higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOESIGHOUDENDE BESTUUR N4

(4110504)

18 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

095Q1E2218

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 aandagtig 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 VYF van die volgende stellings beskryf die algemene funksies van die bestuursproses wat daagliks, weekliks en jaarliks herhaal word.

Kies die korrekte stellings en rangskik dit in die korrekte volgorde. Skryf slegs die letters, bv. 'E', 'B', 'G', ens. in die ANTWOORDEBOEK neer.

A Personeelvoorsiening: Kies en plaas die regte aantal persone in toepaslikste poste.
B Beplanning: Stel doelwitte en vestig planne en prosedures om dit te bereik,
C Beheer: Reguleer die proses, die koste en die persone wat dit uitvoer.
D Sosialisering: Speel gholf saam met jou ondergeskiktes.
E Organisering: Reël werk wat gedoen moet word op so 'n manier dat dit doeltreffender word.
F Pendel: Neem die trein of bus werk toe.
G Aktivering (Begeleiding): Motivering, kommunikasie en leiding (5)

1.2 Die meeste firmas stel 'n stel kriteria vas waarteen toesighouerskandidate beoordeel word wanneer hulle na 'n persoon soek om die veeleisende pos van toesighouer te vul.

Noem VYF van die gesogste eienskappe waarna die meeste firmas in 'n toesighouer soek. (5)
[10]

VRAAG 2: BEPLANNING

2.1 Doelwitte moet voor planne kom, want jy moet eers besluit waarheen jy wil gaan en wat dit is wat jy wil hê jou afdeling moet bereik. Doelwitte moet versigtig en stelselmatig gestel word.

Beskryf kortliks SEWE stappe wanneer doelwitte versigtig en stelselmatig gestel word. (7)

2.2 Gee DRIE redes waarom beplanning belangrik is. (3)
[10]

VRAAG 3: ORGANISERING

3.1 Organisering sluit in die reël van aktiwiteite en hulpbronne deur pligte, verantwoordelikhede en gesag aan mense toe te ken. Dit is ook die bepaling van verhoudings tussen hulle om samewerking te bevorder en om die doelwitte van die onderneming so doeltreffend as moontlik te bereik.

Noem VYF kenmerke van organisering. (5)

3.2 'n Toesighouer delegeer deur verantwoordelikheid, gesag en aanspreeklikheid vir resultate aan ander toe te vertrou.

Noem VYF vereistes vir doeltreffende delegering. (5)
[10]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4: LEIDING

4.1 Doeltreffende besluitneming lei tot doelgerigte en doeltreffende beplanning. Besluite word deur alle mense op alle vlakke van die samelewing geneem. Doeltreffende besluitneming is nodig om die doelwitte van die organisasie te bereik.

Bespreek die verband tussen *probleemoplossing* en *besluitneming*. (5)

4.2 Mense is geneig om met hulle emosies te dink. Dit beteken dat 'n beroep op emosies blykbaar doeltreffender is as om 'n beroep op rede te doen. As mense se emosies betrokke is by hulle persoonlike belange, hulle werk en hulle gesin, is daar gewoonlik groter belangstelling omdat emosie die rede oorheers en op hierdie manier word 'n persoon se aandag makliker gehou.

Noem die beginsel van kommunikasie wat hier beskryf word. (2)

4.3 Hoe meer 'n idee gebruik word, hoe beter is dit geneig om verstaan en onthou te word. Dit is veral in kommunikasie met lede van ons span belangrik. As hulle 'n idee kan gebruik, sal hulle dit aanpas by hulle eie vereistes en dit deel maak van hulle eie geestelike repertorium.

Watter beginsel van kommunikasie word hier beskryf? (2)

4.4 As ons werknemers wil motiveer, moet ons ons aandag op hulle werk vestig en 'n program van taakuitbreiding en taakverryking voorsien.

Hoe sal jy die taak van 'n gedemotiveerde werknemer in jou afdeling uitbrei en verryk? (6)

[15]

VRAAG 5: BEHEER

5.1 Waarvan kan 'n toesighouer seker wees wanneer hy beheer uitoefen? (1)

5.2 Wanneer regstellende stappe gedoen word, wat moet 'n toesighouer doen om prestasie na die verlangde vlak van uitnemendheid te bring? (4)

5.3 Gee 'n voorbeeld daarvan om regstellende stappe te doen. (5)

[10]

VRAAG 6: OPLEIDING

Daar is vier maniere om opleiding te verskaf: lukraak ('hit-or-miss'), buig of bars ('sink-or-swim'), probeer en tref ('trial-and-error') en gestruktureerd en stelselmatig.

Beskryf die volgende terme:

6.1 Opleiding (4)

6.2	Onderwys	(3)
6.3	Kennis	(1)
6.4	Vaardigheid	(2)
		[10]

VRAAG 7: FINANSIËLE VERGOEDING

Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n item in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (7.1–7.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
7.1	Stukwerk	A	dividende word op aandele betaal; die werknemer is 'n aandeelhouer en het 'n belang in die maatskappy se toekoms
7.2	Standaardtydplan	B	oortyd-, naweek- en vakansiewerk, skofverskille
7.3	Gemete dagwerk	C	'n tarief is per stuk vasgestel asook 'n aanvaarbare produksiekoers hierdie 'aanvaarbare koers' word die 'standaardtyd' genoem en ontvang 'n 'basistariefbetaling'
7.4	Betaalde verlof	D	die twee hoofdoelstellings van 'n bonusskema moet wees om as 'n aansporing tot groter inspanning te dien (dit wil sê, 'n motivering) en as 'n beloning vir die hoeveelheid werk wat gedoen is
7.5	Winsdeling	E	dit behels 'n vaste werkstarief per uur vir 'n gedefinieerde en ooreengekome standaard van daaglikse prestasie werksmeting word gebruik om die tydstandaarde vir elke taak vas te stel
7.6	Bonusskemas	F	vakansiedae, vakansies, persoonlike besigheidsverlof, toelae vir militêre diens, jurieplig, stemdag
7.7	Groepstukwerker/bonusskemas	G	sosiale en ontspanningsprogramme, soos partytjies, pieknieks, atletiekfasiliteite, klubs en danse wat ten volle of gedeeltelik deur die werkgewer gefinansier word
7.8	Werknemersekerheid (finansiële beskerming teen sekere risiko's)		
7.9	Premiebetaling		
7.10	Diensprogramme		

	H onder hierdie stelsel/plan word werkers 'n vaste bedrag betaal vir elke item wat in 'n nywerheids- of vervaardigingsituasie geproduseer word, ongeag hoe lank dit geneem het om die werk te doen I pensioen, lewensversekering J om die probleme van individuele werkers wat saam werk te oorkom, waar die werkvloei sodanig is dat D afhang van die werk van C, C van B, en B van A, ensovoorts

(10 × 1) **[10]**



VRAAG 8: GEHALTE

Gehalte is die maatstaf van die mate waarin 'n proses, produk of diens voldoen aan die vereistes wat daarvoor gestel is.

Beskryf kortliks VYF riglyne wat 'n toesighouer se benadering tot gehalte moet beheer. **[5]**

VRAAG 9: ARBEIDSVERHOUDINGE

9.1 Besluit of elk van die volgende redes vir 'n onbillike ontslag 'Wesenlik onbillik' of 'Prosessueel onbillik' is. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (9.1.1– 9.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

9.1.1 Die werknemer was onbewus van die aard van sy oortreding.

9.1.2 Die sanksie wat die werknemer opgelê is, is strydig met die behandeling van ander werknemers wat dieselfde of 'n soortgelyke oortreding begaan het.

9.1.3 Die ontslane werknemer is nie ingelig van die reël wat deur hom/haar verbreek is nie.

9.1.4 Die werknemer is nie die geleentheid gegee om sy/haar saak te stel nie.

9.1.5 Daar is geen duidelike rede vir die ontslag van die werknemer nie.

(5 × 1) (5)

9.2 ’n Grief kan gedefinieer word as enige aspek van die werk waarmee die werker ontevrede is of ten opsigte waarvan hy/sy voel dat hy/sy te na gekom word. Hierdie grief word onder die aandag van bestuur gebring.

9.2.1 Wanneer ontstaan 'n grief? (3)

9.2.2 Wie begin 'n grieweprosedure? (1)

9.2.3 Waarom moet voorsiening gemaak word vir griewe? (1)

[10]

VRAAG 10: VERLIESBEHEER

Deur insidente deur middel van verliesbeheer te voorkom of te beheer, beskerm ons die algehele veiligheid van persone, toerusting, materiaal en die omgewing.

10.1 Definieer die term *ongeluk*. (3)

10.2 Wat word met *fisiese skade* bedoel? (3)

10.3 Watter VIER hulpbronne word deur verliesbeheer beskerm? (4)

[10]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou