higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N6

(4090576)

22 September 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

079Q1B2022

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. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

SCENARIO

Mnr. Cupido is die hoofbestuurder van 'n groot restaurant by die Waterfront in Kaapstad. Hy is verantwoordelik vir die bestuur van die personeel, die bevordering van die restaurant en om hoë produktiwiteitsvlakke en goeie diens te verseker.

VRAAG 1

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 stellings indien dit ONWAAR is.

1.1.1 Plasing verwys na die bekendstelling van nuwe werknemers aan die organisasie. ✡

1.1.2 Die instandhouding van personeel geskied deur middel van arbeidsverhoudinge.

1.1.3 Horisontale arbeidsverdeling is die verdeling van werknemers in verskillende departemente.

1.1.4 Om 'n pos in die media te adverteer is 'n vorm van interne werwing.

1.1.5 'n Erkenningsooreenkoms sluit die grieweprosedure in. ✡

1.1.6 Werwing is die proses waardeur die geskikste kandidaat vir 'n spesifieke pos gekies word.

1.1.7 Produktiwiteit is die meting van die inset van hulpbronne in verhouding tot die uitset van goedere en dienste in 'n besigheid.

1.1.8 'n Proseskaart gebruik Therbligs-simbole om die elemente van 'n werktaak op te teken.

1.1.9 'n Prestasietoets bevat 'n lys doeltreffende en ondoeltreffende gedragswyses wat met 'n posisie verband hou. ✡

1.1.10 Prestasie-evaluering is die meting van die tyd wat dit 'n opgeleide en bekwame werknemer neem om 'n spesifieke taak in 'n spesifieke werksomgewing te verrig.

(10 × 2) (20)

1.2 Gee 'n duidelike beskrywing van die volgende konsepte:

1.2.1 Bemarking as 'n besigheidsfunksie

1.2.2 Produksiebestuur

1.2.3 Die mikro-omgewing van 'n restaurant

1.2.4 Maaltydplan

1.2.5 Maaltydpatroon

1.2.6 Hoofbegroting

1.2.7 Koste plus wins as metode om prys vas te stel

1.2.8 Posspesifikasie ('job specification')

1.2.9 Vaste koste

1.2.10 Toepassingsagteware ('application software')

(10 × 2) (20)

1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n term in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A	KOLOM B
1.3.1 Marksegmentering	A teikenmark se menings en belangstellings
1.3.2 Demografiese segmentering	B hou verband met voorkeure en koopgedrag
1.3.3 Psigografiese segmentering	C teikenmark se ouderdom, geslag en inkomste
1.3.4 Produkverwante segmentering	D teikenmark se ligging
1.3.5 Geografiese segmentering	E identifiseer klein groepies binne 'n groot mark
	F kliënte wat 'n maatskappy se produkte koop

(5 × 2) (10)

[50]

VRAAG 2

2.1 Noem SES hoofhulpbronne van die restaurant as onderneming. (6)

2.2 Identifiseer die vloei van kommunikasie in die restaurant in die volgende scenario's:

2.2.1 'n Werknemer lig 'n meerdere in oor sy grief.

2.2.2 Twee kelners bespreek hulle skofte by die restaurant.

2.2.3 Die boekhouer skakel verskillende departemente oor finansies.

2.2.4 'n Kelner versprei 'n gerug dat die restaurant sluit.

(4 × 1) (4)

2.3 Beskryf die volgende prosedures vir die hantering van geskille:

2.3.1 Mediasie

2.3.2 Arbitrasie

(2 × 5) (10)

2.4 Beskryf kortliks SES beginsels vir 'n dissiplinêre prosedure. (6)

2.5 Noem VIER dissiplinêre aksies of remedies wat die bestuur kan neem as 'n werknemer se gedrag nie aan die onderneming se standaarde voldoen nie. (4)

2.6 Definieer 'n *posontleding.* (2)

2.7 Beskryf kortliks hoe 'n posontleding vir die volgende gebruik kan word:

2.7.1 Mannekragbeplanning (3)

2.7.2 Veiligheid en gesondheid

(2 × 3) (6)

2.8 Identifiseer VYF elemente in die lys hier onder wat in 'n posbeskrywing hoort:

- Vlak van ervaring
- Posbenaming ('job title')
- Opsomming van pligte en take
- Fisiese vereistes
- Omvang van gesag- en verslaggewingstruktuur
- Soort toerusting of tegnologie wat gebruik word
- Kommunikasievaardighede
- Moontlike gevare by die werk (5)

2.9 Beskryf die doel van werkstudie ('work study') in die werkplek. (4)

[50]

VRAAG 3

3.1 Beskryf VYF beginsels van die minimalisering van bewegings ('motion economy') om produktiwiteit te verbeter. (5 × 2) (10)

3.2 Beskryf die VYF stappe van metodestudie. (5 × 2) (10)

3.3 Beskryf kortliks VIER doelstellings van prestasie-evaluering. (4)

3.4 Mnr. Cupido is die bestuurder van 'n restaurant by die Waterfront in Kaapstad. Hy is verantwoordelik vir die bemarking en bestuur van die restaurant.

3.4.1 Beskryf die 4 P's van die bemarkingsmengsel duidelik. (4 + 4) (8)

3.4.2 Gee 'n geskikte voorbeeld van elkeen van die vier P's wat met die restaurant verband hou. (4 × 2) (8)

3.5 Beskryf die invloed van die volgende makro-omgewingsfaktore op die restaurant kortliks aan die hand van toepaslike voorbeelde:

3.5.1 Tegnologiese omgewing

3.5.2 Sosiale omgewing

3.5.3 Fisiese omgewing

3.5.4 Ekonomiese omgewing

3.5.5 Internasionale omgewing

(5 × 2) (10)
[50]

VRAAG 4

4.1 Beskryf VYF redes waarom doeltreffende kommunikasie in die restaurant belangrik is. (5 × 2) (10)

4.2 Beskryf VYF faktore wat die restaurant se maaltyd- en spyskaartbeplanning sal beïnvloed. (5 × 2) (10)

4.3 Verduidelik VYF riglyne vir porsiebeheer aan die kombuispersoneel. (5 × 2) (10)

4.4 Beskryf die volgende aankoopmetodes kortliks:

4.4.1 Opemarkstelsel

4.4.2 Tenderstelsel

4.4.3 Koöperatiewe stelsel

4.4.4 Koste-plus-stelsel

4.4.5 Gesentraliseerde stelsel

(5 × 2) (10)

4.5 Beskryf doelwitbestuur ('Management by Objectives – MBO') kortliks. (4)

4.6 Noem SES tekortkominge van prestasie-evaluasie. (6)

[50]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou