higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOESIGHOUDING IN DIE NYWERHEID N3

(4110053)

20 April 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

265Q1A2120

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
TOESIGHOUDING IN DIE NYWERHEID N3
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.

2. Lees al die vrae met aandag deur.

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

4. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: WERKOMSTANDIGHEDE

Werknemers moet opgelei word in die voorkoming en beheer van brande. As 'n brand in die werkplek sou uitbreek, moet elke persoon weet wat om te doen om lewensverlies en 'n aansienlike verlies van maatskappybates te voorkom.

1.1 Noem die VIER klasse brande en gee 'n voorbeeld van elke klas se brandstof. (8)

1.2 Verduidelik kortliks die metode waarvolgens elke klas brand geblus word. (4)
[12]

VRAAG 2: WERKSVOORWAARDES

2.1 Toon aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.6) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1.1 Die doel van werksevaluering is om werkers van die een pos na 'n ander oor te plaas sodat hulle nie verveeld raak nie, en gemotiveerd bly.

2.1.2 Posprysing word op grond van 'n prosedure genaamd posevaluering bereken.

2.1.3 Arbeidsomset beteken dat werkers gereeld óf afgedank word óf self bedank, en heeltyd vervang moet word.

2.1.4 Gedurende 'n prestasiebeoordeling word die doeltreffendheid waarmee werknemers gewerf, opgelei en geplaas word, ondersoek.

2.1.5 Indiensopleiding vereis spesiale geriewe en ekstra opleidingspersoneel.

2.1.6 Toekennings vir voortreflike prestasie is 'n voorbeeld van niefinansiële aansporing.

(6 × 1) (6)

2.2 Watter faktore dui aan dat jou werknemers opleiding nodig het? (7)
[13]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3: KOMMUNIKASIE

Een van die belangrikste vaardighede wat 'n leier moet hê, is om effektief te kommunikeer sodat hy of sy inligting akkuraat kan oordra, en ander hom of haar reg kan verstaan.

3.1 Verduidelik die verskil tussen formele en informele kommunikasie, en gee 'n voorbeeld van elk. (8)

3.2 As mens iets per riemtelegram te hore kom, kry jy inligting uit gesprekke met kollegas. Dit 'n deel van jou daaglikse werkslewe.

Noem VIER nadele van riemtelegram-kommunikasie. (4 × 2) (8)

[16]

VRAAG 4: MOTIVERING

4.1 Kies die korrekte een van die twee terme tussen hakies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1.1 (Intrinsieke/Ekstrinsieke) motivering is wanneer 'n werknemer met geld vir sy of haar uitstekende werk beloon word.

4.1.2 (Bevrediging/Aggressie) is die mees algemene reaksie op frustrasie.

4.1.3 Volgens Douglas McGregor se motiveringsteorie berus (Teorie X/Teorie Y) op positiewe aannames oor mense se houding teenoor hulle werk.

4.1.4 Volgens Herzberg se motiveringsteorie het higiëne of onderhoudsfaktore te maak met behoeftes soos (byvoordele/bevorderingsgeleenthede).

4.1.5 Die belonings of aansporings waarmee werknemers gemotiveer word, word (negatiewe/positiewe) motivering genoem.

(5 × 1) (5)

4.2 Illustreer Maslow se motiveringsteorie met 'n diagram, en gee 'n voorbeeld van elke behoefte. (10)

[15]

VRAAG 5: DISSIPLINE

5.1 Kies 'n stelling oor die kommunikasieproses in KOLOM B wat pas by 'n item in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (5.1.1–5.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
5.1.1	Dissiplinêre prosedures	A	word vir uiters ernstige oortredings gebruik
5.1.2	Ontslag	B	kom voor as mense bang is vir die onbekende
5.1.3	Weerstand teen verandering	C	motiveer werknemers om 'n maatskappy se gedragsnorme na te kom
5.1.4	Wegblyery	D	'n openlike uitdaging van gesag
5.1.5	Ongehoorsaamheid	E	erkenning van getroue teenwoordigheid is belangrik

(5 × 1) (5)

5.2 Die doel van dissipline is om onaanvaarbare gedrag in die werkplek te korrigeer.

Verduidelik die verskil tussen positiewe en negatiewe dissipline. (6)

5.3 Noem en verduidelik TWEE soorte ongehoorsaamheid van die werknemer se kant. (4)

[15]

VRAAG 6: LEIERSKAP

Leierskap is 'n vaardigheid waarmee 'n toesighouer sy of haar ondergeskiktes motiveer om hulle werk met entoesiasme en so goed moontlik te doen sodat die maatskappy sy doelwitte bereik.

Verduidelik elke van die volgende kategorieë van leierskap waarvan 'n leier se sukses afhang:

6.1 Neem goeie besluite

6.2 Deeglik in alles

6.3 Behaal goeie resultate

6.4 Boesem vertroue in

(4 × 4) **[16]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 7: MENSEVERHOUDINGS

7.1 Toon aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (7.1.1–7.1.7) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

7.1.1 Goeie menseverhoudings in die werkplek laat die personeelomset styg.

7.1.2 Taakgerigte leierskap lei gewoonlik tot groter werksbevrediging.

7.1.3 Mensgerigte leierskap is meer outokraties as demokraties.

7.1.4 Werknemers bly minder weg as die menseverhoudings in die werkplek goed is.

7.1.5 Outokratiese leierskap is wanneer 'n toesighouer in beheer bly en gehoorsaamheid van sy of haar ondergeskiktes verwag.

7.1.6 Om goeie menseverhoudings in die werkplek te vestig, moet werknemers se sosiale en psigososiale behoeftes in aanmerking geneem word.

7.1.7 Die term groepdinamika hou verband met goeie opleier en mentor wees.

(7 × 1) (7)

7.2 Noem SES handelinge wat toesighouers moet vermy om 'n goeie verhouding met hulle ondergeskiktes te handhaaf. (6)

[13]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou