of -onderlading is algemene voorbeelde.
- Roleise is die druk wat op ’n persoon in hierdie spesifieke posisie geplaas word. Dit kan insluit: druk om take in ’n beperkte tyd te voltooi, of wanneer ’n persoon onseker is van wat hy/sy veronderstel is om te doen. Mense met te veel verantwoordelikheid val ook in hierdie kategorie.
- Interpersoonlike eise is die probleme wat verband hou met ander werknemers. Gebrek aan ondersteuning, onaangename eweknieë, ens. word hierby ingesluit.
- Ondernemingstruktuur wat die verskillende vlakke, reëls en regulasies van die onderneming vasstel. Te veel reëls en ’n gebrek aan deelname kan stres veroorsaak. Magstryd tussen verskillende bestuurders val ook in hierdie kategorie.
- Ondernemingsleierskap is die bestuurstyl van die onderneming. ’n Veeleisende en onsensitiewe baas kan die lewe baie spanningsvol maak. Sommige bestuurders wek spanning, vrees en angstigheid by werknemers. Onrealistiese druk om foute te vermy, te veel beheer en vernederende ervarings kan stres veroorsaak.
- Lewensfase van onderneming. Die vestigings- en afneemfases kan veral spanningsvol wees. (5 × 3) (15)

[40]

VRAAG 5

5.1
- Daar kan nie te veel doelwitte gestel word nie omdat die werknemers verward sal raak oor die belangrikheid van die individuele doelwitte.
- Daar kan klem geplaas word op die individuele doelwitte en nie die bereiking van departementele doelwitte nie; die individu word dus nie genoeg gehelp en ondersteun nie.
- Die bestuur mag dalk nie in staat wees om die werknemer te beloon vir doelwitte wat bereik is nie.
- Korttermynsukses word oorbeklemtoon.
- Werknemers mag dalk verstaan dat hulle meer moet doen, ongeag die gehalte van die werk.
- Daar is geen kwantifiseerbare vergelykings wat tussen werknemers getref kan word nie omdat elke werk se inhoud verskil.
- Vele toesighouers verstaan nie die strategie nie maar moet dit ten spyte daarvan implementeer.
- Moeilik om doelwitte in meetbare terme te stel.
- Doelwitte word selde aangepas soos die situasie verander.
- BDD ('MBO') is ’n streng en rigiede strategie wat nie voorsiening maak vir afwykings nie en dit sal werknemers dus negatief maak.
- Moeilik om ondernemingsdoelwitte in individuele doelwitte oor te sit.
- Toesighoudende personeel word belas met te veel papierwerk en rekordhouding.
- Konflik kan ontstaan wat die moontlikheid kan verminder om die onderneming se doelwitte te bereik. (10 × 2) (20)

5.2
- Identifiseer verhouding tussen die werkspesifikasie se take.
- Identifiseer watter take is ondergeskik aan ander.
- Identifiseer watter take is voorvereistes vir ander take.
- Skeduleer take wat eerste verrig moet word vroeg in die sekwensie.
- Plaas maklike take vroeg in die sekwensie.
- Plaas algemene konsepte wat die verstaan van latere konsepte beïnvloed vroeg in die sekwensie.
- Plaas die toepassing van konsepte naby die punt waar dit geleer/bekend gestel word.
- Maak voorsiening vir oefening en hersiening later in die kursus.
- Beweeg vanaf die algemene na die spesifieke.
- Som op aan die einde.
- Beweeg vanaf die konkrete na die abstrakte.
- Beweeg vanaf die bekende na die onbekende. (10 × 2) (20)

[40]

VRAAG 6

6.1
- Stel vas wat jy wil uitvind.
- Gebruik ’n kommentaarblad wat die items dek wat in die eerste stap bepaal is.
- Ontwerp die vorm sodanig dat die reaksies getabuleer en gekwantifiseer kan word.
- Verkry eerlike reaksies deur die vorms anoniem te maak.
- Moedig die leerlinge aan om ekstra opmerkings in te sit wat nie deur die vrae gedek word nie. (5 × 2) (10)

6.2
- Sentrale begroting word deur die opleidingsbestuurder opgetrek en beheer. Die voordeel van hierdie soort begroting is dat standaardisasie en beheer beïnvloed kan word. Die nadeel is dat die lynbestuurders sekere opleiding mag benodig wat nie beplan is nie en dus ook nie voor begroot is nie.
- Individuele begrotings word deur lynbestuurders gedoen.
- Gedeelde begrotings waar daardie opleidingsdepartement vir generiese (algemene en gewoonlik die oorhoofse soort) uitgawes begroot en die lynbestuurders vir spesifieke kursusse vir hul werknemers begroot.

(3 × 3) (9)

6.3 Kostevoordeelontleding (2)

6.4 Stap 1: Identifiseer en definieer die probleem deur dit in detail te beskryf/bepaal daardie behoefte aan die inligting. Moenie enigiets anders probeer doen behalwe om die werklike probleem/behoefte te beskryf nie.
Stap 2: Beskryf die rede vir die navorsing. Hierdie rede is dan die doel van die navorsing.
Stap 3: Ontleed die situasie en besluit en beplan watter prosedure/metode/bronne gebruik gaan word om meer inligting te kry.
Stap 4: Versamel data deur alle inligting uit die personeelrekords en onderhoude neer te skryf.
Stap 5: Ontleed en verwerk die inligting wat verkry is uit die personeelrekords en onderhoude.
Stap 6: Interpreteer/verwerk/ontleed daardie data deur afleidings te maak.
Stap 7: Stel 'n verslag saam vir aanbieding van al die inligting.
Stap 8: Los die probleem op deur verskillende maniere vir die oplossing daarvan voor te stel.

(8 × 2) (16)

6.5
- Verkry data
- Ontleed data
- Organiseer data
- Berging, ontsluiting en verwerking van data na inligting (Enige 3 × 1) (3)

[40]

VRAAG 7

7.1
- Aantal kamers
- Soort kamers
- Kamertariewe
- Aantal BBP-kamers
- Betaalmetode vir kamers
- Beskikbare vergader/konferensie-areas
- Bevestiging van bespreking
- Datum van aankoms en vertrek
- Soort en frekwensie van maaltye en verversings
- Vervoer na dorp/stad
- Bespreking van vervoer bevestig
- Vervoer na lokaal indien nie by die hotel nie
- Soort parkering wat benodig word

(Enige 10 × 1) (10)

7.2
- Dit moet eenvoudig en maklik verstaanbaar wees
- Dit moet ondubbelsinnig wees (slegs een uitkoms/doelwit moet beskryf word)
- Dit moet duidelik, bondig en toepaslik wees (3 × 2) (6)

7.3
- Motiveer die groep sodat almal sal deelneem: Die fasiliteerder moet onthou dat die leerlinge belangriker as die onderwerp is. Die fasiliteerder moet bewus wees van die verbale en nieverbale seine wat leerlinge uitstuur en moet ook bewustelik positiewe seine na die groep uitstuur. Die fasiliteerder moet die voorbeeld vir die groep stel en moet dus oorkom as geïnteresseerd, bereidwillig en gemotiveerd. Die fasiliteerder moet verseker dat die groep sensitief teenoor medelede is.
- Lei die aktiwiteite van die groepslede: Die fasiliteerder moet die aktiewe luistervaardigheid gebruik om te vertolk wat ’n groepslid gesê het. Dit sal sorg dat verkeerde persepsies nie gemaak word nie. Die fasiliteerder moet ook die verbale en nieverbale seine van die leerlinge vertolk om beter deelname te vestig.
- Bestuur die groepsproses: Dit behels om seker te maak dat alle groepslede aan die bespreking deelneem, die voorstel van alternatiewe oplossings, om groepslede te druk en te trek na ’n oplossing deur klippe in die bos te gooi en die groep voortdurend daaraan te herinner om ’n plan van aksie te ontwikkel. Dit hou die groep aan die gang deur hulle op hul tone te hou.
- Hou die lede as ’n groep betrokke om doeltreffend te funksioneer.
- Som op en maak die leerervaring betekenisvol (verwerking).

(5 × 2) (10)

7.4
- Hersien altyd die opleiding wat die vorige jaar plaasgevind het.
- Hersien of algemene opleiding gelyklopend moet wees.
- Bring die nuwe werknemers wat in diens geneem is in berekening.
- Neem in ag dat vernuwings in baie areas dalk heropleiding mag vereis.
- Beplan vir die opleiding van werknemers wat oorgeplaas en bevorder word.
- Bly in kontak met alle toesighouers en bestuurders wat prestasie-evaluerings onderneem.
- Wees aktief by werknemersontwikkelingsprogramme betrokke.

(Enige 6 × 1) (6)

7.5
- Gee raad oor opleidingsprosedures wat gevolg moet word.
- Verseker dat opleiding en ontwikkeling by die kultuur van die onderneming ingesluit is.
- Hou die mikpunte/doelwitte van die opleidingsdepartement in lyn met die mikpunte en doelwitte van die onderneming.
- Wys beplande aktiwiteite van die departement toe aan verantwoordelike persone.
- Adviseer, hou toesig en ondersteun om te verseker dat alle opleiding suksesvol uitgevoer word.
- Motiveer opleiers/fasiliteerders voortdurend. (Enige 4 × 2) (8)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou