higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N4

6 JUNIE 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 A
1.1.2 D
1.1.3 D
1.1.4 B
1.1.5 C

(5 × 2) (10)

1.2
1.2.1 C
1.2.2 A
1.2.3 B
1.2.4 F
1.2.5 D

(5 × 2) (10)

1.3
1.3.1 Bestuur die voedselafsetpunt, insluitend die restourant en kombuis, na gelang van die grootte van die organisasie.

1.3.2 Hanteer alle werknemeraangeleenthede, insluitend verlof, opleiding, indiensneming ens.

1.3.3 Verwelkom gaste en skep 'n vriendelike, ontspanne atmosfeer.

1.3.4 Berei kos voor en maak dit gaar in die kombuis.

1.3.5 Kontroleer inkomste en uitgawes, en stel balansstate vir die ouditeurs op.

(5 × 2) (10)

1.4
1.4.1 Lugdiens
1.4.2 Weermag/Verdedigingsmag
1.4.3 Spoorweë
1.4.4 Maritieme/Skeepsvaart
1.4.5 Skoolspyseniering

(5 × 2) (10)

1.5
- Ligte maaltye wat gaargemaak en verkil/gaargemaak en gevries word vir reisigers op vliegtuie.
- Spyseniering vir die weermag; nie bedoel vir kommersiële doeleindes nie.
- Maaltye voorberei vir treinreisigers
- Maaltye voorberei vir skeepsreisigers
- Spyseniering vir skoolleerlinge; kan deur regering geborg word. (5 × 2) (10)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Voorafbepaalde doelwitte word beplan en spesifiseer die nodige optrede en alternatiewe optrede waaroor die bestuur moet besluit. (2)

2.2
- Deeglike kennis van metodes om doelwitte te behaal
- Verbeelding, kreatiwiteit en intuïsie
- Gesonde besluitnemingsvermoë en oordeel (3)

2.3
- Beplanning gee rigting en maak doelwitte duidelik.
- Beplanning bevorder samewerking tussen onderskeie afdelings en individue in 'n organisasie.
- Bepanning dwing bestuurders om die toekoms in gedagte te hou en help om krisisbestuur uit te skakel.
- Beplanning is belangrik om moderne tegnologie doeltreffend te gebruik.
- Beplanning verseker koördinering.
- Beplanning bevorder stabiliteit deurdat dit op hoogte bly met die snel veranderings in die behoeftes van die eksterne omgewing.
- Beplanning is ekonomies aangesien dit geld, tyd en moeite bespaar.
- Beplanning is 'n deurlopende proses in 'n organisasie. (Enige 5 × 2) (10)

2.4
- Formuleer die doelwitte
- Evalueer die organisasie
- Bekyk die eksterne omgewing
- Hersien die organisasie se doelwitte
- Maak strategiese besluite indien dit nodig is om die doelwitte te hersien
- Stel die strategiese plan in werking
- Kontroleer en meet die plan (Enige 5 × 1) (5)

2.5
- Stel duidelike doelwitte en opdragte sodat ondergeskiktes presies weet wat van hulle verwag word.
- Lei ondergeskiktes op om puik diens en werk van 'n goeie gehalte te lewer.
- Gee die ondergeskiktes 'n geleentheid om sonder inmenging te werk.
- Gee gereelde terugvoering sodat ondergeskiktes kan weet of hulle die taak korrek uitgevoer het.
- Hou 'n ogie oor ondergeskiktes.
- Verduidelik besluite en opdragte.
- Tree konsekwent op om konflik te voorkom.
- Wees eerlik met betrekking tot gedrag en opdragte. (Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

2.6
- Ken sy/haar vermoëns en streef na persoonlike verbetering.
- Ken die vermoëns van ondergeskiktes en probeer in hulle behoeftes voorsien.
- Benader menseverhoudings objektief en onbevooroordeeld.
- Hou ondergeskiktes op hoogte van veranderings in die organisasie.
- Voer verantwoordelikhede so uit dat dit 'n positiewe voorbeeld vir ondergeskiktes stel.
- Dra werksverwante take op so 'n manier aan ondergeskiktes oor dat hulle verstaan hoe om die take korrek te verrig. (Enige 5 × 2) (10)

2.7
- Oorlading van kommunikasiekanale
- Voorafgaande inligting, vooroordele, vooropgestelde idees oor die afsender
- Taalverskille
- Botsende persoonlikhede
- Menslike tekortkominge
- Geloofwaardigheid van die bron
- Gebrek aan belangstelling en vertroue in die boodskapper
- Statusvlakke
- Konflik en emosies soos vrees vir die bestuurder
- Gebrek aan terugvoering (Enige 5 × 1) (5)

2.8
- Topbestuur is veral betrokke by strategiese beplanning en bestee meeste van hul tyd aan die formulering van planne om die organisasie die toekoms in te lei.
- Strategiese beplanningstydperke kan wissel tussen 2–30 jaar na gelang van die aard van die organisasie.
- Strategiese beplanning word vir die onderneming as geheel gedoen en moet konstant hersien word om vir veranderings in die omgewing te voorsien.
- Langtermynbeplanning word nie in besonderhede beskryf nie, maar dit word net breedweg uiteengesit.
- Gedurende strategiese beplanning word die hulpbronne gebruik om risiko's en bedreigings in die omgewing wat skadelik vir die voortbestaan van die organisasie is, te identifiseer.
- Bestuur probeer om die hulpbronne en vaardighede van die organisasie te ontplooi om die winsgewende oorlewing van die organisasie te verseker.
- Strategiese beplanning is meer buigsaam en aanpasbaar as korttermyn-beplanning. (Enige 5 × 2) (10)

[50]

VRAAG 3

3.1
- Harmoniëring
  Organiseer die aktiwiteite sodat dit in harmonie met die doelwitte van die organisasie is
- Sinchronisering
  Gladde funksionering van die organisasie se aktiwiteite (bv Hotel) met behulp van aktivering en samewerking
- Integrasie
  Die integrasie van die onderskeie funksies om duplisering te minimaliseer

(3 × 2) (6)

3.2
- Administrasie of bestuur van 'n voedseldienseenheid
- Toesighouding oor funksionele aktiwiteite
- Uitvoering van funksionele aktiwiteite, soos ontvangs, stoor, voorbereiding en opdiening van voedsel
- Bykomende dienste, soos klere was, klerklike dienste, onderhoud en herstelwerk
- Die dienste van rekenaarspesialiste en mikrobioloë is soms nodig (5)

3.3
- Magtiging
  Dis die regte en magte inherent aan 'n posisie.
  Dit bemagtig die werknemer om opdragte te gee, te bestuur, besluite te neem, op te tree en beheer uit te oefen om die werk gedoen te kry.
- Verantwoordelikheid
  Dis die verpligting om 'n opdrag uit te voer tot voordeel van die organisasie as geheel.
- Aanspreeklikheid
  Dis die verpligting om verantwoordelikheid te beoefen, om magtiging te gee en daarvoor aanspreeklik te wees. (3 × 2) (6)

3.4 Spanwydte van beheer verwys na die getal ondergeskiktes wat deur een persoon bestuur word. (1)

3.5 3.5.1 Federal Hospitality Association of Southern Africa (1)

3.5.2
- Tree as waghond op ten opsigte van nuwe wetgewing vir die gasvryheidsbedryf
- Stel prestasiestandaarde en maak seker dat lede aan hierdie standaarde voldoen
- Skep werk en ontwikkel geleenthede in die gasvryheidsbedryf
- Help lede om dienste te voorsien wat waarde vir geld inhou (4)

Kopiereg voorbehou

3.5.3
- NHASA – National Hotel Association of South Africa
- SARA – South African Restaurant Association
- OGSA – Caterers Guild of South Africa
- FEDSAS – Federation of the South African Self-Catering Accommodation Industry
- ACSA – Associated Clubs of South Africa (5)

3.6 3.6.1 By kitskosafsetpunte word kos voorberei terwyl die klant wag. (2)

3.6.2
- Kommersieel (1)
- Hulle beoog om 'n sekere wins te maak terwyl hulle kos aan die publiek verkoop. (2)

3.7 3.7.1 Alleeneienaar – Die onderneming behoort aan een persoon wat dit op eie risiko bedryf.

3.7.2 Vennootskap – Twee, maar nie meer as twintig mense nie kom ooreen om tot 'n organisasie by te dra en daarin te belê.

3.7.3 Maatskappy – Dis 'n regsentiteit en verskillende soorte besigheid word onder die maatskappy se naam gevoer.

3.7.4 Koöperasie – Dit word hoofsaaklik bedryf as 'n diens aan sy lede, eerder as om net wins te maak.

(4 × 2) (8)

3.8
- 'n Werker se lae moraal en swak motivering
- Die botsende persoonlikhede van sommige werknemers
- Swak verhoudings tussen individue en departemente
- Oordrewe klem op die belangrikheid of dringendheid van 'n persoon se eie take
- Swak beplanning en/of organisering
- Swak kommunikasie tussen individue en departemente
- Onbevoegdheid en onwilligheid om nuwe metodes in te stel (Enige 5 × 1) (5)

3.9
- Daar moet 'n duidelike doelwit en beleid wees.
- Doeltreffende delegering van gesag en verantwoordelikheid moet in departemente plaasvind.
- Doeltreffende kommunikasiekanale en tegnieke moet gebruik word.
- Koördineringsvlakke moet duidelik gedefinieer wees.
- Deelname van groepe aan beplanning en besluitneming moet aangemoedig word.
- Verskillende hulpmiddels vir koördinering, soos kommunikasie, komitees, doelwitte ens. moet gebruik word om koördinering te verbeter.
- 'n Gesonde personeelbeleid moet toegepas en wanneer nodig aangepas word.
- Gee aan werknemers genoeg tyd en produksiefaktore om hul take doeltreffend te verrig. (Enige 4 × 1) (4)

[50]

VRAAG 4

4.1
- 'n Aanduiding van 'n spesifieke posisie
- 'n Karaktertrek van 'n spesifieke persoon
- 'n Vorm van gedrag (3)

4.2
- Mense met gespesialiseerde kennis kan ook hul kennis op ander funksionele gebiede toepas.
- Doeltreffende dienslewering kan verbeter word. (2)

4.3
- Die manier waarop kos opgedien word
- Vriendelike personeel
- Goedversorgde personeellede
- Die manier waarop goed verpak/aangebied word – in 'n sekere volgorde
- Produkkennis (Enige toepaslike antwoord) (5)

4.4
- Spyskaart moet plaaslike disse insluit
- Spyskaart moet gedruk wees en duidelik voorgelê word
- Personeel moet goed opgelei wees en die spyskaartitems ken
- Moet spesifieke spyskaarte vir volwassenes en kinders hê
- Moet voorsiening maak vir verskillende gelowe
- Prentjies van disse behoort duidelik op 'n spyskaart getoon te word

(Enige 5 × 1) (5)

4.5
- Bestellings perfek gaarmaak.
- Bestellings betyds bedien.
- Voorsien bo 'n kliënt se verwagtinge.
- Sorg vir gaste en hul welstand.
- Toon toepaslike aksies en aanbieding. (Enige toepaslike antwoord) (5)

4.6
- Drag
- Werksure
- Werkstoestande
- Verslagdoeningsprosedures
- Prosedures om gaste te verwelkom en te bedien
- Gedragskode (Enige toepaslike antwoord) (5)

4.7
- Organisering en skepping van 'n ekonomies lewensvatbare organisasie wat aan spesifieke doelwitte voldoen
- Finansiële beplanning en begroting
- Bate-, risiko-, voorraad- en sekuriteitsbestuur
- Kontant- en winsbestuur (4)

Kopiereg voorbehou

4.8
- Bestudeer die vorige jaar se begroting en neem enige afwykings wat voorgekom het in ag.
- Die doelwitte van die voedseldienseenheid
- Statistiek van verkope, verkoopsverslae en ander verkoopstatistiek
- Die toekomstige bedryfsbeleid van die onderneming
- Nasionale, streeks- en plaaslike ekonomiese toestande
- Verkoops- en bestedingstendense
- Spyskaartpryse, kliënte se keuses, porsiegroottes en voedselkoste per porsie
- Betaalstaatinligting, bv aantal werknemers ens. in die organisasie

(Enige 5 × 1) (5)

4.9
- Koopkoste is die werklike prys wat vir 'n artikel of kosproduk betaal is, wat ook vergelyk kan word met die insetkoste by produksie.
- Koste om voorraad te hou is die koste wat met die hantering, administrasie, depresiasie, versekeringskoste, elektrisiteit, skade, bederf en ander risiko's ten opsigte van veranderings in prys aangegaan word.
- Ander koste kan administrasiekoste, soos salarisse, telefoonrekenings, papierwerk, gehaltebeheer en inspeksie insluit. (3 × 2) (6)

4.10
- Winste word geprojekteer uit geraamde verkope, koste en uitgawes.
- Beplanning word vergemaklik, aangesien daar 'n vooruitskatting oor die toekomstige stand van die organisasie is.
- Bestuur het 'n beter begrip van hul persoonlike bydraes en verantwoordelikhede.
- Om voorkomende stappe te doen kan probleme en veranderlikes beheer.
- Fisiese bronne, soos masjinerie en toerusting, kan op 'n meer produktiewe, ekonomiese manier gebruik word.
- Koördinering en samewerking tussen die onderskeie departemente en afdelings word verhoog.
- Ekonomiese metodes bespaar geld deur vermorsing te voorkom.

(Enige 5 × 2) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou