higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N40**(A)**(J5)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N6

(4090576)

5 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

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. Beantwoord AL die vrae in die praktiese konteks van die gegewe situasie.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

Mnr Nkosi is die bestuurder van 'n Burger King-franchise in Johannesburg. Hy is verantwoordelik vir verskeie bestuursfunksies soos beplanning, organisasie en beheer van die sakeonderneming. Burger King bemark hoofsaaklik sy produkte deur televisie en die gedrukte media.

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommers (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer. Maak die stelling reg as dit ONWAAR is.

1.1.1 'n Personeelbestuursfunksie is om nuwe personeel te werf.

1.1.2 'n Finansiële bestuursfunksie is om begrotings op te stel.

1.1.3 Die stel van korporatiewe doelwitte vir die sakeonderneming is 'n strategiese bestuursfunksie.

1.1.4 Besluitneming vorm die basis van alle bestuurstake.

1.1.5 Beplanning verseker koördinasie en samewerking in 'n sake-onderneming.

1.1.6 Horisontale arbeidsverdeling behels die verdeling van personeel in departemente.

1.1.7 Die riemtelegram ('grapevine') is 'n formele kommunikasie-metode.

1.1.8 Motivering is die interne dryfkrag wat mense se gedrag aktiveer.

1.1.9 Middelbestuur is vir operasionele funksies van 'n onderneming verantwoordelik.

1.1.10 Om spesialis-geregte voor te berei vereis tegniese vaardighede van 'n sjef.

(10 × 2) (20)

1.2 Beskryf elk van die volgende konsepte:

1.2.1 Geografiese marksegmentasie

1.2.2 Doelwitbestuur (DWB)

1.2.3 Teikenmark van Burger King

1.2.4 Maaltydplan

1.2.5 Kapitaalbegroting

1.2.6 Grieweprosedure

Kopiereg voorbehou

1.2.7 Werksmeting

1.2.8 Loonwet

1.2.9 Sentrale tendensfout ('Central tendency fault')

1.2.10 Opemarkstelselaankoopmetode

(10 × 2) (20)

1.3 Kies 'n voorbeeld uit KOLOM B om by die hulpbron in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Administratiewe hulpbronne	A	kombuispersoneel
1.3.2	Bemarkingshulpbronne	B	kombuistoerusting
1.3.3	Finansiële hulpbronne	C	promosies
1.3.4	Menslike hulpbronne	D	verkoopsinkomste
1.3.5	Fisiese hulpbronne	E	aankooprekords
		F	besluitneming

(5 × 2) (10)

[50]

VRAAG 2

2.1 Noem die DRIE hoofpartye of rolspelers waarvoor die Wet op Arbeidsbetrekkinge in die werksplek voorsiening maak. (3)

2.2 Watter regeringsliggaam administreer die arbeidswette in Suid-Afrika? (1)

2.3 Beskryf kortlik VYF beginsels van dissiplinêre prosedures waarvan 'n bestuurder bewus moet wees om griewe in die werksplek te hanteer. (5 × 2) (10)

2.4 Noem VIER soort dissiplinêre aksies wat 'n werkgewer kan toepas wanneer 'n werknemer werkreëls verontagsaam. (4)

2.5 Definieer *posbeskrywing*. (4)

2.6 Stel 'n posbeskrywing vir 'n eerstekok ('first cook') by Burger King op deur enige VYF kriteria van die posbeskrywing neer te skryf met die toepaslike vereistes langs elke kriterium. (5 + 5) (10)

Kopiereg voorbehou

2.7 2.7.1 Definieer *werkstudie*. (4)

2.7.2 Gee die doel van 'n werkstudie. (3)

2.7.3 Noem TWEE werkstudietegnieke wat gebruik kan word. (2)

2.7.4 Noem VYF faktore wat 'n direkte invloed op werk en produktiwiteit by Burger King kan uitoefen. (4)

2.7.5 Beskryf, met behulp van 'n voorbeeld, hoe 'n werkstudie veiligheid in 'n kombuis kan verbeter. (4)

[50]

VRAAG 3

3.1 Beskryf kortliks die VIER stappe van die werkmetingsproses. (4 × 2) (8)

3.2 Beskryf VYF voordele van werkmeting. (5 × 2) (10)

3.3 Beskryf kortliks die tekortkominge van elk van die volgende VYF prestasie-evalueringstegnieke:

3.3.1 Persoonlike vooroordeel (2)

3.3.2 Veralgemenings (2)

3.3.3 Sentrale tendensfout ('Central tendency fact') (2)

3.3.4 Standaardstelling (2 × 2) (4)

3.4 Beskryf kortliks 'n prestasietoets met 'n voorbeeld as 'n metode om die werks-prestasie van 'n werknemer te evalueer. (3 × 2) (6)

3.5 Defineer *bemarking*. (4)

3.6 Skryf die VIER P's van die bemarkingsresep ('marketing mix') neer met geskikte voorbeelde wat op Burger King van toepassing is. (3 × 4) (12)

[50]

VRAAG 4

4.1 Noem VIER primêre bemarkingskommunikasiemetodes wat Burger King kan gebruik om bewustheid van hul produkte te skep. (4)

4.2 Skryf VYF veranderlikes neer van die makro-omgewing van Burger King en gee 'n geskikte voorbeeld van elkeen. (5 × 2) (10)

4.3 Beskryf die stappe wat die kombuistoesighouer moet volg by die ontvangs van voorraad van verskaffers. (7 × 2) (14)

4.4 Beskryf SES riglyne vir effektiewe porsiebeheer in die kombuis. (6 × 2) (12)

4.5 Gee TWEE voorbeelde van elk van die volgende: (6)

4.5.1 Voedselkoste

4.5.2 Arbeidskoste

4.5.3 Oorhoofse koste

(3 × 2) (6)

4.6 Noem TWEE voordele van gerekenariseerde stelsels in die gasvryheids-bedryf. (2 × 2) (4)

[50]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou