higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N20**(A)**(J6)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N4

(4090594)

6 Junie 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
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. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

1.1.1 'n Algemene metode om arbeid in toepaslike afdelings in te deel:

A Organisasie
B Delegering
C Koördinering
D Afdelingsvorming

1.1.2 Bedryfsplanne in 'n voedseldienseenheid gaan oor …

A strategiese beplanning.
B skepping van strategiese vennootskappe.
C korporatiewe beplanning.
D produksiebeplanning.

1.1.3 Die gee van werksopdragte van die boonste na die laer vlakke in 'n organisatoriese struktuur is …

A motivering.
B leiding
C organisering.
D rigting gee.

1.1.4 … is spesifieke voorskrifte oor wat bestuurders en werknemers mag en nie mag doen nie.

A Prosedures
B 'n Beleid
C Prosesse
D Reëls

1.1.5 … is nodig om te verseker dat effektiewe kommunikasie plaasvind.

A Enkodering
B Kanalisering
C Terugvoering
D Dekodering

(5 × 2) (10)

1.2 Kies 'n item/woord uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf net die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Die middele wat aan bestuur beskikbaar is om hul doelwitte te bereik	A	motivering
1.2.2	Interne dryfkrag wat optrede aandryf	B	huishouding
1.2.3	Verantwoordelik om openbare areas en vertrekke skoon te hou	C	hulpbronne
1.2.4	Kos vinnig voorberei terwyl klante wag	D	werksomvang
1.2.5	Verskillende take uitvoer	E	integrasie
		F	kitskos
		G	delegering

(5 × 2) (10)

1.3 Noem die verantwoordelikhede van die volgende spanlede in die onthaal-bedryf:

1.3.1 Voedseldiensbestuurder

1.3.2 Menslikehulpbronbeampte

1.3.3 Ontvangsklerk

1.3.4 Sjef

1.3.5 Boekhouder

(5 × 2) (10)

1.4 Noem die diens wat deur elk van die tekeninge hieronder verteenwoordig word. Skryf net die naam van die bedryf of diens langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1



1.4.2



1.4.3



1.4.4



1.4.5



(5 × 2) (10)

1.5 Verduidelik die sektore genoem in VRAAG (1.4.1–1.4.5). (5 × 2) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Beskryf beplanning in die besluitnemingsproses. (2)

2.2 Beskryf DRIE eienskappe wat beplanners moet hê. (3)

2.3 Gee VYF redes waarom beplanning nodig is. (5 × 2) (10)

2.4 Noem die stappe in die strategiese beplanningsproses. (5)

2.5 Gee riglyne aan die leier van 'n span oor hoe om opdragte te gee wat verseker dat spanlede as 'n span met die leier saamwerk. (5)

2.6 Noem VYF eienskappe van 'n suksesvolle leier. (5 × 2) (10)

2.7 Noem die hindernisse tot doeltreffende kommunikasie. (5)

2.8 Beskryf die eienskappe van strategiese beplanning. (5 × 2) (10)
[50]

VRAAG 3

3.1 Noem en verduidelik kortliks die DRIE elemente van koördinering. (3 × 2) (6)

3.2 Beskryf die aktiwiteite waarop afdelingsvorming gewoonlik in die voedseldienseenheid fokus. (5)

3.3 Noem en beskryf DRIE elemente van delegering. (3 × 2) (6)

3.4 Verduidelik die betekenis van die *spanwydte van beheer* in 'n organisasie. (1)

3.5 Elke bedryf in Suid-Afrika moet met 'n geregistreerde vakbond geaffilieer wees. Die gasvryheidsektore affilieer en maak deel uit van FEDHASA.

3.5.1 Waarvoor staan die akroniem FEDHASA? (1)

3.5.2 Verduidelik die missie van FEDHASA. (4)

3.5.3 Noem VYF verenigings wat deur FEDHASA verteenwoordig word. (5)

3.6 Kitskos word al hoe gewilder, veral onder werksmense.

3.6.1 Verduidelik wat 'n kitskosafsetpunt is. (2)

3.6.2 Is kitskosafsetpunte kommersiële of nie-kommersiële instellings? Motiveer jou antwoord. (1 + 2) (3)

Kopiereg voorbehou

3.7 Beskryf die volgende soorte ondernemings:

3.7.1 Alleeneienaar

3.7.2 Vennootskap

3.7.3 Maatskappy

3.7.4 Koöperasie

(4 × 2) (8)

3.8 Verduidelik die faktore wat koördinering beïnvloed. (5)

3.9 Verduidelik VIER vereistes vir doeltreffende koördinering. (4)
[50]

VRAAG 4

4.1 Leierskap kan as die kern van die bestuursproses beskou word omdat dit met die aanmoediging tot aksie te doen het.

Sit DRIE betekenisse van leierskap uiteen. (3)

4.2 Verduidelik TWEE voordele van 'n funksionele organisasie. (2)

4.3 Verduidelik VYF maniere of areas waarin voedseldienspersoneel in gasvryheidsdienste die konsep van aanbieding kan toepas. (5)

4.4 Innovering wek belangstelling, voorkom verveeldheid en lei tot verhoogde omset.

Noem VYF maniere waarop 'n restourant se spyskaart innoverend gebruik kan word om die verkoop van voedsel te verbeter. (5)

4.5 Een van 'n hotel se primêre doelwitte is om uitstekende diens te lewer.

Verduidelik hoe die hotelpersoneel uitstekende diens aan kliënte kan lewer. (5)

4.6 Administrasie is een deel van die roetine-aktiwiteite van 'n voedseldiens-bestuurder wat in beheer van voedseldiensaktiwiteite is.

Noem die items of aktiwiteite wat deur die beleid en prosedures van 'n voedseldienseenheid gedek behoort te word. (5)

4.7 Beskryf die begrotingsbeheeraktiwiteite van finansiële of sakebestuur. (4)

Kopiereg voorbehou

4.8 Wanneer die begroting opgestel word, is dit belangrik om aktiwiteite met vorige besigheidsrekords in verband te bring.

Bespreek die inligting wat ingewin moet word om 'n begroting realisties op te stel. (5)

4.9 Verduidelik kortliks die koste wat as gevolg van voorraadbeheer aangegaan word. (3 × 2) (6)

4.10 Bespreek die voordele van begrotingsbeheer. (5 × 2) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou