higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N6

10 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 1.1.1 Waar✓✓

1.1.2 Onwaar✓ – werwing **OF** om geskikste kandidaat vir 'n posisie te kies✓

1.1.3 Waar✓✓

1.1.4 Waar✓✓

1.1.5 Waar✓✓

1.1.6 Onwaar✓ – dis 'n strategiese funksie **OF** middelvlakbestuur is verantwoordelik vir taktiese funksies, bv. om die personeelbeleid te bestuur✓

1.1.7 Waar✓✓

1.1.8 Waar✓✓

1.1.9 Onwaar✓ – dis prestasie of personeelevaluasie **OF** 'n werkspesifikasie dui die spesifieke vaardighede, kennis, opleiding en vermoëns aan wat 'n werknemer moet hê om 'n spesifieke werk doeltreffend te kan verrig✓

1.1.10 Waar✓✓

(10 × 2) (20)

1.2 1.2.1 Die uitset van goedere/produkte en dienste✓ teenoor die inset van hulpbronne✓ word gemeet. (2)

1.2.2
- Lojale werknemers sal minder waarskynlik bedank,✓ dus, kleiner personeelomset✓ en minder kostes ten opsigte van aanstelling van nuwe personeel.✓
- Minder werksplekspanning en konflik✓ wat 'n impak op individue se werksverrigting het✓ wat weer lei tot hoër produktiwiteit en inkomste.✓
- Moedig doeltreffende kommunikasie aan✓ wat lei tot beter werksprestasie✓ en doelbereiking.✓
- Erkenning van werkgewer en werknemers se interafhanklikheid✓ waar albei partye besef dat hulle van mekaar afhanklik is vir vlot werksverrigting✓ en bereiking van doelwitte.✓
- 'n Werksomgewing met hoë vlakke van sielkundige veiligheid✓ waar werknemers veilig voel om met idees, vrae en bekommernisse vorendag te kom,✓ of foute kan maak sonder vrees vir straf of vernedering.✓

- Werknemers voel gemakliker om hul bestuurders te nader met hul opleidings-✓ en ontwikkelingsbehoeftes✓ en werkgewers voel gemaklik om in hul werknemers te belê.✓ (Enige 4 × 3) (12)

1.2.3 Wet op Basiese Diensvoorwaardes (2)

1.2.4 Arbitrasie kan vrywillig of verpligtend wees.✓ Wanneer onderhandelings 'n dooie punt bereik, word die geskil vir arbitrasie verwys.✓ Die arbiter neem die finale besluit wat albei partye moet aanvaar.✓ 'n Arbiter word aangestel met die goedkeuring van albei partye.✓ (4)

1.2.5 Vooruitskatting van sakeonderneming se toekomstige finansiële behoeftes (2)

1.3 1.3.1 B
1.3.2 D
1.3.3 A
1.3.4 C
1.3.5 G
1.3.6 E
1.3.7 H
1.3.8 F

(8 × 1) (8)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Bepaal prestasievereistes✓
- Stel die dinge vas wat geëvalueer moet word: vaardighede, uitsette en prestasies✓
- Kies geskikte evalueringsmetodes✓
- Kan verskillende evalueringsmetodes gebruik✓ bv. MBO, BARS, 360-grade terugvoer, ens. (Enige voorbeeld)
- Lei toesighouers op✓
- Toesighouers moet opgelei word om evaluerings uit te voer en hoe om terugvoer te gee✓
- Hou werknemers op hoogte van sake✓
- Werknemers moet die evalueringsmetodes en die doel van evaluering verstaan✓ (Enige 6 × 2) (12)

2.2
- Bestuur het die reg om stappe teen 'n werknemer te neem wat onaanvaarbaar optree.
- 'n Werknemer het die reg tot 'n regverdige verhoor en appél teen die dissiplinêre stappe.
- Die prosedure moet fokus op voorkoming, regverdigheid en regstelling.
- Die prosedure is 'n riglyn en kan aangepas word afhangend van die geval.
- Dit moet skriftelik wees en aan alle werknemers gekommunikeer word.
- Dit mag op geen manier diskriminerend wees nie.
- Dit moet gereeld hersien en aangepas word om huidige situasie of behoeftes te verteenwoordig. (Enige 6 × 1) (6)

2.3
- Mondelinge waarskuwing
- Skriftelike waarskuwing
- Finale skriftelike waarskuwing en skorsing
- Ontslag, beëindiging van dienste (4)

2.4 2.4.1 Die insameling van inligting✓ deur middel van observasie en 'n studie van die aard van 'n spesifieke werk. (2)

2.4.2 Observasie✓
- 'n Werksontleder kan die werkspligte binne 'n vaste tydraam observeer.✓
- Voorbeeld: 'n Junior sjef kan geobserveer word terwyl hy/sy 'n gestandaardiseerde resep volg.
- Betroubare metode.

Onderhoud✓
- 'n Gestruktureerde onderhoudvorm kan gebruik word.✓
- Kan gedoen word wanneer direkte observasie nie geskik is nie.
- Dis tydrowend en duur.

Kopiereg voorbehou

Vraelyste✓
- Metode wat mees algemeen gebruik word.✓
- Kan gebruik word wanneer observasie en onderhoude nie moontlik is nie.
- Kan vrae met veelvuldige keuses bevat, of geslote en oopeinde vrae insluit.

Kontrolelyste✓
- Afmerklys (Ja/Nee).✓
- Opstelling van kontrolelys is tydrowend.
- Data kan maklik met rekenaar verwerk word om werksverwante inligting oor elke werk te kry.

Kritiekevoorvaltegniek ('CIT')✓
- Dit identifiseer voorvalle of gedrag wat noodsaaklik is vir suksesvolle werksprestasie.✓
- Kritieke voorvalle word gebruik om vereiste werksgedrag te identifiseer vir werwings- en selekteringsdoeleindes.
- Tydrowend.

(6 × 2) (12)

2.5
- Werkstitel
- Werksplek
- Opsomming van pligte/take/verantwoordelikhede
- Toerusting, bv. rekenaar
- Voorraad
- Toesighouding/Verslaggewingstruktuur
- Diensvoorwaardes, bv. na-uurse werk, ens.
- Moontlike gevare OF algemene rol van die pos
- Kwalifikasies (aanvaarbaar want dit kan ook in 'n werkspesifikasie verskyn)

(Enige 4 × 1) (4)

2.6 Geskikte tegnologie
- Belê in tegnologie om produktiwiteit te verbeter.
- Voorbeeld: Outomatiese hotelkommunikasiestelsel.

Verseker doeltreffende bestuurstyl
- 'n Doeltreffende, buigbare en dinamiese bestuurstyl kan positiewe impak op produktiwiteit hê.
- Bestuur moet die waarde van 'n werkstudie verstaan.

Stel duidelike doelwitte vir personeel
- Duidelike doelwitte help werkers om hul energie op produktiewe take te fokus.✓
- Die meeste instansies meet produktiwiteit aan die personeel se bereiking van doelwitte.
- Personeel sal meer gemotiveerd wees.

Doeltreffende werksplekbeleid en prosedures
- Dit verskaf duidelike riglyne vir personeel om hul werk te doen.
- Dit verbeter kliëntediens – vinniger en doeltreffender.

Verseker welsyn van werknemers
- Om produktiwiteit te verbeter, moet die instansie na hul werknemers se welsyn kyk.
- Geestelike en fisiese gesondheid moet opgepas word.
- Siek of gespanne werknemers vat langer om hul werk te doen en sperdatums kan gemis word.
- Dit loop die risiko van werknemers wat uitbrand en personeelomset.
- Verlies van werknemerproduktiwiteit lei tot verlies van inkomste weens afwesigheid, mediese kostes, bedankings, werwing en opleiding van plaasvervangers.

Belê in opleiding
- Werknemers moet opgelei wees vir hul werkspligte.
- Onopgeleide werknemers sal onproduktief wees.

Skep 'n bevorderlike werksomgewing
- Dit sal personeel motiveer om harder en slimmer te werk.
- Sorg vir korrekte beligting, ventilasie, meubels, ens. (Enige 5 × 2) (10)

[50]

VRAAG 3

3.1
- 'n Werkstudie kan werksmetodes verbeter om ongelukke te voorkom.
- Sorg dat die werksarea veilig is en dat die vloer nie glibberig is nie.
- Sorg dat die toerusting veilig is om te gebruik en nie gevare vir werknemers inhou nie.
- Ongelukke is duur vir die restaurant en lei tot afwesigheid van werknemers.
- Dit kan help om opleidingsbehoeftes te identifiseer wat met kombuisveiligheid verband hou.
- Sorg dat daar geen elektriese gevare in die kombuis is nie.
- Sorg dat beligting, ventilasie en geraasvlakke binne geskikte perke vir werknemers val. (Enige toepaslike feit 2 × 2) (4)

3.2 3.2.1 Werksmeting is die tyd wat dit 'n opgeleide werknemer✓ met die nodige kennis, vaardighede en ervaring✓ neem om 'n spesifieke taak teen 'n vasgestelde tyd✓ onder sekere omstandighede of toestande te verrig. (4)

3.2.2
- Gee data omtrent die vloei van beweging en aktiwiteite in 'n werksarea.
- Is doeltreffende manier om aantal werknemers, masjinerie of materiaal te bepaal wat benodig word.
- Is 'n metode vir produksiekontrole, bv. om 'n aantal etes binne 'n sekere tyd te berei.
- Help om die standaardtyd vir take en prosesse te bepaal.
- Help om die kostes en pryse vir projekte waarvoor getender is te bepaal.
- Verskaf 'n grondslag om lone te bepaal, bv. stukwerk.
- Help om arbeidsintensiewe take met 'n uitgebreide omvang te meet. (Enige 5 × 2) (10)

3.3
- Huur- en verbandbetalings
- Grond- en gebou-uitgawes
- Versekering en eiendomsbelasting
- Nutsdienste, bv. elektrisiteit, water en vullisverwydering
- Kommunikasiedienste, bv. internet en telefoon
- Lisensiefooie (Enige toepaslike antwoorde 6 × 1) (6)

3.4
- Doen 'n taakbeskrywing en taakontleding.
- Stel realistiese en duidelike standaarde vir areas wat geëvalueer gaan word.
- Versamel inligting met behulp van prestasie-evaluasietegnieke, bv. kontrolelyste.
- Stel 'n verslag op van werknemer se prestasie-evaluasie.

(4 × 2) (8)

3.5 3.5.1
- 'n Bestuurder kan 'n werknemer direk observeer terwyl hy/sy besig is om te werk, of die werknemer kan oor 'n tydperk waargeneem word waarna 'n verslag oor hulle prestasie opgestel word.
- Voorbeeld: 'n Bestuurder kan observeer hoe 'n werknemer voorraad op die rekenaarstelsel laai of hoe 'n kelner met kliënte werk.

(Aanvaar enige geskikte voorbeeld wat verband hou met gasvryheid.) (2 + 2) (4)

3.5.2
- Onderhoude
- Vraelyste
- Kontrolelyste
- Kritiekevoorvaltegniek ('CIT')
- Dagboek of logboek (Enige 4 × 1) (4)

3.6 Bekendstelling van nuwe en verbeterde produkte en dienste
- Weens tegniese veranderings is daar meer produkte en dis geriefliker
- Voorbeelde: selfoontoepassings, infrarooiskandeerders, kontaklose betalings, wolkdataberging, robotte, gesigsherkenningstegnologie, ens.

Verbeterings in die bedryfsproses
- Gevorderde tegnologie is outomaties wat lei tot verbeterde gehalte van produkte en dienste, verminderde kostes en verhoogde produktiwiteit.
- PMS help met groter markmededinging.
- Hotels, restaurante, lugrederye en huurmotoragentskappe kan outomatiese besprekings- en POS-stelsels gebruik wat die verkoopsproses meer vaartbelyn maak.
- Kliënte kan webwerwe en slimfone gebruik vir besprekings.

Verbetering in markkommunikasie en dienste
- Verbeterde kommunikasiestelsels lei tot beter kommunikasie met kliënte en bemarkingstrategieë.
- Aanlyn bemarking en sosialemediaplatforms.
- Bywerking van sagteware is duur.
- Elektroniese afval het 'n negatiewe impak op besoedeling. (Enige 3 × 2) (6)

3.7
- Strategiese planne
- Taktiese planne
- Bedryfsplanne
- Gebeurlikheidsplanne (4)

[50]

VRAAG 4

4.1 Facebook
- Direkte bemarking
- Kliëntekommunikasie
- Interne kommunikasie
- Facebook-advertensieopsies

You Tube
- Deel skyfievertonings van aktiwiteite (speelgrond vir kinders, bereide geregte)
- Video op webwerf

Instagram
- Probeer bekendes sover kry om hul voorkeure (laaiks) te deel
- Plaas foto's en video's van opskepbuffet-etes

Twitter
- Bevorder kliëntediens, gaste-ervarings en aanlyn reputasie
- Volg negatiewe of positiewe terugvoer vinnig op
- Neem deel aan toepaslike Twitter-kletsgesprekke oor gasvryheidstendense en gebeurtenisse

(Enige VIER wat toepaslik is vir Spur met enige EEN beskrywing en/of voorbeeld daarvan 4 × 2) (8)

4.2
- Sosiale omgewing hou verband met sosiale verandering, leefstyl, gewoontes en lewenstandaarde.
- Faktore soos verstedeliking bring sosiale verandering mee aan leefstyle, verhoogde finansiële welvaart en toenemende aantal huishoudings.
- Voorbeeld: Bevolkingsgroei lei tot meer huishoudings wat meer produkte benodig en meer geld bestee om hul behoeftes te bevredig, soos bv. kos, klere, motors, ens.
- Verbruikerswese beteken dat meer mense van hul regte bewus is, bv. om te kla oor swak diens of swak produkte en om beter ingelig te wees oor sakeondernemings se produkte en dienste.
- Mense wil ook gesonder eet, dus moet restaurante gesonde opsies bied.

(Sosiale omgewing met voorbeeld 2 + 2) (4)

4.3
- Dit vorm die basis van besteding.
- Vaste en veranderlike kostes word gedek en bedrywighede gaan voort soos beplan.
- Deurlopende navolging van inkomste en uitgawes stel bestuurders in staat om begrotingsitems te herprioritiseer wanneer nodig.
- As die begroting nie gevolg word nie kan ernstige oorbesteding plaasvind.
- Geen fondse om te betaal vir verskaffersrekenings en -dienste nie.
- Personeel- en salarisverminderings.
- Verloor kredietwaardigheid.
- Verloor reputasie en geleentheid om beleggers te lok.
- Insolvensie en sluiting van besigheid. (Enige toepaslike 6 × 2) (12)

4.4
- Betroubaarheid van diens- en produkbeskikbaarheid
- Prys (beste prys vir beloofde gehalte)
- Aflewering (ooreengekome hoeveelhede volgens versoek, en betyds)
- Gehalte (van produkte/items soos ooreengekom) (4)

4.5
- Konsekwente voorkoms, smaak, tekstuur, hoeveelheid/porsiegrootte en koste.
- Voedingsinhoud spreek dieetkundige vereistes aan, bv. spesiale diëte of voedselallergieë.
- Nakoming van eerlike spyskaartadvertensies en die konsep van 'waarheid in spyskaart'.
- Doeltreffende kruisopleiding en opleiding van nuwe werknemers.
- Werknemers het verhoogde selfvertroue want die raaiwerk en kanse op swak kosprodukte word geëlimineer, en tekorte tydens etebediening word voorkom. (Enige toepaslike 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

4.6
- As spyskaartitems betroubaar en konsekwent bly, lei dit tot gastevredenheid.
- Doeltreffende vooruitskatting van verkope, hoeveelheid besoekers, bestelling van spyskaartitems, ens. help met behoorlike bestuur van personeel en produksiehulpbronne om voedsel- en arbeidskostes te beheer.
- Maak porsiebeheer moontlik.
- Doeltreffende begroting.
- Doeltreffende voorraadbestelling en optimale voorraadvlakke wat verkwisting voorkom.✓
- Akkurate voorraadaankope.
- Produksieprosesse vind plaas in korrekte volgorde, d.w.s. mise en place, bereiding, gaarmaak, verkoeling, sny, ens.
- Optimale gebruik van kombuisspasie en toerusting.
- Korrekte tydsberekening ten opsigte van produksie en bediening want personeel weet hoe lank dit vat om spyskaartitems te berei, op te skep en te garneer.
- Werksvereenvoudigingsmetodes, en veiligheids- en higiënebeginsels kan doeltreffend geïnkorporeer word.
- Elke lynkok kan 'n gedeelte van 'n standaardresep kry om te berei.
- Verminder verkwisting.
- Verminder voedselproduksierekordhouding.
- Kelners kry die nodige inligting om gaste te help kies uit spyskaartitems.

(Enige toepaslike 9 × 1) (9)

4.7
- Maksimum vlak:✓ Maksimum hoeveelheid van item/produkte wat in voorraad gehou word.
- Dis om hoë stoorkostes te voorkom✓ asook produkte wat bederf✓ en te veel voorraad.
- Minimum vlak:✓ Minste hoeveelheid van item/produkte wat in voorraad gehou word.✓
- Voorraad moenie minder as hierdie vlak wees nie om te keer dat daar tekorte is en die werk tot stilstand kom.✓
- Herbestellingsvlak (bestellingsvlak of bestellingspunt):✓ Op hierdie vlak moet 'n bestelling by 'n verskaffer geplaas word om te verseker dat daar genoeg voorraad oor is✓ en die bestelde voorraad betyds afgelewer word om te keer dat sekere goed uit voorraad raak.✓ (3 × 3) (9)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou