higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N4

(4090594)

4 Junie 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 8 bladsye.

202Q1J2104

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 afdeling op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf. Korrigeer die stelling indien dit ONWAAR is.

1.1.1 Koördinering is die funksie om mense te lei.

1.1.2 Laterale koördinering is die uitruiling van inligting tussen afdelings op dieselfde organisasievlak.

1.1.3 Vertikale koördinering is die deel van inligting tussen afdelings op verskillende vlakke.

1.1.4 Moraal is die toestand van 'n persoon met betrekking tot sy/haar moed.

1.1.5 Die bestuurskantoor/voorkantoor is verantwoordelik vir die koördinering van die daaglikse interne gastelys.

(5 × 2) (10)

1.2 Kies 'n beskrywing uit KOLOM A om by 'n woord in KOLOM B te pas. Skryf slegs die letter (A-K) langs die vraagnommer (1.2.1-1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Begin 'n gesprek	A	Versperring
1.2.2	Die sender sit die boodskap om sodat dit verstaanbaar is	B	Sender
1.2.3	HUB skryf 'n boodskap	C	Terugvoering
1.2.4	'n E-pos	D	Enkodering
1.2.5	Die geteikende gehoor	E	Taalversperring
1.2.6	Interpreteer die boodskap om dit te verstaan	F	Dekodering
1.2.7	Respons	G	Ontvanger
1.2.8	Geraas	H	Boodskap
1.2.9	Stereotiepe aannames	I	Kanaal
1.2.10	Verkeerde woordkeuse	J	Emosionele versperring
		K	Kulturele versperring

(10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

1.3 Definieer die volgende terme:

1.3.1 Werwing

1.3.2 Keuring

1.3.3 Ondergeskikte

1.3.4 Delegering

1.3.5 Omvang van beheer

(5 × 2) (10)

1.4 Beantwoord die volgende vrae oor ’n luukse passasierskip:

1.4.1 Watter tipes akkommodasie bied ’n luukse passasierskip oor die algemeen?

1.4.2 Aan watter tipe fisieke aktiwiteite kan jy deelneem tydens ’n skeepsreis?

1.4.3 Watter tipe items behoort op ’n luukse passasierskip te koop aangebied te word?

1.4.4 Watter tipe aandvermaak kan jy op ’n luukse passasierskip verwag?

1.4.5 Wat is die rolle van die maître d’ en sommelier in die eetkamer?

(5 × 2) (10)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Verduidelik die volgende DRIE handelinge wanneer jy delegeer:

2.1.1 Gesag (3)

2.1.2 Aanspreeklikheid (2)

2.1.3 Verantwoordelikheid (3)

2.2 Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Scenario:
The Driftwood Hotel is ’n groot vakansieoord aan die kus wat plaaslike en internasionale vakansiegangers lok. Die hotel bied ontspanningsaktiwiteite soos swem, watersport, en staptogte. Dit maak ook voorsiening vir funksies soos troues, konferensies en partytjies. Die hotel gebruik ’n eksterne oproepsentrum vir navrae en besprekings.

Penny-wise is ’n laekostemotel wat aan ’n besige hoofweg tussen twee groot stede geleë is. Die motel bied akkommodasie en 24-uur-restaurantgeriewe. Die motel gebruik gekontrakteerde diensverskaffers vir al hul huishoudingvereistes.

Perfect Eatery is ’n gewilde aansit- en wegneemrestaurant in die hartjie van ’n stad. Danksy hul gewildheid het hulle besluit om hul dienste met ’n mobiele kosstalletjie en ’n bustaurant uit te brei.

Glory Sibanda is ’n pensioenaris wat in ’n staatsgesubsidieerde tehuis vir bejaardes genaamd *Golden Years* woon. *Golden Years* gebruik kontrakspyseniers om maaltye in hul kombuis en eetkamer te berei en te bedien. Weens streng begrotingsbeperkings probeer die bestuur van *Golden Years* altyd die hulp van niewinsgewende organisasies bekom wat hulle kan help om hul geboue in stand te hou en na hul inwoners om te sien.

2.2.1 Watter van die gasvryheidsondernemings is residensiële ondernemings? Staaf jou antwoord. (4)

2.2.2 Watter van die gasvryheidsondernemings is nie-residensiële ondernemings? (1)

2.2.3 Watter van die gasvryheidsondernemings is kommersiële ondernemings? (4)

2.2.4 Watter van die gasvryheidsondernemings is nie-kommersiële ondernemings? Staaf jou antwoord. (2)

2.2.5 Na jou mening, watter van die gasvryheidsondernemings bied kinderwagter en -oppasgeriewe? Staaf jou antwoord. (4)

Kopiereg voorbehou

2.2.6 Watter dienste kan *Perfect Eatery* deur middel van hul kosstalletjie en busrestaurant lewer en waar kan dit gelewer word? (5)

2.2.7 Skryf Driftwood Holiday Hotel se besigheidshulpbronne (6M's) neer. (6 + 6) (12)

2.3 Bespreek hoe koördinasie op die volgende bestuursvlakke plaasvind:

2.3.1 Topbestuur (2)

2.3.2 Middelvlakbestuur (4)

2.3.3 Werknemersvlak (2)

2.4 Waarom kan *geprogrammeerde besluite* vinnig, konsekwent en goedkoop geneem word? (2)
[50]

VRAAG 3

3.1 Verduidelik VYF faktore wat koördinasie beïnvloed. (5)

3.2 Noem SEWE tegnieke wat gebruik kan word om koördinasie te verbeter. (7)

3.3 Noem en beskryf SEWE beginsels van beplanning. (14)

3.4 Beskryf kortliks die kenmerke van strategiese beplanning. (4)

3.5 Teken die organisasiestruktuur gebaseer op geografiese gebied vir 'n hotelkettinggroep met die volgende sleutelpersoneel:

Hoofbestuurder, bestuurder, streeksbestuurders in die volgende provinsies: Wes-Kaap, Oos-Kaap en Gauteng. Areabestuurders in die volgende areas: Johannesburg, Stellenbosch, Gqeberha, Pretoria en Kaapstad. (10)

3.6 Bespreek die redes vir organisering. (5 × 2) (10)
[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Beskryf kortliks die aard en doel van organisering. (2)

4.2 Beskryf kortliks die stappe in begrotingsformulering. (5 × 2) (10)

4.3 Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Scenario:

Jy is ses maande gelede as junior bestuurder in ’n mediumgrootte plattelandse hotel aangestel. Tydens jou eerste paar maande by die hotel let jy op dat daar ’n gebrek aan doeltreffende voorraadbeheer in die hele hotel is, byvoorbeeld, vars produkte word nie doeltreffend ontvang en in die kombuis gebêre nie en sommige droë ware het verval; huishoudingpakkamers is ongeorganiseerd, met beskadigde items wat rondlê; onderhoud- en toerustingvoorraad is lukraak en sonder behoorlike etikettering en kategorisering gepak. Al wat jy met betrekking tot voorraadbeheer- en batebestuurstelsels kon opspoor, was basiese ontledingstate wat enkele voorraaditems aandui. Jy kan ook nie die hotel se beleid oor die ontvangs en uitreiking van voorraaditems opspoor nie.

Jy bespreek jou besorgdhede met jou senior bestuurder, wat jou aanraai om ’n voorlegging aan senior bestuur te doen oor hoe om voorraadbeheer in die hotel te verbeter.

Ter inleiding tot die voorlegging:

4.3.1 Verduidelik waarom doeltreffende en doelmatige voorraadbeheer noodsaaklik vir die hotel is. (2)

4.3.2 Sit jou waarnemings van die situasie duidelik uiteen. (3)

4.3.3 Verduidelik die moontlike gevolge van die huidige situasie. (3)

Verduidelik in die liggaam van die voorlegging:

4.3.4 Die voordele van die inwerkingstelling van voorraadbeheer-BIS in die hotel. (6)

4.3.5 Die verskillende tipes en voorbeelde van BIS beskikbaar. (6)

4.3.6 Hoe die hotel geskikte tipes en stelsels kan ondersoek. (3)

4.3.7 Sluit jou voorlegging af deur die stappe voor te stel wat gevolg behoort te word om die voorlegging goed te keur en in werking te stel. (5)

4.4 Noem TWEE voordele van UB (uitsonderingsbestuur). (2)

Kopiereg voorbehou

4.5 Verduidelik kortliks die volgende leierskapstyle:

4.5.1 Laissez-faire (vrye teuels)

4.5.2 Outokraties (outoritêr)

4.5.3 Demokraties (deelnemend)

4.5.4 Transaksioneel

(4 × 2) (8)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou