higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOESIGHOUDENDE BESTUUR N4

(4110504)

29 Julie 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

099Q1G2129

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. Begin elke vraag op 'n nuwe bladsy.
4. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik word.
5. Hou onderafdelings van vrae bymekaar.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: INLEIDING TOT TOESIGHOUDING

1.1 Teken 'n kaart wat die hoeveelheid tyd wat mense in verskillende bestuursvlakke aan bestuurswerk en aan tegniese werk moet bestee om die sogenaamde bestuursgaping te voorkom, aandui. (5)

1.2 Word goeie leiers gebore of ontwikkel? ✻

Motiveer jou antwoord. (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 te skryf.

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

2.1.2 Toekomstige gebeure is gewoonlik die uitkoms van toekomstige en vorige gebeure. ✻

2.1.3 Ekonomiese faktore, sowel as politieke, sosiale en tegnologiese invloede by die werk is geneig om geleidelik oor die lang termyn plaas te vind.

2.1.4 Doelwitte is spesifiek, meer gerig en word gewoonlik vir die langtermyn geformuleer.

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

✻ (5)

2.2 Ten einde realistiese tye vir die uitvoering (prestasie) van elke stap te bepaal, kan 'n mens die tegniek wat as die mini-maks-tegniek bekendstaan, gebruik.

Beskryf die DRIE stappe in die mini-maks-skeduleringstegniek kortliks. (3)

2.3 Wanneer word eindpuntskedulering gebruik? ✻ (1)

2.4 Wanneer word beginpuntskedulering gebruik? (1)
[10]

VRAAG 3: ORGANISERING

3.1 'n Organisasiestruktuur is 'n spesifieke raamwerk van gevestigde posisies waarin mense sekere aksies uitvoer, en is so gegroepeer dat hulle 'n gemeenskaplike doel kan nastreef.

Lys VIER vereistes wat 'n formele organisasiestruktuur verseker. (4)

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

Die volgende is eienskappe van 'n lynorganisasie:

- Gesag is in een (3.2.1) ... gesetel en personeel ontvang slegs (3.2.2) ... vanaf die hoof en rapporteer aan hom/haar terug.
- 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 take en (3.2.6) … is duidelik omskryf. (6)

[10]

VRAAG 4: LEIDING

4.1 Definieer *probleemoplossing*. (5)

4.2 Die meeste moderne werkomgewings bevredig die basiese behoeftes van hul werkers omdat ons wette minimum lone, goeie werksomstandighede, toenemend beter voordeelpakkette en regsbeskerming teen ongeregtighede bied. Konsensus bestaan dat psigologiese behoeftes die beste voordele vir enige motivering inhou.

Noem VYF psigologiese behoeftes wat in die werkplek bevredig moet word ten einde werkers te motiveer. (5)

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

Die doel van kommunikasie is:

- Om beplanning en (4.3.1) … bekend te maak.
- Om die vloei van (4.3.2) … te verseker deur boodskappe oor te dra.
- Om doeltreffende (4.3.3)… van die organisasie te verseker.
- Om (4.3.4)… in te lig wat, hoe en wanneer goed gedoen moet word ten einde effektiewe delegering te verseker.
- Om die effektiewe (4.3.5) … van verskeie take te verseker. (5)

[15]

VRAAG 5: KONTROLE

Toesighouers moet kernpunte (maak-of-breek-punte) in hul bedrywe identifiseer en dan hul aandag op hierdie gebiede toespits.

Noem en beskryf DRIE tipes kontrole wat gebruik kan word. **[10]**

VRAAG 6: OPLEIDING

Voltooi die volgende paragrawe en sinne deur slegs die ontbrekende woord(e) langs die vraagnommer (6.1–6.10) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

By indiensopleiding moet die instrukteur (toesighouer of 'n aangewese nietoesighoudende werknemer) die (6.1) … wat geleer moet word in kleiner betekenisvolle dele verdeel en dit op sistematiese wyse aan die werknemers oordra. Die instrukteur (6.2) … die werk self, lei die leerlinge en neem waar hoe hulle die werk uitvoer. (6.3) … sal, indien nodig, gedoen word.

Indiensopleiding het die volgende voordele:

- Dit (6.4) … die leerlinge ... om te leer deur die (6.5) … toerusting in die werksomgewing te gebruik.
- Die leerling ervaar (6.6) … omdat hy/sy nuttige produkte produseer.
- Dit is (6.7) … vir die werkgewer omdat slegs 'n paar werknemers opgelei word.
- Kennis en vaardighede kan in 'n relatief (6.8) … tyd geleer word.
- 'n Groot omvang van (6.9) … kan, in vergelyking met 'n (6.10) … -situasie, verkry word.

[10]

VRAAG 7: FINANSIËLE VERGOEDING

7.1 Ongeag die bonusstelsel wat gekies word, behoort die twee hoofdoelwitte van die skema te wees om te dien as aansporing om verhoogde prestasie te lewer (d.i. 'n motiveerder) en as beloning vir die hoeveelheid werk wat gedoen word.

Noem die VYF eienskappe van suksesvolle bonusstelsels. (5)

7.2 Die term 'loon' word gebruik om monitêre vergoeding aan werkers te beskryf wie se salaris bepaal word volgens die aantal ure wat hulle gewerk het of stukwerk gedoen het.

Noem VYF faktore wat help om lone in 'n organisasie te bepaal. (5)

[10]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 8: GEHALTE

Die volgende stellings verwys na gehalte. Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by 'n term in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (8.1–8.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B
8.1	Om weer te maak, oor te doen, aan te pas, te wysig of 'n produk of diens wat verwerp is omdat 'n defek waargeneem of aangemeld is, te herstel.	A defek B herwerk
8.2	Presisiestelling wat die perke stel waarbinne die produk of diens aan die spesifikasies moet voldoen.	C spesifikasie D toleransie
8.3	Dit is die moontlikheid dat 'n produk, sonder enige faling, 'n bepaalde funksie, onder bepaalde toestande vir 'n spesifieke tyd, vervul.	E betroubaarheid
8.4	Enige afwyking van die produk of diens wat buite hierdie voorgeskrewe toleransies val.	
8.5	Definisie van die verwagte prestasie van 'n produk, verwagte gehalte van 'n diens, wat gewoonlik volgens besliste meting van grootte, vorm en afwerking bepaal word.	

[5]

VRAAG 9: ARBEIDSVERHOUDINGE

9.1 Dui aan watter van die volgende oortredings as minder ernstige oortredings, ernstige oortredings of baie ernstige oortredings beskou word. Skryf slegs "Minder ernstig', 'Ernstig' of 'Baie ernstig' langs die vraagnommer (9.1.1–9.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

9.1.1 Misbruik van siekverlofvoordele

9.1.2 Lyfwegsteek, vermorsing van tyd of om doelbewus stadig te werk

9.1.3 Om op die maatskappy se perseel onder die invloed van drank of dwelms te wees

9.1.4 Vervalsing van 'n ongeluksverslag

9.1.5 Belediging van medewerkers, veral in gevalle wat rasseverhoudings behels

(5)

9.2 'n Grieweprosedure impliseer dat die bestuur bereid is om na die werkers se griewe te luister en bied aan elke werker die geleentheid om die bestuur met sy/haar griewe te nader sonder om bang te wees vir intimidasie, diskriminasie of skade. ✻

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

VRAAG 10: VERLIESBEHEER

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

Indien ons in staat sou wees om alle onveilige optrede of toestande te elimineer, sal ongeveer (10.1.1) … van alle ongelukke voorkom kon word. Onveilige optrede veroorsaak ongeveer (10.1.2) … van alle beroepsongelukke. Onveilige toestande veroorsaak ongeveer (10.1.3) … van alle beroepsongelukke. Bestierings ('Acts of Providence') veroorsaak ongeveer (10.1.4) … van alle beroepsongelukke. (4)

10.2 Wat beteken *aanleghuishouding ('plant housekeeping')?* (2)

10.3 Waarom is aanleghuishouding belangrik en wenslik? ✻ (4)
[10]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou