higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N20**(A)**(J14)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N4

(4090605)

14 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
TOEGEPASTE BESTUUR N4
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 EEN van die volgende is NIE 'n interne metode van kommunikasie in 'n organisasie nie:

A Verhouding met die regering
B Seminare
C Kennisgewingborde
D Huisjoernale

1.1.2 'n Tegniek wat gebruik kan word om koördinasie te verbeter:

A Integrasie
B Swak verhoudings
C Owerheidstruktuur
D Harmonisering

1.1.3 Tipiese langtermyndoelwitte van 'n organisasie sluit EEN van die volgende in:

A Programmering
B Voorspelling
C Verhoogde produktiwiteit
D Begrotings

1.1.4 Om vooraf te besluit wat om te doen, hoe om dit te doen, wanneer om dit te doen, en deur wie dit gedoen moet word, word na verwys as ...

A organisering.
B beplanning.
C leiding.
D bestuur.

1.1.5 EEN van die volgende beginsels word in beplanning gebruik:

A Beplanning so ver moontlik vooruit gedoen
B Verbeelding
C Goeie besluitneming
D Toekomstige perspektief

(5 × 2) (10)

1.2 Verduidelik die volgende terme:

1.2.1 Kafee

1.2.2 Innovasie

1.2.3 Proses

1.2.4 Nie-kommersiële sektor

1.2.5 Korttermynbeplanning

1.2.6 Proaktiewe beplanning

1.2.7 Beheer

1.2.8 Koördinasie

1.2.9 Kontrole

1.2.10 Produktiwiteit standaarde

1.2.11 Staande limiete of grense

1.2.12 Bestuur deur doelwitte

1.2.13 Bemarkingstandaarde

1.2.14 Riemtelegram

1.2.15 Werkdiepte

(15 × 2) (30)

1.4 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Onderneming wat aan een persoon behoort	A	vennootskap
		B	alleeneienaar
1.3.2	Regsentiteit - alle sake word onder een naam uitgevoer	C	beslote korporasie
1.3.3	Twee of minder as twintig mense wat in die organisasie belê	D	maatskappy
		E	deskundige gesag
1.3.4	Gebaseer op superieure kennis of vaardighede rakende 'n spesifieke taak	F	wettige gesag
		G	beleid
1.3.5	Breë riglyn vir geprogrammeerde besluite	H	reëls

(5 × 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

Beplanning is 'n bestuursfunksie. Sonder beplanning sal 'n organisasie ongeorganiseerd wees en sal dit uiters moeilik wees om ondergeskiktes te lei en toekomstige riglyne te verduidelik.

2.1 Gee SES redes waarom beplanning nodig is. (12)

2.2 Bespreek die kenmerke van strategiese beplanning. (14)

2.3 Gee VIER stappe in operasionele beplanning (4)

2.4 Verduidelik die faktore wat organisering in 'n onderneming beïnvloed. (10)

2.5 Noem VYF faktore wat die mate van beheer in 'n organisasie beïnvloed. (5)

2.6 Gee die voordele van die sentralisering van organisatoriese funksies. (5)
[50]

VRAAG 3

3.1 Noem en beskryf enige VYF leierskapstyle. (10)

3.2 Gee TWEE voordele van luistervaardighede wat belangrik is in kommunikasie. (2)

3.3 Verduidelik *vertikale arbeidsverdeling* en hoe dit werk. (2)

3.4 Noem SES faktore wat koördinasie kan inhibeer. (12)

3.5 3.5.1 Wat is *hulpbronne*? (2)

3.5.2 Gee een praktiese voorbeeld van 'n hulpbron. (1)

3.6 Bespreek die eienskappe van 'n ideale leier. (10)

3.7 Verduidelik die volgende sleutel prestasie areas van beheer in 'n organisasie:

3.7.1 Fisiese hulpbronne

3.7.2 Menslike hulpbronne

3.7.3 Inligtingshulpbronne

3.7.4 Finansiële hulpbronne

(4 × 2) (8)

3.8 Verduidelik hoe jy prioriteite kan stel om ferm besluite te neem tydens die formulering van 'n begroting. (3)
[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Bestuur moet waak teen 'n aantal negatiewe invloede rakende beheer.

Noem en beskryf SES aspekte wat die beheer in 'n organisasie negatief kan beïnvloed. (12)

4.2 Interne en eksterne diefstal moet voorkom word in 'n organisasie aangesien dit die winste verlaag.

Gee VIER beheermaatreëls wat ingestel kan word om diefstal te beheer. (4)

4.3 'n Gasvryheid instelling soos 'n hotel bestaan uit verskillende afdelings.

Noem VIER afdelings en hul sekondêre doelwitte. (8)

4.4 Onderskei tussen *interpersoonlike kommunikasie* en *organisatoriese kommunikasie.* (4)

4.5 Gee DRIE maniere om u kliënt se behoeftes te bevredig in terme van aanbieding van voedsel of diens wat in 'n hotel gelewer word. (3)

4.6 Noem VYF menslike hulpbronne in 'n gasvryheidsbedryf en gee EEN verantwoordelikheid van elk van die hulpbronne. (10)

4.7 Beskryf kortliks wat 'n gastehuis is. (5)

4.8 Noem DRIE tipes voorraadkoste. (3)

4.9 Verduidelik *bestuurdery ('directing')* as deel van leierskap. (1)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou