higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N6

15 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

LET WEL: Aanvaar asseblief toepaslike praktiese antwoorde wat ook deur voorbeelde getoon word.

VRAAG 1

1.1 1.1.1 Onwaar✓ – aankoop of verkrygingsbestuur of produksiebestuur handel oor die beplanning, produkontwerp, vervaardigings-prosesse, toerusting en gehaltebeheer.✓✓

1.1.2 Waar✓

1.1.3 Onwaar✓ – koördinasie of beheer vergelyk werklike prestasie met vasgestelde standaarde/doelwitte om vas te stel of standaarde/ doelwitte behaal is en of regstellende stappe nodig is.✓✓

1.1.4 Onwaar✓ – plasing of selektering is die proses om die mees geskikte persoon vir die werk te kies.✓✓

1.1.5 Waar✓

1.1.6 Onwaar✓ – middelvlakbestuur of eerstevlakbestuur handel oor operasionele funksies.✓✓

1.1.7 Onwaar✓ – kodering of dekodering is om 'n boodskap te verander in betekenisvolle inligting om dit te vestaan.✓✓

1.1.8 Waar✓

1.1.9 Onwaar✓ – dit word in 'n metodestudie gebruik of om vloeikaarte te proseseer.✓✓

1.1.10 Waar✓

1.1.11 Waar✓

1.1.12 Waar✓

1.1.13 Waar✓

(13 × 2) (26)

1.2 Dit is 'n metode waar werknemers in 'n gesimuleerde of werklike werksituasie 'n gegewe taak moet verrig✓✓ soos om 'n bredie te maak om te sien of hy/sy bevoeg is om die taak te verrig.✓✓ (2 + 2) (4)

1.3 1.3.1 Hierdie kommunikasie vind plaas op dieselfde vlak in die restaurant soos personeel wat saam in 'n kombuis werk.✓✓ Voorbeelde: Direkte kommunikasie,✓ vergaderings✓ of e-posse/briewe.✓ (5)

1.3.2 Personeel kommunikeer (op)✓ na die vlakke bokant hulle✓ soos die kok met die bestuurder.✓ Voorbeelde: Griewe prosedures,✓ spesiale vergaderings,✓ opinie-vraelyste,✓ uittrede-onderhoude,✓ klagtes of voorstelle. (3 + 4) (7)

1.4
- Die reg op vrye assosiasie. (Werkgewer mag nie lidmaatskap aan vakbonde weier nie).
- Gemik om werksgeleenthede/behoud van werk of toegang tot nuwe poste te beheer.
- Behou of verbeter salarisse/lone en diensvoorwaardes.
- Voorsien 'n regstelsel om geskille te hanteer en namens werknemers op te tree. (4 × 2) (8)

[50]

VRAAG 2

2.1
2.1.1 E
2.1.2 C
2.1.3 D
2.1.4 B
2.1.5 A

(5 × 2) (10)

2.2
- Postitel:✓ Kombuistoesighouer.✓
- Werksplek:✓ In die kombuis en/of FOH van die restaurant.✓
- Aard van werk of pligte:✓ Hou toesig oor kombuisaktiwiteite en bestuur personeel.✓ Bestuur bestellings en gehaltebeheer. Hanteer dissipline in die kombuis. Stel werkrooster, begroting, ensovoorts, saam (geskikte antwoorde).
- Toerusting:✓ Sal op 'n rekenaar moet werk en instaat wees om alle kombuistoestelle te kan gebruik.✓
- Voorraad:✓ Mag betrokke wees by die bestel van voorraad en voorraadhouding van bestanddele en ander materiaal.✓
- Toesighouding of omvang van gesag:✓ Die kombuistoesighouer sal aan die bestuurder rapporteer of die kombuispersoneel sal aan die kombuistoesighouer rapporteer.✓
- Moontlike gevare: Behoort veiligheid, gesondheid, higiëne van werkareas en gehalte van voedsel te verseker.
- Standaard probleme: Los konflik op, onderhandel met verskaffers en uitroep van instandhouding om herstelwerk, ensovoorts, te doen.
- Werkvereistes: Daar mag verwag word om skofte of oortyd te werk.(6 + 6) (12)

2.3
- Beide hande begin en eindig bewegings gelyktydig.
- Hande beweeg in teenoorgestelde en simmetriese rigtings.
- Gebruik geboë eerder as reguitlynbewegings.
- Gebruik die kleinste moontlike liggaamsdeel om werk te doen.
- Verlig hande van werk as dit deur, byvoorbeeld, voete gedoen kan word.
- Werksareatoerusting moet maklik vir die werker bereikbaar wees.
- Gebruik swaartekrag waar moontlik.
- Verskaf werkstasies vir kombuisgereedskap of voorraad.
- Gebruik dubbeldoelgereedskap, byvoorbeeld, spatel met 'n snykant.
- Voorposisie van items, byvoorbeeld, rakke vir eetgerei. (Enige 7 × 2) (14)

Kopiereg voorbehou

2.4 2.4.1 Werkstudie is die wetenskaplike waarneming✓ en analise✓ van arbeidsaktiwiteite/funksies,✓ die materiaal,✓ toerusting✓ en die voorwaardes✓ waaronder die werk verrig word. (6)

2.4.2 Om werksmetodes te verbeter,✓ toerusting✓ en standaardiseer tyd en/of werksmetodes✓ deur werkmeting te gebruik.✓ (4)

2.4.3
- Materiaal gebruik
- Toerusting
- Arbeidsmetodes
- Materiaalverwerking of produksieprosesse (4)

[50]

VRAAG 3

3.1
- Identifiseer bestuurstalent in die besigheid (vir ontwikkeling).
- Identifiseer toekomstige opleidingsbehoeftes vir ontwikkelings-doeleindes.
- Identifiseer tekortkominge vir remediërende aksies (soos opleiding).
- Identifiseer vermoëns en vaardighede vir vaardigheidsopdatering.
- Bied geleentheid om prestasies toe te ken (toekennings, verhogings of promosies). (5 × 2) (10)

3.2 3.2.1 'n Bestuurder stel 'n lys van effektiewe en ondoeltreffende gedrag (voorval) wat met 'n spesifieke poste verband hou op.✓✓ Elke voorval het 'n spesifieke skaalwaarde.✓✓ Die bestuurder/assessor evalueer die werker gedurende 'n tydperk wat verband hou met die kritieke voorvalle,✓ byvoorbeeld, hoe 'n werker 'n krisis hanteer of wanneer 'n kliënt oor die kos ensevoorts kla.✓ (6)

3.2.2
- Voordeel: Direkte fokus is op die werker en sy/haar gedrag, aksies of prestasies.✓✓
- Nadeel: Kritieke insidente moet saamgestel word vir elke taak wat tyd in beslag neem.✓✓ (2 × 2) (4)

3.3 Die bestuurder en die kombuistoesighouer kan spesifieke doelwitte opstel wat die kombuistoesighouer moet bereik✓ Die bestuurder kan die kombuistoesighouer evalueer op grond van die mate waarin hy/sy hierdie opgestelde doelwitte bereik het.✓✓ Dit is motiverend omdat die werknemer betrokke is by die opstel van sy/haar eie doelwitte.✓ (4)

Kopiereg voorbehou

3.4
- Produk:✓ Dit verwys na al die restaurantaanbiedings✓✓ aan kliënte/ teikenmark.✓
- Produk sluit dienste of voedselprodukte✓ in, sowel as die fisiese omgewing✓✓ (eetgeriewe).✓
- Plek:✓ Dit verwys na die spesifieke (fisiese lokaal)✓✓ restaurantligging in Tzaneen.✓
- Die restaurant het 'n publieke eetkamer✓ en privaatkamers✓✓ wat gebruik word vir spesiale kliëntefunksies.✓
- Promosie: Hierdie funksie moet die produk/diens deur die media na die mark adverteer.
- Kan spesiale aanbiedinge, promosies, kompetisies, advertensies, persoonlike verkope, publisiteit, ens., gebruik.
- Prys: Wat kliënte betaal vir die voedselprodukte en – dienste wat ingesluit is (waarde ontvang).
- Pryse moet mededingend wees. Wanneer spesiale aanbiedings aangebied word, sal pryse verander om kliënte te trek. (4 × 4) (16)

3.5
- Missie
- Visie
- Kultuur en strategieë
- Doelwitte
- Besigheid/ Bestuurstruktuur
- Personeel
- Fisiese hulpbronne
- Finansiële hulpbronne
- Kommunikasie (struktuur) (Enige 6 × 1) (6)

3.6 3.6.1 Ekonomiese of finansiële omgewing

3.6.2 Sosiale omgewing

(2 × 2) (4)
[50]

VRAAG 4

4.1
- Identifiseer en beskryf die taak:✓ Hersiening van bestaande taak of probleemarea, byvoorbeeld, 'n knelpunt/bottelnek.✓
- Versamel relevante feite:✓ Maak aantekeninge, gebruik video-opnames of Therbligs-simbole.✓
- Kritiese ondersoek van bestaande metode:✓ Evalueer doel, plek, persoon en toerusting.✓
- Ontwikkeling en keuse van verbeterde metode:✓ Kies koste en tyd effektiewe metode.✓
- Stel nuwe metode bekend:✓ Lei werker op in nuwe metode en volg op vir afwykings.✓ (5 × 2) (10)

4.2
- Ope-mark:✓ Vind plaas deur agente en groothandelaars, byvoorbeeld, vars produktemark.✓
- Tender:✓ Gewoonlik gebruik deur die regering/groot maatskappye waar spesifieke produkte benodig word.✓
- Koste plus:✓ Verskaffers voorsien produkte teen brutokoste en onderhandel % wins.✓
- Koöperasie:✓ Grootskaalse aankope vir groot groepe met grootmaat-afslag.✓
- Gesentraliseerd:✓ Aankope-afdeling van groot besigheid sal aankope doen vir die verskillende voedselafdelings.✓ (10)

4.3
- Maksimum hoeveelheid van spesifieke items wat in voorraad gehou moet word.✓✓
- Minimum vlak: Kleinste hoeveelheid items wat in voorraad gehou behoort te word.✓✓
- Herbestel vlak vir wanneer bestelling by verskaffer geplaas word.✓✓ (6)

4.4
- Verseker goeie gehalte kos, bv., sny bene/vet, ens., uit.✓ (Beter kwaliteit = minder verliese).✓
- Diefstal✓ van voorraad of ander items deur personeel of kliënte.✓
- Oor- en onderproduksie✓ (porsies en spyskaartbeheer is belangrik).✓
- Swak of gebrek aan opleiding van personeel✓ kan lei tot verliese weens foute.✓
- Krimping van kos✓ tydens die kookproses/voorbereidingsproses.✓
- Swak voedselvoorbereidingsmetodes wat lei tot vermorsing. (Enige 5 × 2) (10)

4.5
- Voedelkoste
- Vaste koste
- Direkte koste (direkte arbeidskoste)
- Indirekte (indirekte arbeidskoste)
- Oorhoofse kostes (Enige 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

4.6
- Aankoop en ontvangs,✓ byvoorbeeld, bestellings en fakture.✓
- Personeelrekords,✓ byvoorbeeld, inklokkaarte in terme van tyd gewerk, om lone te bepaal.✓
- Voorraad/stoorkamer,✓ byvoorbeeld, beheer, rekwisisie, vaste en fisiese voorraad.✓
- Voedselproduksie,✓ byvoorbeeld, spyskaarte, gestandaardiseerde resepte, porsiebeheer, produksieskedules, oorblywende verslae en spyskaart.✓
- Eetkamer/diens,✓ byvoorbeeld, aantal maaltye bedien, gereelde en spesiale maaltye.✓
- Inkomste/uitgawes, byvoorbeeld, kontantverkope, gastekontrole, kleinkas, ensovoorts. (Enige 5 × 2) (10)

[50]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou