higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIONALE SERTIFIKAAT

# TOESIGHOUDING IN DIE NYWERHEID N3

(4110053)

**19 November 2020 (X-vraestel)**
**09:00–12:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 5 bladsye.**

164Q1E2019

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 aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

---

Kopiereg voorbehou 

## VRAAG 1: WERKTOESTANDE

1.1 Werkers moet bewus wees van en goeie huishoudingspraktyke in die werkplek implementeer.

Noem SEWE punte wat in 'n kontrolelys ingesluit moet wees sodat werkers deurlopend hulle omringende werksarea sal inspekteer om seker te maak daar word aan regeringsregulasies voldoen. (7)

1.2 Masjiene in die werkplek het groter, kragtiger en vinniger geword. Dit het geraasvlakke tot so 'n mate verhoog dat dit problematies vir werkers se welstand kan wees.

Beskryf SES maatreëls wat getref kan word om geraasvlakke in die werkplek te beheer. (6)

1.3 Noem die wet wat gesondheid en veiligheid in die werkplek beheer. (1 × 2) (2)

**[15]**

## VRAAG 2: DIENSVOORWAARDES

2.1 Kies die korrekte woord of term uit die opsies wat in hakies gegee word. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die ANTWOORDBOEK.

2.1.1 Die pos- (beskrywing/vereistes) sluit 'n lys van spesifieke kennis, onderrig en ervaring vir die geadverteerde pos in.

2.1.2 'n Meriete-aanslag verskaf 'n goeie basis vir (kommunikasie/bevorderings).

2.1.3 (Sielkundige/Vak-) toetse meet die emosionele stabiliteit van 'n aansoeker.

2.1.4 Die toewysing van spesifieke loon- en salaristariewe aan onderskeie poste word (posprysing/posverryking) genoem.

2.1.5 Pos- (spesifikasie/rotasie) word geïmplementeer om werknemers te motiveer deur verveling te verlig.

(5 × 1) (5)

2.2 Noem VIER voordele wat 'n maatskappy aan sy werknemers kan bied om waardevolle werkers te werf en behou. (4)

2.3 Arbeidsomset verwys na die gereelde bedankings en afleggings van werkers wat deurlopend vervang moet word.

Bespreek die negatiewe impak wat dit op werknemers kan hê. (6)

**[15]**

## VRAAG 3: KOMMUNIKASIE

3.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.1.1 Die kanaal is die metode wat gebruik word om die boodskap oor te dra.

3.1.2 Boodskappe wat via die riemtelegram ontvang word, is nie betroubaar nie.

3.1.3 'n Glimlag is 'n voorbeeld van nie-verbale kommunikasie.

3.1.4 Vertikale kommunikasie is 'n voorbeeld van 'n hindernis tot doeltreffende kommunikasie.

3.1.5 Semantiek is die verhouding tussen woorde en die verskillende betekenisse wat hulle het.

(5 × 1) (5)

3.2 Deur goeie luistervaardighede demonstreer 'n persoon dat hy/sy aandag gee aan die ander persoon se gedagtes, gevoelens en gedrag.

Beskryf hoe luistervaardighede verbeter kan word. (10)

**[15]**

## VRAAG 4: MOTIVERING

4.1 Die volgende TABEL verwys na die kommunikasieproses. Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n item in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

| KOLOM A | | KOLOM B | |
|---|---|---|---|
| 4.1.1 | Douglas McGregor | A | higiëne faktore en motiveerderfaktore |
| 4.1.2 | AH Maslow | B | gemik op selfverwesenliking |
| 4.1.3 | Herzberg se motiveringsteorie | C | positiewe motivering |
| 4.1.4 | Selfverwesenlikingsbehoefte | D | teorie X en teorie Y konsepte |
| 4.1.5 | Beloning en aansporings | E | sekuriteits- en veiligheidsbehoeftes |

(5 × 1) (5)

4.2 Noem VYF motiveerders en VYF instandhouers volgens Frederick Hertzberg wat werkers se prestasie sal bepaal. (5 × 2) (10)

**[15]**

## VRAAG 5: DISSIPLINE

5.1 Die doel van dissipline is om onaanvaarbare gedrag in die werkplek reg te stel. Die dissiplinêre maatreëls vir die verbrekings van reëls word toenemend moeiliker wanneer die toestand voortduur of die oortreding herhaal word.

Noem en verduidelik VIER progressiewe stappe in die dissiplinêre prosedure teen 'n oortreder. (4 × 3) (12)

5.2 Gee DRIE redes waarom werknemers maatskappyreëls sal verbreek. (3)

**[15]**

## VRAAG 6: LEIERSKAP

6.1 Die gedrag van 'n toesighouer het 'n impak op werknemers omdat hy/sy 'n leierskapsrol vervul.

Verduidelik elk van die volgende kategorieë waarvan die sukses van 'n leier afhang.

6.1.1 Om stiptelik te wees

6.1.2 Vertroue in te boesem

6.1.3 Eerlikheid

(3 × 3) (9)

6.2 Leierskapstyl kan gebaseer word op óf 'gemoeid met mense' óf 'gemoeid met produksie'.

Verduidelik die verskil tussen *mensgesentreerde leierskap* en *taak-/produkgesentreerde leierskap.* (6)

**[15]**

## VRAAG 7: MENSEVERHOUDINGS

7.1 Menseverhoudings behels die manier waarop mense teenoor mekaar in die werkplek optree om maatskappydoelwitte te behaal.

Bespreek die rol van die toesighouer in die bevordering van goeie menseverhoudings. (5)

7.2 Noem VYF voordele van goeie menseverhoudings in die werkplek. (5)

**[10]**

**TOTAAL: 100**

Kopiereg voorbehou