basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

BESIGHEIDSTUDIES

FEBRUARIE/MAART 2018

PUNTE: 300

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 15 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die volgende instruksies aandagtig deur voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit DRIE afdelings en dek al VIER hoofonderwerpe.

   AFDELING A: VERPLIGTEND
   AFDELING B: Bestaan uit VYF vrae
   Beantwoord enige DRIE van die vyf vrae in hierdie afdeling.
   AFDELING C: Bestaan uit VIER vrae
   Beantwoord enige TWEE van die vier vrae in hierdie afdeling.

2. Lees die instruksies vir elke vraag aandagtig deur en neem deeglik kennis van wat vereis word.

3. Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is. GEEN punte sal toegeken word vir antwoorde wat verkeerd genommer is NIE.

4. Behalwe waar ander instruksies gegee word, moet antwoorde in volsinne wees.

5. Gebruik die puntetoekenning en aard van elke vraag om die lengte en diepte van 'n antwoord te bepaal.

6. Gebruik die tabel hieronder as 'n gids vir punte- en tydtoekenning wanneer jy elke vraag beantwoord.

AFDELING	VRAAG	PUNTE	TYD (minute)
A: Objektiewe tipe vrae VERPLIGTEND	**1**	**40**	**30**
B: VYF direkte/indirekte tipe vrae KEUSE: Beantwoord enige DRIE.	**2**	**60**	**30**
	3	**60**	**30**
	4	**60**	**30**
	5	**60**	**30**
	6	**60**	**30**
C: VIER opsteltipe vrae KEUSE: Beantwoord enige TWEE.	**7**	**40**	**30**
	8	**40**	**30**
	9	**40**	**30**
	10	**40**	**30**
TOTAAL		**300**	**180**

7. Begin die antwoord op ELKE vraag op 'n NUWE bladsy, byvoorbeeld VRAAG 1 – nuwe bladsy, VRAAG 2 – nuwe bladsy, ensovoorts.

8. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.

9. Skryf netjies en leesbaar.

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.1.11 D.

1.1.1 Die … maak voorsiening vir die totstandkoming van die KVBA en bedingingsrade.

A Nasionale Kredietwet, 2005 (Wet 34 van 2005)
B Wet op Verbruikersbeskerming, 2008 (Wet 68 van 2008)
C Wet op Gelyke Indiensneming, 1998 (Wet 55 van 1998)
D Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet 66 van 1995)

1.1.2 Comfort Meubels spesialiseer in die verspreiding van kantoormeubels. Hulle is in die … sektor werksaam.

A primêre
B sekondêre
C tersiêre
D openbare

1.1.3 Clinton het R2 000 in 'n spaarrekening by ABC Bank belê teen 8% enkelvoudige rente per jaar. Hy sal na twee jaar … rente verdien.

A R160
B R320
C R2 160
D R2 320

1.1.4 Die regering besit die meerderheid aandele in hierdie ondernemingsvorm:

A Sakhisizwe MSB Bpk.
B Neil (Edms.) Bpk.
C Johns Bpk.
D Zamani en Seun

1.1.5 Spanlede versamel inligting en indrukke van mekaar in hierdie stadium van spanontwikkeling:

A Treurtydperk/Ontbinding
B Bestorming
C Stel van norme
D Vorming

1.1.6 Die reg om 'n geloof te kies en te beoefen is 'n voorbeeld van ... regte.

A ekonomiese
B maatskaplike/sosiale
C verbruikers-
D kulturele

1.1.7 Kreatiewe denke in die werkplek beteken om … om besigheidsprobleme op te los.

A ou maniere te gebruik
B innoverende idees te ontwikkel
C roetinedenke te gebruik
D een werknemer toe te laat

1.1.8 Die proses om 'n nuwe werknemer se vaardighede en vermoëns by die vereistes van 'n pos te pas:

A Keuring
B Posontleding
C Plasing
D Werwing

1.1.9 Die … funksie verseker dat akkurate inligting vir besluitneming vir die bestuur beskikbaar is.

A finansiële
B administratiewe
C openbare-betrekkinge-
D bemarkings-

1.1.10 Die rol van die onderhoudvoerder is om …

A die posspesifikasie en posbeskrywing te ken.
B te verduidelik hoe hy/sy foute in die verlede hanteer het.
C sy/haar sterk en swak punte te ken en bereid te wees om dit te bespreek.
D verskillende vrae aan dieselfde kandidate te vra. (10 x 2) (20)

1.2 Voltooi die volgende stellings deur die woord(e) in die lys hieronder te gebruik. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

dispuut; Nasionale Vaardigheids-; bestuurder; vaste deposito's; grief; leier; RSA Kleinhandelspaareffekte; gedwonge kombinasies; gehaltebestuur; openbare-betrekkinge-

1.2.1 Die … ontwikkelingstrategie rig die verantwoordelikhede van rolspelers in onderwys en opleiding in Suid-Afrika.

1.2.2 Gert inspireer sy werknemers om hul beste te lewer. Hy is dus 'n goeie …

1.2.3 'n Werknemer dien 'n … in deur 'n formele, geskrewe klagte aan senior bestuur.

1.2.4 Die Nasionale Tesourie van Suid-Afrika bied … as 'n veilige beleggingsopsie aan.

1.2.5 Besigheidsbedrywighede voldoen aan die vereiste standaarde deur ...
(5 x 2) (10)

1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by 'n term in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.6 K.

KOLOM A	KOLOM B
1.3.1 SOOO ('SETA')	A 'n bedrag wat as gevolg van lewensverlies uitbetaal word
1.3.2 Frontering ('Fronting')	B hou personeel ingelig oor die nuutste gehaltestandaarde
1.3.3 Sekuriteitstelling	C los besigheidsprobleme op deur kundiges individueel te raadpleeg
1.3.4 Kragveld-analise	D verseker gelykheid in die werkplek
1.3.5 Betrokkenheid van alle werknemers/Personeel-gebaseerde bestuur	E 'n bedrag wat onder markwaarde uitbetaal word
	F die aanstel van swart mense in bestuursposisies
	G los besigheidsprobleme op deur die voor- en nadele in ag te neem
	H wanvoorstelling van 'n maatskappy se SEB-status
	I betaal toelaes aan besighede op grond van hul werkplekvaardigheids-planne
	J hou aandeelhouers tevrede met die gehaltestandaard

(5 x 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Beantwoord ENIGE DRIE vrae in hierdie afdeling.

LET WEL: Dui die VRAAGNOMMER van elke vraag wat jy kies, duidelik aan. Die antwoord op ELKE vraag moet op 'n NUWE bladsy begin, byvoorbeeld VRAAG 2 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 3 op 'n NUWE bladsy, ensovoorts.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

2.1 Noem die DRIE soorte integrasiestrategieë. (3)

2.2 Noem DRIE soorte besigheidsomgewings en noem die mate van beheer wat besighede oor ELKE omgewing het.

Teken die tabel hieronder in die ANTWOORDEBOEK oor om hierdie vraag te beantwoord.

BESIGHEIDSOMGEWINGS	MATE VAN BEHEER
(a)	
(b)	
(c)	

(9)

2.3 Verduidelik die bepalings van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV), 1997 (Wet 75 van 1997) ten opsigte van:

2.3.1 Siekteverlof

2.3.2 Jaarlikse verlof

2.3.3 Kraamverlof (3 x 2) (6)

2.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

BARKER INGELYF (BI)

'n Werknemer van Barker Ingelyf het sy hand verloor as gevolg van 'n besering wat hy opgedoen het terwyl hy aan diens was. Die maatskappy se bestuur weier om die eis by die Vergoedingsfonds in te dien omdat hulle nie die werknemer by die kommissaris van die Vergoedingsfonds geregistreer het nie.

2.4.1 Identifiseer die Wet wat werknemers in staat stel om vir werkplekbeserings te eis. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal. (3)

2.4.2 Bespreek die strafmaatreëls wat teen Barker Ingelyf ingestel kan word omdat hulle nie voldoen het aan die Wet wat in VRAAG 2.4.1 geïdentifiseer is nie. (6)

2.5 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

ROYAL STAR HOTEL (RSH)

Die bestuur van Royal Star Hotel wil hul strategiese bestuursproses verbeter. Hulle het 'n omgewingsanalise gedoen en die volgende uitdagings geïdentifiseer:

- Baie werkers is laat vir werk.
- Die nuwe Dawn Hotel se pryse vir soortgelyke dienste is laer.
- RSH is in 'n gebied geleë waar die werkloosheidsyfer hoog is.

2.5.1 Noem die DRIE nywerheidsanalise-instrumente wat tydens die omgewingsanalise aangewend kan word. Vir ELKE analise-instrument, haal EEN uitdaging uit die scenario hierbo aan. (9)

2.5.2 Gee RSH raad oor hoe om hul strategiese bestuursproses uit te voer. (6)

2.6 Beveel maniere aan waarop die besigheid aan die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998) kan voldoen. (8)

2.7 Evalueer die impak van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998) op besighede. (10)
[60]

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

3.1 Identifiseer die soort visuele hulpmiddel wat in ELKE geval hieronder voorgestel word:

3.1.1 Die finansiële bestuurder gebruik skyfies om finansiële verslae aan belanghebbendes aan te bied.

3.1.2 Die verkoopsbestuurder het 'n lys van syfers in kolomme vir November, Desember en Januarie gemaak om verkoopsomset aan te dui.

