higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOESIGHOUDENDE BESTUUR N5

(4110515)

20 November 2024 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 5 bladsye.

051Q1E2420

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
TOESIGHOUDENDE BESTUUR N5
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.
2. Lees al die vrae noukeurig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommerstelsel wat in hierdie vraestel gebruik word.
4. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: BESTUUR AS 'N WETENSKAP- EN ORGANISASIESTRUKTUUR

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

1.1 Die bestuursleier sentraliseer gesag.

1.2 Een sterkpunt van 'n produk-/diensgebaseerde organisasiestruktuur is dat bestuur vinniger op kliëntversoeke kan reageer.

1.3 Die volgorde vir die bestuursproses is Beplanning, Organisering, Personeel, Aktivering en Beheer.

1.4 'n Missiestelling weerspieël kliënte se behoeftes.

1.5 'n Diens-/produkgebaseerde organisasiestruktuur maak voorsiening vir 'n goeie poel vir topbestuur.

1.5 Die toesighouer moet nie meer as 60% van sy of haar tyd aan bestuurswerk bestee nie.

1.6 In 'n funksionele bestuurstruktuur is dit nie maklik om werk binne die groep te bestuur nie.

1.7 'Ek sal al my studies teen die einde van volgende jaar voltooi' is 'n volledige doelwitstelling.

1.8 Gebeurlikheidsbestuur is dieselfde as situasiebestuur.

1.9 'n Nou reikwydte ('span') van beheer is wanneer 'n toesighouer baie mense het wat aan hom/haar rapporteer.

1.10 Desentralisasie is geneig om kreatiwiteit en onafhanklikheid by mense op laer vlakke van 'n organisasiestruktuur aan te moedig en te stimuleer.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2: INDIENSNEMING EN ONTWIKKELING VAN MENSE

2.1 Gestel jy is 'n toesighouer in 'n groot werkswinkel en wil graag werknemers se motivering, produktiwiteit en werkstevredenheid verbeter. Gee DRIE metodes betreffende werksontwerpe ('job designs') waarmee jy dit kan doen. (3 × 2) (6)

2.2 Beskryf werk-/taakevaluering. (4)

[10]

VRAAG 3: OPLEIDINGSRADE

Bespreek leerderskappe. **[5]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4: BEROEPSGESONDHEID EN -VEILIGHEID

Beskryf VYF algemene pligte van werknemers by die werk. (5 × 2) **[10]**

VRAAG 5: VERSLAGSKRYF EN VERGADERINGS

5.1 Noem VYF dinge waaraan 'n goeie verslagskrywer aandag moet gee. (5)

5.2 Verduidelik kortliks die pligte van die sekretaris van 'n vergadering. (5)
[10]

VRAAG 6: PRODUKSIEBEPLANNING EN VERBETERING VAN PRODUKTIWITEIT

6.1 Noem enige VYF menslike faktore wat bydra tot verbeterde produktiwiteit. (5)

6.2 Beskryf enige VYF voordele van die programevaluerings- en hersieningstegniek (PERT). (5)
[10]

VRAAG 7: PRODUKSIEKOSTE

Teken 'n netjiese, volledig benoemde gelykbreekgrafiek met die volgende inligting:

- Verkope – 0 tot 140 met tussenposes van 20
- Koste en verkope – 0 tot 280 met tussenposes van 40
- Gelykbreekpunt met verkope teen (+/– 50) en koste en verkope teen (+/–) 100. **[10]**

VRAAG 8: GEHALTEBEHEER

8.1 Wat is 'n *kwaliteitskring* ('quality circle')? (3)

8.2 Teken 'n netjiese vloeidiagram van die SES hoofstappe van die probleemoplossingsproses wat deur kwaliteitskringe gebruik word. (7)
[10]

VRAAG 9: VERLIESBEHEERBESTUUR

Noem en bespreek enige VYF kenmerke van 'n goeie meetinstrument vir 'n verliesbeheerprogram. **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 10: TYDSBESTUUR EN GRIEWE

10.1 Kies 'n term uit KOLOM B wat ooreenstem met 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (10.1.1–10.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
10.1.1	Op papier lyk pogings goed, lêers en verslae is op datum, maar resultate is swak met betrekking tot groter uitset, beter gehalte of laer koste	A	Uitstel
10.1.2	Wees spesifiek oor datums	B	gebrek aan doelwitte
10.1.3	Om tyd te mors, lei tot 'n groot koste vir die maatskappy	C	aktiwiteitslokval ('activity trap')
10.1.4	Eenvoudige take wat maklik hanteer kan word, moet saamgegroepeer en vinnig voltooi word	D	belangrikheid van tydsbestuur
10.1.5	Veroorsaak deur werksomgewing, en sluit wanfunksionele masjinerie, foutiewe materiale, streng skedules en knypbegrotings in	E	tydsbegroting
10.1.6	Uitstel van moeilike of onaangename take	F	stres
10.1.7	Verwyder jouself fisiek uit 'n stresvolle situasie om 'n vars perspektief te kry	G	fisieke stres
10.1.8	Wanneer jy vind dat jy nie bereik wat jy glo jy moet nie, en onder druk voel	H	riglyn vir beter tydsbestuur
10.1.9	Plaas jou tydtoekennings in vier kategorieë: roetinewerk, gereelde werkspligte, spesiale opdragte en kreatiewe werk	I	Bestuur van stres
10.1.10	Aktiwiteite raak lukraak, ongeorganiseerd en verkeerd, en baie tyd word vermors	J	Tydslokval ('time trap')

(10 × 1) (10)

10.2 Noem enige VYF riglyne vir hoe bestuur griewe moet hanteer. (5)
[15]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou