higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

T1750**(A)**(A3)T

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOESIGHOUDENDE BESTUUR N4

(4110504)

3 April 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Sakrekenaars mag nie gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

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. Hou onderafdelings van vrae bymekaar.
5. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: INLEIDING TOT TOESIGHOUDENDE BESTUUR

1.1 Watter soort leier sal onderskei tussen besluite wat hyself moet maak en aspekte waaroor sy ondergeskiktes self kan besluit en wat ook 'n klimaat skep waarin deligering doelgerig toegepas word om die werk afgehandel te kry? (1)

1.2 Noem VIER ander eienskappe wat die leier in VRAAG 1.1 sal toon. (4)

1.3 Verstandelike en fisieke pogings word gebruik om natuurlike bronne en materiaal in werklike rykdom te omskep met behulp van gereedskap en masjiene. Tegniese werk word regstreeks op daardie hulpbronne toegepas.

Teken 'n kaart om die manier te illustreer waarop die meeste toesighouers hulle tyd bestuur. (5)

[10]

VRAAG 2: BEPLANNING

2.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1.1 Die hoeveelheid aandag (beplannings- en bereikingstyd) wat aan 'n spesifieke taak gewy word, hoef nie ooreen te stem met die grootte en kompleksiteit van die spesifieke taak of doelwit wat bereik moet word nie.

2.1.2 Beplanning verminder die kanse van oorvleueling.

2.1.3 Mense is geneig om verandering teen te staan as dit geleidelik plaasvind.

2.1.4 Beplanning is 'n intellektuele aktiwiteit; dit behels denkprosesse waardeur die huidige aktiwiteit vooraf geoefen word ('pre-enacted') om sekere doelwitte te bereik.

2.1.5 Maatskappye wat hulle personeel verminder neem langer om hulle posisie in 'n mededingende mark te hervestig wanneer die ekonomie later herstel.

(5 × 1) (5)

2.2 Hoe beter die voorspelling ('forecasting') is; hoe beter kan die planne vir 'n organisasie wees om toekomstige tendense te hanteer.

Noem die VYF stappe wat by voorspelling betrokke is. (5)

[10]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3: ORGANISERING

3.1 Organisering is 'n bestuursfunksie wat die rangskikking van aktiwiteite en hulpbronne hanteer deur pligte, verantwoordelikhede en gesag aan mense toe te ken en om verhoudings tussen hulle te bepaal om samewerking te bevorder en om die doelwitte van die onderneming so effektief as moontlik te bereik. (Van der Westhuizen, 1991: 162).

Watter VIER beginsels hier onder is beginsels van organisering? Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (3.1) in die ANTWOORDBOEK neer.

A Beginsel van spesialisasie
B Beginsel van werksverdeling
C Beginsel van doelwitte
D Beginsel van verantwoordelikheid
E Beginsel van reikwydte van beheer
F Beginsel van bestuursbeklemtoning
G Beginsel van outoriteit (4)

3.2 Die maksimum getal ondergeskiktes oor wie 'n toesighouer toesig kan hou en steeds kan beheer kan behou, hang van vier faktore af.

Noem hierdie VIER faktore. (4)

3.3 Noem TWEE eienskappe van 'n lynorganisasie. (2)
[10]

VRAAG 4: LEIDING

4.1 Trek 'n diagram wat toon hoe die gaping tussen werklike prestasie ('performance') en doelwitte help om probleme te identifiseer. (5)

4.2 4.2.1 Wanneer is kommunikasie voltooi? (1)

4.2.2 In die reis ('journey') van A na B ondervind idee X 'n steurnis by óf die sender, die transmissie of die ontvanger.

Noem VIER soorte steurnisse. (4)

4.3 Mense spandeer baie tyd by die werk; dus is dit belangrik dat poste so ontwerp word dat individue gelukkig is by hulle werk. Dit vereis 'n toepaslike werkstruktuur in terme van inhoud, funksie en verhoudings. Die ontwerp van poste affekteer beide produktiwiteit en werknemermotivering en moreel.

Noem VYF noodsaaklike faktore van werksontwerp ('job design') wat waarskynlik die motiveringsaspekte van werk sal verhoog. (5)
[15]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5: KONTROLE

5.1 Wat word bedoel met die beginsel van die noodsaaklike enkeles ('critical few')? (2)

5.2 Beskryf die doel van kontrole. (8)
[10]

VRAAG 6: OPLEIDING

Verduidelik die volgende terme:

6.1 Opvoeding (3)

6.2 Opleiding (4)

6.3 Kennis (1)

6.4 Vaardigheid (2)
[10]

VRAAG 7: FINANSIËLE VERGOEDING

Die metodes om die vergoeding van die verskillende soorte werkers te bepaal word gewoonlik aansporingsbetalingsplanne genoem.

Sê watter van die volgende stellings verwys na die STELSEL VAN AANGEPASTE DAGWERK ('MEASURED DAY WORK') of STANDAARDTYDPLAN ('STANDARD TIME PLAN'). Skryf slegs 'Stelsel van aangepaste dagwerk' of 'Standaardtydplan' langs die vraagnommer (7.1–7.9) in die ANTWOORDBOEK neer.

7.1 Hierdie plan is wesenlik dieselfde as stukwerk met 'n gewaarborgde minimum met die uitsondering dat die standaard in tyd in plaas van geld uitgedruk word. (1)

7.2 Dit behels 'n vasgestelde betaalkoers per uur vir 'n omskrewe ('defined') en ooreengekome daaglikse prestasiestandaard. (2)

7.3 Met die invloed van wetenskaplike bestuur het die bestuur begin om meer doeltreffende werksmetodes te ondersoek en aan te bied om nie net te betaal wat ooreengekom is vir die werk nie maar wat 'n regverdige prys was gegrond op sekere tegnieke soos werkstudie of tydmeting. (1)

7.4 Indien die werker die vasgestelde doelwitte bereik, is hy 'n gereelde weeklikse loon gewaarborg; as hy volgehoue misluk om die vereiste standaard te bereik, word die werker oorgeplaas na 'n minder veeleisende werk teen 'n laer betaalkoers. (1)

7.5 Daar is geen aansporing om die voorafvasgestelde diensleweringsvlak te oortref nie. (1)

7.6 Sodoende kan die werkers die werk uitrek soos wat die dag vorder of ophou werk wanneer hulle kwota vir die dag afgehandel is. (1)

Kopiereg voorbehou

7.7 'n Mens kan dus nie net 'n koers per stukwerk vasstel nie, maar ook 'n aanvaarbare produksiekoers. (1)

7.8 Werksmeting word gebruik om die tydstandaarde vir elke werk vas te stel. (1)

7.9 Hierdie 'aanvaarbare koers' word die 'standaardtyd' genoem en lei tot 'betaling teen 'n basiskoers'. (1)

[10]

VRAAG 8: KWALITEIT

Kies 'n stelling uit 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	Elke aktiwiteit van 'n organisasie dra by tot die gehalte van sy produkte of dienste	A	niemand kan dit inspekteer nie
8.2	Kwaliteit moet in die produk ingebou word	B	maak seker dat die werknemers 'n kopie kry om hulle van riglyne te voorsien
8.3	Soek deurlopend na probleme	C	Dit berus nie by een persoon of selfs een departement nie
8.4	Elimineer vrees	D	soek maniere om die stelsel te verbeter
8.5	Stel alle spesifikasie op skrif	E	. moedig tweerigting-kommunikasie aan

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 9: ARBEIDSVERHOUDINGE

9.1 Noem watter van die volgende oortredings sal beskou word as MINDER ERNSTIGE oortredings, ERNSTIGE oortredings, of BAIE ERNSTIGE oortredings is. Skryf slegs. 'Minder ernstig', 'Ernstig' of 'Baie ernstig' langs die vraagnommer (9.1.1–9.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

9.1.1 Om die voordele van siekteverlof te misbruik

9.1.2 Leeglêery, tydmors of om doelbewus stadig te werkery

9.1.3 Om onder die invloed van drank of verdowingsmiddels op die maatskappy se terrein te wees

9.1.4 Om 'n ongeluksverslag te vervals

9.1.5 Om medewerkers te beledig veral in gevalle van rassistiese verhoudings

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

9.2 'n Grieweprosedure veronderstel dat die bestuur bereid is om te luister na werknemers se griewe te luister. Dit gee aan elke werknemer die geleentheid om die bestuur te nader met sy griewe sonder vrees vir intimidasie, diskriminasie of benadeling.

Noem die VYF stappe waaruit 'n grieweprosedure kan bestaan. (5)
[10]

VRAAG 10: VERLIESBEHEER EN INDUSTRIËLE HUISHOUDING

Noem watter van die volgende situasies veroorsaak word deur die WERKGEWER of die WERKNEMER. Skryf slegs 'Werkgewer' of 'Werknemer' langs die vraagnommer (10.1-10.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

10.1 Onveilige verligting ('lighting')

10.2 Om teen onveilige spoed te werk

10.3 Om gereedskap op 'n onveilige wyse gebruik, of om ledemate in plaas van vereiste gereedskap te gebruik

10.4 Onveilige konstruksie

10.5 Versuim om masjinerie en materiaal te beveilig ('secure')

10.6 Om veiligheidstoestelle buite werking te stel

10.7 Swak fabrieksuitleg met onvoldoende of swak aangeduide paadjies en uitgange

10.8 Gekskeer, terg en mishandeling van medewerkers

10.9 Gebrek aan veiligheid by die masjiene en ander plekke

10.10 Om sonder magtiging te werk

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou