higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

T840**(A)**(J31)T

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOESIGHOUDENDE BESTUUR N4

(4110504)

31 Julie 2019 (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 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 Teken 'n grafiek waarop jy aandui hoeveel tyd die verskillende persone op die verskillende bestuursvlakke aan bestuurswerk en aan tegniese werk moet spandeer ten einde die sogenaamde bestuursgaping te voorkom.

1.2 'Word goeie leiers gebore of gemaak?' Motiveer jou antwoord.

(2 × 5) **[10]**

VRAAG 2: BEPLANNING

2.1 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord(e) neer te skryf. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

Jy beplan om in die toekoms planne en programme op te stel. Voordat jy dit kan ontwikkel, moet jy egter (2.2.1) ... (eindresultate) stel, wat doelwitte of doelstellings genoem word.

Planne is wat uit die (2.1.2) … proses kom.

Prosedures is gestandaardiseerde (2.1.3) … wat deur die bestuur voorgeskryf word, sodat behoorlike en konsekwente formaliteite, volgorde en kanale gevolg kan word.

Beleide is in werklikheid meesterplanne wat van ... (2.1.4) ... doelstellings afgelei is.

Strategieë is die bepaling van die basiese langtermyndoelwitte en doelstellings van 'n (2.1.5) … en die aanvaarding van planne (algemene programme) van aksie en die toewysing van hulpbronne wat nodig is om hierdie doelwitte en doelstellings uit te voer.

Regulasies is spesiale (2.1.6) …, perke of kontroles waarbinne werknemers vry is om hul werk op hul eie manier te doen.

(6 × 1) (6)

2.2 Besluitneming word deur baie navorsers as die heel belangrikste bestuurs-optrede beskou.

Beskryf kortliks in ongeveer 25 woorde wat besluitneming behels. (4)
[10]

VRAAG 3: ORGANISERING

3.1 'n Organisatoriese struktuur is 'n spesifieke raamwerk van vasgestelde poste waarin mense bepaalde take uitvoer, en is op so 'n manier gegroepeer dat hulle 'n gemeenskaplike doelwit nastreef.

Noem VIER vereistes van 'n formele organisatoriese struktuur. (4)

3.2 Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (3.2.1–3.2.6) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

Die volgende is die kenmerke van 'n lynorganisasie:

Gesag is in een (3.2.1) ... gesetel en personeel ontvang slegs (3.2.2) ... van die hoof en rapporteer terug aan hom/haar.

Een persoon is in (3.2.3) ... van 'n bepaalde taak of (3.2.4) ...

Lyne van (3.2.5) ... is duidelik en elke persoon se taak is duidelik uiteengesit, asook die (3.2.6) ... van elke persoon. (6 × 1) (6)

[10]

VRAAG 4: LEIDING

4.1 Verduidelik was *kommunikasie* is. (3)

4.2 Bespreek die beginsel van 'lynverlies' as 'n riglyn vir die bevordering van effektiewe kommunikasie. (4)

4.3 Noem DRIE beginsels van motivering wat 'n toesighouer moet gebruik om sy/haar span te inspireer en aan te moedig om die maatskappy se doelwitte te bereik. (3)

4.4 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n item in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (4.4.1–4.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.4.1	Posvergroting	A	daar is bevind dat om 'n werknemer op 'n herhalende roetinetaak elke paar uur of dae heen en weer van een roetinetaak na 'n ander en weer te verskuif, in sommige gevalle verveling en eentonigheid verlig
4.4.2	Posverryking		
4.4.3	Poswisseling		
4.4.4	Bevrediging	B	vereis 'n toepaslike posstruktuur wat betref inhoud, funksie en verhoudings en beïnvloed produktiwiteit, werknemermotivering en -moraal
4.4.5	Posontwerp		
		C	om die grense van 'n pos uit te brei deur verskillende take op dieselfde kundigheidsvlak by te voeg
		D	brei 'n pos vertikaal uit deur aktiwiteite wat hoër vaardighede vereis by te voeg en deur groter gesag te delegeer
		E	spruit uit werklik motiverende faktore soos interessante en uitdagende werk, benutting van 'n mens se vermoëns, geleenthede om iets betekenisvol te doen, erkenning van prestasie en verantwoordelikheid vir 'n mens se eie werk

(5 × 1) (5)
[15]

VRAAG 5: BEHEER

Toesighouers moet na sleutelplekke (maak-of-breek-punte) in hul bedrywighede soek en dan die meeste van hul aandag op daardie terreine toespits.

Noem en beskryf DRIE plekke waar beheer toegepas kan word. **[10]**

VRAAG 6: OPLEIDING

6.1 Die grondslag van sistematiese, gestruktureerde posopleiding het VIER hoekstene.

Teen 'n diagram wat die proses van gestruktureerde posopleiding illustreer. (6)

6.2 'n Konferensie is 'n byeenkoms van 'n klein groepie mense (15–20 persone) waarin die leier daarna streef om kennis en begrip te ontwikkel deur heelwat mondelinge deelname van vakleerlinge of studente te verkry. Leer word gefasiliteer deur op die idees wat deur die konferensiegangers bygedra word, voort te bou.

Beskryf kortliks TWEE vereistes vir 'n suksesvolle konferensie. (2 × 2) (4)

[10]

VRAAG 7: FINANSIËLE VERGOEDING

Die metodes om verskillende soorte werkers se betaling te bereken, word gewoonlik aansporingsvergoedingsplanne genoem.

Dui aan of die volgende stellings GEMETE DAGWERK of STANDAARDTYDPLAN is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Gemete dagwerk' of 'Standaardtydplan' langs die vraagnommer (7.1–7.9) in die ANTWOORDBOEK neer.

7.1 Dit behels eenvoudig 'n vaste vergoedingstarief per uur vir 'n omskrewe en ooreengekome standaard van daaglikse prestasie. (1)

7.2 Met die invloed van wetenskaplike bestuur begin die bestuur kyk na 'meer doeltreffende' werksmetodes en bied aan om te betaal nie dit waarop as die prys vir die werk ooreengekom is nie, maar eerder dit wat 'n 'regverdige' prys is op grond van die een of ander tegniek soos werkstudie of tydmeting. (2)

7.3 Mits die werker die gestelde mikpunte bereik, is hy/sy van 'n gereelde weeklikse loon gewaarborg. Indien hy/sy voortdurend nie daarin slaag om die vereiste standaard te bereik nie, word die werker na 'n minder veeleisende werk teen 'n laer betalingstarief oorgeplaas. (1)

7.4 Daar is geen aansporing om die voorafbepaalde produktiwiteitsvlak te oorskry nie. (1)

7.5 Die werkers kan hetsy die werk versprei en die hele dag lank werk, of heeltemal ophou werk sodra hulle hul kwota vir die dag gedoen het. (1)

7.6 Nie net kan 'n tarief per stuk vasgestel word nie, maar ook 'n aanvaarbare produksietempo. (1)

7.7 Werkmeting word gebruik om die tydstandaarde vir elke taak vas te stel. (1)

7.8 Hierdie 'aanvaarbare tempo' word die 'standaardtyd' genoem en gaan gepaard met 'n 'basistariefbetaling'. (1)

Kopiereg voorbehou

7.9 Hierdie plan is wesenlik dieselfde as stukwerk met 'n gewaarborgde minimum, met uitsondering daarvan dat standaard in *tyd* in plaas van *geld* uitgedruk word. (1)
[10]

VRAAG 8: GEHALTEBEHEER

Die meting van die mate waarin 'n proses, produk of diens voldoen aan die vereistes wat daarvoor gestel is, word algemeen as 'gehalte' beskou.

Beskryf VYF punte wat die toesighouer in gedagte moet hou wanneer hy of sy vir gehalte toets. **[5]**

VRAAG 9: ARBEIDSBETREKKINGE

9.1 Beskryf die verskil tussen *dissiplinêre prosedures* en *grieweprosedures*. (5)

9.2 Dui aan of elk van die volgende situasies as PROSEDUREEL ONBILLIKE of WESENLIK ONBILLIKE redes vir onbillike ontslag beskou kan word. Kies die antwoord en skryf slegs 'Prosedureel onbillik' of 'Wesenlik onbillik' langs die vraagnommer (9.2.1–9.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

9.2.1 Na die oplegging van die strafmaatreël was daar geen inagneming van die spesiale omstandighede soos die vorige rekord van die werknemer nie.

9.2.2 Die werknemer is nie bewus van die aard van sy/haar oortreding nie.

9.2.3 Die strafmaatreël wat die werknemer opgelê word, is nie in ooreenstemming met die behandeling van ander werknemers wat dieselfde of 'n gelykwaardige oortreding begaan het nie.

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

9.2.5 Die werknemer word nie die geleentheid gegun om sy/haar saak te stel nie.

(5 × 1) (5)
[10]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 10: VERLIESBEHEER

Dui telkens aan of die volgende situasies deur die WERKGEWER of die WERKER veroorsaak word. Kies die antwoord en skryf slegs 'Werkgewer of 'Werker' langs die vraagnommer (10.1–10.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

10.1 Werk teen 'n onveilige tempo

10.2 Werk sonder gesag

10.3 Onveilige konstruksie

10.4 Versuim om masjinerie en materiale te beveilig

10.5 Stel veiligheidstoestelle buite werking

10.6 Onveilige beligting

10.7 Die onveilige rangskikking of plasing van voorwerpe

10.8 Gekskeer met, terg of uitskel van werkskollegas

10.9 Gebrek aan masjiene en veiligheidskerms

10.10 Onveilige gebruik van toerusting of ledemate in plaas van die toerusting wat verskaf word

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou