higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIONALE SERTIFIKAAT

# TOESIGHOUDENDE BESTUUR N4

(4110504)

**8 April 2021 (X-vraestel)**
**09:00–12:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.**

093Q1A2108

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. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

---

Kopiereg voorbehou 

## VRAAG 1: INLEIDING TOT SUPERVISIE

1.1 Die toesighouer definieer 'n werksposisie deur onder andere die aard van die werk te bestudeer, die metode te kies wat gebruik moet word om die werk te doen en spesifikasies en toleransies te spesifiseer. Dan moet besluit word aan wie die pos toegewys moet word. Op operateursvlak moet 'n persoon gewoonlik by 'n pos/werk gepas word en nie andersom nie.

Noem VYF groepe mense met wie 'n toesighouer te doen kry. (5)

1.2 Verduidelik die stelling: Die bestuursleier spesialiseer in bestuurswerk. (5)
**[10]**

## VRAAG 2: BEPLANNING

2.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1.1 In enige groep is 'n klein aantal mense dikwels verantwoordelik vir die minste resultate (werk), terwyl 'n klein aantal mense in dieselfde groep dikwels verantwoordelik is vir die meeste foute/probleme.

2.1.2 Toekomstige gebeure is gewoonlik die resultaat/uitkoms van toekomstige gebeure en gebeure uit die verlede.

2.1.3 Ekonomiese faktore asook politieke, sosiale en tegnologiese invloede by die werk vind meestal geleidelik oor die lang termyn plaas.

2.1.4 Doelwitte ('goals') is spesifiek, eng ('narrow') en word gewoonlik oor 'n lang termyn geformuleer.

2.1.5 'n Standaard is 'n spesifieke prestasiedoelwit waaraan 'n produk, diens, masjien, individu of organisasie moet voldoen.

(5 × 1) (5)

2.2 Beskryf kortliks die DRIE stappe in die 'mini-max'- skeduleringstegniek om realistiese tye vir die uitvoering van elke stap te bepaal. (3)

2.3 Wanneer word beginpunt-skedulering gebruik? (2)
**[10]**

## VRAAG 3: ORGANISERING

3.1 Organisasies skep spesifieke strukture en raamwerke wat voorsiening maak vir die strewe na sekere gemeenskaplike doelwitte deur mense in die organisasie.

Watter verpligtinge het 'n toesighouer rakende die doelwit-beginsel? (5)

3.2 Noem VYF belangrike kenmerke van 'n formele organisasie. (5)
**[10]**

Kopiereg voorbehou 

## VRAAG 4: LEIDING

4.1 Definieer *probleemoplossing.* (5)

4.2 Noem VYF sielkundige behoeftes in die werksplek. (5)

4.3 Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord langs die vraagnommer (4.3.1–4.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

Die doel met kommunikasie is om:

4.3.1 Beplanning en … bekend te maak.

4.3.2 Die vloei van ... te verseker deur boodskappe oor te dra.

4.3.3 Seker te maak die organisasie ... doeltreffend.

4.3.4 ... in te lig oor wat gedoen moet word, hoe dit gedoen moet word en wanneer die gedoen moet word om doeltreffende delegering te verseker.

4.3.5 Die doeltreffende ... van take te verseker.

(5 × 1) (5)
[**15]**

## VRAAG 5: BEHEER/KONTROLE

Noem en beskryf kortliks VYF soorte beheer in 'n organisasie. (5 × 2) **[10]**

## VRAAG 6: OPLEIDING

Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woorde langs die vraagnommer (6.1–6.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

Met indiensopleiding moet die instrukteur (toesighouer of 'n aangewese ervare werknemer wat nie 'n toesighouer is nie) die (6.1) ... sinvol verdeel en dit stelselmatig in die regte volgorde vir die werknemer gee.

Die instrukteur moet self (6.2) ... hoe die werk gedoen moet word en dan noukeurig dophou hoe die (6.3) ... die werk doen en hom/haar reghelp waar nodig.

Indiensopleiding hou die volgende voordele in:

- Dit stel die vakleerling in (6.4) … om in die werklike omgewing met (6.5) ... toerusting te leer om die werk te doen.
- Die vakleerling voel hy/sy (6.6) … omdat hulle nuttige produkte lewer.
- Dit is (6.7) … vir die werkgewer, want slegs 'n paar word opgelei.
- Kennis en vaardighede kan in 'n relatiewe (6.8) … tyd aangeleer word.
- Met indiensopleiding word (6.9) … beter/dieper vasgelê as in 'n (6.10) … situasie.

[Bron: *Beach,* 1985:250-2511]

(10 × 1) **[10]**

## VRAAG 7: FINANSIËLE KOMPENSASIE

7.1 Noem VYF kenmerke van 'n suksesvolle bonusskema. (5)

7.2 Noem en beskryf kortliks VYF faktore wat help om lone in 'n organisasie vas te stel. (5)

**[10]**

## VRAAG 8: GEHALTE

Die volgende stellings verwys na kwaliteit. Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing 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 in 'n organisasie dra by tot die kwaliteit van sy produkte of dienste | A | sorg dat werknemers 'n eksemplaar kry om hulle te lei |
| 8.2 | Kwaliteit moet in die produk ingebou word | B | dit is nie die verantwoordelikheid van net een persoon of selfs een enkele departement nie |
| 8.3 | Soek voortdurend na probleme | C | moedig tweerigtingkommunikasie aan |
| 8.4 | Skakel vrees uit | D | soek na maniere om die stelsel te verbeter |
| 8.5 | Stel spesifikasies op skrif | E | niemand kan dit inspekteer nie |

(5 × 1) **[5]**

## VRAAG 9: ARBEIDSVERHOUDINGE

Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n item in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (9.1.1–9.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

| KOLOM A | | KOLOM B | |
|---|---|---|---|
| 9.1.1 | Die werknemer moet | A | sover moontlik deur lynbestuur hanteer word, maar werknemers in die personeelafdeling mag hulle in adviserende hoedanigheid bystaan |
| 9.1.2 | Bestuur moet op verskillende vlakke | B | om 'n dispuut te verklaar as die grief nie opgelos word nie |
| 9.1.3 | Tydsbeperkings moet | C | die geleentheid kry om sy/haar griewe onder die aandag van die topbestuur te bring |
| 9.1.4 | Die werknemer het die reg | D | vir elke stadium van die prosedure vasgestel word |
| 9.1.5 | Griewe moet | E | aandag gee aan die griewe en werklik probeer om dit op te los |

(5 × 1) (5)

9.2 Beskryf VYF doelwitte van 'n dissiplinêre prosedure. (5)
**[10]**

## VRAAG 10: VERLIESBEHEER

10.1 Wat word bedoel met liggaamlike skade ('physical harm')? (3)

10.2 Definieer die term *ongeluk*. (3)

10.3 Noem VIER hulpbronne wat deur verliesbeheer ('loss control') beskerm word. (4)
**[10]**

**TOTAAL: 100**

Kopiereg voorbehou