higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N4

23 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 1.1.1 Die gesag wat ‘n bestuurder het om ondergeskiktes te vergoed vir die suksesvolle afhandeling van werk, byvoorbeeld die toeken van ‘n bonus vir die uitstekende werksprestasie van ‘n werknemer. (2)

1.1.2 Die gesag waarmee ‘n bestuurder ‘n werknemer wat verkeerd opgetree het straf of dreig, byvoorbeeld ‘n waarskuwing vir ‘n werknemer wat altyd laat is vir werk. (2)

1.1.3 Die gesag van meerdere kennis wat betref spesifieke take. ‘n Kroegbestuurder het meerdere kennis oor die voorbereiding van mengeldrankies. (2)

1.1.4 Die gesag wat deur posisie of rang in ‘n persoon setel om bevele te gee, byvoorbeeld ‘n kombuisbestuurder het die verantwoordelikheid om kombuispersoneel te bestuur en opdragte aan hulle te gee. (2)

1.1.5 ‘n Roetineplan het vaste beleide en prosedures. (1)

1.1.6 ‘n Enkelplan is ‘n plan wat net een keer gebruik word. (1)

1.1.7 Reëls is eenvoudig geskrewe stellings van wat gedoen moet word. (1)

1.2 1.2.1 Waarneming – die bestuurder van ‘n voedseldienseenheid gebruik sintuie – gehoor, smaak, reuk, sig en aanraking – om baie produksiestandaarde te meet.

1.2.2 Oudit en hersiening – wanneer ‘n plan opgestel word om te verseker dat elke aspek van beheer betrokke is.

1.2.3 Vaste reëls, opdragte en prosedures – dit beteken die assessering van werksaamhede om te bepaal of dit voldoen aan ‘n aanvaarbare manier van dinge doen of nie.

1.2.4 Mondelinge kommunikasie – ‘n bestuurder kan werkverrigting waarneem en dit met standaarde vergelyk, en remediërende stappe direk mondeling aan werkers oordra.

1.2.5 Dissiplinêre stappe – ‘n werker wat van diefstal beskuldig word kan dissiplinêr verhoor word vir korrektiewe en voorkomende maatreëls.

(5 × 2) (10)

1.3	1.3.1	Kombuis- of produksiedepartement		
	1.3.2	Eetkamer/restaurant/kos- en drankdepartement		
	1.3.3	Ontvangs/'front of house'		
	1.3.4	Huishouding		
			(4 × 1)	(4)
1.4	1.4.1	G		
	1.4.2	D		
	1.4.3	F		
	1.4.4	A		
	1.4.5	C		
	1.4.6	E		
	1.4.7	B		
			(7 × 1)	(7)
1.5	1.5.1	Gesagstruktuur		
	1.5.2	Reëls en regulasies		
	1.5.3	Bestuurspraktyk		
	1.5.4	Vertikale koördinasie		
	1.5.5	Laterale koördinasie		
			(5 × 1)	(5)
1.6	1.6.1	A, H		(2)
	1.6.2	B, E		(2)
	1.6.3	D		(1)
	1.6.4	C		(1)
	1.6.5	F, G		(2)
1.7	1.7.1	'n Funksie van menslike hulpbronne om moontlike kandidate te werf, selekteer en plaas		
	1.7.2	Vermoë om gebruiksvoorwerpe en toerusting te gebruik		
	1.7.3	Vermoë om met mense te werk		
	1.7.4	Vermoë om individuele sake binne hulle verhouding as geheel te sien		
	1.7.5	Onafhanklike eenheid wat volgens ekonomiese beginsels werk		
			(5 × 1)	(5)
				[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 'n Onderneming wat soorte kos voorsien wat vinnig voorberei kan word as die klant daarvoor vra, en dadelik geëet kan word (1)

2.1.2
- McDonald's
- Steers
- KFC
- Fishaways
- Ocean Basket
- Nando's (Enige 5 × 1) (5)

2.1.3
- Verkoop van konferensieplekke
- Verkoop van vermaak, soos swembaddens
- Verkoop van kos en drank
- Verkoop van akkommodasie
- Ekstra dienste soos wasserydienste
- Buitelug-trouplekke (6)

2.1.4
- Kroegbestuurder
- Spysenieringstoesighouer
- Toonbankdiensassistent
- Huishoudingsassistent
- Chef
- Kamer-assistent (Enige 4 × 1) (4)

2.2
- Daar moet 'n duidelik doelwit en beleid wees.
- Daar moet effektiewe delegering van gesag en verantwoordelikheid in die departement wees.
- Effektiewe kommunikasiekanale en tegnieke moet gebruik word.
- Die koördinasievlakke moet duidelik omskryf wees.
- Groepdeelname moet by beplanning en besluitneming gebruik word.
- Die verskillende koördinasiehulpmiddels soos kommunikasie, komitees en doelwitte moet gebruik word om samewerking te verbeter.
- 'n Gesonde personeelbeleid moet toegepas en aangepas word wanneer dit nodig is.
- Verskaf voldoende tyd- en produksiefaktore sodat werknemers hul take doeltreffend kan uitvoer. (Enige 5 × 2) (10)

2.3
- 'n Lae moraal en swak motivering
- Die botsende persoonlikhede van sommige werknemers
- Swak verhouding tussen individue en departemente
- Oordrewe klem op die belangrikheid of dringendheid van eie take
- Swak beplanning en organisasie
- Swak kommunikasie
- Onbevoegdheid van individue en departemente en onwilligheid om nuwe metodes te implementeer en te gebruik (Enige 5 × 1) (5)

2.4
- Die oplossing moet bydra tot die bereiking van organisasiedoelwitte.
- Die oplossing moet aanvaarbaar wees vir almal wat betrokke is.
- Evalueer die oplossing met die oog op resultate vir die organisasie.
- Die risiko van elke alternatief moet ondersoek word en die koste-implikasies daarvan moet gemeet word. (4 × 2) (8)

2.5
- Dit verbreed jou kennis.
- Dit moedig mense aan om inligting met jou te deel.
- Dit verbeter jou persoonlike doeltreffendheid.
- Dit verbeter interpersoonlike verhoudings.
- Dit vergemaklik die identifisering van probleme en griewe. (5)

2.6
- Administrasie/bestuur van voedseldienseenheid
- Toesighouding van funksionele aktiwiteite
- Funksionele aktiwiteite soos ontvangs, berging, voedselvoorbereiding en -bediening
- Bykomende dienste soos wasserydienste, klerklike dienste, onderhoud en herstelwerk
- Die dienste van rekenaarspesialiste en mikrobioloë is soms nodig

(Enige 3 × 2) (6)
[50]

VRAAG 3

3.1
- Die identifisering en formulering van doelwitte
- Die formulering van planne
- Die evaluering van planne en die keuse van die beste alternatief
- Die implementering van die geselekteerde planne
- Die rigting van aktiwiteite om te verseker dat die plan korrek geïmplementeer en uitgevoer word
- Die finale beheer om te assesseer of die doelwitte bereik is (6)

3.2
- Ontwikkeling van voedselstelsels
- Verbetering van voedselstelsels
- Bedryfsaktiwiteite van voedseldienseenheid
- Totale beheer van alle aktiwiteite wat op voedselvoorbereiding betrekking het
- Totale beheer van alle aktiwiteite wat op voedselbediening betrekking het
- Inspireer werknemers om ‘n gehaltediens aan kliënte te lewer
- Organiseer aktiwiteite wat met voedselvoorbereiding verband hou
- Verbetering van die vermoëns en vaardighede van werknemers

(Enige 6 × 1) (6)

3.3
- Verandering in spyskaartitems
- Nuwe bedieningsvoorstelle
- Verbetering in hoe voedsel voorgesit word
- Verbeterde uitleg van die voedseldiensarea
- Verbetering in voedselgarnering (Enige 3 × 1) (3)

3.4
- Oorlewing
- Groei en verbetering van markposisies
- Winsgewendheid
- Rol in gemeenskap
- Verhoogde produktiwiteit
- Innovering
- Goeie verhoudinge in werksplek (Enige 5 × 1) (5)

3.5
- Produksiestandaarde
- Bemarkingstandaarde
- Winsstandaarde
- Produktiwiteitstandaarde
- Menslikehulpbron-standaarde (5)

3.6 Meting moet:
- Betroubaar wees
- Geldig wees
- Ooreenstem met organisasiedoelwitte, en op die sleutelarea konsentreer (3)

3.7
- Stel personeel aan wie se waardes en behoeftes in lyn is met die waardes en doelwitte van die organisasie.
- Die individu moet met die organisasie geïntegreer wees.
- Bestuursopleiding vir bestuurders is nodig sodat hulle die nodig kennis en ondervinding verkry wat tot voordeel van die organisasie sal wees.
- Daar moet die een of ander beloning wees vir die werker wat die verwagte prestasie behaal.
- Straf of negatiewe maatreëls moet slegs in uiterste gevalle gebruik word.
- Beheer kan toegepas word deur middel van erkenning en die toepassing van faktore wat werknemers sal motiveer om hard te werk. (Enige 5 × 2) (10)

3.8
- Winste word geprojekteer volgens geraamde verkope, koste en onkoste.
- Beplanning word gefasiliteer omdat daar ‘n raming is van die finansiële toestand van die organisasie.
- Bestuur het ‘n beter begrip van hulle persoonlike bydraes en verantwoordelikhede.
- Om voorkomende stappe te doen kan probleme en veranderlikes beheer.
- Fisiese hulpbronne soos masjinerie en toerusting kan op ‘n meer produktiewe en ekonomiese manier gebruik word.
- Koördinasie en samewerking tussen die verskillende departemente en seksies word verhoog.
- Ekonomiese metodes bespaar geld deur vermorsing te voorkom.

(Enige 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

3.9
- Die beheer van fisiese hulpbronne sluit aspekte soos voorraadbeheer, gehaltebeheer en beheer oor toerusting.
- Beheer oor menslike hulpbronne sluit in die ordelike keuse en plasing van personeel, effektiewe opleiding, en persoonlike ontwikkeling sowel as effektiewe evaluering en vergoeding van prestasie.
- Die beheer van inligtingshulpbronne sluit in akkurate markvoorspellings deur die bestudering van omgewings- en ekonomiese voorspellings.
- Finansiële hulpbronne sluit in beheer oor kontantvloei, debiteurebegrotings, verkope, produksiekoste, markaandeel en ander aktiwiteite wat finansieel gekwantifiseer kan word. (4 × 2) (8)

[50]

VRAAG 4

4.1
- Onsekerheid oor die toekoms maak beplanning moeilik.
- Veranderinge vind al vinniger plaas.
- Goeie beplanning verg aansienlike koste.
- Die grootte van die onderneming en ingewikkelde werksaamhede verg besondere insig en inisiatief in die geval van beplanning vir ‘n groot onderneming.
- Die doeltreffendheid van die beplanner word bepaal deur die vermoë om ‘n situasie in perspektief te sien en dit te evalueer.
- Beplanning kan oordryf word met te veel verslae en opdragte, sonder enige praktiese waarde. (Enige 5 × 1) (5)

4.2
- Topbestuur is meestal betrokke by strategiese beplanning en spandeer meeste van hulle tyd aan die formulering van planne om die organisasie die toekoms in te lei.
- Periodes tussen strategiese beplanning wissel tussen twee en drie jaar, afhangend van die aard van die organisasie
- Strategiese beplanning is beplanning vir die onderneming as ‘n geheel; dit moet deurlopend hersien word om vir veranderinge in die omgewing voorsiening te maak.
- Langtermynbeplanning word nie in besonderhede beskryf nie, maar word slegs breedweg beskryf.
- Tydens strategiese beplanning word die hulpbronne gebruik om risiko’s en bedreigings in die omgewing wat nadelig vir die bestaan van die organisasie kan wees, te identifiseer.
- Bestuur probeer om die hulpbronne en vaardighede van die organisasie te ontplooi om die winsgewende bestaan van die organisasie te verseker.
- Strategiese beplanning is meer buigsaam en aanpasbaar as korttermynbeplanning.

(Enige 5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

4.3
- Beplanning dra positief by tot die bereiking van die onderneming se doelwitte.
- Beplanning is die voorvereiste vir die uitvoering van die ander bestuursfunksies.
- Planne vir die verskillende departemente moet gebaseer wees op dieselfde aanname van beter koördinasie.
- Daar moet doeltreffende kommunikasie wees tussen al die beplanners.
- Beplanningsprosedures en -programme moet op die beleidsraamwerk gebaseer wees.
- Goeie tydsberekening is nodig vir koördinering tussen departemente.
- Die regte keuse moet uit moontlike alternatiewe gemaak word om doelwitte te bereik.
- Beplanners moet insae hê in alle inligting rakende beplande aktiwiteite.
- Beplanning moet so lank moontlik vooruit gedoen word.
- Beplanning moet buigsaam wees en aanpas by veranderende omstandighede.
- Effektiewe beplanning vereis deurlopende terugvoer oor vordering; dit maak voorsiening vir afwykings.
- In mededingingsituasies moet die optrede van mededingers in ag geneem word. (Enige 5 × 2) (10)

4.4
- Formuleer boodskappe duidelik en direk; gebruik toepaslike taal wat verstaanbaar is.
- Beplan die kommunikasie deeglik.
- By die formulering van boodskappe moet die ontvanger se vermoëns in gedagte gehou word.
- Die herhaling van boodskappe is nuttig om foutiewe dekodering en selektiewe herroeping te verminder.
- Tydsdruk belemmer soms die ontvangs van boodskappe.
- Terugvoer moet aangemoedig word.
- Opvolgprosedures is nodig om te bepaal of die boodskap ontvang en korrek verstaan is. (Enige 4 × 1) (4)

4.5
- Selfvertroue en die neiging om soos ‘n ekstrovert op te tree
- Bogemiddelde intelligensie
- ‘n Dinamiese voorkoms en charismatiese gedrag
- Aanpasbaarheid en goeie kommunikasie- en sosiale vaardighede
- ‘n Spesifieke vermoë om saam te werk en te organiseer (5)

4.6
- Dit skep die geleentheid vir besluitneming op laer vlakke en leer werknemers om verantwoordelik te wees vir take.
- Dit skep gelyke verdeling van werk tussen al die werknemers in die organisasie en moedig effektiewe werkverrigting aan.
- Effektiewe delegering van gesag kan die moraal tussen werkers verbeter. (3)

Kopiereg voorbehou

4.7
- Skep ‘n werksomgewing wat vry is van vrees en frustrasie.
- Behoorlike beplanning moet gedoen word.
- Omskryf gedelegeerde take duidelik en ken die nodige gesag toe om dit uit te voer.
- Aanspreeklikheid kan nie opgeoffer word nie.
- Slegs een sentrale gesag moet bestaan vir elke organisatoriese eenheid.
- Daar moet minimum vlakke van gesag bestaan.
- Interverwante take moet onder dieselfde gesag gegroepeer word.
- Die opdrag moet toepaslik en aanvaarbaar wees vir die verantwoordelike ondergeskikte.
- Die gesag om die werk te doen moet naby die punt van uitvoering wees.
- Gesagslyne moet duidelik omskryf wees.
- Daar moet volle erkenning wees van verantwoordelikheid wat deur ondergeskiktes aanvaar is.
- Daar moet voldoende hulp en beheer wees.
- Daar is ‘n beperking op die getal mense wat suksesvol deur een persoon bestuur kan word, aangesien die omvang van beheer beperk is.
- Daar moet genoeg motivering wees vir spanwerk.
- Werk moet periodiek geëvalueer word. (Enige 5 × 1) (5)

4.8
- Groot hoeveelhede werk moet gedoen word sodat werkers kan spesialiseer en op ‘n voltydse basis kan werk.
- ‘n Vaste hoeveelheid werk, materiale, ‘n toepaslike produkontwerp en produktegnologie moet beskikbaar wees. (2 × 2) (4)

4.9 Die kommersiële sektor sluit die ondernemings in wat voordeel trek uit die lewering van dienste, soos hotelle, restaurante en kafees;
die nie-kommersiële sektor sluit die ondernemings in wat ‘n diens lewer sonder om noodwendig ‘n wins te moet maak, maar wat ‘n diens lewer binne ‘n gegewe begroting.

(2 × 2) (4)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou