higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N4

26 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	C		
	1.1.2	D		
	1.1.3	B		
	1.1.4	A		
	1.1.5	D		
			(5 × 2)	(10)
1.2	1.2.1	E		
	1.2.2	D		
	1.2.3	A		
	1.2.4	F		
	1.2.5	C		
			(5 × 2)	(10)
1.3	1.3.1	Waar		
	1.3.2	Waar		
	1.3.3	Waar		
	1.3.4	Onwaar		
	1.3.5	Onwaar		
			(5 × 2)	(10)
1.4	1.4.1	Herbestelvlak		
	1.4.2	Korttermynbeplanning		
	1.4.3	Terugvoering		
	1.4.4	Posverryking		
	1.4.5	Kitskos		
	1.4.6	Enkodering		
	1.4.7	Selfverwesenliking		
	1.4.8	Departementalisering volgens funksie		
	1.4.9	Funksionele organisasie		
	1.4.10	Vennootskap		
			(10 × 2)	(20)
				[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1

- Formuleer boodskappe duidelik en regstreeks.
- Beplan die kommunikasie deeglik.
- Boodskappe moet geformuleer word met inagneming van die ontvanger se vermoë.
- Herhaling van boodskappe is nuttig om foutiewe dekodering en selektiewe herroeping te verminder.
- Terugvoering behoort aangemoedig te word.
- Opvolgprosedures is noodsaaklik om te bepaal of die boodskap ontvang en korrek verstaan is. (Enige 5 × 1)

2.1.2

- Hou op praat.
- Vind areas van belangstelling in dit wat die spreker sê.
- Gebruik van empatie in kommunikasie.
- Herken jou vooroordele.
- Wees bewus van snellerwoorde.
- Weerstaan afleidings.
- Leer om te konsentreer.
- 'n Gebrek aan motivering kan tot swak luistervaardighede lei.
- Wees 'n kritiese luisteraar.
- Beheer jou woede.
- Luister om idees te kry.
- Stel vrae.
- Maak seker dat jy verstaan deur inligting te herhaal.
- Wees buigsaam.
- Oefen jou verstand.
- Gebruik jou dinkspoed tot jou voordeel. (Enige 5 × 1)

(2 × 5) (10)

2.2

- Kommunikasie met die mark, wat reklame, verkoopsbevordering en persoonlike verkope insluit.
- Die afdeling openbare skakelwese van die organisasie hanteer kommunikasie met die publiek.
- Betrekkinge met die staat.
- Die personeelafdeling hanteer arbeidsverhoudinge.
- Kommunikasie met aandeelhouers en die sakegemeenskap deur middel van jaarverslae, ensovoorts. (Enige 2 × 1) (2)

2.3

- Identifiseer en omskryf die probleem.
- Samel tersaaklike inligting in.
- Bepaal doelwitte vir besluite.
- Ontwikkel alternatiewe oplossings.
- Evalueer die alternatiewe oplossings.
- Kies die beste alternatief.
- Stel die besluit in werking.
- Evalueer die resultate. (8)

Kopiereg voorbehou

2.4
- Beplanning gee rigting.
- Beplanning bevorder samewerking.
- Dit is belangrik vir die doeltreffende benutting van hulpbronne.
- Dit verplig bestuurders om vir die toekoms te beplan.
- Dit bevorder stabiliteit.
- Dit verseker koördinasie. (Enige 5 × 1) (5)

2.5
- Onsekerheid oor die toekoms maak beplanning moeilik.
- Veranderinge vind al hoe vinniger plaas.
- Goeie beplanning vereis aansienlike koste.
- Die grootte van die onderneming en ingewikkelde werksaamhede vereis bepaalde insig en inisiatief om te beplan.
- Die doeltreffendheid van die beplanner sal bepaal word deur die vermoë om 'n situasie in perspektief te sien en dit te evalueer.
- Beplanning kan oordryf word deur te veel verslae en instruksies sonder enige praktiese waarde. (Enige 5 × 2) (10)

2.6
- Doelwitte moet duidelik omskryf word omdat hulle belangrike riglyne vir die onderneming is en tot harmonie onder personeel sal bydra.
- Planne behoort eenvoudig te wees sodat alle betrokkenes dit kan verstaan.
- Beskikbare hulpbronne moet volledig benut word voordat nuwe metodes oorweeg word.
- Planne behoort buigsaam te wees om by veranderende omstandighede aan te pas.
- Mense wat by die uitvoering van planne betrokke is, moet dit verstaan en aanvaar.
- Planne behoort konkreet, spesifiek en bereikbaar te wees.
- Beplanning behoort deur die hele onderneming in werking gestel te word.
- Planne behoort die metodes en prosedures aan te dui om gestelde doelwitte te bereik.
- Die beste planne vir die bereiking van doelwitte behoort gekies te word.

(Enige 5 × 2) (10)

2.7
- Stuur reklameveldtog van stapel.
- Neem tydelike werkers met vakansie.
- Verleng die bedryfsure.
- Verander die spyskaart.
- Voeg dienste by voortspruitend uit kliënte se eise. (5)

[50]

VRAAG 3

3.1 Lynorganisasiestruktuur (1)

3.2
- Bevele word slegs deur hul onmiddellike meerderes aan ondergeskiktes gegee. Vlakke in die bevelsweg kan nie oorgeslaan word nie.
- Slegs een persoon reik bevele uit; dus bestaan eenheid van bevel/gesag.
- Daar is 'n beperking op die aantal persone wat bevele van een persoon kan ontvang (omvang van beheer is beperk).
- Die gesag en verantwoordelikheid van elke werknemer word duidelik gestipuleer. (4)

3.3
- Die stelsel is baie eenvoudig.
- Eenheid van bevel/gesag bestaan.
- Gesag, verantwoordelikheid en aanspreeklikheid in die organisasie is baie spesifiek.
- Dit bevorder vinnige besluitneming.
- Dit is meer ekonomies danksy die eenvoud daarvan. (5)

3.4 Breed. Elke afdeling is aanspreeklik en verantwoordelik vir sy eie beheer. (1 + 2) (3)

3.5
- Behoefte aan prestasie.
- Behoefte aan affiliasie
- Behoefte aan mag. (3)

3.6
- Kennis en vaardighede van kundiges kan beter benut word.
- Minder kans op foutiewe besluite weens te min inligting.
- Duplisering van funksies kan verminder word.
- Daar is geen behoefte aan uitvoerige beheerprosedures nie.
- 'n Sterk koördinerende topbestuur kan ontwikkel word. (5)

3.7
- Stel standaarde vas.
- Meet werklike prestasie.
- Vergelyk prestasie met standaarde en identifiseer afwykings.
- Doen korrektiewe stappe. (4 × 2) (8)

3.8
- Kompleksiteit. 'n Ingewikkelde stelsel verg meer mense en sal derhalwe koste verhoog.
- Koste wat vir beheer aangegaan word, moet nooit die voordele wat daaruit verkry word, oorskry nie.
- Doelfrustrasie: Beleide, prosedures en reëls behoort die bereiking van die doelwitte van beheer asook dié van die organisasie te bevorder.
- Oormatige beheer kan tot frustrasie onder werkers, verskonings, groter arbeidsomset, oneerlikheid en onderdrukking van inisiatief lei.
- Terugvoering is meestal in die vorm van kwantitatiewe inligting oor koste, hoeveelhede, verhoudings en persentasies.
- Afstandsbeheer: Die verantwoordelikheid vir beheer behoort op die vereiste vlak in werking gestel te word. (Enige 5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

3.9
- Geen ongemagtigde toegang word in die stoorkamer toegelaat nie.
- Voorraadopneming behoort gereeld plaas te vind.
- Werknemers se handsakke moet deurgesoek word.
- Installeer geslotekring-televisie.
- Installeer diefwering in die stoorkamer.
- Vestig goeie betrekkinge tussen werknemers en bestuur.
- Installeer veiligheidsalarms.
- Neem sekuriteitsbeamptes in diens. (Enige 5 × 1) (5)

3.10
- Elke werknemer moet spesifieke take verrig.
- Stel teikentye vir die take. (Enige toepaslike antwoord) (2)

3.11
- Posdiepte verwys na die omvang ten opsigte waarvan die werker toegelaat word om outonoom te beplan en te organiseer, en teen eie pas werksaam te wees.
- Posomvang verwys na die verskillende tipes take wat gedoen moet word.

(2 × 2) (4)
[50]

VRAAG 4

4.1
- Ontwikkeling van voedselstelsels
- Bedryf van voedselstelsels
- Verbetering van voedselstelsels
- Die vermoë om aan mense te bied wat hulle vereis
- Die vermoë om in huidige ekonomiese en maatskaplike omstandighede te floreer
- Die vermoë om by mense se behoeftes of voortdurend veranderende omstandighede aan te pas (Enige 5 × 1) (5)

4.2
- Administrasie/bestuur van voedseldiens-eenheid
- Toesighouding oor funksionele aktiwiteite
- Uitvoering van funksionele aktiwiteite soos ontvangs en berging
- Bykomende dienste soos wassery, klerklike dienste
- Die dienste van rekenaarspesialiste (5)

4.3
- Wees stiptelik en kom werksure na.
- Dra altyd toepaslike veiligheidstoerusting in die kombuis.
- Die kliënt is koning en moet met respek behandel word.
- Hou werkstasie/werkplek en perseel te alle tye skoon.
- Beoefen hoë higiënestandaarde. (5)

4.4
- Kitskosrestaurant – voedsel wat vinnig voorberei word terwyl die kliënt wag, gereed om verbruik te word, by die toonbank bedien.
- Voldiensrestaurant – kliënte bestel kos, gaan sit en wat vir hul bestelling om voorberei te word, kelners bedien die gaste, geen beperking op tyd wat hulle in restaurant deurbring nie. (2 × 3) (6)

Kopiereg voorbehou

4.5 4.5.1
- Bied akkommodasie vir klein groepe.
- Standaard is gewoonlik eerste klas.
- Maak voorsiening vir oornagbesoekers.
- Word privaat besit en bedryf.
- Personeel gewoonlik beperk.
- Maak meestal voorsiening vir ontbyt en aandete.
- Eienaar woon op die perseel. (Enige 5 × 1)

4.5.2
- Bied voedsel, drank en akkommodasie.
- Bied bykomende dienste.
- Hulle probeer wins maak.
- Sommige dienste soos wassery kan uitgekontrakteer word.
- Sommige word as deel van hotelkettinggroepe bedryf.

(2 × 5) (10)

4.6
- Bestuurders in verskillende afdelings
- Kroegmanne
- Kelners
- Huishoudsters
- Portiers
- Ontvangsklerke (Enige 4 × 1) (4)

4.7
- Bepaal die doelwitte gebaseer op beleid
- Horisontale arbeidsverdeling
- Delegering van gesag
- Koördinering van aktiwiteite
- Beheer oor onderskeie aktiwiteite (5)

4.8
- Oorlading van kommunikasiekanale kan tot misverstande lei.
- Voorafgaande inligting, vooroordele of vooropgestelde idees oor die sender of inligting
- Taalverskille wat kan insluit woorde met verskillende betekenisse wat in kommunikasie gebruik word
- Botsende persoonlikhede kan tot konflik en magstryd lei.
- Menslike tekorte soos om inligting te ignoreer
- Geloofwaardigheid van die bron beïnvloed of die boodskap aanvaarbaar is of nie. (Enige 5 × 2) (10)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou