higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N4

(4090594)

26 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 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 slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Hierdie tipe diens behels die ontvangs en verwelkoming van kliënte en om seker te maak dat hulle korrek in hul kamers ingeboek word:

A Voedsel
B Ontvangs
C Akkommodasie
D Drankies

1.1.2 Kapitaal, geboue, toerusting, rekenaars en werknemers is voorbeelde van ... wat die bestuur kan gebruik om hul doelstellings te bereik.

A strukture
B doelwitte
C beleid
D hulpbronne

1.1.3 Hotelle en gastehuise is voorbeelde van ...

A niekommersiële ondernemings.
B kommersiële ondernemings.
C staatsinstellings.
D nywerheidsondernemings.

1.1.4 As 'n bestuurder van 'n afdeling moet jy:

A Entoesiasme en spanwerk bevorder
B Slegs een ding op 'n keer doen
C Alle aktiwiteite delegeer
D Slegs 'n outokratiese bestuurstyl navolg.

1.1.5 ... is die beginpunt van die bestuursproses.

A Koördinering
B Organisering
C Besluitneming
D Beplanning

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B
1.2.1	Dui die beplande beleggings in eiendom en toerusting aan	A spanbou
1.2.2	Die oordrag van 'n boodskap, verbaal of nieverbaal	B leierskap
1.2.3	Proses van beplande en bewuste aanmoediging om 'n effektiewe werkspraktyk onder groeplede te vestig	C interpersoonlike vaardighede
1.2.4	Proses waarvolgens die boodskap in sinvolle inligting omgesit word	D kommunikasie
1.2.5	Om in staat te wees om met ander mense saam te werk	E begroting
		F enkodering

(5 × 2) (10)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Volgens Herzberg se tweefaktorteorie voorkom higiënefaktore ontevredenheid.

1.3.2 Gesag is regte en bevoegdhede wat aan 'n pos gekoppel is.

1.3.3 Beleidsdokumente omskryf die grense waarbinne besluite geneem kan word.

1.3.4 Posdiepte is die mate waarin 'n werker in staat is om sy/haar werk te beplan en te organiseer.

1.3.5 Beplanning word in isolasie en slegs deur topbestuur gedoen.

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

1.4 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die term langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Om te verseker dat voorraad aangevul word voordat die minimum vlak bereik word.

1.4.2 Wanneer die bestuurder die daaglikse aktiwiteite van die onderneming beplan.

1.4.3 Dit is noodsaaklik ten einde te verseker dat effektiewe kommunikasie plaasvind.

1.4.4 Wanneer meer take by 'n bestaande pos gevoeg word.

1.4.5 Enige soort voedsel wat vinnig voorberei e n onmiddellik geëet kan word.

1.4.6 Wanneer 'n boodskap in sinvolle inligting omgesit word.

1.4.7 Volgens Maslow se behoeftehiërargie is dit die hoogste vlak van behoeftebevrediging waarna 'n mens kan streef.

1.4.8 Alle werknemers wat soortgelyke take verrig, word saamgegroepeer.

1.4.9 Wanneer 'n persoon in 'n spesifieke afdeling gesag oor 'n persoon in 'n ander afdeling verkry.

1.4.10 Hierdie tipe onderneming het 2 tot 20 mense wat tot die organisasie bydra.

(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Kommunikasie is belangrik in 'n organisasie ten einde doeltreffend te wees.

2.1.1 Noem die vereistes vir doeltreffende kommunikasie.

2.1.2 Gee die riglyne wat in werking gestel behoort te word om luistervaardighede te verbeter.

(2 × 5) (10)

2.2 Verduidelik TWEE maniere waarop 'n organisasie ekstern kan kommunikeer. (2)

2.3 Beskryf die stappe in die besluitnemingsproses. (8)

2.4 Verduidelik VYF voordele van beplanning. (5)

2.5 Bespreek struikelblokke in die weg van of probleme met beplanning. (5 × 2) (10)

2.6 Om te verseker dat beplanning suksesvol is, moet sekere vereistes oorweeg word.

Verduidelik hierdie vereistes vir suksesvolle beplanning. (5 × 2) (10)

2.7 Gee VYF voorbeelde van bedryfsdoelstellings of doelwitte wat vir enige gasvryheidsonderneming geskik is. (5)

[50]

VRAAG 3

Die volgende personeel doen regstreeks verslag aan George Leon, hoofbestuurder van Len's Hotel, naamliks die hoofsjef, voorkantoorbestuurder en hoofhuishoudster. Toesighouers doen verslag aan die hoofsjef en hoofhuishoudster, terwyl werkers weer aan die toesighouers verslag doen. Daar is ook personeellede wat regstreeks aan die voorkantoorbestuurder verslag doen.

3.1 Identifiseer die organisasiestruktuur wat in die bostaande inligting voorgestel word. (1)

3.2 Noem in breë trekke die beginsels wat die struktuur ondersteun wat in VRAAG 3.1 hier bo genoem word. (4)

3.3 Noem die voordele van die organisasiestruktuur wat in VRAAG 3.1 genoem word. (5)

3.4 Is die omvang van beheer in 'n organisasiestruktuur soos die bostaande lank (smal) of plat (breed)? Motiveer jou antwoord. (1 + 2) (3)

Kopiereg voorbehou

3.5 Identifiseer DRIE verskillende behoeftes soos deur McClelland voorgestel. (3)

3.6 Bespreek die voordele van sentralisering. (5)

3.7 Bespreek die stappe in die beheerproses. (4 × 2) (8)

3.8 Bespreek die probleme met betrekking tot beheer in 'n organisasie. (5 × 2) (10)

3.9 Dit is belangrik om ongemagtigde toegang tot pakkamers te minimaliseer ten einde diefstal van voorraad tot die minimum te beperk.

Stel maniere voor waarop diefstal tot die minimum beperk kan word. (5)

3.10 Stel maniere voor waarop tydrowers in 'n organisasie beheer kan word. (2)

3.11 Bespreek die verskil tussen *posdiepte* en *posomvang* as dimensies van die horisontale verdeling van werk. (2 × 2) (4)

[50]

VRAAG 4

4.1 Bespreek dinge wat 'n eenheidbestuurder in voedseldiens-beheeraktiwiteit-kontrolelyste rakende bedryfstelsels moet kan hanteer. (5)

4.2 Bespreek die aktiwiteite waarop departementalisering in voedseldiens-eenheid gewoonlik fokus. (5)

4.3 Ontwerp 'n lys van minstens VYF reëls en regulasies wat op die gasvryheidsbedryf van toepassing is. (5)

4.4 Onderskei tussen 'n *kitskosrestaurant* en 'n *voldiensrestaurant.* (2 × 3) (6)

4.5 Beskryf hoe die volgende instellings sake doen:

4.5.1 Gastehuis

4.5.2 Hotels

(2 × 5) (10)

4.6 Noem VIER voorbeelde van poste in die gasvryheidsbedryf. (4)

4.7 Beskryf die aktiwiteite wat by die organisatoriese proses ingesluit is. (5)

4.8 Bespreek die struikelblokke in die weg van effektiewe kommunikasie. (5 × 2) (10)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou