



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT PERSONEELOPLEIDING N6

7 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

AFDELING A**VRAAG 1**

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

(10 × 2) **[20]**

VRAAG 2

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

(10 × 2) **[20]**

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B**VRAAG 3**

- 3.1
- 'n Werknemer wat nuut aangestel is
 - Prestasieprobleme
 - Lae produktiwiteit
 - Hoë personeelomset
 - Opsieners en klante wat kla oor 'n gebrek aan kennis en vaardighede
 - Verskeidenheid metodes en werktempo onder 'n groep werkers wat dieselfde of soortgelyke werk doen
 - Lang tyd om by die nuwe werk aan te pas
 - Aspekte van die werkproses, soos materiaalvermorsing, ens.
 - Lae moraal
 - Nuwe stelsels en tegnologie
 - Veranderinge in die onderneming
 - Onverklaarbare afwesigheid en arbeidsonrus (Enige 5 × 2) (10)
- 3.2
- Rede vir die gebruik van opleidingsmedia
 - Eienskappe van die gehoor
 - Faktore wat met fasiliteerder verband hou
 - Opleidingsdoelwitte
 - Opleidingsomgewing
 - Produksie
 - Kostedoeltreffendheid
 - Unieke eienskappe van elke medium
 - Besikbaarheid/toeganklikheid
 - Fisiese toestand
 - Eenvoudigheid van die ontwerp
 - Tyd beskikbaar
 - Inhoud
 - Keuse van aanbiedingswyse (Enige 10 × 1) (10)
- 3.3
- Dit moet deurlopend plaasvind – nie net aan die einde van die kursus nie
 - Dit moet logies gedoen word en moet op 'n spesifieke doelwit en doelstellings gerig wees.
 - Akkurate en toepaslike meetinstrumente moet gebruik word.
 - Dit moet gehalte toets.
 - Dit moet die leerders en die opleidingstelsel as geheel evalueer. (5 × 2) (10)

- 3.4
- Skep belangstelling
 - Vang leerders se aandag en belangstelling vas
 - Beperk verduidelikings deur die opleier
 - Illustreer abstrakte begrippe
 - Kombineer verskillende sintuie
 - Dit betrek die leerder en lei tot kreatiewe leer
 - Geïndividualiseerde sessies kan tot differensiasie lei
 - Daar kan vir verskillende begaafdhede voorsiening gemaak word
 - Resultate in variasie en motivering
 - Moedig skeppende denke aan
- (Enige 5 × 2) (10)
[40]

VRAAG 4

- 4.1
- Bespreking bevestig
 - Aantal sitplekke
 - Beskikbaarheid van skryfareas
 - Podium
 - Onafhanklike lugverkoelingstelsel
 - Waterbekers en glase
 - Nie-rook-nie-tekens
 - Aanwysings buite die opleidingslokaal
 - Beligting
 - Privaatfasiliteite vir telefoonoproepe
 - Persoon om boodskappe te neem
 - Probleme met die vertrek
 - Toerusting
- (Enige 10 × 1) (10)

- 4.2
- STAP 1: Ontleed die verpligtinge en take van 'n werk.
- STAP 2: Beskryf meetbare vaardighede, kenniseneenhede en gesindhede wat op die verpligting en take van toepassing is ooreenkomstig die opleidingsdoelwitte.
- STAP 3: Rangskik die vaardighede, kenniseneenhede en gesindhede logies.
- 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 groep op.
- STAP 9: Bied remediëring aan vir diegene wat nie die bekwaamheid bereik het nie.

(9 × 2) (18)

- 4.3 'n Verklaring van voorneme. (2)
- 4.4
- Gestelde behoeftes
 - Bedoelde behoeftes
 - Wesentlike behoeftes
 - Normatiewe behoeftes
 - Behoefte op aanvraag gebaseer
 - Vergelykbare behoeftes
 - Toekomstige/verwagte behoeftes (7)
- 4.5 $P - KD = N$ (1 + 1 + 1) (3)
[40]

VRAAG 5

- 5.1
- Uitnodiging aan die spreker
 - Bevestiging deur spreker
 - Onderwerp van die aanbieding
 - Program aan die spreker
 - Lengte van die aanbieding
 - Media en beskikbare materiaal
 - Tipe gehoor/leerders
 - Totale aantal leerders
 - Koste van aanbieding/honorarium
 - Akkommodasie en vervoer
 - Persoon om die spreker by aankoms te ontmoet
 - KV of foto van die spreker
 - Iemand om die spreker bekend te stel
 - Spesifieke vereistes
 - Gaan die spreker se gade bywoon?
 - Alternatiewe spreker (Enige 10 × 1) (10)
- 5.2
- Basiese of ondersoekende navorsing
 - Bedryfs- of toegepaste navorsing (2 × 2) (4)
- 5.3
- Erken dat s/hy spanning ervaar
 - Bestuur tyd
 - Nie-kompeterende fisiese oefening
 - Ontspanningstegnieke
 - Gesels met vriende en familie
 - Hanteer die probleem direk, vermyding of verandering van werk
 - Word bewus van hoe s/hy in spanningsvolle situasies funksioneer
 - Ontwikkel belangstelling en stokperdjies
 - Ontwikkel selfrespek en selfvertroue
 - Volg 'n gesonder dieet
 - Gelag (Enige 10 × 1) (10)

- 5.4
- Taakontwerp
 - Rol-eise
 - Interpersoonlike eise
 - Ondernemingstruktuur
 - Ondernemingleierskap
 - Lewensfase van die onderneming
- (6)
- 5.5
- Vierkantig:** Die fasiliteerder moet die persoon met wie hy/sy kommunikeer vierkantig in die oë kyk. Die fasiliteerder se liggaam moet so gedraai word dat die persone van aangesig tot aangesig met mekaar kommunikeer.
- Oop:** Die fasiliteerder moet toeganklik ('approachable') voorkom. Die fasiliteerder moet nie agter 'n tafel of kateder ('lectern') staan of sit, sy/haar arms vou of 'n voorwerp soos 'n boek of lêer voor hom/haar hou nie.
- Buigend:** Die fasiliteerder moet na die leerders toe oor buig. Dit moet lyk of sy/haar liggaam na die leerders toe gedraai is. Sodoende voel die leerders dat die fasiliteerder hulle help en nie net eenvoudig in dieselfde vertrek is nie.
- Oogkontak:** Die fasiliteerder moet regdeur die oefening oogkontak hou. Sodoende voel die leerders dat die fasiliteerder hulle sy/haar onverdeelde aandag gee en dat hulle gehoor word, ongeag wat hulle sê.
- Ontspanne:** Die fasiliteerder moet te alle tye ontspanne voorkom. 'n Ontspanne houding sal verseker dat die kommunikasie oop, vriendelik en positief is.
- (5 × 2) (10)
- [40]

VRAAG 6

- 6.1
- Beplanning
 - Leiding
 - Organisasie
 - Beheer
 - Personeelvoorsiening
- (5 × 2) (10)
- 6.2
- Kan nie te veel doelwitte stel nie
 - Te veel klem op die individu
 - Die bestuur mag dalk nie in staat wees om die werknemer te beloon nie
 - Korttermynsukses word oorbeklemtoon
 - Werknemers mag verstaan dat hulle meer moet doen, ongeag die gehalte van hul werk
 - Geen kwantifiseerbare vergelykings kan tussen werknemers gemaak word nie
 - Baie opsieners verstaan nie die strategie nie
 - Moeilik om doelwitte meetbaar te stel
 - Doelwitte word nie gereeld aangepas nie
 - Streng, onbuigsame strategie
 - Moeilik om ondernemingsdoelwitte in persoonlike doelwitte om te skakel
 - Te veel papierwerk vir toesighoudende personeel
 - Konflik
- (Enige 5 × 2) (10)

- 6.3
- Motiveer die groep sodat almal deelneem
 - Rig groeplede se aktiwiteite
 - Bestuur die groepproses
 - Hou die lede betrokke
 - Som die leerproses op en maak dit betekenisvol
- (5 × 2) (10)
- 6.4
- Waarneming
 - Onderhoude
 - Vraelyste
 - Toeste/eskamens
 - Rekords
- (5 × 2) (10)
[40]

VRAAG 7

- 7.1
- STAP 1: Bepaal die onderneming en individue se behoeftes
- STAP 2: Versamel data, ontleed data, bepaal tipe
- STAP 3: Bepaal program/sillabus
- STAP 4: Formuleer doelwitte en doelstellings
- STAP 5: Kies inhoud
- STAP 6: Kies metodes
- STAP 7: Kies media
- STAP 8: Ontwikkel materiaal
- STAP 9: Loodsprogram
- STAP10: Evaluering en terugvoering
- (10 × 2) (20)
- 7.2
- Minder foute
 - Minder personeel omset
 - Minder staantyd van toerusting
 - Verhoogde inkomste
 - Vinnig laaityd van toerusting (start-up of equipment)
 - Verminderde personeelomset
 - Behoorlik implementering van nuwe klantestrategieë
 - Goeie moraal in die werkplek
 - Minder tyd word aan grieweprosedures bestee
 - Verminderde werwingskoste
 - Maksimering van produktiwiteit
- (Enige 8 × 1) (8)

7.3	• Doen voldoende voorbereiding		
	• Doen ysbrekers		
	• Omskep elke aksie in 'n leergeleentheid		
	• Laat leerders toe om teen hul eie tempo te leer		
	• Bestuur die leerproses in logiese stappe		
	• Moenie met feite oorlaai nie		
	• Neem gereelde verposings		
	• Herinner leerders om aantekeninge te maak		
	• Moedig deelname aan		
	• Moenie enige stellings verwerp nie		
	• Vra ope vrae		
	• Moenie geslote vrae vra nie		
	• Vra aan die einde van die bespreking hoe leerders die inligting sal gebruik		
	• Som in eenvoudige taal op		
	• Hou nieverbale kommunikasie in gedagte	(12 × 1)	(12)
			[40]
TOTAAL AFDELING B:			160
GROOTTOTAAL:			200