higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N4

14 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 A
1.1.2 C
1.1.3 C
1.1.4 B
1.1.5 A

(5 × 2) (10)

1.2
1.2.1 Kommersiële sektor wat vinnige en goedkoop peuselhappies en drankies aan mense wat nie 'n uitgebreide maaltyd benodig nie bied

1.2.2 Bring nuwe veranderinge of idees aan

1.2.3 Opeenvolging van aksies wat gekoppel is om te verseker dat nodige aanpassings gemaak word

1.2.4 Voorsien 'n diens sonder om noodwendig ‘n wins te maak, maar lewer 'n diens binne 'n gegewe begroting

1.2.5 Hoofsaaklik die daaglikse aktiwiteite van die onderneming wat 'n lewensduur van ongeveer een jaar het

1.2.6 Verwag verandering in 'n besigheid eerder as om te wag om te reageer nadat veranderinge plaasgevind het

1.2.7 Beplan om vasgestelde doelwitte te bereik

1.2.8 Die integrasie van doelwitte en take op alle vlakke van alle departemente of funksies, wat die organisasie in staat sal stel om as 'n eenheid te funksioneer

1.2.9 Sistematiese proses waardeur bestuurders die werklike prestasie vergelyk met planne, standaarde en doelwitte, en aanpassings aanbring wanneer afwyking voorkom

1.2.10 Verwys na die inset-uitsetverhouding binne die organisasie

1.2.11 Limiete wat die areas van vryheid van aksie definieer

1.2.12 Wederkerige definisie van doelwitte en doelstellings deur beide 'n ondergeskikte en die superieur

1.2.13 Verwys na 'n aspek soos 'n markaandeel relatief tot dié van mededingers binne dieselfde marksegment

1.2.14 Dit is 'n metode om gerugte in 'n organisasie te versprei

1.2.15 Die omvang van wat die werker toegelaat word om te beplan en selfstandig te organiseer en om teen eie tempo te kan uitvoer

(15 × 2) (30)

Kopiereg voorbehou

1.3 1.3.1 B
1.3.2 D
1.3.3 A
1.3.4 E
1.3.5 G

(5 × 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Gee rigting en verduidelik doelwitte/doelstellings
- Bevorder samewerking
- Dwing bestuurders om na die toekoms te kyk
- Belangrik vir effektiewe benutting van moderne tegnologie
- Verseker koördinasie
- Betrek 'n gedagteproses/beplanning is 'n besluitnemingsproses
- Ekonomies/bespaar tyd, geld en moeite
- Deurlopende proses en nie net vir nuwe organisasies nie

(Enige 6 × 2) (12)

2.2
- Topbestuur is meestal betrokke by strategiese beplanning en spandeer die meeste van hul tyd om planne te formuleer om die organisasie in die toekoms in te lei.
- Beplanningstye wissel tussen twee tot dertig jaar, afhangende van die aard van die organisasie.
- Strategiese beplanning beplan vir die onderneming as geheel en moet voortdurend hersien word om voorsiening te maak vir veranderings in die omgewing.
- Langtermynbeplanning word nie volledig beskryf nie, maar bied slegs breë trekke.
- Die hulpbronne word gebruik om risiko's en bedreigings in die omgewing te identifiseer.
- Bestuur probeer om die hulpbronne en vaardighede van die organisasie te implementeer om die winsgewende oorlewing van die organisasie te verseker.
- Strategiese beplanning is meer buigsaam en aanpasbaar as korttermynbeplanning.

(7 × 2) (14)

2.3
- Vooruitskatting
- Bepaling van doelwitte
- Volg die beleidsriglyne
- Programmering
- Skeduleer tye vir aktiwiteite
- Om prosedures in plek te kry
- Volg die begroting

(Enige 4 × 1) (4)

2.4
- Sommige individue is in beheer en gee dus bevele deur ander.
- 'n Ordelike gedragspatroon word gevestig met mense wat as bestuurders en ondergeskiktes geïdentifiseer word.
- Die kommunikasie styl van leiers word bepaal deur hul vlak van gesag.
- Verdeling van arbeid vind plaas.
- 'n Suksesvolle organisasiestruktuur is dinamies en moet in staat wees om te verander en aan te pas by huidige omstandighede. (5 × 2) (10)

2.5
- Die verskeidenheid aktiwiteite in 'n organisasie
- Groei van organisasie
- Mate van aandag
- Mate van kennis
- Mate van tyd
- Mate van energie
- Mate van persoonlikheid
- Aard van die werk
- Bestuursmetodes
- Opleiding van die personeel (Enige 5 × 1) (5)

2.6
- Kennis en vaardighede van kundiges kan beter benut word.
- Minder kans vir verkeerde besluite as gevolg van te min inligting.
- Duplisering van funksies kan verminder word.
- Geen behoefte aan uitgebreide beheerprosedures nie.
- 'n Sterk koördinerende topbestuur kan ontwikkel word. (5)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1
- Situasionele leierskapstyl✓
  Leierskap hang af van die situasie wat voorhande is - gunstig, ongunstig of matig✓
- Persoonlike gedrag leierskapstyl✓
  Die gedrag van 'n leier word beklemtoon - dit is aanpasbaar en leier tree gepas op in elke situasie✓
- Werk- of werkersgesentreerde leierskapstyl✓
  Fokus op taakuitvoering en prestasie✓
- Persoonlike leierskapstyl✓
  Noue verhouding tussen leier en groeplede/motivering en leiding vind op 'n persoonlike vlak plaas✓
- Demokratiese leierskapstyl✓
  Deelname en benutting van idees van groeplede✓
- Outokratiese leierskapstyl✓
  Leier maak alle besluite as gevolg van gesag en aanname dat hy alles weet.✓
- Paternalistiese leierskapstyl✓
  Vaderlike invloed tussen leier en groep/beskerm en versorg die ondergeskiktes✓
- Inheemse leierskapstyl✓
  Informele leier as gevolg van kundigheid, beskik oor die vermoë om ander in 'n groep te beïnvloed✓ (Enige 5 × 2) (10)

3.2
- Brei gebied van kennis uit
- Moedig mense aan om inligting met mekaar te deel
- Verbeter persoonlike effektiwiteit
- Verbeter interpersoonlike verhoudings
- Fasiliteer die identifisering van probleme en griewe. (Enige 2 × 1) (2)

3.3 Vertikale arbeidsverdeling verwys na die bekendstelling van gesagslyne en beskryf die verskillende vlakke wat die vertikale organisasiestruktuur vorm. (2)

3.4
- 'n Lae moreel tussen werkers en swak motivering deur bestuurders
- Botsende persoonlikhede van sommige werknemers
- Swak verhoudings tussen individue en departemente
- Oordrewe klem op die belangrikheid of dringendheid van eie take
- Swak beplanning en/of organisering
- Swak kommunikasie tussen individue en departemente
- Onbevoegdheid van individue en departemente (6 × 2) (12)

3.5 3.5.1 Hulpbronne is die middele wat aan bestuur beskikbaar is om hul doelwitte te bereik (2)

3.5.2 Kapitaal - geld in die besigheid, menslike hulpbronne - ontvangsdame, ens. (Enige relevante voorbeeld) (1)

3.6
- Selfvertroue en die neiging om as ekstrovert op te tree
- Bo - gemiddelde intelligensie
- Dinamiese voorkoms en charismatiese gedrag
- Aanpasbaarheid, goeie kommunikasie en sosiale vaardighede
- Spesifieke vermoë om saam te werk en te organiseer (5 × 2) (10)

3.7 3.7.1 Die beheer van fisiese hulpbronne sluit aspekte soos voorraadbeheer, gehaltebeheer en beheer oor toerusting in.

3.7.2 Beheer oor menslike hulpbronne sluit ordelike keuring, plasing van personeel, doeltreffende opleiding en personeelontwikkeling, asook effektiewe prestasie evaluering en vergoeding in.

3.7.3 Beheer van inligtingsbronne sluit akkurate markvoorspellings en deeglike bestudering van die omgewing en ekonomiese vooruitskattings in.

3.7.4 Dit sluit beheer oor kontantvloei, debiteure, begrotings, verkope, produksiekoste, markaandeel en ander aktiwiteite in.

(4 × 2) (8)

3.8
- Oorweeg die behoeftes van elke afdeling van die organisasie en soek nie-noodsaaklike uitgawes.
- Besluit of spesifieke items teen laer koste verkry kan word.
- Voorsien voorsiening vir instandhouding, toerusting en ontwikkeling van personeel. (3)

[50]

VRAAG 4

4.1
- Kompleksiteit✓ – 'n ingewikkelde stelsel verg meer mense en sal dus koste verhoog.✓
- Koste✓ wat deur beheer aangegaan word, moet nooit die voordele wat daaruit verkry word, oorskry nie.✓
- Doelwit frustrasie✓ – beleid, prosedures en reëls behoort die bereiking van die doelwitte van beheer en organisasie te help.✓
- Oormatige beheer✓ kan lei tot frustrasie onder werkers, verskonings, groter arbeid omkeer, oneerlikheid en onderdrukking van inisiatief.✓
- Terugvoer✓ kom meestal in die vorm van kwantitatiewe inligting rakende koste, hoeveelhede, verhoudings en persentasies voor.✓
- Afstandbeheer✓ – die verantwoordelikheid vir beheer moet op die vereiste vlak geïmplementeer word.✓ (6 × 2) (12)

4.2
- Vergoed persone wat diefstal aanmeld
- Behoorlike rekords van alle items
- Goeie verhouding tussen bestuur en werkers
- Straf werknemers vir diefstal
- Beloon goeie prestasie
- Kontroleer sakke en pakkette van werknemers by vertrek
- Installeer CCTV
- Merk en kodeer items
- Bewusmaking oor diefstal (Enige toepaslike 4 × 1) (4)

4.3
- Kombuis✓ – effektiewe voedselproduksie, kwaliteit maaltye
- Eetkamer/restaurant✓ – uitstekende diens aan kliënte, verwelkomende atmosfeer✓
- Ontvangs✓ – verkoop akkommodasie, vriendelike dienste✓
- Huishouding✓ – skoon kamers en openbare areas✓ (4 × 2) (8)

4.4 Interpersoonlike kommunikasie verwys na die kommunikasie tussen 'n toesighouer en 'n werker of twee toesighouers✓✓ terwyl organisatoriese kommunikasie verwys na kommunikasie wat gewoonlik van bo afwaarts is en gewoonlik beleide, prosedures, reëls, regulasies, griewe, ens. insluit.✓✓ (4)

4.5
- Bedien goed gegeurde borde
- Vriendelike dienste
- Verskaf wat kliënte versoek het
- Bedien met vriendelike glimlag
- Verskaf wat kliënte verwagting sal oortref
- Volg organisatoriese reëls by die aanbied van diens

(Enige toepaslike 3 × 1) (3)

4.6
- Sjef✓ – verantwoordelik vir die voorbereiding en kook van voedsel✓
- Kelner✓ – verantwoordelik vir die bediening van kos✓
- Ontvangstoonbank personeel✓ – verantwoordelik vir die verwelkoming van kliënte, besprekings ens.✓
- Voedsel- en drankbestuurder✓ – verantwoordelik vir die bestuur van voedsel- en drankdienste✓
- Huishouding bestuurder✓ – Bestuur personeel wat verantwoordelik is vir die skoonmaak van kamers✓ (Enige toepaslike 5 × 2) (10)

4.7
- Gasvryheidsektor wat akkommodasie vir kleiner groepe mense bied
- Bied standaard diens
- Maak voorsiening vir oornagbesoekers, dagtoere of troues
- Meestal privaat besit en bedryf
- Beperkte personeel wat verskillende take uitvoer
- Kan ontbyt en aandete bied
- Eienaar woon op perseel (Enige toepaslike 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

4.8
- Aankoopkoste
- Koste om voorraad te dra
- Administratiewe koste (3)

4.9 Delegering is die toewysing van take aan ondergeskiktes. (1)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou