higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N40**(A)**(N14)H

**NASIONALE SERTIFIKAAT**

# TOEGEPASTE BESTUUR N6

(4090576)

**14 November 2018 (X-Vraestel)**
**09:00–12:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.**

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 word.
4. Begin elke vraag op ’n NUWE bladsy.
5. Beantwoord AL die vrae binne die praktiese konteks van die gegewe situasie.
6. Skryf netjies en leesbaar.

---

Kopiereg voorbehou 

## VRAAG 1

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Me. Molomo bestuur ’n gastehuis in Queenstown genaamd *Molomo's Rest*. Haar teikenmark sluit plaaslike en oorsese besoekers in. Die onderneming bied akkommodasie, vervoer en spysenieringsdienste vir gaste aan. Me. Molomo is die alleeneienaar van die besigheid en sy hanteer bestuursfunksies soos beplanning, bemarking, organisering en beheer.

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

1.1.1 Gehaltebeheer is ’n funksie van produksiebestuur.

1.1.2 Verkrygingsbestuur behels die hantering van verskaffers van goedere.

1.1.3 Die bestuur van openbare betrekkinge behels skakeling met gaste en personeel.

1.1.4 Koördinasie is die proses om werklike werksverrigting met vasgestelde doelwitte te vergelyk.

1.1.5 ’n Grieweprosedure is ’n afwaartse kommunikasiemetode.

1.1.6 Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes maak voorsiening vir minimum lone in sekere industrieë.

1.1.7 Die vereistes vir ’n pos, soos ervaringsvlak, vorm deel van die werksbeskrywing.

1.1.8 Om ’n kombuiskok te evalueer wat ’n gereg voorberei is ’n vaardigheidstoets.

1.1.9 Werksbestudering kan die ontwerp van werkstoerusting verbeter.

1.1.10 Therblig-simbole word in werksmeting gebruik.

(10 × 2) (20)

1.2 Definieer elk van die volgende terme:

1.2.1 Produktiwiteit

1.2.2 Bemarkingsbestuur

1.2.3 Finansiële bestuur

1.2.4 Prestasie-evaluering

Kopiereg voorbehou 

1.2.5 Oop stelsel in besigheid

1.2.6 Arbeidsverhoudings

1.2.7 Induksieproses

(7 × 2) (14)

1.3 Onderskei kortliks tussen ’n *dissiplinêre prosedure* en ’n *grieweprosedure*. (6)

1.4 Kies ’n voorbeeld uit KOLOM B wat pas by die soort bemarkingsmengsel-element in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

| KOLOM A | | KOLOM B | |
|---|---|---|---|
| 1.4.1 | Teikenmark | A | R650 per persoon per dag |
| 1.4.2 | Promosies | B | oorsese toeriste |
| 1.4.3 | Produk/Diens | C | webwerfadvertensies |
| 1.4.4 | Prys | D | Queenstown-area |
| 1.4.5 | Plek | E | gemak |
| | | F | akkommodasie |

(5 × 2) (10)

**[50]**

## VRAAG 2

2.1 Beskryf kortliks elk van die volgende prosedures vir die hantering van geskille:

2.1.1 Bemiddeling

2.1.2 Arbitrasie

(2 × 6) (12)

2.2 Me. Molomo ontvang 'n klagte van die hoofkok dat die skoonmaker nie haar werk behoorlik doen nie.

Verduidelik kortliks die VIER stappe wat me. Molomo moet volg om hierdie konfliksituasie te hanteer. (4 × 2) (8)

2.3 Me. Molomo moet 'n werksbeskrywing vir 'n hoofkok opstel. Dit moet die gegewe poskriteria insluit met duidelike beskrywings van elkeen wat op die gastehuis van toepassing is.

Skryf die vraagnommer en die beskrywing langs elke kriteria in die ANTWOORDBOEK neer soos hier onder aangedui:

| **WERKSBESKRYWING** | | | |
|---|---|---|---|
| 2.3.1 | Werkstitel | | (1) |
| 2.3.2 | Werksplek | | (2) |
| 2.3.3 | VIER spesifieke daaglikse take | | (4) |
| 2.3.4 | TWEE moontlike gevare | | (2) |
| 2.3.5 | Toesighouding | | (1) |

2.4 2.4.1 Definieer *werksontleding*. (2)

2.4.2 Noem VIER areas waarop me. Molomo kan fokus vir die taakontleding van die hoofkok se werk. (4)

2.5 Onderskei kortliks tussen *werkstudie* en *metodestudie*. (3 + 3) (6)

2.6 Beskryf kortliks die doel van werksmeting vir 'n besigheid. (4)

2.7 Noem VIER tegnieke wat gebruik kan word vir metodestudie en werksmeting. (4)

**[50]**

## VRAAG 3

3.1 Beskryf VYF beginsels van doelmatige beweging ('motion economy') in kosvoorbereiding. (5 × 2) (10)

3.2 Beskryf VYF doelwitte van prestasie-evaluering in ’n besigheid. (5 × 2) (10)

3.3 Beskryf kortliks die tekortkominge van elk van die volgende evalueringstegnieke:

3.3.1 Stralekrans-effek (2)

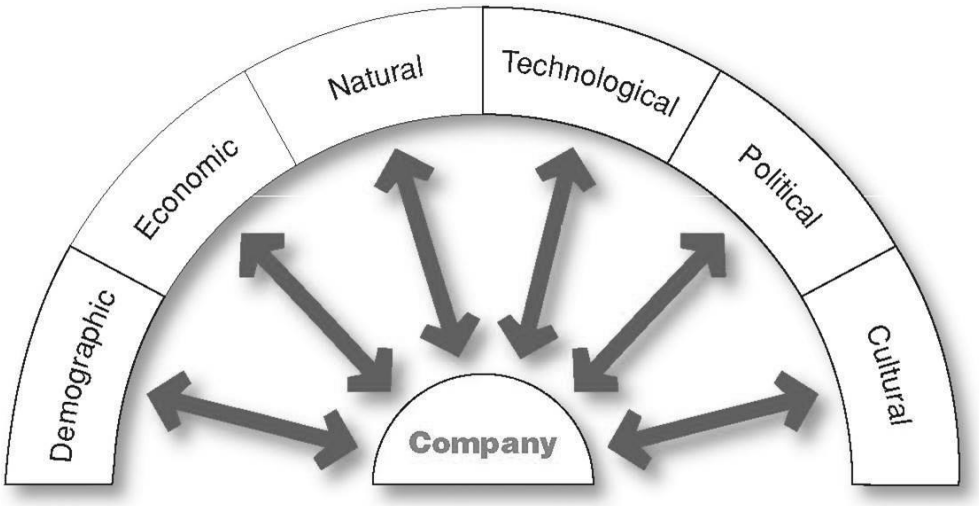
3.3.2 Verskille tussen assesseerders (3 × 2) (6)

3.4 Die gastehuis funksioneer in ’n mikro- en makro-omgewing.

Noem VIER elemente van die mikro-omgewing waarop me. Molomo moet fokus vir haar gastehuis. (4)

3.5 Bestudeer die diagram van die gastehuis se makro-omgewingsveranderlikes hier onder.

Beskryf, met geskikte voorbeelde, hoe elk van die SES makro-omgewingsveranderlikes die gastehuis kan affekteer.




(6 × 2) (12)

3.6 Gee DRIE redes waarom me. Molomo ’n spesifieke teikenmark vir haar besigheid moet identifiseer. (3 × 2) (6)

**[50]**

## VRAAG 4

4.1 Beskryf kortliks VIER geskikte afwaartse kommunikasiemetodes wat me. Molomo by die gastehuis kan gebruik om met haar personeel te kommunikeer. (4 × 2) (8)

4.2 Gee VIER redes waarom die kombuistoesighouer beheerfunksies in die kombuis moet uitvoer. (4 × 2) (8)

4.3 Definieer 'n *maaltydpatroon*. (2)

4.4 Gee 'n voorbeeld van 'n maaltydpatroon vir een dag wat die kombuistoesighouer moet beplan. (3 × 2) (6)

4.5 Beskryf VYF faktore wat die maaltyd- en spyskaartbeplanning van die gastehuis sal beïnvloed. (5 × 2) (10)

4.6 Die kombuistoesighouer moet verseker dat hy/sy die beste verskaffers vir die gastehuis gebruik.

Beskryf kortliks die DRIE hoofkriteria wat in ag geneem moet word wanneer verskaffers gekies word. (3 × 2) (6)

4.7 Noem SES faktore wat beheer- en voedselkostes in die kombuis negatief kan beïnvloed. (6)

4.8 Me. Molomo moet finansiële sagteware vir haar rekenaar koop wat gebruik sal word om al die finansiële administrasie van die gastehuis te bestuur.

Skryf TWEE sagtewarespesifikasies neer wat nodig is om haar besigheidsprosesse te verbeter. (2 × 2) (4)

**[50]**

**TOTAAL: 200**

Kopiereg voorbehou