higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N6

(4090576)

10 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

053Q1B2210

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
TOEGEPASTE BESTUUR N6
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. Gebruik slegs 'n blou of swart pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

Lees die volgende scenario aandagtig deur en beantwoord die vrae wat volg binne die *praktiese konteks* van die gegewe situasie.

Spur-franchise'e het 'n internasionaal erkende handelsmerk geword met meer as 290 plaaslike en 40+ internasionale restaurante in verskeie dele van Afrika, Mauritius, die Midde-Ooste en Australasië.

Die Spur Korporasie verskaf hoofkantoorondersteuningstelsels wat onder andere bedryfsbestuur, bemarking, aankope, inligtingstegnologie, rekeningkunde en administrasie insluit.

Die bedryfsbestuurspanne besoek elke restaurant ten minste een keer 'n maand om inspeksies uit te voer en die restaurantbedrywighede teen voorafopgestelde standaarde te meet. Dit sluit alles in, van voedselveiligheid en bedryfsdoeltreffendheid tot regsnakoming, onder andere.

Die Spur Korporasie se doel is om kliënttevredenheid te verbeter en verkope te verhoog deur middel van produkontwikkeling, bedryfsdoeltreffendheid, marknavorsing, reklame, verkoopspromosies en openbare verhoudings. Hierdie ondersteuningstelsels is beskikbaar aan alle Spur Steak Ranch-franchisehouers.

Die franchisehouerinduksie-opleidingsprogram dek alle areas van bedryfsoperasies.

[Bron: *https://www.spurcorporation.com*]

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf. Gee EEN rede vir elke ONWAAR antwoord.

1.1.1 Beplanning is wanneer bestuurders die toekoms evalueer om aksieplanne op te stel vir die bereiking van organisasiedoelwitte.

1.1.2 Seleksie is die proses om kandidate te soek vir sekere posisies.

1.1.3 Topbestuur sluit 'n HUB of 'n HFB in.

1.1.4 Bemarkingsbestuur behels advertensies en verkoopspromosies.

1.1.5 Induksie behels die opleiding van nuwe franchisehouers in bedryfsoperasies.

1.1.6 Om korporatiewe doelwitte vir die Spur Korporasie te identifiseer is 'n taktiese bestuursfunksie.

1.1.7 Spur Steak Ranches kan toepassingsagteware gebruik vir voorraadbeheerdoeleindes.

1.1.8 Konsepsuele vaardigheid is die vermoë om die organisasie as 'n geheel te sien.

1.1.9 Werkspesifikasie behels die evaluasie van 'n werknemer se werksprestasie in 'n sekere posisie.

1.1.10 Die Wet op Arbeidsverhoudinge maak voorsiening vir die registrasie van vakbonde en werknemersorganisasies.

(10 × 2) (20)

1.2 Beantwoord die volgende vrae in terme van 'n franchise:

1.2.1 Definieer *produktiwiteit*. (2)

1.2.2 Gee redes waarom jy gesonde werksverhoudings tussen die werkgewer en werknemers by Spur-restaurante sal aanmoedig. (12)

1.2.3 Wat is die naam van die wet wat die maksimum aantal werksure vir werknemers reguleer? (2)

1.2.4 Arbitrasie is 'n prosedure om 'n twispunt te hanteer. Gee 'n kort verduideliking van die arbitrasieproses. (4)

1.2.5 Wat is 'n begroting? (2)

1.3 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–I) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Prestasiekriteria	A	onakkurate evaluering
1.3.2	Geëvalueerde doelwit	B	eienskapgebaseerd
1.3.3	Prestasie-evalueringsprobleem	C	houding
1.3.4	Manier, gedrag	D	salarisse
1.3.5	Inherent	E	meetbaar
1.3.6	Kwantitatief	F	instrumentverwante probleem
1.3.7	Tydrowend	G	ingebore
1.3.8	Een pas almal	H	tydverwante probleem
		I	uitvoeringsprobleem

(8 × 1) (8)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Die Spur moet prestasie-evaluering doen om die opleidingsbehoeftes en bevorderingsmoontlikhede van hul werknemers te identifiseer.

Bespreek SES riglyne om 'n prestasie-evalueringstelsel te ontwikkel. (6 × 2) (12)

2.2 Gee die beginsels van 'n dissiplinêre prosedure. (6 × 1) (6)

2.3 Noem VIER vorms van dissiplinêre optrede wat 'n werkgewer teen 'n werknemer kan neem wie se gedrag by die restaurant onaanvaarbaar is. (4)

2.4 Bespreek 'n werksontleding onder die volgende punte:

2.4.1 Definieer *werksontleding*. (2)

2.4.2 Noem en bespreek SES metodes om inligting vir werksontledings in te samel. (6 × 2) (12)

2.5 Gee enige VIER elemente van 'n bestuurder se werksbeskrywing. (4)

2.6 Bespreek VYF werksplekfaktore wat produktiwiteit by die Spur kan verbeter. (5 × 2) (10)

[50]

VRAAG 3

3.1 Beskryf kortliks hoe 'n werkstudie in die Spur-kombuis uitgevoer kan word om veiligheid te verbeter. (2 × 2) (4)

3.2 Bespreek werksmeting onder die volgende punte:

3.2.1 Definieer *werksmeting*. (4)

3.2.2 Beskryf VYF voordele van werksmeting. (5 × 2) (10)

3.3 Dis belangrik dat Spur alle kostes in berekening bring om die voedselkoste uit te werk.

Noem SES voorbeelde van vaste kostes. (6)

3.4 Beskryf VIER stappe van prestasie-evaluering. (4 × 2) (8)

3.5 Bespreek prestasie-evalueringstegnieke onder die volgende opskrifte:

3.5.1 Beskryf *werksobservasie* en gee 'n voorbeeld. (2 + 2) (4)

3.5.2 Noem VIER ander metodes om inligting vir werksontleding in te samel. (4)

Kopiereg voorbehou

3.6 Spur se bemarking word deur eksterne omgewingsfaktore beïnvloed.

Noem en verduidelik DRIE maniere hoe die tegnologiese omgewing Spur se bemarkingsveldtog beïnvloed. (3 × 2) (6)

3.7 Noem VIER administratiewe hulpmiddels wat Spur as beheermaatreëls kan gebruik. (4)
[50]

VRAAG 4

4.1 Die Spur Korporasie se doelwit is om verkope te verbeter.

Beskryf hoe Spur sosiale media kan gebruik vir bemarking. Staaf jou antwoord met voorbeelde. (4 × 2) (8)

4.2 Verduidelik, met behulp van 'n voorbeeld, watter impak die sosiale omgewing op Spur kan hê. (2 + 2) (4)

4.3 Bespreek waarom dit belangrik is om binne die perke van 'n goedgekeurde begroting te bly. (6 × 2) (12)

4.4 Gee VIER kriteria om in aanmerking te neem wanneer geskikte verskaffers gekies word. (4)

4.5 Verduidelik waarom dit belangrik is dat die sjefs by Spur-restaurante gestandaardiseerde resepte moet volg. (4)

4.6 Bespreek kortliks NEGE finansiële en produksievoordele daarvan om gestandaardiseerde resepte te gebruik. (9)

4.7 Beskryf die DRIE vlakke van voorraadgebruik by die franchise. (3 × 3) (9)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou