



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NATIONALE SERTIFIKAAT PERSONEELOPLEIDING N6

19 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

AFDELING A**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	G		
	1.1.2	O		
	1.1.3	A		
	1.1.4	L		
	1.1.5	P		
	1.1.6	E		
	1.1.7	N		
	1.1.8	K		
	1.1.9	I		
	1.1.10	M		
	1.1.11	J		
	1.1.12	F		
	1.1.13	B		
	1.1.14	C		
	1.1.15	D		
			(15 × 1)	(15)
1.2	1.2.1	Verklaarde behoeftes		
	1.2.2	Normatiewe behoeftes		
	1.2.3	Taakbehoefte-assessering		
	1.2.3	Tegniese behoeftes		
	1.2.4	Kognitiewe doelstellings		
	1.2.6	Volgordebepaling		
	1.2.7	$P - KD = N$		
	1.2.8	Nie-tegniese behoeftes		
	1.2.9	Kriteria		
	1.2.10	Affektiewe doelstellings		
	1.2.11	Opleidingsmedia		
	1.2.12	Gevoelde behoeftes		
	1.2.13	Makrovlakbehoefte		
	1.2.14	Doelwit ('goal')		
	1.2.15	Doelstelling ('objective')		
	1.2.16	Mikrovlakbehoefte		
			(16 × 1)	(16)
1.3	1.3.1	Fasiliteerder		
	1.3.2	Opleier		
	1.3.3	Opleier		
	1.3.4	Opleier		
	1.3.5	Fasiliteerder		
	1.3.6	Fasiliteerder		
	1.3.7	Fasiliteerder		
	1.3.8	Opleier		
	1.3.9	Fasiliteerder		
			(9 × 1)	(9)
				[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B**VRAAG 2**

- 2.1 Stap 1: Ontleed die pligte en take van 'n pos/werk.
 Stap 2: Beskryf meetbare vaardighede, kenniseenhede en houdings van toepassing op die pligte en take met verwysing na opleidingsdoelwitte.
 Stap 3: Rangskik die vaardighede, kenniseenhede en houdings in 'n logiese volgorde.
 Stap 4: Ontwikkel die modules.
 Stap 5: Toets die modules.
 Stap 6: Ontwikkel die bestuurstelsel van die implementering van die program.
 Stap 7: Kies 'n groep om op te lei.
 Stap 8: Lei die groep op.
 Stap 9: Pas remediërende metodes toe op diegene wat nie bekwaamheid bereik nie. (9 × 2) (18)
- 2.2 2.2.1 'n Opleidingsmodule is 'n klein deeltjie van 'n volledige opleidingsprogram.
- 2.2.2 Elemente van bekwaamheid is aksies, gedrag of uitkomste wat 'n persoon moet kan demonstreer.
- 2.2.3 Opleiding is die oordrag of verwerwing van tegniese kennis, verwante vaardighede, waardes en houdings ten einde bedrewenheid te ontwikkel asook die natuurlike aanlegte en ander vermoëns om die bekwaamhede as 'n werknemer te verbeter.
- 2.2.4 Prestasiekriteria is beskrywings van voorheen gestelde standarde waarteen die persoon se prestasie gemeet en beoordeel word.
- 2.2.5 Bekwaamheid is 'n vermoë om iets te doen.
- 2.2.6 Die opleier is die bron en oordraer van feite aan leerders.
- 2.2.7 Die fasiliteerder tree op as 'n hefboominvloed ('leverage') om die probleem te help oplos; hy/sy maak dit moontlik vir die leerproses om te begin en te groei sonder om op dieselfde manier as 'n tradisionele onderwyser of dosent betrokke te raak. (7 × 2) (14)
- 2.3 • Loodreg/reguit vorentoe ('square')
 • Oop ('open')
 • Leun ('leaning')
 • Oogkontak ('eye contact')
 • Ontspan ('relax') (5)

- 2.4
- Gevorderde luister
 - Empatie
 - Onmiddellikheid
- (3)
[40]

QUESTION 3

- 3.1
- Stap 1: Bepaal die behoeftes: ondernemingswyd en individueel
 Stap 2: Versameling van data, ontleding van data, tipe-bepaling
 Stap 3: Bepaal opleidingsprogram/sillabus
 Stap 4: Formuleer doelstellings en doelwitte
 Stap 5: Selekteer inhoud
 Stap 6: Selekteer metodes
 Stap 7: Selekteer media
 Stap 8: Ontwikkel materiaal
 Stap 9: Loods program
 Stap 10: Evaluering en terugvoer
- (10)
- 3.2
- Identifiseer verhoudings tussen take uit die posspesifikasie.
 - Identifiseer watter take aan ander ondergeskik is.
 - Identifiseer watter take voorvereistes vir ander take is.
 - Skeduleer take wat eerste, vroeg in die volgorde uitgevoer moet word.
 - Plaak maklike take vroeg in die volgorde.
 - Plaas algemene konsepte wat die begrip van latere konsepte beïnvloed vroeg in die volgorde.
 - Plaas toepassing van konsepte naby aan die punt van hul onderrig/bekendstelling.
 - Maak voorsiening vir oefening en hersiening later in die kursus.
 - Beweeg van algemeen na die spesifieke.
 - Doen samevatting aan die einde.
 - Beweeg van die konkrete na die abstrakte.
 - Beweeg vanaf die bekende na die onbekende.
- (10 × 2) (20)
- 3.3
- Ontwikkel sistematies
 - Standaardiseer die stappe van die ontwikkeling
 - Wees omvattend
 - Verseker interne konsekwentheid
 - Wees betroubaar
 - Wees toepaslik op poste
 - Wees toepaslik op mense
 - Wees toepaslik op opleidingsbehoeftes
 - Wees posverwant
 - Wees relevant vir die onderneming
 - Wees effektief
- (Enige 10 × 1) (10)
[40]

VRAAG 4

- 4.1
- 'n Nuut aangestelde werknemer
 - Prestasieprobleme
 - Lae produktiwiteit
 - Hoë omsetsyfers
 - Klagtes oor gebrek aan kennis en vaardighede van toesighouers en kliënte
 - Verskeidenheid werksmetodes en -tempo's onder 'n groep werkers wat dieselfde of soortgelyke werk doen
 - 'n Lang aanpassing by 'n nuwe pos
 - Aspekte in die werksproses soos verkwiste materiaal
 - Afwesigheid en arbeidsonrus wat nie verklaar kan word nie
 - Lae moraal
 - Nuwe stelsels en tegnologie
 - Verandering in onderneming
- (Enige 10 × 1) (10)
- 4.2
- Vol die opleidingsinhoud aan.
 - Verseker dat daar geen misverstand is nie.
 - Fokus die leerlinge se fokus.
 - Verduidelik en voorkom sodoende onnodige vrae.
 - Spaar opleidingstyd.
 - Help met kommunikasie, wat tot beter interaksie lei.
 - Vervang passiewe leer en lei tot meer dinamiese leer.
 - Maak opleiding produktief.
- (Enige 5 × 2) (10)
- 4.3
- Gebruik hoofletters.
 - Letters moet duidelik wees.
 - Letters moet groot genoeg wees sodat dit van 'n afstand leesbaar is.
 - Gebruik slegs sleutelwoorde.
 - Gebruik slegs 6 woorde per reël
 - Gebruik slegs 5 tot 9 reëls per bladsy.
 - Gebruik 'n opskrif op elke nuwe bladsy.
 - Gebruik kleur.
 - Gebruik kolpunte om tussen punte te onderskei.
 - Maak van grafika/prente gebruik.
 - Moenie foute maak nie.
 - Dit moet netjies wees.
 - Dit moet goed gestruktureerd wees.
 - Dit moet logies wees.
- (Enige 10 × 1) (10)

- 4.4
- Rede waarop opleidingsmedia gebruik word
 - Kenmerke van die gehoor
 - Opleierfakore
 - Opleidingsdoelwitte
 - Opleidingsomgewing
 - Produksie
 - Koste-effektiwiteit
 - Unieke kenmerke van elke medium
 - Besikbaarheid/toeganklikheid
 - Fisiese toestand
 - Eenvoud van ontwerp
 - Beskikbare tyd
 - Inhoud
 - Keuse van leweringstelsel
- (Enige 10 × 1) (10)
[40]

VRAAG 5

- 5.1
- Erken dat hy stres ervaar.
 - Bestuur tyd beter deur middel van tydsbestuurvaardighede.
 - Nie-mededingende fisiese oefening
 - Ontspanningstegniese soos meditasie
 - Praat met vriende, familie of kollegas
 - Hanteer die probleem direk, deur dit hetsy te vermy of van werk te verander.
 - Word bewus van hoe 'n mens in die stresvolle situasies funksioneer en wat spesifiek stres by 'n mens veroorsaak, en verander dit bewustelik.
 - Ontwikkel eksterne belangstellings en stokperdjies.
 - Ontwikkel eiewaarde en selfvertroue.
 - Skakel oor na 'n gesonder dieet.
 - Lag
- (Enige 10 × 2) (20)
- 5.2
- Taakontwerp
 - Roleise
 - Interpersoonlike eise
 - Ondernemingstruktuur
 - Ondernemingsleierskap
 - Onderneming se lewenstadium
- (6 × 1) (6)
- 5.3
- 5.3.1 Stres is 'n dinamiese toestand waarin 'n individu gekonfronteer word met 'n geleentheid, beperking of eis met betrekking tot dit wat hy of sy begeer, en waarna die uitkoms as sowel onseker as belangrik beskou word. Die liggaam het sielkundige, emosionele en fisiologiese reaksies op die eise, wat die persoon se welstand bedreig.

5.3.2 Uitbranding is die langdurige blootstelling aan stres. Die individu sal uitgeput raak, aan depressie begin ly en 'n geestelike ineenstorting beleef.

(2 × 3) (6)

5.4 Daar moet bepaal word of die opleidingsprogram die opleiding van vaardighede, kennis en houdings wat tot die onderneming se voordeel is, bereik het. 'n Onmiddellike doelwit van opleiding vir die onderneming is om in terme van geld te kwantifiseer wat die bydrae van die opleidingsdepartement tot die onderneming is. Die bestuur kom dikwels te staan voor kleiner begrotings, hoër koste en minder mense om die werk te doen en sal 'n hoë opbrengs op belegging vereis. Lynbestuur blameer dikwels swak prestasie op 'n gebrek aan opleiding of oneffektiewe opleiding.

(8)
[40]

VRAAG 6

- 6.1
- Dit moet deurlopend wees en nie net aan die einde van 'n kursus gedoen word nie.
 - Dit moet logies gedoen word en op spesifieke doelwitte en doelstellings gerig wees.
 - Akkurate en toepaslike meetinstrumente moet gebruik word.
 - Dit moet gehalte beheer.
 - Dit moet studente en die breër opleidingstelsel in sy geheel evalueer.

(5 × 2) (10)

- 6.2
- Bepaal wat dit is wat jy wil uitvind.
 - Gebruik 'n kommentaarblad wat die items dek wat in die eerste stap bepaal is.
 - Ontwerp die vorm sodat die reaksie getabuleer en gekwantifiseer kan word.
 - Verkry eerlike reaksies deur die vorms anoniem te maak.
 - Moedig die leerlinge aan om bykomende kommentaar wat nie deur die vrae gedek word nie, neer te skryf.

(5 × 2) (10)

- 6.3
- Waarneming
 - Onderhoude
 - Vraelyste
 - Toetse/eksamens
 - Rekords

(Enige 4 × 1) (4)

- 6.4
- Beplanning
 - Organisering
 - Leiding
 - Beheer
 - Personeelvoorsiening

(5)

- 6.5 Verkennend

(1)

6.6	6.6.1	Kapitaalkoste verwys na daardie koste wat 'n groot deel van die opleidingsbegroting uitmaak gedurende die produksie- of ontwikkelingstadiums.		
	6.6.2	Aanvangskoste word gewoonlik slegs eenmalig aangegaan om die klaslesplan te ontwikkel en herbruikbare instrumente en materiaal te verkry wat nodig is om die klasse aan te bied.		
	6.6.3	Herhalende koste behels daardie koste wat vir elke opleidingsintervensie aangegaan word en wat onvermydelik is.		
	6.6.4	Algemene bokoste verwys na daardie koste wat onvermydelik is, en wat herhaaldelik is opleiding voorkom.		
	6.6.5	Veranderlike koste verwys na koste wat direk met 'n spesifieke opleidingsprojek verband hou.	(5 × 2)	(10)
				[40]
			TOTAAL AFDELING B:	160
			GROOTTOTAAL:	200