higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

T1690**(A)**(A2)T

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOESIGHOUDENDE BESTUUR N4

(4110504)

2 April 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

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 URE
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. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: INLEIDING TOT TOESIGHOUDING

1.1 Die stellings hier onder beskryf die breë funksies van die deurlopende bestuursproses.

Rangskik die stellings deur slegs die letters (A–E) in die ANTWOORDBOEK regte volgorde waarin die funksies verrig word te rangskik

A Personeelvoorsiening: Kies en plaas die regte aantal mense in die mees geskikte poste.
B Beplanning: Stel doelwitte en bepaal planne en prosedures om dit te bereik.
C Beheer/kontrole: Reguleer die proses, die koste daarvan en die mense wat dit uitvoer.
D Organiseer: Rangskik poste om meer effektief verrig te word.
E Aktiveer (rig): Motiveer, kommunikeer en lei. (5)

1.2 Die meeste firmas het ’n stel kriteria aan die hand waarvan kandidate vir die veeleisende rol van toesighouer beoordeel word.

Noem VYF gesogte eienskappe in ’n toesighouer. (5)
[10]

VRAAG 2: BEPLANNING

2.1 Hoe beter die voorspelling, hoe beter kan ’n organisasie vir die toekoms beplan.

Noem VYF stappe wat nodig is vir vooruitskatting/voorspelling. (5)

2.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.2.1–2.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.2.1 Beplanning- en bereikingstyd wat aan ’n spesifieke taak afgestaan word, hoef nie ooreen te stem met die grootte en kompleksiteit van die taak of doelwit wat bereik moet word nie.

2.2.2 Beplanning verminder die kans op oorvleueling.

2.2.3 Maatskappye wat hul personeel verminder, neem langer om hul posisie in ’n mededingende markekonomie te herwin indien die ekonomie later sou herstel.

2.2.4 Beplanning verseker beter beheer.

2.2.5 Mense is geneig om weerstand te bied teen geleidelike verandering.
(5 × 1) (5)
[10]

VRAAG 3: ORGANISERING

3.1 Organisering beteken om aktiwiteite en hulpbronne te rangskik deur pligte, verantwoordelikhede en gesag aan mense toe te ken en verhoudings tussen hulle te bepaal om samewerking te bevorder en om die doelwitte van die onderneming so effektief moontlik te bereik.

Noem VYF kenmerke van organisering. (5)

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

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

VRAAG 4: LEIDING

4.1 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n stelling in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.1.1	Identifiseer die probleem	A	oorweeg die voordele en nadele van verskillende oplossings, byvoorbeeld goedkoper, vinniger, sekerder, gehalte, hoeveelheid
4.1.2	Versamel relevante inligting	B	beplan die stappe wat gedoen moet word om die probleem te begin oplos
4.1.3	Bepaal alternatiewe oplossings	C	gebruik inligtingstelsels en raadpleeg relevante mense
4.1.4	Evalueer die voor- en nadele van die alternatiewe	D	identifiseer die kern van die saak met behulp van syfers en verskeie simptome en vind die oorsaak
4.1.5	Beplan die implementering	E	gebruik kreatiewe energie om waarskynlike oplossings wat vir soortgelyke probleme gebruik word, te vind

(5 × 1) (5)

4.2 Dui aan of die volgende stellings na KOMMUNIKASIE of MOTIVERING verwys. Skryf slegs 'kommunikasie' of 'Motivering' langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.10) in die ANTWOORDBOEK.

4.2.1 Mense vergeet maklik, en dus moet stappe gedoen word om te verseker dat hulle belangrike instruksies onthou.

4.2.2 Por mense aan om deel te neem. Kry hulle aan jou kant deur aandagtig na vrae en verduidelikings van die gehoor te luister. Vra vrae oor die luisteraar se idees en ervarings.

4.2.3 Doelwitte word bereik deur met ander saam te werk. Ongeag hoe volmaak jou planne, organisering en beheermaatreëls ook al is; as jy nie 'n span kan bou wat gretig is om die werk te doen nie, sal jy nie die gewenste resultate bereik nie.

4.2.4 Om deelname aan te moedig, moet jy mense by die beplanning en besluitneming wat hul werk beïnvloed, betrek.

4.2.5 Jou doelwit is om die luisteraars se denke, begrip en aanvaarding te lei.

4.2.6 Mense moet nie net oor die resultate ingelig word nie, maar ook oor veranderings en vordering.

4.2.7 Gebruik woorde wat nie maklik as gevolg van vrees, wantroue en agterdog verkeerd vertolk kan word nie.

4.2.8 Mense het verskillende agtergronde, emosies, belangstellings, kennis en ambisies. Hulle vertolk dit wat hulle hoor op grond van hul karaktertrekke en oortuigings. Dit beteken dat jy iets oor jou gehoor moet weet.

4.2.9 'n Toesighouer moet voorbereid wees om gesag aan bekwame mense te delegeer. Sodoende word 'n persoon se pos versterk, en dit dien as 'n metode van personeelontwikkeling.

4.2.10 Erkenning moet opreg wees en nie in die vorm van valse vleitaal wees nie.

(10 × 1) (10)
[15]

VRAAG 5: KONTROLE/BEHEER

5.1 Beskryf die basiese doel van kontrole. (8)

5.2 Wat beteken die beginsel van die *kritieke enkeles ('critical few')*? (2)
[10]

VRAAG 6: OPLEIDING

6.1 Identifiseer die tipe klaskamer-instruksietegniek wat in elke stelling hier onder beskryf word deur die antwoord langs die vraagnommer (6.1.1–6.1.7) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

6.1.1 Die opleier lewer ’n voorbereide toespraak oor ’n gegewe onderwerp en daar word veronderstel dat hy of sy kundig oor die onderwerp is.

6.1.2 In ’n vergadering van ’n klein groep (15–20 persone) wil die leier kennis en begrip ontwikkel deur opleiding en studente aan besprekings te laat deelneem.

6.1.3 Word omvattend gebruik in onderrig van die reg, personeelbestuur, arbeidsbetrekkinge, produksiebestuur en sakebeleid.

6.1.4 Nadat hulle genoeg tyd gehad het om hul optrede te beplan, moet hulle spontaan voor die groep optree.

6.1.5 ’n Hele sakeonderneming word nageboots (gesimuleer) en diegene wat opgelei word ontvang inligting oor finansies, produksie, bemarking en arbeisbetrekkinge asook die regsaspekte van die organisasie.

6.1.6 Dit is belangrik dat die sleutelpunte van die taak wat geleer word so akkuraat moontlik in ’n gesimuleerde omgewing gereproduseer word.

6.1.7 Studente het heelwat vryheid in hul keuse van die plek waar hulle gaan leer, die keuring van die leerstappe, die metodes wat in die proses gebruik word en die evaluering van hul eie leer.

(7 × 1) (7)

6.2 Waar en vir wie word buite-opleiding ('off-the-job-training') gebruik? (3)
[10]

VRAAG 7: FINANSIëLE VERGOEDING

7.1 Voltooi die volgende sin deur slegs die ontbrekende woord langs die vraagnommer (7.1.1–7.1.2) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

Die woord diens is van toepassing op items soos ’n maatskappynuusbrief, atletiekveld of Kerspartytjie waarvoor ’n (7.1.1) … geldwaarde vir die individuele werknemer (7.1.2) … maklik bepaal .... (2)

7.2 Weens die hoë lewenskoste, is bestaanslone en salarisse die belangrikste aspekte van werksgeleenthede.

Beskryf VIER hoofdoelwitte van ’n loon-en-salarisprogram. (4 × 2) (8)
[10]

VRAAG 8: GEHALTEBEHEER

Gehalte is die mate waarin ’n proses, produk of diens aan vasgestelde vereistes voldoen.

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

VRAAG 9: ARBEIDSBETREKKINGE

9.1 Werkers verrig ’n verskeidenheid take en werk onder heelwat verskillende omstandighede, en dit is moeilik om alle werkers onder alle omstandighede tevrede te stel.

Verduidelik wat ’n *grieweprosedure* is. (6)

9.2 Rangskik die basiese metodes van dissiplinêre optrede in ’n onderneming in die korrekte volgorde. Skryf slegs die letter (A–D) in die korrekte volgorde in die ANTWOORDBOEK.

A Tydelike skorsing
B Mondelinge waarskuwing
C Ontslag
D Skriftelike waarskuwing wat op die oortreder se persoonlike lêer gehou word (4)
[10]

VRAAG 10: VERLIESBEHEER

’n Ongeluk is ’n onbedoelde of onbeplande gebeurtenis wat moontlik kan lei tot persoonlike besering, eiendomskade, staking van of inmenging in werkprosesse, of enige kombinasie van hierdie toestande onder sodanige omstandighede dat dit tot persoonlike besering kon gelei het.

Noem en verduidelik VYF basiese praktyke om ongelukke te voorkom. (5 × 2) **[10]**

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou