higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N6

(4090576)

26 Mei 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

057Q1J2126

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. Neem die gegewe konteks in ag by die beantwoording van vrae.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

Scenario: Mev. Qaba is die hoofbestuurder van 'n klein hotelletjie in Oos-Londen. Sy is verantwoordelik vir die werwing, opleiding en prestasie-evaluering van haar personeel. Sy bevorder ook gereeld haar hotel se dienste om bewusmaking in die mark te skep.

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf. Korrigeer die stelling indien dit ONWAAR is.

1.1.1 Toepassingsagteware is die program wat die hardewarestelsel van 'n rekenaar bestuur.

1.1.2 Kosvoorrade vir die kombuis is 'n vaste koste vir die hotel.

1.1.3 Die minimum voorraadvlak is die vlak wat bereik is wanneer 'n bestelling geplaas moet word.

1.1.4 'n Maaltydpatroon is die beskrywing van kategorieë spyskaartitems wat tydens elke maaltyd bedien word.

1.1.5 Verbruikerswese hou verband met die ekonomiese omgewing van die hotel.

1.1.6 Voedseldiens as produk is tasbaar en ontasbaar.

1.1.7 Die sentrale-neigingsfout is wanneer 'n evalueerder geneig is om 'n gemiddelde gradering toe te ken aan alle werknemers wat geëvalueer word.

1.1.8 Eksaktheid ('strictness') of toegeeflikheidsfout is wanneer assessore verskillende betekenisse aan evalueringskriteria heg.

1.1.9 'n Chronosiklusgraaf fotografeer herhalende handbewegings terwyl 'n taak verrig word.

1.1.10 Proseskaartjies gebruik Therbligs-simbole om die elemente van 'n werkstaak op te teken.

(10 × 2) (20)

1.2 Skryf die SES M' met betrekking tot gastehuise neer en gee 'n geskikte voorbeeld van elk. (6 × 2) (12)

1.3 Gee 'n duidelike beskrywing van elk van die volgende begrippe:

1.3.1 Gestandaardiseerde resep

1.3.2 Werkafmeting

1.3.3 Intensiewe seleksie

Kopiereg voorbehou

1.3.4 Menslike-hulpbronplan van die hotel

1.3.5 Kollektiewe bedinging ⌘

1.3.6 Vakbond

(6 × 2) (12)

1.4 Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woorde langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.3) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.4.1 Die… -wet maak voorsiening vir die registrasie van vakbonde, werknemersorganisasies en nywerheidsrade.

1.4.2 Die ... proses is vrywillig of verpligtend wanneer 'n dooiepunt met 'n dispuut bereik is, en die beslissing wat bereik word, is dan bindend vir beide partye. ⌘

1.4.3 ... is die proses waar die bestuurder en die werknemer saam vir die werknemer spesifieke doelwitte stel om te bereik.

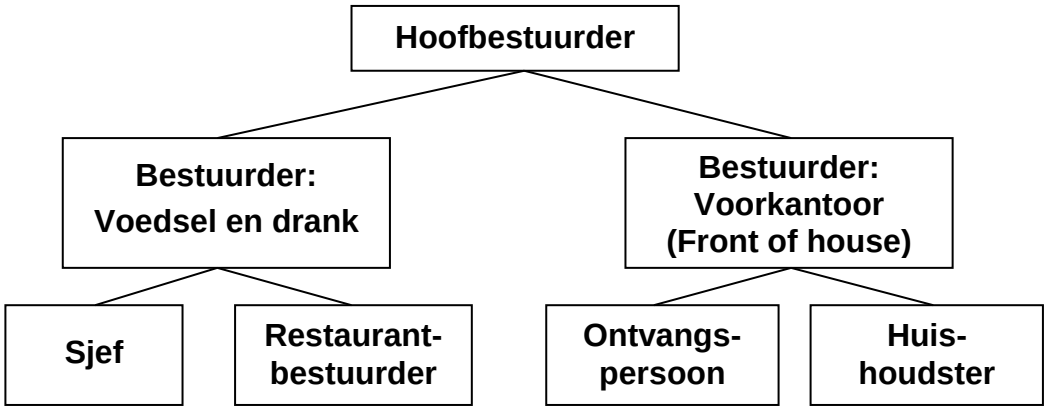
(3 × 2) (6)

[50]

VRAAG 2

Goeie kommunikasie en korrekte verdeling van take is belangrik vir gesonde arbeidsverhoudinge en effektiewe werkverrigting in die hotel. ⌘

2.1 Bestudeer die organogram van 'n hotel hier onder en beantwoord die vrae.



Kopiereg voorbehou

2.1.1 Op watter bestuursvlak funksioneer mev. Qaba, die hoofbestuurder? (1)

2.1.2 Watter soort bestuursfunksies verrig mev. Qaba? (1)

2.1.3 Gee TWEE voorbeelde van die bestuursfunksies wat mev. Qaba in die hotel verrig. (2)

2.1.4 Wat is die belangrikste vaardigheid wat mev. Qaba as hoofbestuurder benodig? (1)

2.1.5 Watter soort kommunikasievloei word gebruik as mev. Qaba vir die restaurantbestuurder 'n finansiële verslag per e-pos stuur? (1)

2.1.6 Watter soort kommunikasievloei word gebruik as die ontvangs-persoon en huishoudster 'n werkverwante probleem bespreek? (1)

2.1.7 Watter soort kommunikasievloei word gebruik as die ontvangs-persoon en die voedsel- en drankbestuurder 'n vergadering hou? (1)

2.1.8 Noem TWEE hoofsoorte kommunikasie-hindernisse. (2)

2.1.9 Verduidelik kortliks hoe mev. Qaba as sender die finansiële verslag sal kodeer om dit aan die restaurantbestuurder te stuur. (2)

2.2 Beskryf kortliks die VIER stappe wat mev. Qaba moet neem om konflik of 'n grief van die ontvangsdame te hanteer. (4 × 2) (8)

2.3 Beantwoord die volgende vrae oor *posontleding* ('job analysis'):

2.3.1 Definieer *posontleding.* (2)

2.3.2 Noem die TWEE dokumente wat in 'n posontleding ingesluit word. (2)

2.3.3 Beskryf VYF gebruike van 'n posontleding. (5 × 2) (10)

2.4 2.4.1 Definieer *metodestudie.* (5)

2.4.2 Noem VYF areas waar metodestudie in die werkplek toegepas kan word. (5)

2.5 Beskryf kortliks hoe die volgende faktore rakende beligting in die hotel die produktiwiteit van personeel kan beïnvloed:

2.5.1 Helderheid van beligting en fel lig ('glare') in die kombuis (4)

2.5.2 Verspreiding van beligting in die ontvangsarea (2)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1	Beskryf VYF voordele van werkmeting.	(5 × 2)	(10)
3.2	Beskryf die stappe in die werkmetingsproses. ⌘	(2 × 2) + (2 × 3)	(10)
3.3	Beskryf 'n kritieke voorval as 'n prestasie-evalueringstegniek.	(3 × 2)	(6)
3.4	Verduidelik hoe onderhoude tydens prestasie-evaluering gebruik kan word.	(3 × 2)	(6)
3.5	Beantwoord die volgende vrae oor bemarking:		
3.5.1	Beskryf bemarkingsoriëntasie.		(2)
3.5.2	Beskryf VIER doelwitte met die bemarking van 'n hotel	(4 × 2)	(8)
3.5.3	Noem die VIER P's van bemarking en gee 'n voorbeeld van hoe elkeen op die hotel toegepas word.	(4 × 2)	(8)
			[50]

VRAAG 4

4.1	Verduidelik wat die *mikro-omgewing* van die hotel behels.		(2)
4.2	Noem enige SES aspekte van die mikro-omgewing wat belangrik is vir die hotel. ⌘		(6)
4.3	Verduidelik VYF faktore wat die hotel se kompetisie in die mark bepaal.	(5 × 2)	(10)
4.4	Beantwoord die volgende vrae rakende *beheer* ('control')*:*		
4.4.1	Definieer die term *beheer*.		(2)
4.4.2	Noem VIER redes waarom beheer by die hotel belangrik is.		(4)
4.4.3	Identifiseer VIER van die hotel se hulpbronne wat beheer moet word en gee 'n voorbeeld van elk. ⌘	(4 × 2)	(8)
4.5	Beskryf die beheerprosedure vir die ontvangs van voorraad vir die kombuis.	(6 × 2)	(12)
4.6	Noem SES faktore wat 'n negatiewe impak op beheer kan hê.		(6)
			[50]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou