higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIONALE SERTIFIKAAT

# TOEGEPASTE BESTUUR N6

(4090576)

**15 November 2019 (X-Vraestel)**
**09:00–12:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 6 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 is.
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.

Mnr Adams is die bestuurder van 'n groot restaurant in Tzaneen. Die restaurant het 'n openbare eetkamer, sowel as privaat vertrekke wat vir spesiale kliëntefunksies gebruik word. Hy is verantwoordelik vir die algehele bestuur van die restaurant en personeel. Hy moet ook die finansies bestuur en nuwe personeel werf en oplei.

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.13) in die ANTWOORDBOEK neer. Korrigeer die stelling as dit ONWAAR is.

1.1.1 Produksiebestuur handel oor die verkryging van die vereiste, rou materiaal vir die organisasie se produksieprosesse.

1.1.2 Bestuur is die proses om dinge deur mense en hulpbronne gedoen te kry.

1.1.3 Beheer is die integrasie van doelwitte en take in alle departemente van 'n organisasie om te verseker dat dit as 'n eenheid funksioneer.

1.1.4 Keuring verwys na die korrekte plasing van 'n nuwe werknemer in 'n geskikte pos.

1.1.5 'n Tegniese vaardigheid is die vermoë om prosedures en toerusting in 'n sekere beroep korrek te gebruik.

1.1.6 Eerste vlakbestuur is verantwoordelik vir die taktiese funksies in die restaurant.

1.1.7 Dekodering in kommunikasie is om inligting in 'n verstaanbare boodskap te formuleer.

1.1.8 Die Wet op Arbeidsverhoudinge maak voorsiening vir die registrasie van vakbonde, werknemersorganisasies en nywerheidsrade.

1.1.9 Therbligs-simbole word in werksmeting gebruik.

1.1.10 'n Werkspesifikasie dui die nodige ervaring en vaardighede vir 'n posisie aan.

1.1.11 Geldigheid verwys na die mate waarin personeelevaluering die kwaliteite meet wat dit veronderstel is om te meet.

1.1.12 Direkte tydstudies word in werksmetingsprosesse gebruik.

1.1.13 Werkanalise is die proses om inligting te versamel deur die waarneming en die studie van 'n spesifieke werk.

(13 × 2) (26)

Kopiereg voorbehou 

1.2 Beskryf kortliks 'n prestasietoets en gee 'n voorbeeld van een wat in die restaurant uitgevoer word.

(2 + 2) (4)

1.3 Bespreek die volgende tipes kommunikasiekanale by die restaurant:

1.3.1 Horisontale kommunikasie en DRIE geskikte metodes. (2 + 3) (5)

1.3.2 Opwaartse kommunikasie en VIER geskikte metodes. (3 + 4) (7)

1.4 Beskryf VIER doelwitte van vakbonde. (4 × 2) (8)

**[50]**

**VRAAG 2**

2.1 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n item in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

| KOLOM A | | KOLOM B | |
|---|---|---|---|
| 2.1.1 | Personeelbegroting | A | sluit al die begrotings van die restaurant in. |
| 2.1.2 | Bemarkingsbegroting | B | finansiële vooruitskatting van uitgawes en winste. |
| 2.1.3 | Kapitaalbegroting | C | finansies vir advertensiekoste. |
| 2.1.4 | Bedryfsbegroting | D | finansies vir langtermyn uitgawes. |
| 2.1.5 | Meesterbegroting | E | finansies vir opleidingsdoeleindes. |

(5 × 2) (10)

2.2 Mnr Adams het 'n nuwe kombuistoesighouer by die restaurant aangestel wat toesig sal hou oor die kombuisbedrywighede en die personeel.

Stel 'n posbeskrywing vir die kombuistoesighouer op.

Identifiseer en beskryf enige SES elemente wat benodig word vir hierdie posbeskrywing. (6 + 6) (12)

2.3 Beskryf SEWE beginsels van bewegingsekonomie wat gebruik kan word om werk in die restaurant se kombuis te vereenvoudig. (7 × 2) (14)

2.4 Bespreek 'n werkstudie onder die volgende opskrifte:

2.4.1 Die definisie van 'n *werkstudie.* (6)

2.4.2 Die doel van 'n werkstudie in die restaurant. (4)

2.4.3 Noem VIER faktore wat direk 'n werkstudie impakteer. (4)

**[50]**

Kopiereg voorbehou 

**VRAAG 3**



3.1 Mnr Adams het 'n personeel-evalueringsisteem by die restaurant geïmplementeer om te verseker dat werknemers tot die beste van hul vermoë kan presteer.

Beskryf VYF doelwitte van personeel-evaluering by die restaurant. (5 × 2) (10)

3.2 3.2.1 Beskryf kritieke voorvalle met 'n voorbeeld as 'n personeel-evalueringstegniek. (6)

3.2.2 Noem EEN voordeel en EEN nadeel van kritieke voorvalle. (2 × 2) (4)

3.3 Verduidelik kortliks hoe bestuur deur doelwitte (BDD) by die restaurant gebruik kan word. (4)

3.4 Die bestuurder behoort die restaurant te bemark deur die vier P's van die bemarkingsmengsel te gebruik.

Beskryf kortliks die 4'Ps en gee 'n voorbeeld van hoe die Bestuurder elke P kan gebruik om die restaurant te bemark. (4 × 4) (16)

3.5 Noem SES veranderlikes wat verband hou met die mikro-omgewing van die restaurant. (6)

3.6 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woorde langs die vraagnommer (3.6.1–3.6.2) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.6.1 Die … omgewing sluit faktore soos inflasie, resessie en wisselkoerse in.

3.6.2 Die … omgewing sluit faktore soos lewenstyl en verbruikersgedrag in.

(2 × 2) (4)

**[50]**

**VRAAG 4**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.1 | Beskryf die VYF stappe van 'n metodestudie. | (5 × 2) | (10) |
| 4.2 | Beskryf die VYF aankoopmetodes wat die restaurant kan gebruik om voorraad aan te koop. | (5 × 2) | (10) |
| 4.3 | Beskryf kortliks die DRIE tipes voorraadvlakke wat by die restaurant gemonitor behoort te word. | (3 × 2) | (6) |
| 4.4 | Verduidelik VYF metodes wat in voedselproduksie-prosesse gebruik kan word om voedselverliese by die restaurant te voorkom en te beheer. | (5 × 2) | (10) |
| 4.5 | Noem VIER tipes koste wat die bestuurder van die restaurant moet beheer. | | (4) |
| 4.6 | Beskryf die VYF tipes kostebeheer-rekords wat by die restaurant gebruik kan word. | (5 × 2) | (10) |
| | | | **[50]** |
| | | **TOTAAL:** | **200** |

Kopiereg voorbehou