higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 3

3 Maart 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

(10 × 1) (10)

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

(10 × 1) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1

- Persskakeling: Beantwoord oproepe van die media en stuur persverklarings uit
- Publiseer korporatiewe literatuur soos brosjures en tydskrifte om inligting aan geïnteresseerde partye te verskaf
- Organiseer gebeurtenisse in die gemeenskap om die profiel van die besigheid te verhoog
- Vergader met gemeenskapsleiers om sake van belang te bespreek
- Sorg dat die besigheid sy eie webtuiste het waar belanghebbendes meer oor die besigheid kan uitvind

(Enige 4 × 2) (8)

2.1.2

- Spesifikasies:✓ FG verskaf goedere wat pas by die klante se behoeftes, byvoorbeeld die verskaffing van gesonde, vars voedsel.✓
- Koste:✓ Fithu Grill verkoop gesonde voedsel aan die klante teen 'n baie redelike prys.✓
- Tydsberekening:✓ FG maak seker dat die kos by die klante afgelewer word op 'n tyd wat vir die klante gerieflik is.✓ (3 × 2) (6)

2.2

- Alle werknemers behoort bewus te wees van die verskillende kommunikasiekanale wat aan hulle beskikbaar is en wanneer om dit te gebruik.
- Die doeltreffendste kommunikasiemetode vir 'n situasie moet gebruik word.
- Departemente wat gereeld met mekaar omgaan, moet van tyd tot tyd die kommunikasiekanale ondersoek om die doeltreffendheid daarvan te evalueer.
- Nuwe werknemers moet induksie ondergaan en opgelei word in die onderlinge afhanklikheid van besigheidstelsels. (4 × 2) (8)

2.3

- Sy moet aan die spanlede verduidelik waarom die taak belangrik is.
- Wys spanlede dat goeie werk en ekstra moeite raakgesien word.
- Sy moet aan werknemers wys dat sy hulle vertrou en op hulle staatmaak.
- Fifi moet probeer om nie werknemers te laat voel dat hulle oorbestuur ('oversupervised') word nie.
- Werknemers sal gestres wees as hulle nie presies weet wat om te doen nie.
- Werknemers presteer slegs goed omdat hulle wil.
- Dreigemente en dwang sal nie die werk afgehandel kry nie.
- Moenie onnodige instruksies en verduidelikings gee nie. (Enige 6 × 1) (6)

2.4

- Doel en doelwitte✓ – die doel van die plan en die belangrikheid daarvan moet duidelik uiteengesit word ✓
- Aktiwiteite✓ – individuele rolle moet geïdentifiseer en uitgevoer word, byvoorbeeld werknemers wat die etes berei, bestellings neem en klante bedien ✓
- Tydsraamwerke✓ – hoeveel etes berei moet word vir aflewering en klante wat by die restaurant eet ✓
- Verantwoordelike persone✓ – duidelikheid oor wie wat doen en saam met wie hulle sal werk ✓ (4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

2.5
- Drywers om bestellings af te lewer
- Kelners en kelnerinne om die klante te bedien
- Skoonmakers om te sorg dat die plek netjies is
- Sjefs om die etes te berei (4)

[40]

VRAAG 3

3.1
- Verhouding met lynbestuurders
- Vaardigheidsvlakke
- Binnegevegte weens swak spankeuses
- Stakingsaksies deur werknemers weens salarisgeskille en ander faktore
- Afwesigheid van personeel
- Motiveringsvlakke
- Siekte (Enige 5 × 1) (5)

3.2
- Omgewingsrisiko's✓ – dit kan operasionele vertragings van bestellingsaflewerings wees wat deur onweer veroorsaak is ✓
- Operasionele risiko's✓ – 'n toename in BTW kan veroorsaak dat die pryse van etes opgeskuif word ✓
- Tegnologiese risiko's✓ – dit kan verliesrisiko's wees weens wanfunksionering van masjiene soos die skandeerder wat nie werk en die werk makliker maak nie✓
- Wetlikenakomingsrisiko's✓ – dit kan verliese wees weens wetsoortreding, byvoorbeeld Fithu Grill wat versuim om belasting te betaal vir die restaurant✓
- Gesondheids- en veiligheidsrisiko's✓ – dit kan verliese wees weens werknemers wat nie die regte klere dra terwyl etes berei word nie✓ (5 × 2) (10)

3.3
- Spesifieke inspeksie✓ – bestuurders moet die bestanddele nagaan wat gebruik word om die gesonde etes vir klante te berei ✓
- Spesifieke toetsing✓ – onderwerp etes aan toetse om swak kookvaardighede te bespeur ✓
- Werksteekproef✓ – gaan elke werknemer se bydra tot die maaltydvoorbereiding na om seker te maak dat gehalte nie in gedrang kom nie ✓
- Opleiding✓ – FG moet sorg dat werknemers behoorlik opgelei is om klagtes en terugbetalings aan klante te voorkom ✓ (4 × 2) (8)

3.4
- Identifiseer die gevaar
- Bereken die waarskynlikheid dat die gevaar gaan plaasvind
- Kry maniere om met die geïdentifiseerde gevare om te gaan (3)

3.5
- Help beplanners om beter te verstaan hoe grondoperasies werk.
- Beplanners moet die mees kritiese probleme verstaan wat kan voorkom en voorsiening daarvoor maak.
- Bevorder groter konsiderasie vir die alledaagse funksionering van operasies. (Enige 2 × 2) (4)

3.6
- FG moet sorg dat die personeel bekend is met gehaltestelsels en -prosedures.
- Moet toewyding van personeel verkry
- FG moet sorg dat hulle 'n self-evalueringsproses ontwikkel sodat gehalte gemeet kan word
- Hulle moet die gehaltestelsels voortdurend ontvang
- Hulle moet weet wat hulle goed doen en hoe hulle kan verbeter (5)

3.7
- Daar moet sorg gedra word om nie werkers te oorlaai wat ander spertye het nie.
- Sorg dat personeel duidelike instruksies het en betroubare kommunikasiekanale gebruik.
- Kommunikasiekanale moet duidelik vir alle werknemers wees.
- Loof werknemers wat 'n taak goed gedoen het.
- As take nie betyds afgehandel is nie of van swak gehalte is, moet dit op sodanige wyse aangespreek word dat 'n werknemer uit sy/haar foute leer.

(5 × 2) (10)
[45]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 SPESIFIEK ('SPECIFIC')✓ – hy moet sorg dat die plan daarop gemik is om ’n spesifieke doel te bereik ✓
MEETBAAR ('MEASURABLE')✓ – die vordering van die plan om die teikens te bereik moet gemeet kan word, byvoorbeeld hoeveel klante per dag bedien moet word ✓
INSTEM ('AGREED')✓ – hy moet sorg dat al die werknemers instem tot die planimplementeringsprosesse✓
REALISTIES ('REALISTIC')✓ – FG moet sorg dat die doel verteenwoordigend van die doelwit is✓
TYDSGEBONDE ('TIME-BOUND')✓ – sorg dat die doel binne ’n spesifieke tydsraamwerk begrond is ✓ (10)

4.1.2 Hy moet
- inligting oor die strategiese doele en strategieë van die besigheid insamel;
- inligting oor die taktiese planne en strategieë van die departement insamel;
- operasionele doele ontwikkel wat die bereiking van die taktiese doele ondersteun;
- operasionele doelwitte ontwikkel om die operasionele doele te bereik;
- aktiwiteite, tydsraamwerke, verantwoordelike persone en hulpbronne vir die bereiking van elke doelwit identifiseer; en
- die operasionele plan implementeer en monitor. (6 × 2) (12)

4.2 4.2.1

- Dinkskrums✓ – elke werknemer moet aangemoedig word om hul ervaring te gebruik om met idees vorendag te kom om die operasies te verbeter✓
- Fokusgroepe✓ – hulle kan 'n klein groepie individue kies uit alle vlakke van die besigheid om metodes vir gehalteverbetering te ondersoek✓
- Kontrolelyste✓ – wys die belangrikheid daarvan om sekere take uit te voer as deel van die algehele proses✓
- Diagramme en grafieke✓ – ontleding van statistiese data wat betrekking het op prosedures met een oogopslag✓ (4 × 2) (8)

4.2.2

- Stel klante eerste
- Voortdurende verbeterings
- Mik vir nul-toleransie
- Opleiding en ontwikkeling (4)

4.3

- Kommunikasiemetode✓ – werknemers van FG maak grootliks staat op die inligting wat op die kennisgewingsbord vertoon word✓
- Verhouding tussen besigheidstelsels✓ – die operasionele bestuurder van FG moet sorg dat daar goeie verhoudings tussen besigheidstelsels is om die inligting te deel✓
- Kontinuïteitsbestuur✓ – die bedryfsbestuurder moet sorg dat werknemers✓ 'n uitgangsonderhoud het om die nuwe werknemer in staat te stel om maklik oor te neem✓ (3 × 2) (6)

4.4

- Onbetaalde rekeninge lei tot eisbriewe, regsfooie en swak verhoudings met verskaffers.
- Versuim om behoorlike kredietkontroles uit te voer, lei tot slegte skuld.
- Foute en bedrog kan ongesiens verbygaan as rekonsiliasies nie gedoen word nie.
- Kontant kan vir persoonlike aankope gebruik word as daar nie kontroles in plek is nie.
- Nie-nakoming kan lei tot kontantverliese en dat betalings aan klante verkeerd vasgelê word.
- Nie-nakoming kan daartoe lei dat tjeks vir persoonlike gebruik aangevra word. (Enige 5 × 1) (5)

[45]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou