higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N6

28 MEI 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 1.1.1 Waar

1.1.2 Onwaar – Induksie of oriëntasie
OF Werwing is die soektog na kandidate om vakatures te vul

1.1.3 Waar

1.1.4 Onwaar – Openbare verhoudings
OF Bemarking bevorder die verkope en produkte van die organisasie. Dit behels die produk, prys, plek en bevordering/promosie.

1.1.5 Waar

1.1.6 Waar

1.1.7 Onwaar – Interne kommunikasie
OF Eksterne kommunikasie sal wees bv. met kliënte/verskaffers

1.1.8 Waar

1.1.9 Onwaar – Mensebronontwikkeling
OF Handhawing behels beloning, bevordering, ensovoorts

1.1.10 Onwaar – Posontleding
OF Posspesifikasie gee vaardighede en ervaring wat vir ’n spesifieke pos vereis word.

(10 × 2) (20)

1.2 1.2.1 Behels die gebruik van tegnieke soos lof of ’n waarskuwing om die gedrag van ’n werknemer/ondergeskikte te beïnvloed om die gedrag só te bestuur dat doelstellings bereik of gedrag verbeter word

1.2.2 Hierdie kommunikasie geskied rondom die vasgestelde organisatoriese sakestruktuur, byvoorbeeld ’n MB-amptenaar wat regstreeks skakel met die finansiële bestuurder om ’n vergadering te belê.

1.2.3
- Bestuur van betrekkinge, interaksie en konflik tussen bestuur en werkers/arbeidsmag
- Dit verskaf strukture en prosedures soos bemiddeling of arbitrasie om geskille te hanteer

1.2.4 Totale finansiële begroting wat ander begrotings, soos byvoorbeeld bedryfs-, kontant en kapitaalbegroting, insluit

1.2.5 Indien ’n werknemer tydens werksure beseer word of ’n werksverwante siekte opdoen, is die werkgewer onder verpligting om mediese koste te dek

1.2.6 Die waarneming van ’n werknemer se fisieke aksies terwyl hy ’n werksfunksie verrig, byvoorbeeld wanneer hy kook of ’n koek bak

1.2.7 Toetsing (verskillende toetse) en tweedens die diagnostiese onderhoud.

1.2.8 Beskrywig van kategorieë van spyskaartitems wat tydens elke maaltyd opgedien word, bv. ontbyt of middagete, ens.

1.2.9 Dit word in vloeikaarte in ’n werkstudie gebruik om al die aktiwiteite van die taak aan te dui

1.2.10 Huidige of moontlike mark wat die mees waarskynlike is om die produk of diens van die onderneming te gebruik/koop

(10 × 2) (20)

1.3
- Troues – paartjies wat trou
- Seminare – vir ondernemings of ander organisasies
- Fondsinsamelingsgeleenthede – ondernemings- of gemeenskapsteikenmarkte (3 × 2) (6)

1.4
- Om bewustheid van haar onderneming te skep en om nuwe kliënte te lok
- Om huidige kliënte in te lig oor geleenthede en spyskaarte wat aangebied word
- Om verkope te vergroot om in ’n mededingende mark te oorleef / **OF** om markaandeel of kliënte te vermeerder (Enige 2 × 2) (4)

[50]

VRAAG 2

2.1
2.1.1 E
2.1.2 A
2.1.3 D
2.1.4 B
2.1.5 C

(5 × 2) (10)

2.2
- Vergroot werknemers se motivering, gehalte van werk en werksbevrediging
- Werknemers word oor geleenthede/aktiwiteite ingelig en bewus gemaak van hul verantwoordelikhede rakende die geleenthede
- Moedig openhartige besprekings en deelname aan
- Moedig deelnemende beplanning en beter oplossingsmetodes aan
- Verminder konflik en bevorder beter samewerking
- Kan tot beter dienste, produkte en produktiwiteit in die onderneming lei

(Enige 5 × 2) (10)

2.3
- Bestuur het die reg om dissiplinêre stappe te doen teen onaanvaarbare gedrag van ’n werknemer.
- Die werknemer het die reg op ’n regverdige verhoor en appèl teen dissiplinêre stappe wat as onbillik ervaar beskou mag word.
- Die prosedure moet op voorkoming, billikheid en verbetering fokus.
- Die prosedure is ’n riglyn en moet aanpasbaar wees om sake van uiteenlopende aard te hanteer.
- Die prosedure moet skriftelik, beskikbaar en aan alle personeellede bekendgemaak wees.
- Die prosedure mag nie op enige wyse diskriminerend wees nie. Alle personeel moet regverdig behandel word.
- Die prosedure moet gereeld na gelang van die behoefte hersien en bygewerk word ten einde geldend te wees. (7 × 2) (14)

2.4
- Mannekragbeplanning: Bepaal die korrekte getal en soort posisies. Identifiseer geskikte eienskappe van werknemers benodig vir elke posisie.
- Werwing, seleksie en plasing: Die korrekte prosedures moet gevolg word om te verseker dat die regte persoon gewerf, gekies en in ’n posisie geplaas word wat pas by sy/haar vaardighede, belangstellings en/of ervaring.
- Opleiding en ontwikkeling: Die sukses van die maatskappy berus op die vermoë van personeel om take goed te verrig. Dit is belangrik om opleiding te verskaf om werknemers in staat te stel om hul take na hul beste vermoë te verrig.
- Vergoeding: Taakontleding is belangrik om die vergoeding te bepaal vir verskillende taakvlakke. Elke taak het ’n verskillende funksie en vlak in die organisasie en werknemers moet daarvolgens vergoed word.
- Werksverrigtingsevaluering: Akkurate standaarde moet ontwikkel word om taakverrigting te evalueer.
- Veiligheid en gesondheid: Inligting oor die aard van ’n taak sal daartoe bydra om ’n veilige werksomgewing te skep.
- Loopbaanbeplanning: Verskaf sinvolle inligting om die loopbane en bevordering van personeel te beplan:

(Enige 5 × 2) (10)

2.5
- Taaktitel
- Werkplek
- Opsomming van take/pligte of verantwoordelikhede
- Toerusting/tegnologie
- Voorraad/materiaal
- Graad van toesig/rapporteringstelsel
- Diensvoorwaardes
- Moontlike gevare
- Prestasiestandaarde

(Enige 6 × 1) (6)
[50]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Gebruik doeltreffende metodes soos outomatiese produksieprosesse om voedsel voor te berei of bottels te vul, ens. Dit verskaf ’n georganiseerde tempo wat werksmetodes en -ure verbeter.

3.1.2 ’n Werkstudie moet veilige werkpraktyke identifiseer om enige ongelukke in die kombuis te voorkom. Vloere moet nie glad wees nie en daar moet geen brandgevare wees nie. Voorsiening moet vir veiligheidsklere gemaak word en prosedures tydens ’n noodgeval moet op ’n sigbare plek wees waar alle werknemers dit kan sien.

3.1.3 Verseker veilige gebruik van toerusting, verbeterde uitleg, ekonomiese gebruik van spasie en masjinerie wat outomaties afskakel wanneer ’n proses afgehandel is.

3.1.4 Die fabriek moet ruimte, materiaal, tyd, toerusting en fisieke inspanning ekonomies gebruik. Indien die fisiese ontwerp en werksprosedures goed beplan is, sal dit energie bespaar en produktiwiteit verhoog.

3.1.5 Alle beweging en tyd moet ekonomies aangewend word om produktiwiteit en doeltreffendheid in die fabriek te bevorder.

(5 × 2) (10)

3.2 Dit meet die tyd wat dit ’n opgeleide werknemer✓ met die nodige kennis en vaardighede/ervaring sou neem✓✓ om ’n spesifieke taak✓ in ’n sekere situasie✓ teen ’n bepaalde tempo te verrig.✓ (6)

3.3
- Verskaf feite vir beweging (ekonomie) of die vloei van aktiwiteite/voedselbereiding
- Help om te bepaal hoeveel werknemers, soort toerusting of materiaal vir die taak benodig word
- Verskaf ’n maatstaf vir produksiebeheer, byvoorbeeld om ’n sekere hoeveelheid toebroodjies per uur te berei
- Kan help om standaardtye vir take en prosesse te bepaal (bv. twee toebroodjies per minuut)
- Kan help om koste en pryse vir spysenieringsprojekte (bv. vir prysopgawes) te bepaal
- Kan ’n stelsel daarstel vir aanmoedigingslone aan personeellede wat meer as ander personeellede lewer (stukwerk) (6 × 2) (12)

3.4
- Identifiseer bestuurstalent in die besigheid (vir ontwikkeling)
- Identifiseer toekomstige opleidingsbehoeftes vir ontwikkelingsdoeleindes
- Identifiseer tekortkominge vir remediërende aksies (soos opleiding of ontwikkeling)
- Identifiseer vermoëns en vaardighede vir vaardigheidsopgradering
- Bied geleentheid om toekennings te maak (toekenning, bevorderings of salarisverhogings) (5 × 2) (10)

3.5
- Halo-effek
- Veralgemenings
- Sentrale neiging
- Strengheids- of toegeeflikheidsfoute
- Persoonlike vooroordeel of subjektiwiteit
- Verskille tussen assessors
- Oorbeklemtoning van ouderdom, ervaring en senioriteit
- Oorbeklemtoning van onlangse prestasie
- Standaardstelling (Enige 6 × 1) (6)

3.6
- Daar moet genoeg bronne wees ten opsigte van geskoolde arbeid.
- Daar moet genoeg kliënte in die area woon om die onderneming te ondersteun.
- Daar moet geskikte verskaffers wees by wie produkte gekoop kan word of by wie gehuur kan word vir geleenthede.
- As die prys van petrol of hulpbronne in die area duur is, sal dit ’n uitwerking op haar onderneming hê.
- Die omgewing moet skoon en onbesoedel wees, veral wanneer funksies gereël word.
- Wanneer funksies gereël word, is dit belangrik dat die omgewing veilig moet wees vir die personeel en kliënte.
- Die onderneming moet ook sorg dra om omgewingsbewus te wees (hergebruik/herwin).
- Lonende verpakking moet gebruik word om afval en koste te verminder.

(Enige 3 × 2) (6)

[50]

VRAAG 4

4.1 Dit is om die regte produk/diens✓ op die regte tyd✓ teen die regte prys✓ by die regte plek te kry✓ en promosie✓ by die regte kliënt te kry✓ om die onderneming winsgewend te hou. (6)

4.2
- Advertering: Gebruik gereelde advertensies in plaaslike koerante, op haar webwerf en die radio (nie TV nie – te duur)
- Promosies: Adverteer promosies op sekere maaltye of geleenthede en gee spesiale aanbiedinge om kliënte te lok
- Persoonlike verkope: Skakel weer per e-pos/foon met gereelde kliënte om stiplekke/maaltye te bemark
- Publisititiet: Kan ’n sportgeleentheid borg of ’n staanplek by ’n geleentheid huur en mediapublisiteit te werf (4 × 2) (8)

4.3
- Aktiwiteite: Indien sy weet van watter aktiwiteite hulle hou, kan sy hierdie geleenthede skep, bv. pieknieks.
- Belangstellings: Hul belangstelling in sekere geleenthede of kossoorte kan haar help om in hul behoeftes te voorsien, byvoorbeeld indien hulle gesonde kos vir ’n piekniek/troue of verjaarsdag verkies, is dit ’n gebied waar die onderneming kan uitbrei.
- Opinies: Opinies oor nuwe/huidige kliënte kan nuwe idees verskaf en haar help om te verbeter. (3 × 2) (6)

4.4
- Doelwitte van die organisasie sal die soort maaltye wat aangebied word, bepaal.
- Behoeftes van gaste, kosmodes en -voorkeure sal spyskaart bepaal.
- Begrotingsriglyne sal die soort kos wat op die spyskaart aangebied word, bepaal.
- Produksie- en diensvermoë van die organisasie sal spyskaartaanbiedinge bepaal.
- Voedselbeskikbaarheid weens markte en seisoene sal spyskaartitems bepaal.
- Die diensstyl bepaal die soort spyskaart, bv. selfbediening/buffetstyl.

(Enige 5 × 2) (10)

4.5
- Koop die korrekte hoeveelheid en gehalte om vermorsing en bederf te voorkom.
- Die prys moet met produkgehalte ooreenstem om die koste te regverdig.
- Gebruik gestandaardiseerde resepte in die voorbereiding van maaltye om te verseker dat bestanddele ekonomies gebruik word.
- Voorbereidingsmetodes moet ekonomies wees en moet nie bestanddele vermors/verminder nie (te lank gekook, ens.).
- Alle kooktoerusting en -apparaat moet gestandardiseer wees en personeel moet dit korrek gebruik.
- Diensmetodes en maathoeveelhede moet gestandardiseer word en personeel moet dit korrek toepas.
- Alle personeellede moet opgelei word en die korrekte porsiegroottes gebruik om koste te bespaar en en vermorsing te verhoed. (7 × 2) (14)

4.6
- Opemarkstelsel
- Tenderstelsel
- Koste-plus-koop
- Ko-operatiewe koop
- Gesentraliseerde koop (5)

4.7 Toepassing (1)

[50]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou