higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOESIGHOUDENDE BESTUUR N4

(4110504)

24 November 2023 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

093Q1E2324

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
TOESIGHOUDENDE BESTUUR N4
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

INSTRUKSIES EN INLIGTING

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

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: INLEIDING TOT TOESIGHOUDING

1.1 Om 'n span te bestuur is 'n toesighouer se belangrikste taak.

Noem die VYF funksies van 'n bestuurspos. (5)

1.2 Natuurlike leiers sal met baie probleme en hulle simptome te doen kry, tensy hulle hul leierskapstyl verander.

Noem VYF probleme wat kan opduik as leiers dit nie doen nie. (5)
[10]

VRAAG 2: BEPLANNING

2.1 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord of woorde in te vul. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

Jy is van voorneme om toekomsplanne te maak en programme vir die toekoms op te stel. Voordat jy dit doen, moet jy eers die (2.1.1 ...) (eindresultate) stel, wat ook jou mikpunte of oogmerke genoem word. Planne is die uitkoms van jou (2.1.2) ... proses.
Prosedures is gestandaardiseerde (2.1.3 ...) en word deur die bestuur voorgeskryf sodat behoorlike en konsekwente vorms, volgordes en kanale gevolg word.
Beleide is meesterplanne wat uit (2.1.4 ...) oogmerke afgelei is.
Regulasies is spesiale (2.1.5 ...), beperkings of kontroles waarbinne werknemers hulle werk op hulle eie manier kan doen. (5)

2.2 Noem enige VYF aspekte wat toesighouers in ag moet neem as hulle probleme stelselmatig oplos en besluite sistematies neem. (5)
[10]

VRAAG 3: ORGANISERING

3.1 Organisering is 'n belangrike bestuursfunksie. Dit bepaal hoe 'n span die plan waarop ooreengekom is, uitvoer en watter hulpbronne daarvoor nodig is.

Bespreek die belang van organisering. (5)

3.2 'n Toesighouer delegeer take deur verantwoordelikheid en magte aan ander toe te vertrou en hulle aanspreeklik te hou.

Noem VYF vereistes waaraan toesighouers moet voldoen om take effektief te kan delegeer. (5)
[10]

VRAAG 4: LEIDING

4.1 Kommunikasie is om gedagtes en sienings met mekaar te wissel.

Verduidelik VYF doelwitte van kommunikasie. (5)

4.2 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord of woorde in te vul. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

Om kommunikasie te verbeter, moet senders en ontvangers mekaar probeer (4.2.1 ...). Gebruik eenvoudige (4.2.2 ...) wat die gehoor elke dag gebruik en gee verklarende voorbeelde. Hoe meer mense 'n boodskap moet dekodeer, hoe (4.2.3 ...) die kans dat die boodskap verwring word. Ons is geneig om met ons (4.2.4 ...) te dink. Hoe meer 'n idee gebruik word, hoe makliker word dit (4.2.5 ...) en onthou. (5)

4.3 Kies 'n beskrywing in KOLOM B wat pas by 'n term in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (4.3.1–4.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.3.1	Fisieke of oorlewingsbehoeftes	A	sodra mense se fisieke behoeftes en behoefte aan veiligheid, samehorigheid en liefde bevredig is, wil hulle hul behoefte aan selfrespek en ander se respek bevredig
4.3.2	Veiligheid-en-sekerheidsbehoeftes	B	sodra ons belangrikste liggaamlike behoeftes bevredig is, wil ons volgende veilig voel en gemaklik wees
4.3.3	Sosiale behoeftes	C	solank die behoeftes waarvan 'n mens se gesondheid afhang, nie bevredig is nie, sal jy min aandag aan die ander vier soorte behoeftes gee
4.3.4	Selfrespek- en agtingbehoeftes	D	gemik op selfverwesenliking; die begeerte om jou volle potensiaal te ontgin; om jou vermoëns ten volle te gebruik
4.3.5	Selfverwesenlikingsbehoeftes	E	word ook die behoefte aan samehorigheid en liefde genoem. Mens smag na aanvaarding en vriendskap

(15 × 1) (5)
[15]

VRAAG 5: BEHEER

5.1 Die doel van kontrole is doeltreffendheid in die hele maatskappy.

Bespreek SES doelwitte van beheer oor werknemers. (6)

5.2 Daar is vier opeenvolgende stappe in die beheerproses.

Noem die VIER stappe in die korrekte volgorde. (4)

[10]

VRAAG 6: OPLEIDING

6.1 Verduidelik 'n toesighouer se pligte in die oriëntering van 'n nuwe werknemer. (5)

6.2 Noem VYF voordele van indiensopleiding. (5)

[10]

VRAAG 7: FINANSIËLE VERGOEDING

7.1 Bonusskemas motiveer werknemers en spoor hulle aan.

Noem VYF eienskappe van 'n suksesvolle bonusskema. (5)

7.2 Behalwe geldelike vergoeding, noem VYF byvoordele wat werknemers ontvang. (5)

[10]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 8: GEHALTEBEHEER

Die volgende stellings het betrekking op gehalte. Kies 'n beskrywing in KOLOM B wat pas by 'n stelling in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (8.1–8.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
8.1	Aanduiding van die mate waarin 'n proses, produk of ...	A	defekte goedere
8.2	Koste wat aangegaan word om swak vakwerk of ...	B	sorg dat werknemers 'n kopie daarvan kry
8.3	Soek in die eerste plek gedurig vir probleme of ...	C	diens aan die vereistes voldoen
8.4	Die skuld vir werknemers se foute word op ...	D	vind maniere om die stelsel te verbeter
8.5	Stel spesifikasies op skrif en ...	E	bestuurders gepak in plaas van op werkers se onvermoë

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 9: ARBEIDSVERHOUDINGE

9.1 Verduidelik die doel van 'n dissiplinêre ondersoek. (5)

9.2 Bestuurders moet bewus wees van werkers wat griewe het of kan ontwikkel.

Bespreek die doel van 'n grieweprosedure. (5)
[10]

VRAAG 10: VERLIESBEHEER

10.1 Industriële huishouding beteken dat elke ding sy plek het en altyd op sy plek moet wees.

Noem VYF voordele wat goeie huishouding vir werkers inhou. (5)

10.2 Verduidelik die verskil tussen *onveilige handelinge* en *onveilige toestande*. (2)

10.3 Verduidelik DRIE van NOSA se belangrikste pligte. (3)
[10]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou