



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

**BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 4**

10 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	D		
	1.1.2	C		
	1.1.3	A		
	1.1.4	B		
	1.1.5	A		
	1.1.6	C		
	1.1.7	A		
	1.1.8	C		
	1.1.9	C		
	1.1.10	A		
			(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	Sekuriteitsrisiko		
	1.2.2	Reaktiewe verandering		
	1.2.3	Veranderingsagent		
	1.2.4	Prestasiebeoordeling		
	1.2.5	Jaarlikse verlof		
	1.2.6	Delegering		
	1.2.7	Spanleier		
	1.2.8	Departementalisering		
	1.2.9	Taktiese beplanning		
	1.2.10	Menslike hulpbronne		
			(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	Onwaar		
	1.3.2	Waar		
	1.3.3	Waar		
	1.3.4	Waar		
	1.3.5	Onwaar		
	1.3.6	Onwaar		
	1.3.7	Waar		
	1.3.8	Waar		
	1.3.9	Onwaar		
	1.3.10	Waar		
			(10 × 1)	(10)
				[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B**VRAAG 2**

- 2.1 Die besigheidsdoelwitte is om nie-alkoholiese drankies in Afrika✓ te vervaardig,✓ versprei en bemark. (2)
- 2.2
- Deur kwantiteit van werkslewing
 - Deur kwaliteitsprodukte te vervaardig
 - Verhoging of verlaging in wins
 - Voldoening aan werksdoelwitte voor die geskeduleerde tydlyn
 - Skriftelike of verbale terugvoer van personeellede
 - Vermeerdering en/of vermindering van kliënte (Enige relevante 4 × 1) (4)
- 2.3
- 'n Besluitnemingsproses behels 'n paar stappe wat deur 'n individu geneem word✓ om die beste opsie of handelswyse✓ te bepaal om aan hul behoeftes te voldoen.✓
 - Dit behels 'n paar stappe wat deur bestuurders in 'n onderneming geneem word om die beplande pad vir besigheidsinisiatiewe te bepaal en om spesifieke aksies aan die gang te sit.
 - Dit behels die proses om keuses te maak deur 'n besluit te identifiseer, inligting te versamel en alternatiewe oplossings te evalueer. (Enige 1 × 3) (3)
- 2.4
- Stap 1: Erken 'n probleem of geleentheid✓
- Identifiseer die toestand wat as onbevredigend beskou word en die gevolge van die probleem.✓
- Stap 2: Ontwikkel alternatiewe oplossing✓
- Dit word deur individue, spanne of afdelings ontwikkel wat kennis in daardie vakgebied het.✓
- Stap 3: Evalueer verskeie alternatiewe✓
- Kies uit die alternatiewe oplossings en ontleed die gevolge van die besluit.✓
- Stap 4: Kies die beste opsie✓
- Die bestuurder sal die opsie kies wat hulle glo die beste is.✓
- Stap 5: Implementeer die besluit✓
- Ontwikkel 'n aksieplan om die besluit uit te voer en die doelwitte daarvan te bereik.✓
- Stap 6: Volg op, evalueer en beheer✓
- Bepaal of die besluit suksesvol was deur die uitkoms teen kwantifiseerbare doelwitte te meet.✓
- (Stappe moet in die korrekte volgorde wees) (6 × 2) (12)

- 2.5 2.5.1
- Hierdie leiers word gewoonlik met hoëprestasiespanne geassosieer✓ omdat hulle baie hoë standaarde vir hul spanlede stel.✓
 - Hulle is kundiges in hul vakgebied, dus word hul opinies as belangrik beskou.
 - Hierdie leiers maak meestal op kommunikasie staat en is dikwels baie sigbaar. (Enige relevante 1 × 2)
- 2.5.2
- Verhoudingsgebaseerde leierskap: Hierdie leiers verkies om verhoudings met hul spanne te bou.✓ Hulle maak gewoonlik staat op hul vermoë om mense te beïnvloed, gebaseer op groepnorme en gedeelde waardes.✓ Hulle lei mense deur hul spanlede se behoefte om deur die groep waardeer en aanvaar te word, te gebruik.✓ Hierdie tipe leierskap kan tot verbeterde vaardighede van spanlede lei.✓ Die leier kan die span organiseer om harmonie te skep, wat goeie spanwerk tot gevolg het.
 - In 'n demokratiese benadering tot leierskap moedig die leier bespreking en debat met werknemers aan voordat 'n groot besluit geneem word.✓ Alle werknemers word van alles wat in die organisasie gebeur, in kennis gestel.✓ Hoewel daar demokrasie is, besluit die leier steeds vir die span wat reg of verkeerd is.✓ Die demokratiese leier sal die opinies en voorstelle van alle personeel in die besluitnemingsproses wil inkorporeer.✓ Die leier is beter ingelig en in staat om 'n beter besluit te neem, omdat die opinies van 'n paar mense in ag geneem word.
- (Enige relevante 4 × 2) (8)

[31]**VRAAG 3**

- 3.1 3.1.1
- Dit is 'n proses om die mees toepaslike langtermyn doelwitte van die organisasie te bepaal✓ en hoe om dit te bereik.✓
 - Dit is 'n maatskappy se aksieplan of padkaart vir hul besigheidstrategie, wat die rigting aandui wat die maatskappy moet volg om hul doelwitte te bereik en wat om te doen om daar uit te kom.
 - Dit is 'n oorsig van die stappe wat geneem moet word en aktiwiteite wat uitgevoer moet word vir die toekoms van die maatskappy se bestaan. (Enige 1 × 2) (2)
- 3.1.2
- Arbeids-/Mensehulpbron:✓ Dit sluit personeel of werknemers en hul vaardighede om die werk te doen, in.✓
 - Toerusting:✓ Dit sluit al die gereedskap, masjinerie en boumateriaal in.✓
 - Materiaal:✓ Dit kan rou materiaal wees, soos verpakking vir verspreiding.✓

- Inligting:✓ Dit sluit inligting in vanaf die internet, boeke en koerante, of van mense met uitgebreide besigheidservaring, wat sekere onderwerpe of mense bestudeer het.✓
- Finansies/Geld: Dit moet beskikbaar wees om te betaal vir die hulpbronne wat nodig is om die werk te doen.
- Tyd: Dit bepaal hoe lank dit behoort te neem om produkte te vervaardig of 'n diens te lewer. (Enige 4 × 2) (8)

3.1.3 Basiese vaardighede✓

- Dit is ontwikkelde vermoëns wat leer makliker maak en werknemers in staat stel om kennis vinniger te bekom.✓

Komplekse probleemoplossingsvaardighede✓

- Hierdie vaardighede is geleerde vermoëns wat gebruik word om probleme in 'n komplekse realistiese opset op te los.✓

Mensehulpbronvaardighede✓

- Hierdie vaardighede word geleer en gebruik om hulpbronne doeltreffend aan te wend.✓

Sosiale vaardighede

- Sosiale vaardighede verwys na die vermoë om met mense te werk.

Stelselvaardighede

- Dit is geleerde vaardighede wat gebruik word om sosiotegniese stelsels te verstaan, moniteer en verbeter. (Enige 3 × 2) (6)

- 3.2 3.2.1 Eksterne omgewing verwys na dinge wat buite die organisasie gebeur✓ en die funksionering van daardie organisasie beïnvloed.✓ (Enige relevante antwoord) (2)

- 3.2.2
- Politieke omgewing
 - Ekonomiese omgewing
 - Sosiokulturele omgewing
 - Tegnologiese omgewing
 - Internasionale omgewing
 - Mededingers
 - Verskaffers
 - Verbruikers
 - Arbeidsmark
 - Tussengangers (Enige 5 × 1) (5)

- 3.3
- Personeel moet elkeen 'n skriftelike kopie van die strategie kry.✓ Dit maak verwysing later makliker.✓
 - Maak seker dat hulle die strategie korrek verstaan✓ sodat alle pogings op dieselfde manier gelei word.✓
 - Om die strategie te kommunikeer, kan die senior bestuur of eienaars die taak deleger✓ en die strategie aan die middelbestuur verduidelik.✓
 - Die middelbestuur sal dit dan weer aan die junior bestuur verduidelik,✓ wat dit aan die personeel in elkeen van hul afdelings verduidelik.✓

- Sommige besighede kan 'n spanbounaweek gebruik as 'n manier om die konsepte van die strategie aan personeel te verduidelik. (Enige 4 × 2) (8)

[31]**VRAAG 4**

- | | | |
|-----|-------|---|
| 4.1 | 4.1.1 | <p>Geldelike aansporings</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salarisverhogings • Bonusse • Kommissie op die verkope wat bereik is (Enige relevante 2 × 1) <p>Niegeldelike aansporings</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewyse vir vakansies • Reise • Vakansiepakette teen afslagpryse (Enige relevante 2 × 1) (4) |
| | 4.1.2 | <ul style="list-style-type: none"> • Dit help om politieke en persoonlike hindernisse te oorkom. • Dit verbeter selfvertroue en leierskapsvaardighede. • Dit oorkom die hindernis wat kreatiwiteit verhinder. • Dit omskryf doelwitte en doelstellings duidelik. • Dit verbeter prosesse en prosedures. • Dit verbeter die produktiwiteit en doeltreffendheid van die organisasie. • Dit verbeter die vermoë om probleme op te los. • Dit identifiseer werknemers se sterkpunte en swakhede. • Dit bou vertroue, samewerking en doeltreffende kommunikasie. (Enige 3 × 2) (6) |
| | 4.1.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Die taak lei daaronder, wat lei tot mislukking van die werknemer. • Dit lei tot onregverdige arbeidsverdeling; sommige lede doen uiteindelik meer werk as ander. • As werknemers nie die struktuur verstaan nie, sal leierskap verdwyn, wat 'n gebrek aan motivering veroorsaak. • Werknemers raak onseker oor hul individuele rolle en verantwoordelikhede. • Lede dra nie meer hul persoonlike vaardighede of kennis tot die span by nie. • Die potensiaal vir verbeterde prestasie sal nooit verwesenlik word nie. • Werknemers het nie die behoefte om behoeftes te bevredig nie. • Hulle sal minder tevrede wees met die werk wat hulle doen. (Enige 3 × 2) (6) |
| 4.2 | 4.2.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Korporatiewe kultuur✓
Bestuurders moet korporatiewe kultuur in ag neem voordat veranderings ontwerp word.✓
Hulle moet dit vermy om die kultuur te verander, tensy dit absoluut nodig is. |

- Impak op werknemers✓
Dit sluit die werklike impak, asook hoe die werknemers dink die verandering hul lewens sal verander, in.✓
- Voorbereiding vir die verandering
Verskaffing van opleiding vir die personeel, of nuwe vaardighede en metodes nodig sal wees om werknemers vir die verandering voor te berei.
- Verskaffing van hulpbronne
As daar geen hulpbronne beskikbaar is wanneer dit nodig is nie, kan die veranderingsproses gaan staan, en dit is amper altyd baie duur.

(Enige 2 × 2) (4)

- 4.2.2
- Organisasies voel en glo dat hulle nie gereed is om die verandering te maak nie.
 - Hulle is onseker oor hoe verandering die organisasie sal raak.
 - Hulle is nie oortuig dat die organisasie die kennis en kundigheid het om die verandering aan te bring nie.
 - Hulle ken dit nie en hulle is onseker oor wat die toekoms sal inhou.
 - Hulle is nie oortuig dat die veranderingsproses die nodige resultate of sukses sal verseker nie.
 - Organisasies voel dat dit 'n onnodige, duur oefening sal wees wat hulle nie kan bekostig nie.

(Enige relevante antwoord 3 × 2) (6)

[26]**VRAAG 5**

- 5.1
- Deur werknemers tydens hul pligte waar te neem
 - Deur na kliënte se klagtes of komplimente te kyk
 - Deur met ander belanghebbers, waarmee die werknemers kontak het, te praat
 - Deur werknemers te vra om 'n selfevaluasie te doen; hulle kan byvoorbeeld gevra word om 'n vraelys in te vul

(Enige 3 × 2) (6)

- 5.2
- 5.2.1 Dit verwys na die verskaffing van opleiding of instruksies aan werknemers in die werksomgewing, of opleiding vind by die werk plaas.

(2)

- 5.2.2
- Moet opleiding deur die maatskappy gedoen word, of moet dit uitbestee word?✓
 - Die ligging✓ vir die opleiding moet noukeurig oorweeg word.
 - 'n Belangrike faktor om in ag te neem, is die prys✓ van opleiding.
 - Diens✓ is nog 'n belangrike faktor wat in ag geneem moet word.
 - Die inhoud✓ van die opleidingsprogram moet die posvereistes van die werknemers dek.

(5 × 1) (5)

- 5.3 5.3.1 Dis 'n ooreenkoms tussen 'n werkgewer en werknemer✓ wat die basiese diensvoorwaardes uiteensit.✓ Dit noem die regte, verwagtinge en verpligtinge van die maatskappy en die individu.✓ (3)
- 5.3.2 • Die volle naam en adres van die werkgewer
 • Die naam en beroep van die werknemer
 • Kortlikse posbeskrywing
 • Die werksplek
 • Die gewone werksure
 • Datum van indienseneming
 • Ooreengekome vergoeding – salaris
 • Betaaldatum
 • Tarief van vergoeding vir oortyd wat gewerk word
 • Besonderhede van enige ander betalings en toelaes
 • Verlof en kennistydperk (Enige 6 × 1) (6)
- 5.4 • Die topbestuur maak langtermynplanne✓ en bepaal die missie, doelwitte en algehele strategieë van die organisasie,✓ terwyl die middelbestuur aan mediumtermynbeplanning werk✓ en spesifieke strategieë en beleide wat deur die topbestuur geformuleer word, implementeer.✓
 • Die topbestuur is betrokke by die beplanning van funksies van 'n organisasie as geheel✓ en ontwerp die organisasie se breë organisasiestruktuur.✓ Die middelbestuur is betrokke by die beheer van die verskeie afdelings in die organisasie✓ en monitor voortdurend omgewingsinvloede wat eie afdelings kan raak.✓
 • Die topbestuur bestaan uit die direksie, hoof- uitvoerende beamptes, ensovoorts.✓ Die middelbestuur sluit funksionele hoofde in, soos die bemarkingsbestuurder, aankoopbestuurder, ensovoorts.✓ (Enige relevante 5 × 2) (10)
- [32]**

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150