



# higher education & training

---

Department:  
Higher Education and Training  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

## **NASIENRIGLYN**

### **NASIONALE SERTIFIKAAT**

### **TOEGEPASTE BESTUUR N4**

**29 Mei 2026**

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

## AFDELING A

### VRAAG 1

- |     |        |                                                                                                              |          |             |
|-----|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|
| 1.1 | 1.1.1  | Waar                                                                                                         |          |             |
|     | 1.1.2  | Waar                                                                                                         |          |             |
|     | 1.1.3  | Onwaar✓ – Kommersiële onderneming✓                                                                           |          |             |
|     | 1.1.4  | Waar                                                                                                         |          |             |
|     | 1.1.5  | Onwaar – Slegs restaurante verskaf daardie diens.✓                                                           |          |             |
|     | 1.1.6  | Waar                                                                                                         |          |             |
|     | 1.1.7  | Onwaar✓ – Sekuriteit is een van die uitgekontrakteerde dienste.✓                                             |          |             |
|     | 1.1.8  | Waar                                                                                                         |          |             |
|     | 1.1.9  | Onwaar✓ – Hulle duur van drie tot dertig jaar.✓                                                              |          |             |
|     | 1.1.10 | Onwaar✓ – Beleide is reëls wat as riglyn vir besluite dien.✓                                                 | (10 × 2) | (20)        |
| 1.2 | 1.2.1  | C                                                                                                            |          |             |
|     | 1.2.2  | M                                                                                                            |          |             |
|     | 1.2.3  | B                                                                                                            |          |             |
|     | 1.2.4  | A                                                                                                            |          |             |
|     | 1.2.5  | F                                                                                                            |          |             |
|     | 1.2.6  | K                                                                                                            |          |             |
|     | 1.2.7  | Lô                                                                                                           |          |             |
|     | 1.2.8  | G                                                                                                            |          |             |
|     | 1.2.9  | E                                                                                                            |          |             |
|     | 1.2.10 | D                                                                                                            | (10 × 2) | (20)        |
| 1.3 | 1.3.1  | 'n Hoof/bestuurder ken gesag en verantwoordelikheid om werksaktiwiteite te verrig aan 'n ondergeskikte toe . |          |             |
|     | 1.3.2  | Bring veranderings teweeg deur nuwe idees bekend te stel.                                                    |          |             |
|     | 1.3.3  | Organiseer die departemente volgens die areas/liggings of streke waarin die organisasie sake doen.           |          |             |
|     | 1.3.4  | 'n Georganiseerde struktuur met mense en aktiwiteite wat gekoördineer word om 'n doel te bereik.             |          |             |
|     | 1.3.5  | 'n Proses om na voornemende kandidate te soek.                                                               | (5 × 2)  | (10)        |
|     |        |                                                                                                              |          | <b>[50]</b> |

**TOTAL SECTION A: 50**

## VRAAG 2

- 2.1      2.1.1
- Fairview Hotelle: Hul strewe om eersteklas verblyf te bied is nie beperk tot Suid-Afrika nie, maar is beskikbaar regoor die Afrika-vasteland. Of jy nou in Nairobi is vir besigheid of ontspanning, jy kan gemak vind waar jy dit nodig het en ontspan tydens jou verblyf.
  - Town Lodge Hotelle: Jy hoef nie baie te betaal om klein ekstra's in jou lewe te kry nie. Town Lodge is die perfekte oplossing vir dié wat nie hul begroting wil oorskry nie (bekostigbaar), maar steeds van 'n bietjie ekstra tydens hul verblyf hou. Die Town Lodges bied lugversorgde kamers, ruim storte en toegang tot 'n swembad — vind dus 'n ligging wat jou pas.
  - Road Lodge Hotelle: Hulle bied 'n plek om te bly sonder fieterjasies en moeite, maar voorsien 'n uiters bekostigbare manier om regoor die land te bly. Hulle doen die basiese dinge reg – nie net om koste laag te hou nie, maar ook om jou tevredenheid tydens jou verblyf te verseker.
  - Courtyard Hotelle: Het die gevoel van tradisionele hotelle in pragtige, historiese geboue herleef en dit die moderne era binnebring met dienste soos WiFi, raadsaal- en kantoor-toegang, asook 'n persoonlike Woolworths-inkopiediens, om maar net 'n paar te noem. Kyk na ons pragtige liggings en wees gereed om beïndruk te word.
  - City Lodge Hotelle: Jare se ervaring in die gasvryheidsbedryf het ons geleer dat dit die klein dingetjies is wat 'n goeie verblyf in 'n ongelooflike verblyf kan omskep. Laat ons toe om jou te bederf by enige van ons City Lodge Hotels regoor die Afrika-kontinent. Ontspan in een van ons swembaddens, eet en drink na hartelus by die kafees en restaurante, of handhaaf jou leefstyl in ons fiksheidsvertrekke en mini-gimnasiums.
- (5 × 2)      (10)
- 2.1.2
- Fairview Hotelle: Bied eersteklasverblyf aan deftige kliënte/sakelui/toeriste regoor die Afrika-kontinent.
  - Town Lodge Hotelle: Bekostigbare verblyf vir diegene wat vir sakereise of vakansies in verskillende dorpe moet bly (bv. sakelui).
  - Road Lodge Hotelle: Bied uiters bekostigbare verblyf regoor die land aan gesinne, sakelui of toeriste met 'n beperkte begroting.
  - Courtyard Hotelle: Fokus op hoëgehalte luukse verblyf vir 'n welgestelde mark.
  - City Lodge Hotelle: Bied verblyf aan nasionale besoekers/toeriste regoor die Afrika-kontinent.
- (5)

- 2.1.3
- Finansiële/administrasie-departement
  - Menslikehulpbronne-departement
  - Verkoops- en bemarkingsdepartemente
  - Ontvangs/voorkantoordepartement
  - Huishoudingsdepartement
  - Voedsel-en-drankdiensdepartement
  - Voedselproduksie- of kombuisdepartement (Enige 5 × 1) (5)
- 2.1.4
- Beplanning ondersteun organisering
  - Beplanning bevorder/vergemaklik besluitneming
  - Beplanning moedig koördinerig in 'n organisasie aan
  - Beplanning bepaal beheerstandaarde
  - Beplanning moedig innovering aan (5 × 2) (10)
- 2.1.5
- Weerstand van personeel om veranderinge en nuwe doelwitte te aanvaar, kan beplanning belemmer.
  - Beplanning kan 'n tydrawende en duur proses wees.
  - Toekomstige onsekerhede en toenemende veranderinge bemoelik akkurate beplanning.
  - Bestuurders kan 'n vrees vir mislukking en 'n gebrek aan selfvertroue hê om nuwe doelwitte te stel en risiko's te neem.
  - Te veel betrokkenheid by die hede (daaglikse take) kan toekomstige beplanning verhoed.
  - 'n Gebrek aan betroubare inligting oor die organisasie kan beplanning verhinder.
  - Bestuurskonflik as gevolg van swak koördinerig en kommunikasie kan beplanning belemmer. (Enige 5 × 1) (5)
- 2.2
- 2.2.1 Lynorganisasie – Die formele gesag van lynbestuurders om besluite te neem en opdragte afwaarts deur die bevelsketting in 'n lynorganisasiestruktuur te gee.
- 2.2.2 Lyn-en-staforganisasie – In hierdie tipe organisasiestruktuur is daar personeeladviseurs/spesialiste wat die lynbestuur ondersteun en oor sekere sake adviseer. (2 × 5) (10)
- 2.3
- Primêre funksie
  - Doelwitte en doelstellings
  - Diepgaande
  - Tydsberekening
  - Evalueer alternatiewe
  - Doeltreffendheid
  - Buigsaam
  - Samewerking (Enige 5 × 1) (5)

[50]

### VRAAG 3

- 3.1      3.1.1      Klante-departementalisering – Organiseer die departemente om die demografiese behoeftes en voorkeure van verskillende tipes kliënte.
- 3.1.2      Matriksdepartementalisering – Dit is 'n kombinasie van 'n funksionele en 'n produk- of projek- departementele struktuur.
- 3.1.3      Afdelingsdepartementalisering – Verdeel die organisasie in outonome afdelings of eenhede wat op 'n produk/diens, klantegorep of geografiese ligging gegrond kan wees. (3 × 5) (15)
- 3.2      • Direkte kontak  
• Vroeë aanvang  
• Kontinuiteit  
• Wederkerige verhouding  
• Diepgaandheid  
• Leierskap  
• Tyd  
• Balans  
• Integrasie (Enige 5 × 2) (10)
- 3.3      • Organisasiegrootte  
• Bekwaamheid van bestuurders  
• Bekwaamheid van ondergeskiktes  
• Aard van werk  
• Mate van beplanning in 'n organisasie  
• Leierskapstyle in organisasies (Enige 5 × 1) (5)
- 3.4      • Kulturele struikelblokke  
• Emosionele struikelblokke  
• Taalstruikelblokke  
• Perseptuele/waanemingstruikelblokke  
• Fisiese struikelblokke  
• Sielkundige struikelblokke (Enige 5 × 2) (10)
- 3.5      • Teken alle bronne van inkomste op  
• Klassifiseer uitgawe-items  
• Bepaal prioriteite  
• Verduidelik begrotingsinligting  
• Benut die begroting (5 × 2) (10)
- [50]**

#### VRAAG 4

- 4.1
- Bereiking van doelwitte en doelstellings
  - Onderlinge afhanklikheid van beplanning en beheer
  - Beheerverantwoordelikheid
  - Voorkoming en toekomstige rigting
  - Organisatoriese geskiktheid
  - Beheerdoeltreffendheid
  - Aksie/optrede
  - Individualiteit van beheermaatreëls
  - Strategiese beheerpunt
  - Standaarde
  - Verwagtings
  - Piramiede-terugvoering
  - Hersiening
- (Enige 10 × 1) (10)
- 4.2
- 4.2.1 Dit het ten doel om huidige werknemergedrag in meer gunstige of gewenste toekomstige gedrag te verander.
- 4.2.2 Vaste reëls dek reëls en regulasies, discipline, prosedures en werksaamhede in die werkplek.
- 4.2.3 Direkte waarneming van werknemergedrag en werkplekprestasie is 'n waardevolle beheertegniek vir 'n bestuurder om inligting in te win.
- 4.2.4 Voorraadbeheer gaan nie net oor voorraad nie, maar ook oor hoe vining die voorraad in en uit die onderneming beweeg.
- 4.2.5 Dit is die sistematiese en onafhanklike ondersoeking van 'n onderneming se data, state, rekords, werksaamhede en prestasies.  
(5 × 2) (10)
- 4.3
- Koste – Die koste van toerusting wat gebruik word om die onderneming te beheer
  - Oormatige beheer – Spandeer meer tyd aan administrasie as aan die uitvoering van take.
  - Terugvoering oor prestasie – Om terugvoering te gee, is 'n sensitiewe kwessie wat met respek hanteer moet word.
  - Doelwitfrustrasie – Bestuursbeheer kan soms 'n werknemer se produktiwiteit belemmer.
- (4 × 3) (12)

- 4.4
- Dit dwing bestuurders om vorentoe te kyk en in besonderhede vir die toekoms van elke afdeling/departement te beplan.
  - Dit bevorder kommunikasie en koördinerings tussen bestuurders en werknemers.
  - Dit identifiseer die verantwoordelikhede vir die aanspreeklike berotingsentrumbestuurders en sit dit duidelik uiteen.
  - Dit bied 'n grondslag vir prestasie-evaluering en -beheer, omdat werklike prestasie teen beplande prestasie gemeet kan word en afwykings op 'n bestuur-by-uitsonderingsbasis bestuur kan word. (4 × 2) (8)
- 4.5
- Minimumvoorraadvlak
  - Voorraadheriensiening/oorsig
  - Netbetyds
  - Herbestelling-lewertyd
  - Ekonomiese bestelgrootte/bestelhoeveelheid
  - Lotbeheer ('Batch control')
  - Vaste hoeveelheid en vaste interval
  - Eerste in, eerste uit (Enige 5 × 2) (10)
- TOTAAL AFDELING B: 150**  
**GROOTTOTAAL: 200**