higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

T1690**(A)**(J27)T

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOESIGHOUDENDE BESTUUR N4

(4110504)

27 Julie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 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 ALLE vrae.
2. Lees ALLE vrae aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik word.
4. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
5. Hou onderafdelings van vrae bymekaar.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: INLEIDING TOT TOESIGHOUDING

1.1 'n Natuurlike leier moet leer om hom/haarself te vermenigvuldig deur resultate uit ander mense te verkry wat daartoe lei dat die leier sy/haar doelwitte bereik.

Noem VIER eienskappe van 'n natuurlike leier. (4)

1.2 Beskryf kortliks die DRIE beginsels wat 'n bestuurder of toesighouer moet toepas wat die grootste impak op sy/haar werksverrigting sal hê in terme van die balansering tussen die bestuursaspekte van sy/haar werk en sy/haar tegniese werk. (3 × 2) (6)

[10]

VRAAG 2: BEPLANNING

2.1 Besluitneming word deur baie navorsers beskou as die belangrikste deel van bestuur.

Noem die aspekte wat betrokke is by besluitneming deur VIER punte (ongeveer 25 woorde) neer te skryf. (4)

2.2 Verduidelik die verskil tussen *doelplan* en *doelwitte*. (2 × 2) (4)

2.3 Die beginsels van beplanning moet nagevolg word om te verseker dat planne effektief is.

Verduidelik die beginsel van *deurlopende beplanning.* (2)

[10]

VRAAG 3: ORGANISERING

3.1 Organisasies skep spesifieke strukture en raamwerke wat voorsiening maak vir die najaging van sekere gemeenskaplike doelplanne deur mense in hierdie organisasies.

Noem VIER belangrike eienskappe van 'n formele organisasie. (4)

3.2 Wat is die verskil tussen *verantwoordelikheid*, *gesag* en *aanspreeklikheid*?

(3 × 2) (6)

[10]

VRAAG 4: LEIDING

4.1 Probleemoplossing behels in baie opsigte besluitneming. Die meeste besluite word geneem om probleme op te los en omdat die meeste probleme 'n reeks moontlike oplossings het, moet 'n besluit geneem word oor watter oplossing om te gebruik.

4.1.1 Wat is 'n probleem? (2)

4.1.2 Hoe herken 'n toesighouer 'n probleem? (2)

4.1.3 Wat veroorsaak 'n probleem? (1)

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

4.2.1 Kommunikasie begin met die …

4.2.2 Die inligting word … deur 'n kanaal.

4.2.3 Verbale … kan geskrewe of mondelings wees.

4.2.4 Nieverbale kommunikasie kan plaasvind deur … uitdrukkings.

4.2.5 Om beter kommunikasie te bewerkstellig, moet daar gepoog word om .... te skep.

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

4.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n item 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	Fisiese of oorlewingsbehoeftes	A	sodra 'n mens se belangrikste fisiese behoeftes tot ten minste 'n minimum en deurlopende mate bevredig is, is die volgende groep behoeftes wat dominant raak die ... behoeftes.
4.3.2	Sekuriteits- en veiligheidsbehoeftes		
4.3.3	Sosiale behoeftes	B	solank die behoeftes waarop 'n mens se gesondheid berus nie bevredig word nie, sal 'n persoon min belangstelling in die ander vier soorte behoeftes toon.
4.3.4	Ego- of selfbeeldbehoeftes		
4.3.5	Selfverwesenlikings-behoeftes	C	hierdie behoeftes is gemik op selfverwesenliking, die begeerte om die beste weergawe van jouself te word, om jou vermoëns ten volle te verwesenlik.
		D	hierdie behoefte staan ook bekend as die behoefte aan liefde en om te behoort.
		E	die individu wie se fisiese en veiligheidsbehoeftes, asook behoefte aan liefde en om te behoort, bevredig is, raak gemoeid met sy/haar behoefte aan selfrespek en respek van ander.

(5 × 1) (5)
[15]

VRAAG 5: BEHEER

Noem en beskryf DRIE sleutelareas (maak-of-breek) van beheer waaraan toesighouers die meeste aandag kan skenk gedurende die uitoefening van beheer. **[10]**

VRAAG 6: OPLEIDING

6.1 Noem SES probleme in 'n organisasie wat daarop kan dui dat opleiding in die werksplek nodig is. (6)

6.2 Verduidelik die doel van oriëntasie/induksieopleiding. (4)
[10]

VRAAG 7: FINANSIËLE VERGOEDING

Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n woord/term in KOLOM A. 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	om die probleme van individuele werkers te oorkom wat in 'n span of groep is waar die werksvloei van so 'n aard is dat d afhang van die werk van c, c van b, b van a, ens.
7.2	Standaard tydplan	B	in enige geval word dividende op die aandele betaal. die werknemer is 'n aandeelhouer en het 'n belang in die maatskappy se toekoms.
7.3	Gemete dagwerk	C	oortyd, naweek- en vakansiewerk, skofverskuiwings
7.4	Betaalde verlof	D	'n aanvaarbare, vasgestelde produksiekoers per stuk word betaal wat standaardtyd genoem word; die betaling staan bekend as 'n basiskoersbetaling
7.5	Winsdeling	E	maak nie saak watter bonusskema gekies word nie, die twee hoofdoelwitte moet wees om as 'n aansporing te dien vir toename in arbeid (d.w.s 'n motiveerder) en as 'n beloning vir die hoeveelheid werk wat gedoen is.
7.6	Bonusskemas	F	'n vasgestelde betalingskoers per uur vir 'n gedefinieerde en ooreengekome standaard van daaglikse werksverrigting. werksmeting word gebruik om die tydstandaarde vir elke taak/werk vas te stel.
7.7	Stukwerkersgroep/ bonusskemas	G	verlof, vakansies, persoonlike besigheidsverlof, militêre diens-toelae, jurieplig, stemtyd
7.8	Werknemerveiligheid (finansiële beskerming teen sekere risiko's)	H	sosiale en ontspanningsprogramme soos partytjies, pieknieks, atletiekfasiliteite, klubs en dansgeleenthede wat ten volle of gedeeltelik deur die werkgewer gefinansier word.
7.9	Premium betaling	I	volgens hierdie stelsel/plan word werkers 'n vaste bedrag betaal vir elke item wat in 'n industriële of vervaardigingsopset geproduseer word, ongeag hoeveel tyd bestee is om die werk te doen.
7.10	Diensprogramme	J	pensioen, lewensversekering

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 8: GEHALTE

Gehalte is die mate waartoe 'n proses, produk of diens voldoen aan die vereistes wat daarvoor gestel word.

Beskryf kortliks VYF riglyne vir gehaltebeheer wat 'n toesighouer in gedagte moet hou. **[5]**

VRAAG 9: ARBEIDSVERHOUDINGS

9.1 Noem watter van die volgende situasies beskou kan word as WESENLIK ONBILLIK of ONBILLIKE PROSEDURE redes vir 'n onbillike ontslag. Skryf slegs 'wesenlik onbillik' of 'onbillike prosedure' 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/haar oortreding.

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

9.1.3 Die ontslaande werknemer is nie ingelig oor die reël wat deur hom/haar verbreek is nie.

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

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

(5 × 1) (5)

9.2 'n Grief kan beskryf word as enige aspek van die werk waarmee die werker ongelukkig is of waardeur hy/sy voel dat hy/sy beledig word. Hierdie grief word onder die aandag van die bestuur gebring.

9.2.1 Wanneer ontstaan 'n grief? (3)

9.2.2 Wie inisieer 'n grieweprosedure? (1)

9.2.3 Watter voorsiening moet getref word in terme van griewe? (1)

[10]

VRAAG 10: VERLIESBEHEER EN INDUSTRIËLE HUISHOUDING

10.1 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende persentasie langs die vraagnommer (10.1.1–10.1.4) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

10.1.1 As dit moontlik was om alle onveilige dade en toestande te elimineer, sou sowat ... van alle ongelukke voorkom kon wees.

10.1.2 Onveilige dade veroorsaak sowat ... van alle beroepsongelukke.

10.1.3 Onveilige toestande veroorsaak sowat ... van alle beroepsongelukke.

10.1.4 Dade van voorsienigheid (natuurrampe) veroorsaak sowat ... van alle beroepsongelukke.

(4 × 1) (4)

10.2 Wat beteken *aanleghuishouding*? (2)

10.3 Waarom is aanleghuishouding belangrik en gewens? (4)

[10]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou