higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N4

(4090594)

9 Oktober 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

210Q1B2009

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 word.
4. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1.1 Aanspreeklikheid is die verpligting om 'n opdrag tot voordeel van 'n organisasies as geheel uit te voer.

1.1.2 Gesag is die reg en mag wat aan 'n posisie gekoppel is.

1.1.3 Verantwoordelikheid kom uit gesag voort.

1.1.4 Die topbestuur hanteer operasionele beplanning.

1.1.5 Innovering beteken dat daar met veranderinge weggedoen word.

1.1.6 Tegniese vaardighede verwys na menslikheid.

1.1.7 Fabriekskantiene maak 'n wins.

1.1.8 Sportkroeë ('pubs') maak deel van klubs uit.

1.1.9 Groot hotelle gebruik kontrakteurs om dienste soos wassery te verskaf.

1.1.10 Kitskos is op die kook-verkoel/kook-bevries-metodes gebaseer.

(10 × 1) (10)

1.2 Kies 'n beskrywing uit KOLOM A om by 'n begrip in KOLOM B te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Toekenning van 'n bonus aan 'n werknemer wat uitstekende werk lewer	A	harmoniëring
1.2.2	... is noodsaaklik om te verseker dat fondse, hulpbronne en dienste binne die beplande begroting en doelwitte bestuur word	B	sinchronisering
1.2.3	Uitstekende kennis en vaardighede vir 'n spesifieke taak	C	integrasie
1.2.4	Om in beheer van die personeel te wees	D	reëls en regulasies
1.2.5	Aktiwiteite wat verbind is en wat onder sentrale gesag georganiseer is	E	vertikale koördinering
1.2.6	Geskrewe waarskuwing vir herhaaldelike nalatigheid	F	beloningsgesag
1.2.7	Identifiseer met persoonlike gedrag van 'n leier	G	dwingende gesag
1.2.8	Die lewering van uitstekende diens op alle gebiede	H	wetlike gesag
1.2.9	Funksies komplementeer mekaar en minimeer duplisering	I	verwysingsgesag
1.2.10	Dien as riglyne om roetineprobleme op te los en is doeltreffende instrumente vir die koördinering en beheer van roetine-optrede	J	organisatoriese gesag
		K	persoonlike gesag
		L	kennergesag

(10 × 2) (20)

1.3 Beskryf die volgende tipes begrotings:

1.3.1 Hoofbegroting

1.3.2 Kapitaalbegroting

1.4.3 Personeelbegroting

1.3.4 Verkoopsbegroting

1.3.5 Aankope-begroting

(5 × 2) (10)

1.4 Dui aan of die volgende doelwitte onder strategiese, funksionele of operasionele beplanning ingedeel word:

1.4.1 Verhoog inkomste oor die volgende vyf jaar.

1.4.2 Verleng restaurant se handelsure.

1.4.3 Verbeter die restaurant se fasiliteite.

1.4.4 Verhoog omset met 30% per jaar.

1.4.5 Brei spyskaartitems uit.

(5 × 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die scenario en beantwoord die vrae wat volg.

Mnr. Ndunduza het jou as sakekonsultant by Business Success genader.

Mnr. Ndunduza het sy kwalifikasie aan 'n TBOO-kollege behaal en wil sy eie onderneming begin. Hy wil graag 'n oord begin wat akkommodasie en konferensiefasiliteite aanbied en waar troues ook aangebied kan word. Hy het by People's Bank befondsing gekry. Gee vir Mnr. Ndunduza raad oor 'n toepaslike sakeplan.

2.1 Gee VYF rede waarom beplanning vir sy onderneming noodsaaklik is. (5 × 2) (10)

2.2 Gee vir Mnr. Ndunduza raad oor die vereistes vir suksesvolle beplanning. (5 × 2) (10)

2.3 Mnr. Ndunduza moet ingelig word oor hindernisse of probleme wat beplanning mag belemmer. Gee vir hom hieroor raad. (5 × 2) (10)

2.4 Verduidelik die faktore wat 'n organisasie binne 'n onderneming beïnvloed aan Mnr. Ndunduza. (5)

2.5 Identifiseer areas en aktiwiteite in 'n voedseldiens waarin daar gewoonlik op afdelingsvorming ('departmentation') gefokus word aan Mnr. Ndunduza. (5)

2.6 Mnr. Ndunduza wil weet watter aktiwiteite in die organisasieproses ingesluit word. Verduidelik hierdie aktiwiteite aan hom op 'n manier wat hy maklik sal verstaan. (5)

2.7 Verskillende organisasiestrukture bestaan in 'n organisasie.

Noem die voordele van 'n lynorganisasiestruktuur. (5)

[50]

VRAAG 3

3.1 Noem die voordele van goeie luistervaardighede.

3.2 Die eerste stap in die beheerproses is die stel van standaarde en metodes om prestasie te meet. Noem die algemene elemente was as toepaslike sleutelprestasiestandaarde beklemtoon word.

3.3 By die opstel van 'n begroting is dit noodsaaklik om aktiwiteite met vorige rekords van die onderneming in verband te bring. Watter inligting behoort ingesamel te word om realisties te kan begroot?

3.4 Verduidelik die belangrikheid of noodsaaklikheid van voorraadbeheer in 'n onderneming.

3.5 Verduidelik VYF verantwoordelikhede van 'n toesighouer as leier van ondergeskiktes.

3.6 Gee VYF praktiese voorbeelde van hoe 'n leier sy/haar ondergeskiktes kan motiveer sonder om hulle finansieel te beloon.

3.7 Die doel van kommunikasie in 'n organisasie is om doeltreffende boodskappe oor te dra. Verduidelik die beginsels van of die vereistes vir doeltreffende kommunikasie.

3.8 Vir 'n organisasie om doeltreffend te funksioneer, moet sekere beheermaatreëls toegepas word.

Gee VYF redes waarom beheer in 'n organisasie noodsaaklik is.

3.9 Gee voorbeelde van verskillende tipes beheer in die voedselbedryf.

3.10 Bespreek die beginsels waaraan voldoen moet word om doeltreffende beheer in 'n organisasie te verseker.

(10 × 5) **[50]**

VRAAG 4

4.1 Bespreek die sekondêre doelwitte van die volgende afdelings in 'n hotel:

4.1.1 Kombuis

4.1.2 Eetkamer

4.1.3 Ontvangs

4.1.4 Huishouding

(4 × 2) (8)

4.2 Bespreek koördinering op middelbestuursvlak. (3)

4.3 Bespreek die vereistes van doeltreffende koördinering. (5)

Kopiereg voorbehou

4.4	Bespreek hoe swak kommunikasie koördinering kan beïnvloed.	(2)
4.5	Noem SES aksies wat in die beplanningsproses ingesluit behoort te word.	(6)
4.6	Gee jou mening oor hoe 'n bestuurder in die gasvryheidsbedryf kreatief kan wees om veranderinge aan te bring. (2 × 2)	(4)
4.7	Bespreek die agtergrondinligting waaroor elke voornemende voedselbestuurder moet beskik.	(5)
4.8	Bespreek hoe 'n hotel as kommersiële sektor bedryf word.	(5)
4.9	Noem die personeellede wat in die voedseldiens van 'n hospitaal kan werk.	(5)
4.10	Noem TWEE voordele van 'n funksionele organisasie.	(2)
4.11	Beskryf afdelingsvorming ('departmentation') volgens produk of diens kortliks.	(5)
		[50]

TOTAAL AFDELING B:	**150**
GROOTTOTAAL:	**200**

Kopiereg voorbehou