higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N6

5 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1.1 Waar
1.1.2 Waar
1.1.3 Waar
1.1.4 Waar
1.1.5 Waar
1.1.6 Waar
1.1.7 Onwaar – Informele kommunikasiemetode
1.1.8 Waar
1.1.9 Onwaar – Taktiese funksies OF Eerstevlakbestuur hanteer operasionele funksies
1.1.10 Waar

(10 × 2) (20)

1.2 1.2.1 Verdeling van die mark in ooreenstemming met klante

1.2.2 Bestuurder en werker en werk saam om spesifieke doelwitte te stel wat die werker moet bereik

1.2.3 Burger King fokus op dié klante om hul voedselprodukte te koop (markfokus) OF Groep klante wat die waarskynlikste hulle produkte sal koop

1.2.4 Hoeveelheid kere wat 'n onderneming 'n maaltyd in 'n bepaalde tyd bedien (byvoorbeeld. 24 uur)

1.2.5 Langtermynbegroting opgestel vir kapitaaluitgawes, byvoorbeeld finansiering van nuwe tak of geboue

1.2.6 Kanaal waar griewe van werkers gehoor en regverdig ondersoek kan word

1.2.7 Meet die tyd wat dit 'n opgeleide werker met die nodige kennis en vaardighede sal neem om 'n spesifieke taak teen 'n spesifieke tempo of in 'n bepaalde tyd te kan verrig

1.2.8 Bepaal die minimum loon vir poste in sekere bedrywe

1.2.9 Evalueerder is geneig om aan almal (werkers) 'n gemiddelde punt toe te ken

1.2.10 Koop via agente of groothandelaars, byvoorbeeld koop hoender-produkte by pluimveegroothandelaars

(10 × 2) (20)

1.3 1.3.1 E
1.3.2 C
1.3.3 D
1.3.4 A
1.3.5 B

(5 × 2) (10)
[50]

VRAAG 2

2.1
- Vakbonde
- Werkgewerorganisasies
- Nywerheidsrade (3)

2.2 Departement van Arbeid (1)

2.3
- Bestuur het die reg om dissiplinêre stappe te neem teen werkers wie se gedrag onaanvaarbaar is of wat werksreëls oortree het.
- Die werker het die reg tot 'n billike verhoor en appél teen dissiplinêre stappe wat onbillik voorkom.
- Die prosedure moet fokus op voorkoming, regverdigheid en regstelling.
- Die prosedure is 'n riglyn en mag vir diverse gevalle aangepas word.
- Die prosedure moet skriftelik wees en aan alle werkers gekommunikeer word.
- Die prosedure mag geensins diskriminerend wees nie.
- Die prosedure moet gereeld hersien word om vir huidige omstandighede gepas te wees. (Enige 5 × 2) (10)

2.4
- Verbale waarskuwing
- Geskrewe waarskuwing
- Finale geskrewe waarskuwing of skorsing vir 'n bepaalde periode
- Ontslag, diensbeïndiging of afdanking (4)

2.5 'n Geskrewe dokument wat die pligte van 'n werknemer in 'n spesifieke pos of werk beskryf (4)

2.6 Kriteria: Vereiste
- Werksplek: Kombuis
- Opsomming van pligte: Byvoorbeeld berei, kook en verpak kos vir klante
- Verantwoordelikhede: Werk in 'n span met ander werkers en neem kos-bestellings
- Toerusting: Braaier, koffiemasjien, broodrooster, ensovoorts
- Voorraad: Kosvoorraad soos burgers, kaas, koffie en melkskommels
- Toesighouding: Rapporteer aan bestuurder of toesighouer
- Diensvoorwaardes: Werk in raserige, warm, besige, klein kombuisarea
- Moontlike gevare: Brand (wonde), elektriese of vuurgevaar (Enige 5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

2.7 2.7.1 Werkstudie kan gedefineer word as 'n wetenskaplike waarneming en analise✓ van werksaktiwiteite/werk✓ asook die materiaal en toerusting✓ en omstandighede waaronder werk verrig word.✓ (4)

2.7.2 Om werksmetodes te verbeter✓ en werkstyd te standaardiseer✓ deur werksmeting te gebruik✓ (3)

2.7.3
- Metodestudie
- Werksmeting (2)

2.7.4
- Materiaal
- Werksprosesse (van materiaal)
- Werksmetodes
- Werksomgewing
- Arbeidsmetodes
- Toerusting
- Werknemervaardighede/opleiding, ensovoorts
- Werksinhoud (soort take) (Enige 5 × 1) (5)

2.7.5 **NOTA**: Aanvaar antwoord as voorbeeld met veiligheid verband hou
- Werkstudie kan gebruik word om ongelukke/beserings by die werk te voorkom.
- Maak seker dat goeie ventilasie, gepaste temperatuur, veiligheidsreëls reg is wanneer met gas en elektriese toerusting gewerk word.
- Skerp messe en ander voorwerpe moet in 'n veilige plek gestoor word.
- Maak seker toerusting is vebruikersvriendelik en ontwerp is vir veilige gebruik om ongelukke te voorkom. (4)

[50]

VRAAG 3

3.1 Stap 1: Keuse van werk wat gemeet moet word (nuwe of bestaande taak)
Stap 2: Opteken van feite en bewegings van die taak
Stap 3: Meet taakprestasie/uitvoering (neem tyd waar wat aan bewegings spandeer word)
Stap 4: Bepaal standaardtyd en maak voorsiening vir gebeurlikhede (4 × 2) (8)

3.2
- Voorsien feite vir vloei van beweging in byvoorbeeld 'n kombuis
- Help om korrekte aantal werknemers, masjiene of materiaal benodig te bepaal
- Dit is 'n hulpmiddel vir produksiebeheer, byvoorbeeld om 60 toebroodjies in 30 minute te maak
- Bepaal standaardtyd vir take en prosesse
- Bepaal koste en pryse vir tenders vir projekte
- Kan dien as basis vir 'n aansporingsloonstelsel byvoorbeeld vir stukwerk

(Enige 5 × 2) (10)

3.3 3.3.1 Persoonlike voorkeure kan 'n assessor beïnvloed by die beoordeling van 'n werker, byvoorbeeld 'n bestuurder wat dink vroue kan nie goeie bestuurders wees sal hul laer evalueer as vir mans. (2)

3.3.2 Assessor beoordeel 'n individu volgens die gedrag/gesindheid van 'n bepaalde groep. (2)

3.3.3 Assessor beoordeel werkers onakkuraat; té hoog of té laag (onderwaardeer) op sekere kriteria. (2)

3.3.4 Assessors heg verskillende betekennise aan woorde soos goed, bevredigend of uitstekend wat kan lei tot inkonsekwente evaluerings tussen assessors as dit nie goed omskryf is nie. (2 × 2) (4)

3.4
- 'n Werker word in 'n gesimuleerde werksomgewing geplaas om in sekere take geëvalueer te word.
- 'n Bestuurder kan 'n ontvangsdame of 'n kok sekere take gee om te doen.
- Die bestuurder neem dan waar hoe hulle die take in die gegewe tyd uitvoer.

(3 × 2) (6)

3.5 Bemarking fokus op die voorsiening van dienste of produkte✓✓ om die behoeftes van klante te bevredig✓ en om verkope te bevorder of nuwe klante vir die onderneming te werf.✓ (4)

3.6
- Produk/Diens:✓ Burger King berei en verkoop vinnige wegneemetes aan klante.✓✓
- Plek:✓ Dié Burger King is in Johannesburg.
- Prys:✓ Die produkpryse varieer afhangende van die soort produk byvoorbeeld 'n burgers of melkskommel.✓✓
- Promosie:✓ Burger King bemark meestal hul produkte via TV of die gedruktemedia✓✓ (Kandidaat kan noem dat hulle soms spesiale aanbiedings het op seker kombos/maaltye.) (4 × 3) (12)

[50]

VRAAG 4

4.1
- Advertensies
- Promosies (Spesiale aanbiedinge)
- Persoonlike verkope
- Publisiteit (4)

4.2
- Tegnologie: Enige geskikte voorbeeld soos vernuwings, sagteware of nuwe masjiene
- Ekonomies: Inflasie, wisselkoers, rentekoers, resessie, verbruikers-inkomste, fiskale, monetêre beleid en buitelandse beleggings
- Maatskaplik: Leefsyl, vebruikerswese, koopgewoontes, belangstellings, menings, bedrywighede, waardes en kulture
- Fisies: Natuurlike hulpbronne, fauna en flora, paaie, infrastruktuur, minerale en besoedeling
- Polities: Wetgewing soos belasting, invoerbelasting, arbeidswette, uitvoer-beheer, handelswette
- Internasionaal: Tendense, bevolkingsveranderinge, globalisering, invoer/uitvoer en handelsooreenkomste (Enige 5 × 2) (10)

4.3
- Tel en weeg alle voorraad items wat ontvang is.
- Inspekteer voorraaditems vir gehaltedoeleindes.
- Maak kartonne vrugte lukraak oop en toets vir kwaliteit en kwantiteit.
- Vergelyk faktuur (prys/totaal) met bestelvorms.
- Ontvangsklerk moet faktuur na verifikasie teken.
- Hou rekord van alle voorraad ontvang.
- Kontroleer ontvangsprosedures gereeld sodat dit verbeter kan word.

(7 × 2) (14)

4.4
- Koop korrrekte kwaliteit en hoeveelheid voorraad.
- Kontroleer of aankoopprys met kwaliteit van voorraad ooreenstem.
- Volg gestandaardiseerde resepte in produksieproses.
- Voorbereidingsmetode moet ekonomiese gaarmaakbeginsels volg.
- Toerusting moet gestandaardiseerd en akkuraat wees.
- Diensmetodes en afmeting van porsies moet gestandaardiseerd wees en deur alle personeel gebruik word.
- Lei alle personeel op rakende porsiegroottes en koste. (Enige 6 × 2) (12)

4.5 4.5.1 Spyskaartbeplanning, prysvasstelling, aankope, ontvangs, stoor, produksieporsiegrootte en werknemeretes

4.5.2 Soort organisasiediens, arbeidsure, lone, salarisse, produksiearea, produksiemetodes, produktiwiteit en toesighouding

4.5.3 Instandhouding, herstelwerk, skoonmaakmateriaal, energiekoste (elektrisiteit/gas)

(3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

4.6
- Help met standaardisering, betroubaarheid en akkuraatheid
- Help met beter liassering/data-/dokumentbestuur
- Verminderde ('float')/kontantvloei (periode tussen ontvangs en betaling van goedere)
- Gee tyd vir personeel om eerder te fokus op mensgerigte take
- Help om nuwe dienste te voorsien, byvoorbeeld gesentraliseerde besprekings, finansiële stelsels (Enige 2 × 2) (4)

[50]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou