higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIENRIGLYN

## NASIONALE SERTIFIKAAT

## TOEGEPASTE BESTUUR N6

## 22 September 2020

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.**

Kopiereg voorbehou

## VRAAG 1

1.1 1.1.1 Onwaar – Induksie is die bekendstelling van nuwe werknemers

1.1.2 Waar

1.1.3 Waar

1.1.4 Onwaar – Kommunikasie met eksterne media is ekstern.

1.1.5 Waar

1.1.6 Onwaar – Werwing is die soektog na geskikte kandidate.

1.1.7 Waar

1.1.8 Waar

1.1.9 Onwaar – 'n Prestasietoets is die evaluasie van 'n werker op grond van 'n taak in 'n gesimuleerde werksomgewing.

1.1.10 Onwaar – Prestasie-evaluering is die evaluasie van die werk van 'n werker in 'n spesifieke posisie.

(10 × 2) (20)

1.2 1.2.1 Bemarking fokus op die verskaffing van produkte en dienste om verbruikers se behoeftes te bevredig.

OF

'n Onderneming bevorder sy produkte en dienste deur die 4 P's van bemarking (produk, prys, plek en promosie) te gebruik.

1.2.2 Produksie behels die produksie van produkte en dienste, bv. beplanning, voorbereidingsmetodes, toerusting en gehaltebeheer.

1.2.3 Mikro-omgewing verwys na die interne omgewing van 'n restaurant; dit behels faktore soos die missie, visie, bestuur, personeel, hulpbronne, doelstellings en kultuur.

1.2.4 Die maaltydplan is die aantal kere wat maaltye in 'n spesifieke tydperk bedien word.

1.2.5 'n Maaltydpatroon is die beskrywing van die kategorieë items op die spyskaart wat tydens elke maaltyd bedien word; ontbytgraan, vrugtesap en eiers kan bv. vir ontbyt bedien word.

1.2.6 Die hoofbegroting is die totale finansiële begroting wat al die fasette van die organisasie insluit. Dit kan die bedryfs-, kontant-, menslikehulpbron- en kapitaalbegrotings insluit.

1.2.7 Prysvasstelling deur koste plus wins te bereken is wanneer die verkoopprys bereken word deur 'n vaste winsmarge by die totale produksiekoste van die menu te voeg.

1.2.8 'n Posspesifikasie bevat die vereistes vir 'n pos insluitend die kwalifikasies, opleiding, vaardighede, ervaring, verantwoordelikhede en persoonlikheidseienskappe.

1.2.9 Vaste koste is koste wat op 'n maandelikse/gereelde basis vas bly, ongeag die hoeveelheid produkte wat gelewer word, bv. salarisse, huur en versekering.

1.2.10 Toepassingsagteware verrig 'n taak/funksie op die rekenaar, bv. vir voorraadbeheer. Dit kan ook produktiwiteitsprogramme of eindgebruikerprogramme genoem word aangesien dit die gebruiker in staat stel om take uit te voer soos om dokumente, sigblaaie of databasisse te skep.

(10 × 2) (20)

1.3 1.3.1 E
1.3.2 C
1.3.3 A
1.3.4 B
1.3.5 D

(5 × 2) (10)
**[50]**

## VRAAG 2

2.1
- Mannekrag
- Geld
- Materiaal
- Masjinerie
- Markte
- Metodes (6)

2.2 2.2.1 Opwaartse kommunikasie
2.2.2 Horisontale kommunikasie
2.2.3 Diagonale kommunikasie
2.2.4 Informele/nieamptelike kommunikasie of die riemtelegram

(4 × 1) (4)

2.3 2.3.1 'n Proses waar 'n bemiddelaar as onafhanklike derde party 'n probleem of geskil ondersoek en probeer oplos✓
Niemand is verplig om die bemiddelaar die voorstelle te aanvaar nie.✓
Die bemiddelaar moet probeer om die verhouding tussen partye te herstel✓ en onrealistiese verwagtinge en/of persepsies uit die weg te ruim.✓
Die bemiddelaar moet neutraal en objektief bly.✓

2.3.2 Die arbitrasieproses kan vrywillig✓ of verpligtend wees✓.
Die geskil word vir arbitrasie verwys wanneer onderhandelinge 'n dooiepunt bereik.✓
Die arbiter se beslissing is bindend vir beide partye.✓
'n Arbiter word met beide partye se goedkeuring aangestel.✓

(2 × 5) (10)

2.4
- Die bestuur het die reg om dissiplinêre stappe te neem teen werknemers wat onaanvaarbaar optree.
- Werknemers het die reg op 'n regverdige verhoor en mag appelleer teen tugstappe.
- Die prosedure moet op voorkoming, regverdigheid en regstelling gerig wees.
- Die prosedure is 'n riglyn en moet aanpasbaar wees by verskillende gevalle.
- Die prosedure moet skriftelik aan alle werknemers gekommunikeer word.
- Die prosedure mag nie diskriminerend of bevooroordeeld wees nie.
- Die prosedure moet gereeld hersien en bygewerk word om aan huidige behoeftes te voldoen. (Enige 6 × 1) (6)

2.5
- Mondelinge waarskuwing
- Geskrewe waarskuwing
- Finale waarskuwing
- Skorsing
- Ontslag, diensbeëindiging of afdanking (4)

2.6 Posontleding is die insameling van relevante inligting deur waarneming✓ en deur die aard van 'n spesifieke pos te bestudeer.✓ (2)

2.7 2.7.1 Posontleding lei tot mannekragbeplanning en kan help om die aantal✓ en soort poste✓ te bepaal asook die vereistes vir elke pos.✓ (3)

2.7.2
- Die uitleg van die werkplek, die soort toerusting en die standaard asook die soort werk wat gedoen word, kan die veiligheid en gesondheid van werknemers beïnvloed.
- Posontleding kan inligting verskaf oor veiligheids- en gesondheidsgevare van 'n werk, bv. oormatige geraas, hitte, besoedeling of werk met giftige materiaal.
- 'n Veilige werksomgewing kan geskep word of veiligheidsmaatreëls kan ingestel word om werkers teen omgewingsgevare te beskerm. (3 × 2) (6)

2.8
- Posbenaming
- Opsomming van pligte en take
- Omvang van gesag- en verslaggewingstruktuur
- Soort toerusting of tegnologie wat gebruik word
- Moontlike gevare by die werk (5)

2.9 Werkstudie is daarop gemik om die gehalte van werk te verbeter✓ en om 'n veilige✓ en gesonde omgewing te skep✓ om effektiewe/behoorlike werkmetodes daar te stel.✓

OF

Werkstudie is die wetenskaplike waarneming en ontleding✓ van arbeidsaktiwiteite,✓ die materiaal, toerusting✓ en omstandighede waaronder 'n taak verrig word.✓ (4)

**[50]**

## VRAAG 3

3.1
- Albei hande moet 'n beweging terselfdertyd begin en eindig (sop opskep)
- Hande moet in teenoorgestelde en simmetriese rigtings beweeg
- Gebruik geboë eerder as reguit bewegings, bv. om iets af te vee
- Gebruik die kleinste liggaamsdeel moontlik; druk bv. knoppies met 'n vinger
- Moenie hande gebruik vir werk wat met die voet gedoen kan word nie, bv. met behulp van 'n voetpedaal
- Plaas voorrade in die werkarea binne maklike bereik van die werker, bv. op 'n oorhoofse rek
- Gebruik waar moontlik swaartekrag; skraap bv vullis in drom onder wasbak
- Voorsien spesifieke stasies vir gereedskap, voorrade en toerusting vir doeltreffendheid
- Gebruik waar moontlik meerdoelige instrumente, bv. spatel met snykant
- Sit items vooraf reg sodat dit maklik bereik kan word, bv. rakke vir eetgerei en kombuisgereedskap (Enige 5 × 2) (10)

3.2
- Identifiseer en beskryf die taak wat geanaliseer moet word, bv. bottelnekarea
- Versamel feite en maak aantekeninge oor die bestaande metode (gebruik Therbligs).
- Ondersoek die bestaande metode krities, bv. plek en toerusting.
- Ontwikkel en kies 'n beter metode. Toets alternatiewe metodes. Sorg dat die probleem opgelos is, bv. beter vloei.
- Stel die nuwe metode bekend en lei personeel op om dit te gebruik. (5 × 2) (10)

3.3
- Dit bied geleentheid om bestuurstalent in die organisasiete identifiseer.
- Dit help om opleidingsbehoeftes te identifiseer.
- Identifiseer tekortkominge wat deur reggestel moet word.
- Bepaal personeel se vermoëns en vaardighede vir posaanpassings.
- Bied geleentheid om werknemers met promosies of salarisverhogings te beloon vir uitstekende prestasie. (Enige 4 × 1) (4)

3.4 3.4.1
- Produk:✓ Produk/diens wat 'n besigheid bied gebaseer op kliënte se behoeftes✓
- Prys:✓ Geldelike ruilwaarde van die produk/diens✓
- Plek/verspreidingspunt:✓ Produk/diens moet op gerieflike plek vir kliënte beskikbaar gestel word; wyd versprei om dit toeganklik te maak vir klante✓
- Promosie:✓ Hou verband met die bemarking/advertering van die produk/diens om bewustheid te skep en verkope onder die teikenmark te bevorder✓ (4 + 4) (8)

3.4.2
- Produk:✓Kos of drank en tafeldiens✓
- Prys:✓ Sal varieer afhangende van die items op die spyskaart✓
- Plek/verspreidingspunt:✓ By die Waterfront in Kaapstad✓
- Promosie:✓ Kan in gedrukte media of op sosiale media en webblaaie adverteer✓

(Wees buigsaam; leerders kan enige gepaste voorbeeld gee.)
(4 × 2) (8)

3.5 3.5.1 Tempo van nuwe tegnologie, innovasie en verandering✓; die restaurant moet bv. moderne toerusting, kredietkaartgeriewe en geskikte rekenaarprogrammatuur hê om boek te hou van verkope, voorraad en ander sakebedrywighede.✓

3.5.2 Dit hou verband met die lewenstyl, kosvoorkeure en verwagtinge van die restaurant se kliënte.✓ Party kliënte verkies dalk gesondheidskos, party kitskos teen billike pryse en party gespesialiseerde kookkuns met goeie diens waarvoor hulle bereid is om 'n hoë prys te betaal.✓

3.5.3 Dit verwys na omgewings-, natuurlike en menslike hulpbronne wat 'n invloed op restaurantbedrywighede kan hê, ✓ bv. geskikte kokke, kelners en bestuur. Die restaurant moet omgewingsbewus wees en let op herwinbare verpakking en spaarsamige watergebruik. Hulle moet ook voldoen aan die voorgeskrewe regulasies oor voedselgesondheid. Die Waterfront is 'n plek waar baie toeriste kom vakansie hou.✓

3.5.4 Dit hou verband met finansiële faktore soos inflasie, inkomste, wisselkoerse en resessie wat die restaurant kan beïnvloed.✓ In tye van resessie het mense bv. minder geld vir uiteet. Vir oorsese toeriste is die wisselkoers gunstig, so 'n vakansie in SA kan baie bekostigbaar wees en om uit te eet is deel van die vakansiepret. As die restaurant goed ondersteun word, kan dit 'n winsgewende onderneming wees.✓

3.5.5 Dit kan tendense of internasionale faktore wees wat 'n impak op die plaaslike mark het.✓ Buitelandse besoekers kan die restaurant bv. ondersteun as gevolg van die gunstige wisselkoers. Hulle hou miskien van die restaurant omdat dit plaaslike spesialiteite of voedseltendense bedien, soos veganistiese en vegetariese geregte wat al hoe gewilder word. Sommige kliënte verkies om gesonde kos te eet wat organies en vry is van plaagdoders en bymiddels.✓

(5 × 2) (10)
**[50]**

## VRAAG 4

4.1
- Kan werknemers se motivering en werkstevredenheid verhoog
- Kan samewerking en spanbou in die organisasie verbeter
- Kan die gehalte van werk en diens by die restaurant verbeter as werknemers weet wat van hulle verwag word
- Kan werknemers aanmoedig om deel te neem aan besluitneming, probleemoplossing en voorstelle om diens te verbeter of om nuwe geregte by te voeg
- Kan verseker dat geskille en verskille makliker opgelos word
- Kan produktiwiteit verhoog as werknemers goed ingelig is, sodat hulle vinniger kan werk
- Kan vertroue verbeter en werknemers aanmoedig om lojaal te wees

(Enige 5 × 2) (10)

4.2
- Organisasiedoelwitte soos weerspieël in die visie, missie en strategieë
- Gaste se behoeftes volgens voedselneigings, voorkeure, demografiese of geografiese faktore
- Begrotingsriglyne soos deur die bestuur bepaal
- Die restaurant se produksie- en diensvermoë met betrekking tot beskikbaarheid van geskikte werknemers, vaardighede, geriewe en toerusting
- Soort voedsel beskikbaar volgens die mark en seisoen
- Diensstyl word bepaal deur soort geregte/spyskaart, keuses en dienspersoneel

(Enige 5 × 2) (10)

4.3
- Die regte hoeveelheid en kwaliteit bestanddele moet aangekoop word, bv. eiers vir geregte
- Aankoopprys (voedselkoste) moet ooreenstem met kwaliteit, bv. vars vrugte
- Produksie-/kookproses moet 'n gestandaardiseerde resep volg
- Voorbereidingsmetodes moet ekonomiese kookbeginsels volg, bv. geen vermorsing wanneer groente of vrugte geskil word nie
- Grootte van toerusting bv. panne, maatkoppies en skale moet gestandaardiseer wees, personeel moet daaroor ingelig word en dit verstaan
- Die diensmetode en meettoerusting vir porsies moet gestandaardiseer wees
- Personeel moet opgelei word in die hantering van porsiebeheer/-grootte en koste

(Enige 5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou 

4.4 4.4.1 Opemarkaankope word deur agente en groothandelaars gedoen.

4.4.2 Tenders word gewoonlik gebruik deur die regering of groot ondernemings wat gedetailleerde spesifikasies en hoeveelhede benodig.

4.4.3 Die koöperatiewe stelsel word gebruik vir grootmaataankope, bv. vir 'n groot kleinhandelsgroep soos Spar wat op grootmaat koop om afslag te kry.

4.4.4 Die koste-plus-stelsel word gebruik waar daar ooreenkomste met verskaffers is om produkte teen bruto koste plus 'n onderhandelbare winspersentasie te lewer.

4.4.5 Die gesentraliseerde stelsel word gebruik deur groot organisasies met verskillende voedseldiensafdelings, bv. 'n groot hotel met 'n aankoopafdeling vir die restaurant en eetkamers.

(5 × 2) (10)

4.5 Proses waar die bestuurder en werknemers saamwerk om spesifieke doelwitte vir die werknemer te stel✓✓
Evaluering behels dat die bestuurder meet tot watter mate die werknemer die doelwitte bereik het. ✓✓

Voordeel: Dit motiveer werknemers omdat hulle betrokke is by die stel van hul eie doelwitte. (4)

4.6
- Stralekranseffek
- Subjektiwiteit of persoonlike vooroordeel
- Oorbeklemtoning van ouderdom, ervaring en senioriteit
- Oorbeklemtoning van onlangse prestasie
- Strengheid of toegeeflikheid
- Foute in die algemene neiging
- Veralgemening
- Standaardinstelling
- Verskille tussen assessore (Enige 6 × 1) (6)

**[50]**

**TOTAAL: 200**

Kopiereg voorbehou