higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N6

26 Mei 2021

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 1.1.1 Onwaar✓ – Stelselsagteware **OF** toepassingsagteware is die sagteware wat gebruik word om sekere rekenaartake uit te voer, bv. Word (memo) of Excel (voorraadverslag).✓

1.1.2 Onwaar✓ – Veranderlike koste aangesien dit verander na gelang van voedselbehoeftes **OF** vaste koste bly dieselfde ongeag die produksiebehoeftes, bv. maandelikse huur, munisipale koste of salarisse.✓

1.1.3 Onwaar✓ – Herbestel vlak **OF** minimum vlak is die laagste toelaatbare hoeveelheid artikels in voorraad✓

1.1.4 Waar✓✓

1.1.5 Onwaar✓ – Sosiale omgewing **OF** verbruikerswese hou verband met die regte en beskerming van verbruikers in die mark.✓

1.1.6 Waar✓✓

1.1.7 Waar✓✓

1.1.8 Onwaar✓ – Standaardinstelling **OF** Eksaktheid of toegeeflikheidsfout is wanneer beoordelaars werkers te hoog of te laag beoordeel✓

1.1.9 Waar✓✓

1.1.10 Waar✓✓

(10 × 2) (20)

1.2
- Mannekrag✓ bv. die hoofbestuurder✓
- Materiaal✓ bv. die voedselvoorraad vir voorbereiding van voedsel✓
- Masjinerie✓ bv. die rekenaars, stowe, yskaste, ens.✓
- Metodes✓ bv. bedien kos en bied verblyf aan✓
- Markte✓ bv. die hotel se gaste/vakansiegangers/besoekers✓
- Geld✓ bv. die inkomste gegenereer en uitgawes vir voorraad✓ (6 × 2) (12)

1.3 1.3.1 Dit is 'n resep wat 'n bekende/vaste kwaliteit en kwantiteit van 'n gereg oplewer en help om afval en koste te beheer.

1.3.2 Dit is 'n meting van die tyd wat dit 'n opgeleide werker met die nodige kennis, vaardighede en ervaring✓ neem om 'n spesifieke taak teen 'n spesifieke of vasgestelde tempo uit te voer.✓

1.3.3 Dit het twee stappe om werkers te kies: toetsing✓ en 'n onderhoud✓

1.3.4 Die menslike-hulpbronplan bied vir die onderneming riglyne vir personeelbehoeftes op kort, medium en lang termyn.

OF

Dit identifiseer huidige en toekomstige personeelbehoeftes om te verseker dat die hotel sy doelwitte kan bereik. MH-plan moet gebaseer wees op die hotel se strategiese plan.

1.3.5 Kollektiewe bedinging is die proses waar vakbonde (liggame wat werkers verteenwoordig) met die bestuur onderhandel om tot 'n ooreenkoms te kom

1.3.6 'n Vakbond is 'n permanente organisasie wat deur werkers geskep word om hulself in die werksituasie te beskerm, om werksomstandighede en lewenspeil te verbeter deur middel van kollektiewe bedinging of ander prosedures soos mediasie.

(6 × 2) (12)

1.4 1.4.1 Wet op Arbeidsverhoudinge
1.4.2 arbitrasie
1.4.3 Bestuur deur doelstellings

(3 × 2) (6)

[50]

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Topbestuur (1)

2.1.2 Strategiese funksies (1)

2.1.3 Werwing, opleiding, prestasie-evaluasie, hou sterk arbeidsverhoudinge in stand, bemarking en finansiële bestuur

(Enige 2 × 1) (2)

2.1.4 Konseptuele EN/OF menslike vaardighede (1)

2.1.5 Afwaartse kommunikasie (1)

2.1.6 Horisontale kommunikasie (1)

2.1.7 Diagonale kommunikasie (1)

2.1.8 Interne hindernisse
Eksterne hindernisse (2)

2.1.9 Sy sal toesien dat die finansiële verslag geformuleer word in maklik verstaanbare syfers en finansiële grafieke sodat die restaurant-bestuurder afleidings daaruit kan maak. (2)

Kopiereg voorbehou

2.2
- Bepaal die aard van die konflik deur vas te stel of dit persoonlik of werkverwant is. As dit werkverwant is, moet dit opgelos word sodat albei partye tevrede is.
- Reël 'n vergadering waar botsende partye in direkte kontak is om voorstelle te kry vir 'n moontlike oplossing vir die probleem.
- Verseker dat die riglyne vir 'n konflikonderhoud gevolg word, bv. luister na albei partye, moenie kant kies nie, konsentreer op die probleem, nie die mense nie, verduidelik die doelstellings van die vergadering, gee beide partye geleentheid om voorstelle te maak en oorweeg alternatiewe oplossings.
- Besluit op 'n plan van aksie wat albei partye aanvaar en kan implementeer.

(4 × 2) (8)

2.3 2.3.1 Posontleding is die versameling van relevante inligting deur observasie✓ en die bestudering van die aard van 'n spesifieke werk/pos.✓ (2)

2.3.2 Posbeskrywing✓ en posspesifikasie✓ (2)

2.3.3
- Mannekragbeplanning:✓ Help om die aantal en tipe posisies en die vereiste kwaliteite vir elke posisie te bepaal✓
- Werwing, keuring en plasing:✓ Help om die nodige vaardighede, ens. vir elke pos te bepaal✓
- Verskaf die nodige inligting om te beplan vir opleiding en ontwikkeling✓✓
- Vergoeding:✓ Verskaf inligting vir salarisstrukture✓
- Prestasie-evaluering:✓ Verskaf die spesifieke standaarde waaraan elke posisie beoordeel word✓
- Veiligheid en gesondheid: Verskaf inligting oor die veiligheid en gesondheidsgevare van 'n werk, bv. oormatige geraas, hitte, besoedeling of om met giftige materiaal te werk (Enige 5 × 2) (10)

2.4 2.4.1 Metode-studie is die ontleding van bestaande metodes en prosedures✓ met die doel om dit te verbeter✓ sodat tyd, ruimte, energie,✓ en materiaal optimaal gebruik kan word✓ om doeltreffendheid en produktiwiteit te verhoog.✓ (5)

2.4.2
- Werkinhoud
- Veiligheid en gesondheid
- Ontwerp van toerusting
- Werksomgewing (ontwerp)
- Werksvereenvoudiging
- Beweging of bewegingsekonomie (Enige 5 × 1) (5)

2.5 2.5.1 Sorg vir voldoende lig op werkareas sodat kombuispersoneel goed kan sien.✓ Daar mag geen direkte lig in hul oë skyn nie,✓ want dit kan hoofpyn of spanning in die oë veroorsaak. ✓
Gebruik verstrooiers en indirekte beligting om die fel lig op die blink oppervlaktes in die kombuis te verminder✓ (Enige gepaste 4 × 1) (4)

2.5.2 Die area moet helder verlig wees, ligte moet goed versprei wees,✓ daar moet geen skaduwees wees nie en dit moet 'n verwelkomende voorkoms en atmosfeer skep.✓
(Enige gepaste 2 × 1) (2)
[50]

VRAAG 3

3.1
- Gee feite vir bewegingsvloei en aktiwiteite in bv. 'n kombuis
- Help om die regte aantal werkers, masjiene en materiaal te bepaal
- Is 'n middel om produksie teenoor tyd te meet vir produksiebeheer
- Help om standaardtyd vir take en prosesse te bepaal
- Bepaal koste en pryse indien die organisasie vir projekte tender
- Dit kan 'n basis stel vir aansporingslone bv. vir stukwerk (Enige 5 × 2) (10)

3.2
- Kies werk wat gemeet moet word, bv. nuwe taak of verandering van bestaande taak✓✓
- Teken feite rakende die taak aan, bv. die proses, beweging en aksie✓✓
- Meet taakprestasie om te sien hoeveel tyd aan elke element bestee word, teken dit op en teken aan wanneer die taak begin en eindig.✓✓✓
- Bepaal die standaardtyd deur die waargenome tyd as basis te bereken en tyd toe te voeg vir gebeurlikhede soos die faling van toerusting.✓✓✓ (10)

3.3
- 'n Bestuurder stel 'n lys op van effektiewe en oneffektiewe gedrag in 'n pos
- Elke voorval (gedrag) het 'n spesifieke waarde op 'n skaal wat deur die assessor beoordeel word tydens evaluasie, bv. die hantering van 'n krisis
- Voordeel: Hierdie tegniek fokus op 'n spesifieke pos.
- Nadeel: Dit is duur en tydrowend, want kritieke insidente moet vir elke posisie saamgestel word. (Enige 3 × 2) (6)

3.4
- Onderhoude word dikwels gebruik om kwessies oor die werk met werkers te bespreek.
- Onderhoudvoerder moet werkverslae en beoordelingsvorms bestudeer en terugvoer bespreek.
- Onderhoudvoerder is nie altyd 'n direkte toesighouer nie, maar kan iemand uit HR wees.
- Onderhoude is meer objektief as observasie, maar moet saam met ander tegnieke soos werkverslae of beoordelingsvorms gebruik word.
- Nadeel: 'n Onderhoudvoerder is miskien nie 100% seker wat van die pos verwag word nie en kan belangrike aspekte van die werk miskyk.
- 'n Onderhoud bied 'n werker geleentheid om sy/haar sterk- en swakpunte met die werker te bespreek.
- Dit kan ook insig bied in die werker se persepsies en werksaspirasies.
(Enige 3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

3.5 3.5.1
- Betrek die hele organisasie en is klantgerig.
- Behels die vier P's van die bemarkingsmengsel (plek, produk, prys en promosie)
- Streef na kliëntetevredenheid om die beste winste te behaal

(Enige 1 × 2) (2)

3.5.2
- Om met die hotel se produkte te voorsien kliënte se behoeftes
- Om die vraag na die dienste of produkte te verhoog
- Om nuwe markgeleenthede te identifiseer en te gebruik
- Om verkope en markbewustheid te verhoog
- Om 'n mededingende voordeel vir die onderneming te verkry

(Enige 4 × 2) (8)

3.5.3
- Produk:✓ Het betrekking op die kos, verblyf en ander dienste wat aangebied word✓
- Prys:✓ Dit sal afhang van die gekose akkommodasie en die geregte wat in die eetkamer bestel word✓
- Plek:✓ Hotel is in Oos-Londen geleë✓
- Promosie:✓ Kan hotel adverteer via gedrukte media (koerante), sy webwerf of sosiale media, bv. Facebook.✓

(Enige gepaste 4 × 2) (8)
[50]

VRAAG 4

4.1 Hou verband met interne omgewingsfaktore van die hotel (2)

4.2
- Missie of visie✓
- Doelwitte✓
- Bestuur (struktuur)✓
- Kultuur of klimaat van die hotel✓
- Hulpbronne soos geld,✓ mannekrag,✓ bemarkingsmetodes en materiaal

(Enige TWEE van hierdie) (6)

4.3
- Nuwe hotelle of mededingers in die markgebied
- Kliënte/Gaste se onderhandelingsmag
- Die grootte van die mark, bv. as dit 'n klein mark is, kan die impak van mededingers groter wees
- Die impak van verskaffers bv. koop van voorraad vir die hotel (prys of koopkrag)
- Beskikbaarheid van plaasvervangende produkte/dienste, bv. bly eerder in goedkoper motel as hotel
- Die aantal mededingers in die mark
- Veranderende behoeftes van die kliënt, bv. gaste verkies 'groen' omgewingsvriendelike hotelle
- Huidige mededingende voordeel, as hotel se posisie in die mark sterk is, kan mededinging minder impak op die onderneming hê

(Enige 5 × 2) (10)

4.4 4.4.1 Beheer is die proses waardeur die bestuur toesien dat aktiwiteite ooreenstem met die hotel se doelwitte of doelstellings. (2)

4.4.2
- Beheer kan krisisse of probleme voorkom.
- Beheer verhoog standaarde, wat weer doeltreffendheid verhoog
- Beheer kan diefstal, wanpraktyke en vermorsing deur beplanning voorkom
- Beheer kan help om probleme te identifiseer tydens prestasie-evaluering van werkers
- Beheer kan help om risiko's te beoordeel of te voorkom
- Beheer kan rugsteunplanne verseker in geval van probleme.

(4 × 1) (4)

4.4.3
- Fisies: ✓ Voorraad, kwaliteit van produkte, toerusting en bates✓
- Menslik: ✓ keuring, plasing, veiligheid, opleiding en ontwikkeling van personeel✓
- Inligting: ✓ Markskandering, navorsing en markinligting bv. oor mededingers✓
- Finansieel: ✓ Beheer van begrotings, verkope, produksiekoste, uitgawes, salarisse, ens. ✓
- Prosedures: ✓ Kontroleer of prosesse plaasvind volgens die beleid, bv. kontrolelys om voorrade te koop✓ (8)

4.5
- Alle items moet getel, geweeg en afgemerk word
- Vleis, vis, pluimvee en vars produkte moet individueel ondersoek word
- Maak bokse met bv. vrugte lukraak oop om kwaliteit en hoeveelheid na te gaan
- Kontroleer faktuurprys en bestellings
- Ontvangsklerk moet aflewering as korrek stempel of teken
- Alle goedere wat ontvang is, moet op 'n stelsel aangeteken word
- Ontvangsprosedures moet gereeld nagegaan en hersien word (op datum gehou word)

(Enige 6 × 2) (12)

4.6
- Gereelde spyskaartwysigings
- Groot aantal geregte op die spyskaart
- Geregte met 'n groot verskeidenheid bestanddele of duur bestanddele
- Swak voorspelling van die vraag na sekere geregte (geregte word nie gereeld bestel nie)
- Verkeerde gebruik van gestandaardiseerde resepte
- Verkeerde voorraadaankope of duur voorraad
- Swak beheerprosedures of standaarde in die onderneming

(Enige 6 × 2) (6)

[50]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou