higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N4

9 Oktober 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 Onwaar
1.1.2 Waar
1.1.3 Waar
1.1.4 Onwaar
1.1.5 Onwaar
1.1.6 Onwaar
1.1.7 Onwaar
1.1.8 Waar
1.1.9 Waar
1.1.10 Waar

(10 × 1) (10)

1.2
1.2.1 F
1.2.2 B
1.2.3 L
1.2.4 H
1.2.5 E
1.2.6 G
1.2.7 I
1.2.8 A
1.2.9 C
1.2.10 D

(10 × 2) (20)

1.3
1.3.1 Die hoofbegroting is die opsomming van alle ander begrotings of skattings in 'n organisasie.

1.3.2 Die kapitaalbegroting dui die beplande beleggings aan in eiendom en ander fisiese fasiliteite wat nodig is om die produksiekapasiteit te handhaaf of uit te brei.

1.3.3 Die personeelbegroting hou verband met personeelaangeleenthede, soos opleiding.

1.3.4 Die verkoopsbegroting gee 'n aanduiding van die verwagte randwaarde van die aantal items wat verkoop is.

1.3.5 Die aankope-begroting is 'n begroting vir die aankoop van grondstowwe wat in die vervaardiging van produkte gebruik word.

(5 × 2) (10)

1.4
1.4.1 Strategiese beplanning
1.4.2 Operasionele beplanning
1.4.3 Funksionele beplanning
1.4.4 Strategiese beplanning
1.4.5 Operasionele beplanning

(5 × 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Beplanning rig en verklaar doelwitte
- Beplanning bevorder samewerking
- Beplanning dwing bestuurders om toekomsgerig te wees
- Beplanning is belangrik vir die doeltreffende aanwending van moderne hulpbronne
- Beplanning verseker koördinering
- Beplanning bevorder stabiliteit
- Beplanning behels 'n denkproses
- Beplanning is ekonomies
- Beplanning is 'n deurlopende proses en is nie net vir nuwe organisasies noodsaaklik nie (Enige 5 × 2) (10)

2.2
- Doelwitte moet duidelik omskryf word aangesien dit belangrike riglyne vir die onderneming is en tot eensgesindheid onder personeel bydra
- Planne moet eenvoudig wees sodat dit vir almal wat betrokke is verstaanbaar is
- Beskikbare hulpbronne moet ten volle benut word voordat nuwe metodes oorweeg word
- Planne behoort buigsaam te wees en moet by veranderende omstandighede aangepas kan word
- Mense wat by die uitvoering van planne betrokke is, moet die planne verstaan en aanvaar
- Planne moet konkreet, spesifiek en bereikbaar wees
- Beplanning moet dwarsdeur die hele onderneming geïmplementeer word
- Planne behoort die metodes en prosedures in te sluit waarmee die doelwitte bereik moet word
- Die beste planne vir die bereiking van doelwitte moet gekies word (Enige 5 × 2) (10)

2.3
- Onsekerheid oor die toekoms maak beplanning moeilik
- Verandering vind teen 'n toenemende tempo plaas
- Goeie beplanning vereis aansienlike koste
- Die grootte van die onderneming en ingewikkelde bedrywe vereis bepaalde insig en inisiatief om vir groot ondernemings te beplan
- Die doeltreffendheid van die beplanner word bepaal deur die vermoë om 'n situasie in perspektief te plaas en dit te evalueer
- Beplanning kan oordryf word met te veel verslae en instruksies wat nie enige praktiese waarde het nie (Enige 5 × 2) (10)

2.4
- Sommige individue is in beheer en gee opdragte wat ander moet uitvoer
- Ordelike gedragspatrone word gevestig waar sekere mense as bestuurders en ander as ondergeskiktes geïdentifiseer word
- Leiers se kommunikasiestyl word deur hul vlak van gesag bepaal
- Verdeling van arbeid vind plaas
- 'n Suksesvolle organisasiestruktuur is dinamies en behoort te verander om by huidige toestande aan te pas (5)

2.5
- Administrasie/bestuur van die voedseldienseenheid
- Toesig of funksionele aktiwiteite
- Uitvoer van funksionele aktiwiteite soos ontvangs, berging, voorbereiding en bediening van voedsel
- Bykomende dienste soos wassery, klerklike dienste, onderhoud en herstelwerk
- Die dienste van rekenaarspesialiste en mikrobioloë word soms benodig (5)

2.6
- Bepaal doelwitte op grond van beleid✓
- Horisontale verdeling van arbeid✓ is die vestiging van posisies en die groepering van werknemers om departemente en afdelings te vorm
- Delegering van gesag✓ is daarop gerig om take tussen bestuurders en hul ondergeskiktes te organiseer
- Aktiwiteite word gekoördineer✓ om te verseker dat almal in die span saamwerk om die oorhoofse doelwitte van die organisasie te bereik
- Beheer✓ oor die verskillende aktiwiteite word gedoen om te verseker dat goedere en dienste van uitstekende gehalte gelewer word (5)

2.7
- Die stelsel is baie eenvoudig
- Eenheid van bevel bestaan
- Gesag, verantwoordelikheid en aanspreeklikheid in die organisasie is baie spesifiek
- Bevorder besluitneming
- Is weens die eenvoud daarvan meer ekonomies (5)

[50]

VRAAG 3

3.1
- Dit verbeter persoonlike doeltreffendheid
- Dit verbreed jou kennisgebied
- Dit moedig mense aan om inligting met jou te deel
- Dit bevorder interpersoonlike verhoudings
- Dit fasiliteer die identifisering van probleme en griewe (5)

3.2
- Produksiestandaarde
- Bemarkingstandaarde
- Winsstandaarde
- Produktiwiteitstandaarde
- Mensehulpbronstandaarde (5)

3.3
- Bestudeer die vorige jaar se begroting en oorweeg enige afwykings wat voorgekom het
- Die doelwitte van die betrokke voedselbedryf
- Statistiek oor verkoopservarings, verkoopsverlsae en ander verkoopstatistiek
- Toekomstige operasionele beleid van die onderneming
- Nasionale, streeksgebonde en plaaslike ekonomiese toestande
- Neigings in verkope en uitgawes
- Spyskaartpryse, klantkeuses, porsiegroottes en voedselkoste per persoon
- Inligting oor die betaalstaat (Enige 5 × 1) (5)

3.4
- Om die grootte en waarde van die voorraad te bepaal
- Om genoeg voorraad aan te hou
- Om aan die vraag na gehalte, hoeveelheid, tyd en plek te voldoen
- Om oor die prys van die voorraad beheer uit te oefen
- Om beter aanwending van produksievermoëns te bereik
- Om te help dat die produksiestelsel makliker vloei (Enige 5 × 1) (5)

3.5
- Help die groep om as eensgesinde eenheid saam te werk
- Handhaaf gesag in die demokratiese groep
- Moedig dissipline aan en aanvaar verantwoordelikheid vir die groep
- Behandel werknemers ferm dog vriendelik
- Verbeter moraal, moedig entoesiasme, sekerheid en selfvertroue aan
- Organiseer en takel probleme op 'n logiese manier
- Bepaal doelwitte, beplan take en organiseer in samewerking met ondergeskiktes
- Delegeer verantwoordelikhede aan ondergeskiktes
- Leer nuwe werksmetodes en elimineer vermorsing
- Ondersteun werknemers en gee erkenning aan werknemers vir taakprestasie (Enige 5 × 1) (5)

3.6
- Gee bonusse vir teikens wat bereik is
- Gee aansporings
- Bied sosiale ondersteuning waar nodig
- Gee 'n dag af vir ekstra ure wat gewerk is
- Skenk 'n reis saam met die familie
- Werksrotasie
- Werksuitbreiding
- Werksverryking
- Werknemer van die maand-/jaar-toekenning
- Waardering wanneer iets uitstekend gedoen is (Enige 5 × 1) (5)

3.7
- Formuleer boodskappe duidelik en direk✓
- Beplan kommunikasie deeglik ✓
- Boodskappe moet met die ontvanger se vermoë in gedagte geformuleer word✓
- Herhaling van boodskappe is nuttig om foutiewe dekodering en selektiewe herroeping te verminder✓
- Tydsdruk mag die ontvangs van boodskappe soms belemmer✓
- Terugvoering moet aangemoedig word
- Opvolgprosedures is noodsaaklik om te bepaal of die boodskap korrek ontvang en verstaan is (Enige 5 × 1) (5)

3.8
- Om te verseker dat die gesamentlike poging doeltreffend is✓
- Om te verseker dat werklike prestasie met die planne ooreenstem✓
- Dit is noodsaaklik aangesien verandering die mees integrale deel van alle organisasies is ✓
- Kompleksiteit van organisasies vereis omvattende beheerstelsels ✓
- Bestuurders bly aanspreeklik aan hul seniors wanneer werk gedelegeer word✓
- Weens inherente tekortkominge en foute van mense en prosesse is dit noodsaaklik.
- Dit lei tot gestandaardiseerde optrede wat doeltreffendheid verbeter
- Dit voorkom wanpraktyk, diefstal en vermorsing
- Dit lei tot prestasie-evaluering van werkers (Enige 5 × 1) (5)

3.9
- Beheer voor die uitvoering van 'n taak✓
  Dit is gerig op die voorkoming van probleme✓
- Beheer tydens werkverrigting✓
  bv. wanneer macaroni-en-kaas gemaak word, is dit belangrik om te kontroleer dat die kaassous volgens die standaardresep gemaak is voordat die macaroni bygevoeg word✓
- Kontrole nadat die werk gedoen is✓
  Kontroleer die eindresultaat van die voltooide taak om te bepaal of dit korrek gedoen is (5)

3.10
- Die tegnieke wat in die beheerproses gebruik word behoort vir almal verstaanbaar te wees
- Prestasie-inligting in die beheerstelsel moet op akkurate, betroubare en geldige inligting gebaseer word
- Die beheerstelsel moet buigsaam wees sodat dit aangepas kan word om op veranderinge in die omgewing te reageer
- Beheer moet ekonomies wees
- Die korrekte tydsberekening vir die beheerproses is belangrik
- Die beheerproses moet vir werknemers aanvaarbaar wees
- 'n Beheerstelsel behoort objektief te wees
- 'n Beheerstelsel moet vir enige tipe organisasie geskik wees
- Beheer moet met die werkvloei in die organisasie gekoördineer word
- Beheer is op die terugvoering van inligting oor die werklike prestasie gebaseer
- Beheer moet gerig en beplan word om direkte kontak te behou tussen dié wat in beheer is en dié wat beheer word
- Optimale beheer kan slegs verkry word indien strategiese sleutelareas geïdentifiseer is

(Enige 5 × 1) (5)
[50]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Doeltreffende voedselproduksie
4.1.2 Uitstekende diens aan klante
4.1.3 Verkoop akkommodasie, lewer vriendelike diens
4.1.4 Skoon kamers en openbare gebiede

(4 × 2) (8)

4.2
- Koördinering op middelbestuursvlak vind binne een departement in 'n organisasie plaas
- Dit vind tussen die departementele bestuurder en ondergeskiktes plaas
- Die bestuurder ontvang inligting of instruksies vanaf die topbestuur
- Die eenheidbestuurder werk ook saam met ander bestuurders van ander eenhede of departemente en saam met laervlakbestuur
- Die middelvlakbestuurder kry instruksies vanaf die topbestuur en dra die boodskappe aan die laer vlakke oor (Enige 3 × 1) (3)

4.3
- Duidelike doelwitte en beleid moet gestel en gehandhaaf word
- Doeltreffende delegering van gesag en verantwoordelikheid behoort in die departement plaas te vind
- Doeltreffende kommunikasiekanale en -tegnieke moet gebruik word
- Die vlakke van koördinering moet duidelik omskryf word
- Groepe moet aan beplanning en besluitneming deelneem
- Verskillende koördineringshulpmiddels soos kommunikasie, komitees, doelwitte, ens. moet gebruik word om samewerking te verbeter
- 'n Bevorderlike personeelbeleid moet aangewend en, indien nodig, aangepas word
- Voldoende tyd en produksiefaktore moet aan werknemers verskaf word om hul take te verrig (Enige 5 × 1) (5)

4.4 Swak kommunikasie tussen individue en departemente kan lei tot onkunde oor die belangrikheid en voordele van samewerking. Spanwerk in die organisasie moet beklemtoon word. (2)

4.5
- Die identifisering en formulering van doelwitte
- Die formulering van planne
- Die evaluering van planne en die keuse van die beste alternatief
- Die implementering van geselekteerde planne
- Die rigting waarin aktiwiteite ontwikkel om te verseker dat die plan korrek geïmplementeer en uitgevoer word
- Finale kontrole om te bepaal of die doelwitte bereik is (6)

4.6
- 'n Bestuurder kan 'n warm, verwelkomende atmosfeer in 'n restaurant skep
- 'n Bestuurder kan 'n nuwe styl ontwikkel om bepaalde disse te bedien
- Disse kan mooi versier word sodat dit smaaklik lyk
- Missiestellings kan herbeoordeel word om klante te lok
- 'n Nuwe skildery kan ook verandering in 'n restaurant bewerkstellig

(Enige 2 × 2) (4)

4.7
- Religieuse groepe, adellike huishoudings, kolleges en herberge was die eerste organisasies wat voedsel in groot hoeveelhede voorberei het
- Die ontwikkeling van terreine soos mikrobiologie, fisika en industriële ingenieurswese het gelei tot die verbetering van voedselproduksie
- Die kommersiële voedselsektor het pioniers met innoverende en toekomsgerigte idees geproduseer
- Veranderende lewenstyle en ekonomiese toestand het gelei tot die vraag na gemak, waarde en vars produkte
- Moet bewus wees van huidige tendense om klantetevredenheid te verseker en om 'n finansieel stabiele bedryf te bestuur
- Persoonlike gedrag moet altyd professioneel wees (Enige 5 × 1) (5)

4.8
- Hotelle verskaf voedsel, drank en akkommodasie
- Diensstandaarde wissel van een tipe tot 'n ander en die tipes klante wat gelok word verskil ook
- Bykomende fasiliteite kan, indien nodig, aangebied word
- Met een of vyf sterre gegradeer op grond van die diens wat aangebied word
- Wasserye en bloemistedoenste kan gekontrakteer word
- Verskillende maaltye word op grond van die hotel se voorkeure aangebied
- Die eindgebruikers betaal vir die dienste
- Kamerdiens word ook aangebied
- Baie groot hotelle maak deel van 'n hotelgroep uit (Enige 5 × 1) (5)

4.9
- Spysenieringsbestuurders
- Assitent-spysenieringsbestuurders
- Kombuistoesighouers
- Eetkamertoesighouers
- Kokke (5)

4.10
- Mense met gespesialiseerde kennis kan hul kennis ook in ander funksionele areas aanwend
- Doeltreffende lewering van alle dienste kan verbeter word (2)

4.11
- Die tipe organisasiestruktuur wat die meeste in organisasies voorkom wat produkte/dienste verskaf
- Elke departement is onafhanklik en is vir sy eie produk/diens verantwoordelik
- Funksionele verdeling soos bemarking, ens. kan binne die departement voorkom
- Dit stel die organisasie in staat om werknemers se spesialiskennis oor die produk/diens aan te wend
- Koördinering kan belemmer word – veral indien aankope vir die totale organisasie gedoen word (5)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou