higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N6

14 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 1.1.1 Waar
1.1.2 Waar
1.1.3 Waar

1.1.4 Onwaar – Beheer/Koördinasie is die integrasie van doelwitte en take op alle vlakke van alle departemente en funksies.

1.1.5 Onwaar – Opwaartse kommunikasiemetode

1.1.6 Onwaar – Die Wet op Lone maak voorsiening vir maksimum aantal werksure, jaarlikse verlof, ens.

1.1.7 Onwaar – Werkspesifikasie

1.1.8 Waar
1.1.9 Waar
1.1.10 Waar

(10 × 2) (20)

1.2 1.2.1 Produktiwiteit is die meting van ’n besigheid se uitsette ten opsigte van goedere en dienste gelewer in verhouding tot die insette ten opsigte van hulpbronne soos geld en materiaal.

1.2.2 Bemarkingsbestuur fokus op die bevordering van verkope van ’n besigheid se produkte of dienste aan verbruikers. Dit beoog ook om kliëntbehoeftes te bevredig en die kompeterende voordeel van die besigheid te verbeter.

1.2.3 Finansiële bestuur behels die bestuur van inkomste, uitgawes, begrotings en finansiële ontledings.

1.2.4 Prestasie-evaluering behels die evaluering van werknemers se werksverrigting in spesifieke posisies om sterkpunte, swakhede en areas vir verbetering vas te stel.

1.2.5 ’n Oop besigheidstelsel kom voor as daar interaksie is tussen ’n besigheid en sy eksterne omgewing, bv. uitruil van inligting en materiaal of kommunikasie met kliënte.

1.2.6 Arbeidsverhoudings behels die hantering van (werks)verhoudings, interaksie en konflik tussen bestuur en werknemers in die werksplek. Dit is deel van die industriële stelsel en verwant aan die ekonomie.

1.2.7 Die induksieproses stel nuwe werknemers bekend aan die werksplek, departemente, hul pligte en besigheidsprosedures om produktiwiteit en lojaliteit aan die besigheid aan te moedig.

(7 × 2) (14)

1.3 Die dissiplinêre prosedure is die stel reëls of gedragskode wat die werksgedrag van werknemers rig om probleme te voorkom. Dit stipuleer hoe die bestuur onbevredigende werk of wangedrag van werknemers in die werksplek gaan hanteer. Die grieweprosedure is ’n kommunikasiekanaal waar werknemers se griewe in die werksplek regverdig aangehoor en ondersoek word. Dit is ’n opwaartse kommunikasiemetode waar werknemers die bestuur kan inlig aangaande hul probleme en klagtes. (3 + 3) (6)

1.4 1.4.1 B
1.4.2 C
1.4.3 E
1.4.4 A
1.4.5 D

(5 × 2) (10)
[50]

VRAAG 2

2.1 2.1.1
- ’n Bemiddelaar is ’n onafhanklike derde party wat ’n probleem ondersoek en ’n oplossing vir die geskil probeer vind deur voorstelle te maak of ’n kompromie te vind.
- Die twee strydende partye is onder geen verpligting om die bemiddelaar se voorstelle te aanvaar nie.
- Die rol van bemiddelaar is om die verhouding te herstel en onrealistiese verwagtings uit die weg te ruim.
- ’n Bemiddelaar moet altyd neutraal en objektief wees en nie kant kies nie.

2.1.2
- Arbitrasie kan ’n vrywillige of ’n verpligte proses wees.
- Wanneer ’n geskil ’n dooiepunt bereik het, kan dit na arbitrasie verwys word.
- Die arbiter word aangestel met die goedkeuring van beide die strydende partye.
- Die arbiter se besluit is finaal en moet deur beide partye aanvaar word.

(2 × 6) (12)

2.2
- Stel aard van die konflik vas: Bepaal of dit ’n persoonlike of werksgeding is.
- Reël ’n direkte-kontak vergadering met die twee partye: Die bestuurder moet ’n spesifieke datum en tyd vir die vergadering vasstel waar sy en die twee partye mekaar sal ontmoet. Hulle kan oplossing of voorstelle vir die probleem bespreek.
- Riglyne om konflik te hanteer: Dit is belangrik dat die bestuurder na beide partye luister en nie kant kies nie. Sy moet die doel van die vergadering verduidelik. Sy moet genoeg inligting insamel om die probleem op te los. Beide partye moet hul saak kan stel. Die bestuurder moet die feite opsom en oplossings oorweeg.
- Besluit op ’n plan van aksie: Beide partye moet die plan van aksie of oplossing aanvaar. Hulle moet die plan implementeer, monitor en terugvoer daaroor gee, bv.: Die skoonmaker kan ’n duidelike lys van pligte gegee word van wat sy elke dag moet doen. (4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

2.3

WERKSBESKRYWING	
2.3.1 Werkstitel	Hoofkok
2.3.2 Werksplek	Kombuis van *Molomo's Rest* (noem albei vir 2 punte) (1)
2.3.3 VIER spesifieke daaglikse take	• Berei verskillende geregte vir maaltye voor • Plaas voorraadbestellings/aankope • Was en skoonmaak van toerusting • Maak eie werksarea skoon • Gaan gehalte van kos en voorraad na • Verseker veilige werksmetodes (2) (4)
2.3.4 TWEE moontlike gevare	• Elektriese foute • Brandgevare (brand) • Ongeluk met gerei (snye) (2)
2.3.5 Toesighouding	Lewer verslag aan me. Molomo/bestuurder/toesighouer (1)

2.4 2.4.1 'n Werksontleding is die insameling van toepaslike inligting deur middel van waarnemings en die bestudering van die aard van 'n spesifieke werk/pos. (2)

2.4.2
- Hoe take gerangskik kan word om werksverrigting te verbeter
- Hoeveel tyd benodig word om spesifieke take uit te voer
- Elke taak se aktiwiteite
- Vaardighede en ervaring wat vir elke taak benodig word (4)

2.5 Werkstudie is die wetenskaplike waarneming en ontleding van arbeidsaktiwiteite, die materiaal, toerusting en die toestande waaronder die werk uitgevoer word. Metodestudie fokus op die ontleding van bestaande metodes en prosedures met die doel om dit te verbeter sodat tyd, ruimte, energie en materiaal optimaal benut kan word om groter produktiwiteit en doeltreffendheid te bereik.

(3 + 3) (6)

2.6 Die doel van werksmeting is om te bepaal hoe lank dit 'n opgeleide werknemer✓ met die nodige vaardighede, kennis en ervaring✓ behoort te neem om 'n spesifieke taak✓ te verrig teen 'n vasgestelde tempo/spoed onder spesifieke omstandighede.✓ (4)

2.7
- Direktetyd-studie
- Historiese tyd
- Berekenings
- Vasgestelde basiese-tydwaardes
- Analitiese berekenings
- Aktiwiteitslyste
- Werkseksemplaarstudie
- Roetekaart of vloeidiagram
- Proseskaarte
- Mikronutriëntstudies
- Chronosiklograaf (Enige 4 × 1) (4)

[50]

VRAAG 3

3.1
- Albei hande begin en eindig beweging gelyktydig
- Hande beweeg in teenoorgestelde en simmetriese rigtings
- Gebruik geronde eerder as reguitlynbewegings
- Gebruik die kleinste moontlike liggaamsdeel om die werk te doen
- Neem werk van hande af indien dit deur die voete gedoen kan word byvoorbeeld
- Werksareatoebehore/voorraad moet binne maklike bereik van die werker wees
- Gebruik swaartekrag wanneer ook al moontlik
- Verskaf werkstasies vir gereedskap of toebehore
- Gebruik dubbelledige gereedskap, byvoorbeeld spatel met snykant
- Items in voorafbepaalde plekke, byvoorbeeld rakke vir eetgerei en speserye (Enige 5 × 2) (10)

3.2
- Identifiseer bestuurstalent in die besigheid (vir ontwikkeling)
- Identifiseer toekomstige opleidingsbehoeftes vir ontwikkelingsdoeleindes
- Identifiseer tekortkominge vir regstellende optrede (soos opleiding)
- Identifiseer vermoëns en vaardighede vir vaardigheidsopdatering
- Bied geleentheid om prestasies te beloon (belonings of verhogings) (5 × 2) (10)

3.3 3.3.1 Die stralekrans-effek kom voor wanneer ’n assesseerder ’n werker te hoog beoordeel gebaseer op die waarneming van ’n spesifieke kenmerk, of deur ander belangrike kenmerke of areas te onderskat. (2)

3.3.2
- Individuele waardes en norme van die assesseerder sal ’n impak hê op die evaluering van die werker.
- Wanneer daar meer as een toesighouer/assesseerder is, kan daar ’n verskil in evaluering wees omdat hulle een werker ’n beter evaluering gee as ’n ander.
- Die probleem moet aangespreek word deur duidelike evalueringstandaarde daar te stel en toesighouers op te lei in korrekte evalueringsmetodes.

(3 × 2) (6)

3.4
- Missie en visie
- Doelwitte
- Bestuur/organisasiestruktuur
- Hulpbronne
- Besigheidskultuur
- Besigheidsaktiwiteite soos bemarking, finansies, ens. (Enige 4 × 1) (4)

3.5
- Demografies: Ouderdom, geslag, huwelikstatus, gesinsgrootte, inkomste, opvoeding en etniese oorsprong van gaste is belangrik om in staat te wees om vir spesiale behoeftes voorsiening te maak.
  LET WEL: Aanvaar ook sosiale veranderlike hieronder indien dit deur leerders verskaf word.
- Sosiaal: Leefstyle, verbruikerswese, koopgewoontes, belangstellings, opinies, aktiwiteite, waardes en kultuur. Dit moet in ag geneem word om geskikte aktiwiteite by die gastehuis te verskaf, bv. gaste wat vervoer mag benodig, swemfasiliteite gebruik of sekere kosse verkies.
- Tegnologies: Enige geskikte voorbeeld soos nuwe sagteware, masjiene of rekenaars, ens.
- Ekonomies: Inflasie, uitruilkoers, rentekoers, resessie, verbruikersinkomste, fiskale, monetêre beleid en buitelandse beleggings, ens. Veral die gaste se inkomste sal bepaal watter tariewe sy kan vra.
- Fisies: Natuurlike hulpbronne, fauna en flora, paaie, infrastruktuur, minerale en besoedelings, ens. Sy moet verseker dat die fisiese area (tuine, ens.) rondom die gastehuis netjies is.
- Polities: Wetgewing soos belasting, invoerbelasting, arbeidswette, uitvoerbeheer, handelsregulasies, ens. sal ’n impak op die gastehuis se finansies hê. Sy moet verseker dat haar gastehuis deur ’n eksterne owerheid gegradeer word om in die mark werksaam te kan wees. Sy moet belasting betaal.
- Internasionaal: Neigings, bevolkingsveranderinge, globalisasie, invoere/uitvoere en handelsooreenkomste, ens. Dit kan ’n impak op die gastehuis hê omdat daar dalk ’n instroming van besoekers na SA kan wees. (Enige 6 × 2) (12)

3.6
- Help om geskikte reklame/bemarkingsmetodes te gebruik
- Help om die beste geskikte prys vir die diens/produk vas te stel
- Help verseker dat die produk/diens die behoeftes van die gekose teikengroep aanspreek (3 × 2) (6)

[50]

VRAAG 4

4.1
- Voeg inligtingsbriewe/pamflette by personeel se betaalstrokies
- Stuur e-posse aan personeel
- Inligtingspamflette by ontvangs, byvoorbeeld noodnommers
- Gebruik ’n kennisgewingsbord om algemene inligting oor te dra
- Gebruik video-opnames om inligting oor te dra of om opleiding te gee
- Versprei ’n personeeltydskrif of –brief met sosiale en besigheidsnuus
- Reël personeelvergaderings om besigheidsake te bespreek (Enige 4 × 2) (8)

4.2
- Voorkom krisisse in die kombuis, byvoorbeeld voorraadtekorte
- Verseker gestandaardiseerde aksies wat doeltreffendheid in die kombuis kan verhoog, byvoorbeeld: sorg dat gestandaardiseerde resepte korrek gevolg word
- Voorkom diefstal, verkwisting en wanpraktyke
- Help om te sien of personeel se werksverrigting volgens vasgestelde vereistes is
- Help om oorbesteding te voorkom deur te hou by ’n vasgestelde begroting as ’n beheermetode.
- Spaar geld deur ekonomiese praktyke toe te pas. (Enige 4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

4.3 Dit is die beskrywing van die kategorieë van spyskaartitems wat tydens elke maaltyd bedien word. (2)

4.4

ONTBYT	MIDDAGETE	AANDETE
Vrugte, graankosse, eiers, vleis, brood/roosterbrood en drankies	Sop, voorgereg, vleis/vis/pluimvee, slaai/groentes, brood, vrugte, nagereg en drankies	Sop, voorgereg, vleis/vis/pluimvee, groentes/slaai, nagereg en drankies

(3 × 2) (6)

4.5
- Organisasie se doelwitte
- Behoeftes van gas, kosneigings en -voorkeure
- Begrotingsriglyne
- Produksie- en diensvermoëns van die organisasie
- Beskikbaarheid van voedsel as gevolg van mark en seisoene
- Styl van diens (Enige 5 × 2) (10)

4.6
- Betroubaarheid: Verskaffers moet vertrou kan word om die regte produk op die regte tyd en teen die regte prys af te lewer
- Prys: Verskaffers moet die beste gehalte teen die beste prys verskaf
- Gehalte: Verskaffers moet vertrou kan word om konsekwent gehalte te lewer soos ooreengekom (3 × 2) (6)

4.7
- Gereelde spyskaartveranderinge
- Groot aantal geregte op spyskaart
- Geregte met ’n groot verskeidenheid bestanddele of duur bestanddele
- Swak voorspelling van die aanvraag na sekere geregte (kan tot vermorsing lei indien nie gereeld bestel word nie)
- Verkeerde of swak gebruik van gestandaardiseerde resepte
- Verkeerde voorraadaankope (gehalte- en kostegewys) (6)

4.8
- Pas by die besigheidsvereistes
- Versoenbaar met huidige hardeware
- Maklik om te installeer en te gebruik
- Koste-effektief in terme van die besigheid se behoeftes
- Stel vas of ekstra toerusting nodig is om die sagteware in bedryf te stel
- Bepaal die sagteware se werksverrigtingstandaarde
- Bepaal vlak van pasmaking ('customisation')
- Gereelde produkopdaterings
- Naverkoopdiens van die sagtewareverskaffer (Enige 2 × 2) (4)

[50]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou