higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N20**(A)**(N23)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N4

(4090594)

23 November 2018 (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. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verduidelik die volgende terme en gee ‘n toepaslike voorbeeld waar moontik:

1.1.1 Beloningsgesag (‘Reward authority’) (2)

1.1.2 Dwanggesag (‘Coercive authority’) (2)

1.1.3 Kundigheidsgesag (‘Expert authority’) (2)

1.1.4 Regsgesag (‘Legal authority’) (2)

1.1.5 Roetineplanne (‘Standing plans’) (1)

1.1.6 Enkelplan (1)

1.1.7 Reëls (1)

1.2 Onderskei tussen die volgende beheertegnieke of beheermaatreëls:

1.2.1 Waarneming (‘Observation’)

1.2.2 Oudit en hersiening

1.2.3 Vaste (‘Standing’) reëls, opdragte en prosedures

1.2.4 Mondelinge kommunikasie

1.2.5 Dissiplinêre stappe

(5 × 2) (10)

1.3 Identifiseer die departemente/seksies wat vir die volgende take in ‘n hotel verantwoordelik is:

1.3.1 Om gehaltemaaltye te lewer

1.3.2 Om ‘n uitstekende diens aan te bied en ‘n ontspanne atmosfeer vir kliënte te skep

1.3.3 Om akkommodasie te verkoop en ‘n vriendelike diens aan te bied

1.3.4 Om te sorg vir skoon kamers en openbare areas

(4 × 1) (4)

1.4 Kies ‘n strategiesebeplanning-stap uit KOLOM B om by ‘n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	Is die beginpunt van alle ander beplanningsprosesse en sentreer rondom die rede vir die organisasie se bestaan	A	hersiening van organisasiedoelwitte
1.4.2	Bepaal die huidige sterkpunte en swakpunte, en ook of die gestelde doelwitte realisties is met betrekking tot die huidige hulpbronne en waardes	B	die plan moet gemeet en gekontroleer word
1.4.3	Bepaal die positiewe of negatiewe invloede wat ‘n uitwerking kan hê op die organisasie	C	strategiese besluite
1.4.4	Moet gedoen word nadat die sterkpunte en swakpunte bepaal is en ‘n situasie-ontleding uitgevoer is	D	evaluering van die organisasie
1.4.5	Is strategiese besluite wat geneem moet word indien dit nodig is om die doelwitte te hersien en daar nuwe alternatiewe is om van te kies	E	die implementering van ‘n strategiese plan
1.4.6	Vind plaas nadat die strategie bepaal is	F	om die eksterne omgewing te bekyk
1.4.7	Bepaal of die korrekte strategie gekies is en of die onderneming sy doelwitte bereik	G	die formulering van doelwitte
		H	funksionele beplanning

(7 × 1) (7)

1.5 Gee EEN woord of 'n term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord of term lang die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.5.1 Bepaal die verwantskap ('relation') tussen personeellede van die organisasie

1.5.2 Dien as riglyne om roetineprobleme op te los; is 'n doeltreffende instrument om roetine-aktiwiteite te koördineer en te beheer

1.5.3 Duidelike doelwitte is belangrike motiveerders en moedig spanwerk aan

1.5.4 Vind vertikaal tussen die verskillende bestuursvlakke plaas

1.5.5 Komitees en taakgroepe word aangestel om probleme te hanteer

(5 × 1) (5)

1.6 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by die voordele of nadele van personeelorganisasie in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–I) langs die vraagnommer (1.6.1–1.6.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.6.1	TWEE voordele van lynorganisasie	A	bevorder vinnige besluitneming
1.6.2	TWEE nadele van lyn- en personeelorganisasie	B	goeie vryskutadviseurs is soms nie maklik om te vind nie en kan redelik duur wees
1.6.3	'n Voordeel van funksionele organisasie	C	kundige kennis en raad is beskikbaar wanneer dit nodig is
1.6.4	'n Voordeel van lyn- en personeelorganisasie	D	doeltreffende lewering van alle dienste kan verbeter word
1.6.5	TWEE nadele van funksionele organisasie	E	adviseurs kan gefrustreerd raak omdat hulle nie afdwingbare gesag het nie
		F	bevelseenheid ('unity of command') word op die spel geplaas ('compromised')
		G	die gesagstruktuur kan te gekompliseerd raak
		H	die stelsel is baie eenvoudig
		I	aandagspan word op die spel geplaas ('compromised')

(8 × 1) (8)

Kopiereg voorbehou

1.7 Verduidelik die volgende terme:

1.7.1 Personeelvoorsiening (‘Staffing’)

1.7.2 Tegniese vaardighede

1.7.3 Interpersoonlike vaardighede

1.7.4 Konseptuele vaardighede

1.7.5 Organisasie

(5 × 1) (5)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Afsetpunte (‘outlets’) vir kitskos en akkommodasie is gewild en word geniet deur die werkersklas en diegene wat lief is vir reis. Hierdie mense geniet ‘n ontspanne atmosfeer en buitelugaktiwiteite, veral as al die fasiliteite binne-in die oord is.

2.1.1 Wat is ‘n kitskos-afsetpunt (‘fast food outlet’)? (1)

2.1.2 Gee VYF voorbeelde van kitskos- of wegneemafsetpunte. (5)

2.1.3 Verduidelik hoe ‘n oord (‘resort’) wat akkommodasie en ander gasvryheidsdienste aanbied, ‘n inkomste of wins kan genereer. (6)

2.1.4 Identifiseer VIER werksgeleenthede wat in akkommodasie- en kitskosafsetpunte aangetref word. (4)

2.2 Verduidelik die vereistes vir doeltreffende koördinasie. (5 × 2) (10)

2.3 Identifiseer die faktore wat koördinasie beïnvloed. (5)

2.4 Die evaluering van alternatiewe oplossings is een van die stappe in die besluitnemingsproses.

Verduidelik die reëls om te volg wanneer alternatiewe oplossings geëvalueer word. (4 × 2) (8)

2.5 Beskryf breedweg VYF voordele van goeie luistervaardighede. (5)

2.6 Identifiseer DRIE aktiwiteite in voedseldiensaktiwiteite waarop departementalisering (‘departmentation’) gewoonlik fokus. (3 × 2) (6)

[50]

VRAAG 3

3.1 Bespreek die aksies wat betrokke is by bestuur se beplanningsproses. (6)

3.2 Verduidelik die verantwoordelikhede van ‘n voedseldiensbestuurder ten einde die sukses van ‘n voedseldienseenheid te verseker. (6)

3.3 Gee DRIE voorbeelde van innoverende idees wat ‘n voedseldiensbestuurder in ‘n voedseldienseenheid kan gebruik om voedseldiensstandaarde te verbeter. (3)

3.4 Identifiseer VYF langtermyn- of korporatiewe doelwitte van ‘n organisasie. (5)

Kopiereg voorbehou

3.5 Die eerste stap in die beheerproses is om standaarde te stel. Om realistiese standaarde te stel, moet bestuurders aandag skenk aan sekere toepaslike sleutelprestasiestandaarde.

Noem hierdie standaarde. (5)

3.6 Identifiseer die vereistes waaraan prestasiemeting moet voldoen wanneer werklike prestasie gemeet word. (3)

3.7 Identifiseer VYF voorsorgsmaatreëls wat gevolg moet word wanneer pogings aangewend word om werkers se samewerking te verkry ten einde organisasiedoelwitte te behaal. (5 × 2) (10)

3.8 Gee VIER voordele van begrotingsbeheer. (4)

3.9 Bestuur moet menslike, finansiële, fisiese en inligtingshulpbronne in ag neem wanneer die bereiking van doelwitte nagestreef word, veral dié wat op die verbetering van winste gemik is.

Bespreek hoe ‘n bestuurder op hierdie VIER prestasie-areas van beheer in ‘n organisasie kan fokus. (4 × 2) (8)
[50]

VRAAG 4

4.1 Identifiseer VYF versperrings wat effektiewe beplanning kan strem. (5)

4.2 Bespreek VYF kenmerke van strategiese en korporatiewe beplanning. (5 × 2) (10)

4.3 Bespreek die beginsels wat by beplanning gevolg moet word. (5 × 2) (10)

4.4 Verduidelik die beginsels wat gevolg moet word om effektiewe kommunikasie in ‘n organisasie te verseker. (4)

4.5 Verduidelik die eienskappe waaroor ‘n ideale leier moet beskik. (5)

4.6 Gee DRIE redes hoekom delegering belangrik is in ‘n organisasie. (3)

4.7 Verduidelik die beginsels van delegering. (5)

4.8 Verduidelik die TWEE voorvereistes vir die suksesvolle toepassing van arbeidsverdeling. (2 × 2) (4)

4.9 Onderskei tussen *kommersiële* en *nie-kommersiële* sektore. (2 × 2) (4)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou