

MNG1502

(497633)

Mei/Junie 2016

BESTUUR IA

Tydsduur 2 Uur

70 Punte

EKSAMINATORE .
EERSTE
TWEEDE .

MNR AA DE BEER
ME RT DEYSEL

Toeboekeksamen.

Hierdie eksamenvraestel bly die eiendom van die Universiteit van Suid-Afrika en mag nie uit die eksamenlokaal verwyder word nie

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 17 bladsye plus instruksies vir die voltooiing van 'n merkleesblad

Beantwoord al die vrae op 'n merkleesblad en ook op die eksamenvraestel

Voltooi asseblief die bywoningsregister op die agterblad, skeur af en oorhandig aan die opsiener

Sterkte!

[Blaai om]

Lees die volgende gevallestudie en beantwoord die vrae wat volg.

Amy's Sweet Treats

Amy geniet dit om te bak en droom nog altyd daarvan om haar eie bakkery en koffiewinkel te besit. Op 'n dag vind sy toe die ideale plek, en maak haar eie koffiewinkel oop saam met twee van haar beste vriendinne, Thandi en Jade. Alhoewel besigheid aan die begin maar stadig was, het dit vinnig momentum gekry. Deesdae is hulle altyd vol bespreek, veral tydens teetyd. Met dié dat haar onderneming so goed doen, het Amy nog 'n vriend, Alex, in diens geneem, wat op soek was na werk nadat hy sy studies voltooi het. Die vier vriende vorm deel van die bestuurspan van *Amy's Sweet Treats*.

Amy is die hoofbakker en algemene bestuurder van die koffiewinkel. Sy het die visie en missie sowel as die doelwitte van die winkel ontwikkel. Amy glo dat haar werknemers lief is vir hul werk en inherent gemotiveer is om hul werk te benader as 'n geleentheid om hul talente te ontwikkel. Sy plaas groot klem op die geluk en tevredenheid van dié wat onder haar werk en sy betrek dikwels haar kollegas by besluitneming. Sy deel graag idees en inligting waar moontlik, en sy probeer altyd om haar personeel aan te spoor om uit hul eie hul bes te doen.

Thandi is gemoeid met die verkryging, ontwikkeling, integrering en behoud van die koffiewinkelpersoneel. Sy is hoogs kreatief en vind dikwels nuwe maniere om doelwitte te bereik, of kom met nuwe benaderings vorendag om probleme op te los. Omdat sy so kreatief is, is Thandi ook as hoofversierder van die koeke en kolwyntjies by *Amy's Sweet Treats* aangestel.

Jade, wat 'n honneursgraad in finansiële bestuur het, is in beheer van die finansies van *Amy's Sweet Treats* geplaas. Sy glo dat indien 'n besluit nie gemeet kan word nie, dit nie bestuur kan word nie. Jade glo ook dat die werk ten alle koste gedoen moet word, selfs al sou dit beteken dat daar baie druk op die werknemers geplaas word. Sy het 'n uitstekende vermoë om die koffiewinkel se visie aan die ander personeellede te verduidelik. Jade verbind haar ook ten volle tot die visie, ongeag die persoonlike risiko, koste of selfopoffering wat daarmee gepaard gaan.

Alex is die nuutste lid van die bestuurspan en is in beheer van bemarking. Omdat hy nog nuut is, ontvang Alex instruksies van Amy terwyl hy vertrouwd raak met die reëls en prosedures van die winkel. Alex is mal oor sy werk en hy werk hard om groter verantwoordelikheid en meer erkenning vir sy werk te kry. Hoewel die salaris en toesighouding belangrike faktore is, motiveer dit hom nie tot ekstra inspanning in sy werk nie.

Afgesien van die drie vriende het Amy die volgende persone in diens geneem:

- Michael en Sarah, wat vir Amy in die kombuis help
- Angie, wat met die versiering en verpakking van die goedere help en direk aan Thandi rapporteer
- Chris, die barista wat verantwoordelik is vir die drankies en koffie, en wat ook die vakbondvertegenwoordiger is

[Blaai om]

- Beauty, Tanya, Natasha en Siphon, die kelners

Amy het onlangs 'n nuwe ooreenkoms met 'n plaaslike boer aangegaan om die eiers en melk wat sy vir die koeke en fyngebak nodig aan haar te verskaf. Sy het ook 'n nuwe kontrak met 'n internasionale koffiehuis gesluit om haar van haar unieke mengsel koffiebone te voorsien. As gevolg van die konstante kragonderbrekings, het Amy besluit om 'n kragopwekker te koop sodat sy steeds haar kliënte kan bedien en om te verhoed dat haar produkte bederf. Sodoende het sy 'n mededingingsvoordeel bo "The Tea Garden Restaurant", 'n koek- en koffiewinkel onder in die straat wat hul deur moet sluit tydens kragonderbrekings. Amy het ook 'n innoverende koffiemasjien by 'n maatskappy in Duitsland gekoop. Hierdie masjien gebruik 'n kwart van die elektrisiteit wat haar huidige masjien gebruik, en kan in 'n fraksie van die tyd gespesialiseerde koffievarieteite maak.

Amy vergader elke Maandagoggend met al haar werknemers voordat die koffiewinkel amptelik oopmaak vir besigheid. Sy deel enige inligting oor die week wat verby is, sowel as inligting oor wat hulle te wagte kan wees in die week wat voorlê. Dit sluit enige nuwe besluite rakende hul produkaanbiedinge in. Amy moedig oop kommunikasie met haar werknemers aan – enige van die werknemers kan dus hul bekommernisse, klagtes of bloot algemene inligting, met die bestuurspan deel.

Beauty het die vorige week versoek om met Amy te praat oor Siphon. Beauty was besorgd daarvoor dat Siphon baie ongeskik met die kliënte en met die ander kelners is, en dat hy gereeld oor sy salaris en die lang werksure kla. Beauty was bekommerd dat Siphon se gedrag handuit ruk en dat dit 'n negatiewe uitwerking op die kommunikasie tussen die bedieningspersoneel het. Amy glo dat enige vorm van konflik 'n negatiewe uitwerking op die organisasie het en dus ten alle koste vermy moet word. Daarom het sy onderneem dat die nodige stappe gedoen sal word om die situasie reg te stel.

Amy's Sweet Treats is op die oomblik slegs Maandae tot Vrydae oop. Amy het besluit dat dit 'n goeie idee is om ook op Saterdag- en Sondagoggende besigheid te doen. Sy het hierdie idee met haar werknemers bespreek. In haar bespreking het Amy al die inligting rakende die verandering, insluitende die gevolge en die nuwe werksrolle van die werknemers verskaf. Sy het haar werknemers om hul menings gevra en het al die werknemers by die vergaderings oor die verandering ingesluit. Amy glo dat hierdie verandering goed vir hul besigheid sal wees, aangesien dit meer klante sal aanspoor om die koffiewinkel te besoek, veral dié wat gedurende die week werk.

Amy se kliënte is meestal vroue wat verkies om hul ete in die tuin te geniet. Hulle kan egter ook wegneemetes bestel en spesiale bestellings plaas vir koeke en fyngebak vir spesiale geleenthede. Vanwee haar werkslas het Amy vir Michael aangestel om in beheer van die spesiale bestellings te wees. Sy het aan hom die nodige gesag en verantwoordelikheid gegee om hierdie taak doeltreffend te kan uitvoer.

Al die werknemers van *Amy's Sweet Treats* het uniforms wat hulle elke dag moet dra. Daar word ook van al die personelede verwag om die kliënte met 'n glimlag te groet en hulle tuis te laat voel. Amy het oor die algemeen baie min formele reëls en sy laat haar werknemers toe om

[Blaai om]

hulle in hul optrede te laat lei deur tradisies, lojaliteit, groepskohesie, sosialisering en selfbestuur. Amy het 'n aantal morele beginsels en waardes vir haar koffiewinkel neergelê, wat haar werknemers se gedrag beheer. Dit sluit die volgende in:

- Was altyd jou hande en dra die nodige haarnette en voorskote voordat daar met kos gewerk word. Moenie op enige manier die kos of drankies besmet nie
- Moet nooit kliente te veel geld vra vir hul bestellings nie, en moet nooit geld uit die kasregister steel of enigiets (insluitende kos) uit die winkel neem sonder toestemming nie

Amy en haar bestuurspan besoek elke Vrydag 'n plaaslike kindershuis of ouetehuis om koeke en fyngebak te skenk. Een maal per maand help al die werknemers om toebroodjies te maak, wat hulle aan hawelose of honger mense in hul gemeenskap versprei. Die werknemers doen dit op 'n vrywillige basis, omdat hulle dit beskou as hulle manier om 'n positiewe verskil in die samelewing te maak.

Beantwoord die volgende meervoudige keuse vrae op die merkleesblad wat voorsien word en omkring ook die korrekte antwoorde op hierdie eksamen vraestel.

Hoofstuk 1 – 'n Uiteensetting van bestuur

- 1 Watter bestuursteorie beskryf Amy se bestuurstyl die beste?
 - 1 Douglas McGregor se Teorie X
 - 2 Douglas McGregor se Teorie Y
 - 3 Chester Barnard se Aanvaardingsteorie van Gesag
 - 4 Elton Mayo se Hawthorne-effek

2. Jade volg die benadering tot bestuur.
 - 1 stelselteorie-
 - 2 gebeurlikheidsteorie-
 - 3 totale gehaltebestuurs-
 - 4 kwantitatiewe bestuurs-

- 3 Amy is besorgd dat alhoewel haar werkers opgelei is om lojal aan hulle werk te wees, hulle min begrip het van die werk wat hulle moet doen. Na watter organisatoriese "leerongeskiktheid" verwys hierdie stelling?
 - 1 Die mite van spanwerk
 - 2 Die wanopvatting om uit ervaring te leer
 - 3 Die vyand is daar buite.
 - 4 Ek is my pos

- 4 Die visie- en missieverklarings en die doelwitte van die winkel is veranderlikes in die .
omgewing van *Amy's Sweet Treats*.
 - 1 mikro-
 - 2 mark-
 - 3 taak-
 - 4 makro-

- 5 Thandi is die bestuurder van *Amy's Sweet Treats*.
 - 1 aankoop-
 - 2 inligtings-
 - 3 personeel- (menslikehulpbronne)
 - 4 openbare betrekkinge-

6. Die verskillende afdelings wat deur die vier vriende bestuur word, is deel van die ..
omgewing van *Amy's Sweet Treats*.
 - 1 taak-
 - 2 mikro-
 - 3 mark-
 - 4 makro-

[Blaai om]

- 7 *Amy's Sweet Treats* doen primêr in die . . mark sake
- 1 verbruikers-
 - 2 nywerheids-
 - 3 herverkoops-
 - 4 internasionale
- 8 Die plaaslike boer wat aan Amy eiers en melk verskaf, en die koffiehuis wat aan haar koffiebone verskaf, is veranderlikes in die . omgewing van *Amy's Sweet Treats*.
- 1 interne
 - 2 mikro-
 - 3 mark-
 - 4 makro-
- 9 "*The Tea Garden Restaurant*" is 'n veranderlike in die omgewing van *Amy's Sweet Treats*
- 1 mikro-
 - 2 mark-
 - 3 makro-
 - 4 interne
- 10 Watter een van die volgende is 'n voorbeeld van 'n veranderlike in die makro-omgewing van *Amy's Sweet Treats*?
- 1 Die konstante kragonderbrekings.
 - 2 Die mededingende voordeel wat deur die aankoop van die kragopwekker verkry is.
 - 3 Die uniforms wat Amy se werknemers dra
 - 4 "*The Tea Garden Restaurant*"
11. Die innoverende koffiemasjien wat Amy gekoop het, is 'n veranderlike in die . . omgewing van *Amy's Sweet Treats*
- 1 fisiese
 - 2 sosiale
 - 3 internasionale
 - 4 tegnologiese
- 12 Die vakbond waarvan Chris die verteenwoordiger is, is 'n veranderlike in die ... omgewing van *Amy's Sweet Treats* wat 'n deel van die groter omgewing is
- 1 ekonomiese, makro-
 - 2 ekonomiese, mark-
 - 3 politieke, makro-
 - 4 politieke, mark-

Hoofstuk 2 - Bestuurstake

- 13 As die algemene bestuurder is Amy verantwoordelik vir die hoofbestuurstake by die koffiewinkel. Watter een van die volgende is **NIE** so 'n taak nie?
- 1 Leiding
 - 2 Beplanning
 - 3 Beheer
 - 4 Magtiging
- 14 Watter bykomende bestuurstake het Amy uitgevoer toe sy Michael in beheer van die spesiale bestellings geplaas het?
- 1 Koordinering
 - 2 Delegering
 - 3 Motivering
 - 4 Kommunikering
- 15 Amy se pogings om haar personeel aan te wakker om vrywillig hulle bes te doen, verwys na watter bestuurstake?
- 1 Besluitneming
 - 2 Koordinering
 - 3 Dissiplinering
 - 4 Motivering
- 16 Thandi, Jade en Alex, as eerstelynbestuurders, sou . . . doelwitte vir hulle afdelings ontwikkel, terwyl Amy . . . doelwitte vir die organisasie sou ontwikkel
- 1 strategiese, bedryfs-
 - 2 taktiese; bedryfs-
 - 3 bedryfs-, strategiese
 - 4 strategiese; taktiese
- 17 *Amy's Sweet Treats* word in afdelings ingedeel volgens . . .
- 1 klante
 - 2 funksies.
 - 3 projekte
 - 4 geografiese verspreiding.
18. Angie doen regstreeks aan Thandi verslag. Na watter beginsel van organisering verwys hierdie stelling?
- 1 Eenheid van gesag
 - 2 Verantwoordelikheid
 - 3 Omvang van beheer
 - 4 Aanspreeklikheid

19 Michael en Sarah staan Amy in die kombuis by en doen regstreeks aan haar verslag

Dit verwys na Amy se

- 1 trapbeginsel
- 2 eenheid van gesag.
- 3 omvang van beheer.
- 4 verdeling van take.

20 Watter een van die volgende is **NIE** 'n organisasiestruktuur wat Amy kan kies om in *Amy's Sweet Treats* te implementeer nie?

- 1 Strategiese struktuur
- 2 Lynstruktuur
- 3 Funksionele struktuur
- 4 Matriksstruktuur

21 Watter van die volgende is **NIE** bykomende take van leiding nie?

- a Kommunikasie
- b Leierskap
- c Motivering
- d Beheer
- e Spesialisering

Kies die korrekte kombinasie.

- 1 a, b, c
- 2 b, d, e
- 3 a, d
- 4 d, e

22 Indien Amy hoop om 'n goeie leier te wees, sou sy oor watter van die volgende eienskappe beskik?

- a Die vermoë om stres te hanteer
- b. Integriteit en eerlikheid
- c. Verantwoordelikheid en aanspreeklikheid
- d Die vermoë om mense te beïnvloed
- e. Effektiewe tydsbestuursvaardighede

Kies die korrekte kombinasie

- 1 c, e
- 2 b, c, d
- 3 a, b, d
- 4 a, b, c, d, e

- 23 Amy kommunikeer 'n boodskap aan Thandi wat dan die boodskap aan Angie oordra. Dit is 'n voorbeeld van kommunikasie in *Amy's Sweet Treats*
- 1 informele
 - 2 formele
 - 3 nieverbale
 - 4 mondelinge/verbale
- 24 Tanya het te make met 'n moeilike klant en is onseker hoe om die situasie te hanteer. Wanneer Amy vir Tanya advies gee oor hoe om die probleem reg te stel, word dit beskou as watter stap in die beheerproses?
- 1 Die probleem te identifiseer
 - 2 Om die standarde te stel
 - 3 Prestasie te meet
 - 4 Korrektiewe optrede te neem

Hoofstuk 3 – Leierskap en spanwerk

25. Amy is bekend vir haar eerlikheid en integriteit, en haar omvangryke kennis van koeke en fyngebak. Dit is voorbeelde van die ... eienskappe van 'n leier.
- 1 formele
 - 2 gebeurlikheids- (contingent)
 - 3 tradisionele
 - 4 charismatiese
- 26 Jade kan beskryf word as 'n . . . leier.
- 1 opportunistiese
 - 2 tradisionele
 - 3 charismatiese
 - 4 gebeurlikheids-
- 27 Watter lid van *Amy's Sweet Treats* kan beskryf word as 'n “buiteklub” (country club) - bestuurder?
- 1 Amy
 - 2 Thandi
 - 3 Michael
 - 4 Alex
28. Volgens Blake en Mouton se bestuursdiagram, kan Jade geklassifiseer word as 'n . . . bestuurder
- 1 laissez-faire
 - 2 outokratiese
 - 3 gematigde
 - 4 span-

29 Amy het 'n meer . gerigte leierskapstyl, terwyl Jade 'n meer . gerigte leierskapstyl het.

- 1 taak-; mens-
- 2 mens-; taak-
- 3 proaktiewe, reaktiewe
- 4 reaktiewe, proaktiewe

30 Alex is tans in fase van Hersey en Blanchard se lewensiklusteorie.

- 1 een
- 2 twee
- 3 drie
- 4 vier

31. Watter een van die volgende stellings sou Alex se posisie in die lewensiklusteorie die beste beskryf?

- 1 Alex het 'n hoe verhoudingsgerigtheid, maar 'n lae taakgerigtheid
- 2 Alex het 'n lae verhoudingsgerigtheid, en 'n lae taakgerigtheid
- 3 Alex het 'n hoe taakgerigtheid, en 'n hoë verhoudingsgerigtheid.
- 4 Alex het 'n hoe taakgerigtheid, maar 'n lae verhoudingsgerigtheid

32 Daar is fundamentele verskille tussen 'n groep en 'n span Watter een van die volgende stellings is korrek vir die bestuurspan?

- 1 Die lede het individuele aanspreeklikheid.
- 2 Die prestasiedoelwitte word deur ander mense vasgestel.
- 3 Die lede deel die leierskapsrolle
- 4 Die span werk binne organisatoriese grense

33 Die bestuurspan van *Amy's Sweet Treats* is toegewyd tot die missie van die span en verbind daartoe om hulle doelwitte te bereik Die bestuurspan is in die . . stadium van spanontwikkeling

- 1 vorming-
- 2 uitvoering-
- 3 normering-
- 4 bestorming-

34 Volgens Belbin, watter spanrol vervul Amy?

- 1 Die vormer
- 2 Die moniteer evalueerder
- 3 Die koördineerder
- 4 Die implementeerder

35. Thandi se rol in die span is die van die .. volgens Belbin se spanrolle.
- 1 vormer
 - 2 voltooiër
 - 3 spesialis
 - 4 plant
36. Amy het 'n visie, 'n stel bedoelings en 'n verwysingsraamwerk waaruit sy lei. Bowendien, kommunikeer sy 'n buitengewone fokus van toewyding wat mense na haar toe aantrek. Dit beskryf die bestuur van ..
- 1 aandag
 - 2 betekenis
 - 3 vertroue
 - 4 die self

Hoofstuk 4 – Interpersoonlike vaardighede

37. As Amy 'n boodskap aan Jade stuur in verband met die aankoop van die nuwe koffiemasjien, watter rol in die kommunikasieproses sal Amy vervul?
- 1 Die ontvanger van die boodskap
 - 2 Die dekodeerder van die boodskap
 - 3 Die kommunikasiebron
 - 4 Die kommunikasiekanaal
38. Wanneer Amy haar werknemers tydens die wekelijkse vergaderings oor die nuwe produkaanbiedings inlig, staan dit bekend as .. kommunikasie
- 1 opwaartse
 - 2 afwaartse
 - 3 sywaarts
 - 4 horisontale
39. As Amy haar werknemers toelaat om inligting aan die bestuurspan te verskaf, moedig sy .. kommunikasie aan
- 1 opwaartse
 - 2 afwaartse
 - 3 sywaarts
 - 4 horisontale
40. Gedurende hul etenspouses bespreek Sarah, Angie en Natasha hul oggende en rui inligting onder mekaar uit wat vir hulle belangrik is. Dit is 'n voorbeeld van kommunikasie
- 1 nieverbale
 - 2 formele
 - 3 georganiseerde
 - 4 informele

- 41 Alex se behoefte om erkenning vir sy werk te kry, verteenwoordig watter vlak van Maslow se behoeftehierargie?
- 1 Selfverweselikingsbehoefte
 - 2 Fisiologiese behoeftes
 - 3 Sosiale behoeftes
 - 4 Agtingsbehoefte
- 42 Salaries en toesig motiveer Alex nie om ekstra moeite met sy werk te doen nie, en kan dus volgens Herzberg se tweefaktorteorie van motivering as faktore beskryf word.
- 1 motiverings-
 - 2 agtings-
 - 3 higiëne-
 - 4 fisiologiese
- 43 Volgens McGregor, watter een van die volgende is 'n veronderstelling van Teorie X?
- 1 Werknemers beskou hul werk as net so natuurlik soos rus of speel.
 - 2 Die meeste werkers plaas sekuriteit bó alle ander faktore wat met hul werk gepaardgaan en sal min ambisie aan die dag lê
 - 3 Werknemers sal selfgerigtheid en selfbeheer uitoefen as hulle tot die organisasie se doelwitte verbind is
 - 4 Die gemiddelde persoon kan leer om verantwoordelikheid vir hul werk te aanvaar, of dit selfs na te streef.
44. Amy glo in die denkskool wanneer dit by konflikhantering kom
- 1 menseverhoudinge-
 - 2 tradisionele
 - 3 interaksionêre
 - 4 behavioristiese (gedrags)
- 45 Siphos se gedrag skep .. konflik in *Amy's Sweet Treats*
- 1 destruktiewe
 - 2 konstruktiewe
 - 3 funksionele
 - 4 produktiewe
- 46 Watter tipe konflik het voorgekom weens Siphos se voortdurende onbeskofte gedrag teenoor klante en die ander kelners?
- 1 Konflik van inligting
 - 2 Konflik van belang
 - 3 Konflik in waardes
 - 4 Konflik in verhoudings

47. Siphos se klagtes oor sy salaris en die lang werksure beskryf 'n konflik van _____, en meer spesifiek konflik oor _____ kwessies
- 1 waardes, wesenlike
 - 2 inligting, prosedure-
 - 3 belang, wesenlike
 - 4 strukture; prosedure-
48. Watter een van die volgende is **NIE** 'n sleutelpunt wat Amy kan gebruik om die konflik in die koffiewinkel op te los nie?
- 1 Amy behoort verantwoordelikheid te aanvaar om die konflik te hanteer
 - 2 Amy behoort verdedigend te word as die werknemers kwaad, emosioneel of beskuldigend word.
 - 3 Amy behoort die eintlike probleem met Siphos te bespreek deur die grondreëls toe te pas om konfrontasie te verminder
 - 4 Amy en Siphos behoort saam doelwitte te bepaal en 'n plan van aksie te ontwikkel om die situasie te verbeter

oofstuk 5 – Hedendaagse kwessies deel 1

49. Watter een van die volgende is **NIE** 'n waarneembare element van die organisatoriese kultuur van *Amy's Sweet Treats* nie?
- 1 Die oortuiging dat elke personeelid van *Amy's Sweet Treats* die klante moet laat tuis voel
 - 2 Die stories, legendes en mites van *Amy's Sweet Treats*
 - 3 Die spesiale verjaarsdag- en jaareindvierings wat vir die personeel van *Amy's Sweet Treats* gehou word
 - 4 Die uniform wat elke personeelid dra en die logo van *Amy's Sweet Treats*
50. Amy verskaf mentorskap en afrigting aan Alex aangesien hy nuut by die koffiewinkel is. Na watter bousteen van organisatoriese kultuur verwys hierdie stelling?
- 1 Vertellings
 - 2 Norme
 - 3 Simbole
 - 4 Sosialisering
51. Die uniforms wat die personeellede van *Amy's Sweet Treats* dra, verteenwoordig watter bousteen van die organisatoriese kultuur?
- 1 Praktyke
 - 2 Vertellings
 - 3 Simbole
 - 4 Norme

- 52 Watter tipe organisatoriese kultuur word tans in *Amy's Sweet Treats* aangetref?
- 1 Stamgroepkultuur
 - 2 Burokratiese kultuur
 - 3 Entrepreneurskultuur
 - 4 Markkultuur
- 53 Indien die organisatoriese kultuur van *Amy's Sweet Treats* voorsiening sou maak vir groter kreatiwiteit, vryheid, risikoneming en burgersaamheid, dan sou 'n . . . kultuur in die koffiewinkel teenwoordig wees
- 1 stamgroep-
 - 2 entrepreneurs-
 - 3 burokratiese
 - 4 mark-
- 54 Chris voel bedreig deur die nuwe koffiemasjien aangesien hy verkies om die status quo te handhaaf en nie die behoefte aan verandering erken nie. Dit verwys na watter faktor wat die verandering aan die organisatoriese kultuur 'n stadige en langdragtige proses sal maak?
- 1 Weerstand teen verandering
 - 2 Selfbelang
 - 3 Onsekerheid
 - 4 Gebrek aan begrip en vertroue
- 55 Amy se werknemers bestaan uit mense van verskillende ouderdomme, rasse, geslagte en etnisiteite. Hierdie stelling verwys na die . . . dimensie van diversiteit
- 1 formele
 - 2 informele
 - 3 primêre
 - 4 sekondêre
- 56 Jade se honneursgraad in finansiële bestuur en Siphos se salaris is voorbeelde van watter dimensie van diversiteit?
- 1 Primêre dimensie
 - 2 Sekondêre dimensie
 - 3 Formele dimensie
 - 4 Informele dimensie
- 57 Die kode van morele beginsels en waardes wat Amy uiteengesit het, beskryf die ... van die koffiewinkel.
- 1 korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid
 - 2 etiek
 - 3 korporatiewe burgerskap
 - 4 organisatoriese kultuur

- 58 Watter een van die volgende is **NIE** 'n voorbeeld van 'n primêre belanghebbende van *Amy's Sweet Treats* nie?
- 1 Amy se klante wat vir tee en koek in die tuin kom
 - 2 Die plaaslike boer wat die melk en eiers voorsien
 - 3 Die bestuurspan, die kombuispersoneel en die kelners
 - 4 Die plaaslike gemeenskap in die voorstede rondom *Amy's Sweet Treats*
- 59 Die donasies van koeke, fyngebak en toebroodjies is voorbeelde van die . verantwoordelikhede van *Amy's Sweet Treats* wat sy korporatiewe maatskaplike program betref
- 1 diskresionêre
 - 2 ekonomiese
 - 3 etiese
 - 4 regs-

Hoofstuk 6 – Hedendaagse kwessies deel 2

60. In organisatoriese politiek, as 'n werknemer sy of haar posisie wil versterk, kragtige bondgenootskappe wil ontwikkel of koalisies met invloedryke mense wil vorm, staan dit bekend as die .
- 1 misbruik van inligting
 - 2 skepping van 'n gunstige beeld.
 - 3 ontwikkeling van 'n ondersteuningsbasis
 - 4 gunsverwerwing (*ingratiation*)
- 61 Gedurende watter fase van die veranderingsproses sal Amy verskillende soorte taktiek soos oorlegpleging en persoonlike aanklank gebruik om haar werknemers te beïnvloed om die verandering in handelseure te aanvaar?
- 1 Erken die behoefte aan verandering
 - 2 Ontvriesing
 - 3 Verandering
 - 4 Hervriesing
- 62 Die gunsverwerwing-taktiek om werknemers op die verandering voor te berei, verwys na die .
- 1 gebruik van lof, vleiers of vriendelike optrede voordat 'n versoek gestel word.
 - 2 gebruik van logiese argumente en feitelike bewyse
 - 3 betrokkeheid van ander in die beplanning of formulering van idees en strategieë
 - 4 bereidheid om 'n wederdiens te bewys of voordele te deel

63. Watter veranderingstyl het Amy gebruik toe sy werknemers om hul sienings van die veranderinge gevra het en hulle by die vergaderings betrek het?
- 1 Raadplegende
 - 2 Rigtinggewende
 - 3 Saamwerkende
 - 4 Dwang
- 64 Die werknemers van *Amy's Sweet Treats* het aanvanklik die voorgestelde naweekverandering teengestaan, omdat hulle gemaklik was met die huidige stand van sake en nie wou verander nie. Na watter rede vir weerstand teen verandering verwys dit?
- 1 Selfbelang
 - 2 Gebrek aan begrip
 - 3 Ekonomiese welstand
 - 4 Sekuriteit en tradisie
- 65 Die werknemers van *Amy's Sweet Treats* is bekommerd oor die voorgestelde naweek-handelsure, omdat hulle weet dat dit hul huidige werklading sal verhoog. Dit verwys na die " " -rede vir weerstand teen verandering.
- 1 selfbelang
 - 2 sekuriteit en tradisie
 - 3 ekonomiese welstand
 - 4 vrees vir die onbekende
- 66 Watter strategie om die weerstand teen verandering te bestuur, het Amy gebruik toe sy haar werknemers ingelig het oor die beplande verandering in handelsure, die gevolge daarvan en hul onderskeie werkkolle?
- 1 Kommunikasie en opvoeding
 - 2 Vestiging van vertroue
 - 3 Onderhandeling en instemming
 - 4 Dwang
- 67 Indien die werknemers vertroue in Amy se betroubaarheid en integriteit het en haar visie vir die koffiewinkel aanvaar, sal die verandering 'n sukses wees. Watter strategie om weerstand teen verandering te bestuur beskryf hierdie stelling?
- 1 Deelname en betrokkenheid
 - 2 Kommunikasie en opvoeding
 - 3 Onderhandeling en ooreenkoms
 - 4 Vestiging van vertroue

68 Sommige van Amy se werknemers verstaan nie hoe MIV/vigs oorgedra word nie. Watter een van die volgende is **NIE** 'n manier waarop die virus van een persoon na 'n ander oorgedra kan word nie?

- 1 Onbeskermdde seksuele omgang met 'n geïnfecteerde persoon
- 2 Deel dieselfde toilet of eetgerei met 'n geïnfecteerde persoon.
- 3 Deel 'n naald of spuitnaald met 'n geïnfecteerde persoon
- 4 As gevolg van geboorte of borsvoeding deur 'n geïnfecteerde moeder

69 Watter een van die volgende stellings is **NIE** waar met betrekking tot die wette wat MIV/vigs in die werkplek reguleer nie?

- 1 MIV-positiewe werknemers het dieselfde regte en pligte as ander werknemers en kan nie anders behandel word op grond van hul status nie
- 2 Geen werkgever kan van 'n werknemer of applikant vereis om vir 'n MIV-toets te gaan nie
- 3 Werknemers word regtens vereis om hul MIV-status aan hul werkgevers of kollegas te openbaar.
- 4 'n Werknemer mag nie geteister, ontslaan of gedwing word om te bedank op grond van sy of haar MIV-positiewe status nie

70 Watter van die volgende is funksies van 'n MIV/vigs-beleid?

- a Dit stel die standaard vir kommunikasie oor MIV/vigs
- b. Dit behoort die prosedure te beskryf wat gevolg moet word wanneer MIV-positiewe werknemers weens hul siekte afwesig is
- c Dit lig die werknemers in oor beskikbare bystand
- d Dit identifiseer en beskerm werkgevers en werknemers se regte en verantwoordelikhede in die konteks van MIV/vigs
- e Dit beklemtoon die styging in die mediese fondsybydraes van maatskappye en hul werknemers

Kies die korrekte kombinasie.

- 1 b, e
- 2 a, c, d
- 3 b, c, e
- 4 a, b, c, d, e

Totaal = 70 punte

PART 1 (GENERAL/ALGEMEEN) DEEL 1

STUDY UNIT (e.g. PSY100-X)
STUDIE EENHEID (bv. PSY100 X)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

PAPER NUMBER
VRAESTELNOMMER

--	--	--	--	--

STUDENT NUMBER
STUDENTENOMMER

c0	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9
c1	c1	c1	c1	c1	c1	c1	c1	c1	c1
c2	c2	c2	c2	c2	c2	c2	c2	c2	c2
c3	c3	c3	c3	c3	c3	c3	c3	c3	c3
c4	c4	c4	c4	c4	c4	c4	c4	c4	c4
c5	c5	c5	c5	c5	c5	c5	c5	c5	c5
c6	c6	c6	c6	c6	c6	c6	c6	c6	c6
c7	c7	c7	c7	c7	c7	c7	c7	c7	c7
c8	c8	c8	c8	c8	c8	c8	c8	c8	c8
c9	c9	c9	c9	c9	c9	c9	c9	c9	c9

INITIALS AND SURNAME
VOORLETTERS EN VAN

DATE OF EXAMINATION
DATUM VAN EKSAMEN

EXAMINATION CENTRE (E.G. PRETORIA)
EKSAMENSENTRUM (BV. PRETORIA)

UNIQUE PAPER NO.
UNIEKE VRAESTEL NR.

c0	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9
c1	c1	c1	c1	c1	c1	c1	c1	c1	c1
c2	c2	c2	c2	c2	c2	c2	c2	c2	c2
c3	c3	c3	c3	c3	c3	c3	c3	c3	c3
c4	c4	c4	c4	c4	c4	c4	c4	c4	c4
c5	c5	c5	c5	c5	c5	c5	c5	c5	c5
c6	c6	c6	c6	c6	c6	c6	c6	c6	c6
c7	c7	c7	c7	c7	c7	c7	c7	c7	c7
c8	c8	c8	c8	c8	c8	c8	c8	c8	c8
c9	c9	c9	c9	c9	c9	c9	c9	c9	c9

For use by examination invigilator
Vir gebruik deur eksamenopsiener

IMPORTANT

- USE ONLY AN HB PENCIL TO COMPLETE THIS SHEET
- MARK LIKE THIS
- CHECK THAT YOUR INITIALS AND SURNAME HAS BEEN FILLED IN CORRECTLY
- ENTER YOUR STUDENT NUMBER FROM LEFT TO RIGHT
- CHECK THAT YOUR STUDENT NUMBER HAS BEEN FILLED IN CORRECTLY
- CHECK THAT THE UNIQUE NUMBER HAS BEEN FILLED IN CORRECTLY
- CHECK THAT ONLY ONE ANSWER PER QUESTION HAS BEEN MARKED
- DO NOT FOLD

BELANGRIK

- GEBUIK SLEGS 'N HB POTLOOD OM HIERDIE BLAD TE VOLTOOI
- MERK AS VOLG
- KONTROLEER DAT U VOORLETTERS EN VAN REG INGEVUL IS
- VUL U STUDENTENOMMER VAN LINKS NA REGS IN
- KONTROLEER DAT U DIE KORREKTE STUDENTENOMMER VERSTREK HET
- KONTROLEER DAT DIE UNIEKE NOMMER REG INGEVUL IS
- MAAK SEKER DAT NET EEN ALTERNATIEF PER VRAAG GEMERK IS
- MOENIE VOU NIE

PART 2 (ANSWERS/ANTWOORDE) DEEL 2

1	c1	c2	c3	c4	c5
2	c1	c2	c3	c4	c5
3	c1	c2	c3	c4	c5
4	c1	c2	c3	c4	c5
5	c1	c2	c3	c4	c5
6	c1	c2	c3	c4	c5
7	c1	c2	c3	c4	c5
8	c1	c2	c3	c4	c5
9	c1	c2	c3	c4	c5
10	c1	c2	c3	c4	c5
11	c1	c2	c3	c4	c5
12	c1	c2	c3	c4	c5
13	c1	c2	c3	c4	c5
14	c1	c2	c3	c4	c5
15	c1	c2	c3	c4	c5
16	c1	c2	c3	c4	c5
17	c1	c2	c3	c4	c5
18	c1	c2	c3	c4	c5
19	c1	c2	c3	c4	c5
20	c1	c2	c3	c4	c5
21	c1	c2	c3	c4	c5
22	c1	c2	c3	c4	c5
23	c1	c2	c3	c4	c5
24	c1	c2	c3	c4	c5
25	c1	c2	c3	c4	c5
26	c1	c2	c3	c4	c5
27	c1	c2	c3	c4	c5
28	c1	c2	c3	c4	c5
29	c1	c2	c3	c4	c5
30	c1	c2	c3	c4	c5
31	c1	c2	c3	c4	c5
32	c1	c2	c3	c4	c5
33	c1	c2	c3	c4	c5
34	c1	c2	c3	c4	c5
35	c1	c2	c3	c4	c5

36	c1	c2	c3	c4	c5
37	c1	c2	c3	c4	c5
38	c1	c2	c3	c4	c5
39	c1	c2	c3	c4	c5
40	c1	c2	c3	c4	c5
41	c1	c2	c3	c4	c5
42	c1	c2	c3	c4	c5
43	c1	c2	c3	c4	c5
44	c1	c2	c3	c4	c5
45	c1	c2	c3	c4	c5
46	c1	c2	c3	c4	c5
47	c1	c2	c3	c4	c5
48	c1	c2	c3	c4	c5
49	c1	c2	c3	c4	c5
50	c1	c2	c3	c4	c5
51	c1	c2	c3	c4	c5
52	c1	c2	c3	c4	c5
53	c1	c2	c3	c4	c5
54	c1	c2	c3	c4	c5
55	c1	c2	c3	c4	c5
56	c1	c2	c3	c4	c5
57	c1	c2	c3	c4	c5
58	c1	c2	c3	c4	c5
59	c1	c2	c3	c4	c5
60	c1	c2	c3	c4	c5
61	c1	c2	c3	c4	c5
62	c1	c2	c3	c4	c5
63	c1	c2	c3	c4	c5
64	c1	c2	c3	c4	c5
65	c1	c2	c3	c4	c5
66	c1	c2	c3	c4	c5
67	c1	c2	c3	c4	c5
68	c1	c2	c3	c4	c5
69	c1	c2	c3	c4	c5
70	c1	c2	c3	c4	c5

71	c1	c2	c3	c4	c5
72	c1	c2	c3	c4	c5
73	c1	c2	c3	c4	c5
74	c1	c2	c3	c4	c5
75	c1	c2	c3	c4	c5
76	c1	c2	c3	c4	c5
77	c1	c2	c3	c4	c5
78	c1	c2	c3	c4	c5
79	c1	c2	c3	c4	c5
80	c1	c2	c3	c4	c5
81	c1	c2	c3	c4	c5
82	c1	c2	c3	c4	c5
83	c1	c2	c3	c4	c5
84	c1	c2	c3	c4	c5
85	c1	c2	c3	c4	c5
86	c1	c2	c3	c4	c5
87	c1	c2	c3	c4	c5
88	c1	c2	c3	c4	c5
89	c1	c2	c3	c4	c5
90	c1	c2	c3	c4	c5
91	c1	c2	c3	c4	c5
92	c1	c2	c3	c4	c5
93	c1	c2	c3	c4	c5
94	c1	c2	c3	c4	c5
95	c1	c2	c3	c4	c5
96	c1	c2	c3	c4	c5
97	c1	c2	c3	c4	c5
98	c1	c2	c3	c4	c5
99	c1	c2	c3	c4	c5
100	c1	c2	c3	c4	c5
101	c1	c2	c3	c4	c5
102	c1	c2	c3	c4	c5
103	c1	c2	c3	c4	c5
104	c1	c2	c3	c4	c5
105	c1	c2	c3	c4	c5

106	c1	c2	c3	c4	c5
107	c1	c2	c3	c4	c5
108	c1	c2	c3	c4	c5
109	c1	c2	c3	c4	c5
110	c1	c2	c3	c4	c5
111	c1	c2	c3	c4	c5
112	c1	c2	c3	c4	c5
113	c1	c2	c3	c4	c5
114	c1	c2	c3	c4	c5
115	c1	c2	c3	c4	c5
116	c1	c2	c3	c4	c5
117	c1	c2	c3	c4	c5
118	c1	c2	c3	c4	c5
119	c1	c2	c3	c4	c5
120	c1	c2	c3	c4	c5
121	c1	c2	c3	c4	c5
122	c1	c2	c3	c4	c5
123	c1	c2	c3	c4	c5
124	c1	c2	c3	c4	c5
125	c1	c2	c3	c4	c5
126	c1	c2	c3	c4	c5
127	c1	c2	c3	c4	c5
128	c1	c2	c3	c4	c5
129	c1	c2	c3	c4	c5
130	c1	c2	c3	c4	c5
131	c1	c2	c3	c4	c5
132	c1	c2	c3	c4	c5
133	c1	c2	c3	c4	c5
134	c1	c2	c3	c4	c5
135	c1	c2	c3	c4	c5
136	c1	c2	c3	c4	c5
137	c1	c2	c3	c4	c5
138	c1	c2	c3	c4	c5
139	c1	c2	c3	c4	c5
140	c1	c2	c3	c4	c5

Specimen only