3.1.3 PSP Ouditeure gebruik webkamera's op skootrekenaars en tablette om vergaderings met belanghebbendes in afgeleë plekke te hou.
(3 x 2) (6)

3.2 Noem VIER faktore wat die aanbieder tydens 'n aanbieding in gedagte moet hou. (8)

3.3 Verduidelik die verskille tussen die *demokratiese leierskapstyl* en die *outokratiese leierskapstyl*. (8)

3.4 Brei uit op die betekenis van *saamgestelde rente*. (4)

3.5 Lees die stelling hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

> Die versekering van bates teen diefstal, skade, brand en inbraak is vir elke besigheid noodsaaklik. Besighede moet ook sorgvuldig beplan vir risiko's wat nie versekerbaar is nie.

3.5.1 Haal DRIE voorbeelde van versekerbare risiko's uit die scenario hierbo aan. (3)

3.5.2 Verduidelik die term *nie-versekerbare risiko's* en gee EEN voorbeeld van so 'n risiko. (3)

3.5.3 Gee besighede raad oor die belangrikheid van versekering. (8)

3.6 Bespreek DRIE soorte voordele wat deur die Werkloosheidsversekeringsfonds (WVF) gedek word. (9)

3.7 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

> **MAPULE HAARSALON (MHS)**
>
> Mapule Haarsalon spesialiseer in die jongste uniseks-haarstyle. Mapule is die enigste eienaar van die besigheid en is ook vir alle sakerisiko's verantwoordelik.

3.7.1 Identifiseer MHS se ondernemingsvorm. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal. (3)

3.7.2 Verduidelik hoe *verdeling van winste* en *wetgewing* die sukses en/of mislukking van die ondernemingsvorm wat in VRAAG 3.7.1 geïdentifiseer is, kan beïnvloed. (8)
[60]

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 Noem VIER menseregte in die werkplek. (4)

4.2 Dui by ELKE geval hieronder aan of dit 'n *onetiese* of *onprofessionele* sakepraktyk voorstel.

4.2.1 JJ Motors het 'n tweedehandse voertuig as nuut geadverteer.

4.2.2 Die ontvangsdame van Mano Konsultering gebruik die kantoortelefoon vir persoonlike oproepe.

4.2.3 Die eienaar van Timmy Shuttles het nie by sy beloffe gehou om die kliënte se klagtes te hanteer nie.

4.2.4 Getz Vervaardigers het 'n paar van Fanon Vervaardigers se idees in die ontwerp van hul nuwe produkte gebruik.

4.2.5 Lessing Ingenieurs het nie al hul inkomste aan SAID verklaar nie.
(5 x 2) (10)

4.3 Bespreek die nadele van korporatiewe maatskaplike/sosiale investering (KMI/KSI) vir gemeenskappe. (8)

4.4 Verduidelik die implikasies van gelykheid, respek en waardigheid vir besighede. (6)

4.5 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DORFS FINANSIËLE DIENSTE BPK. (DFD)

As gevolg van die maatskappy se swak prestasie slaag Dorfs Finansiële Dienste Bpk. nie daarin om potensiële beleggers te lok nie. Die aandeelhouers het by fluitjieblasers uitgevind dat die maatskappy se swak prestasie die gevolg van 'n gebrek aan bevoegdheid in die direksie is. Die direkteure van DFD ontken hierdie aantyging.

Teken die tabel hieronder in die ANTWOORDEBOEK oor en beantwoord dan die vrae wat volg.

SWAK KORPORATIEWE BESTUUR (4.5.1)	KING-KODE-BEGINSEL (4.5.2)	TOEPASSING (4.5.3)
(a)		
(b)		

4.5.1 Haal TWEE voorbeelde van swak korporatiewe bestuur uit die scenario hierbo aan. (2)

4.5.2 Identifiseer die TWEE King-Kode-beginsels vir goeie korporatiewe bestuur wat DFD nie toegepas het nie. (4)

4.5.3 Gee DFD raad oor hoe om elke King-Kode-beginsel wat in VRAAG 4.5.2 geïdentifiseer is, toe te pas om hulle korporatiewe bestuur te verbeter. (8)

4.6 Evalueer die impak van die Delphi-tegniek om besigheidsprobleme op te los. (8)

4.7 Stel maniere voor waarop besighede die omgewing kan beskerm en menslike gesondheid in die werkplek kan bevorder. (10)
[60]

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

5.1 Noem VYF aspekte wat in 'n induksieprogram ingesluit kan word. (5)

5.2 Bespreek die doel van 'n onderhoud as 'n aktiwiteit van die menslikehulpbron-funksie. (6)

5.3 Verduidelik *sifting* as deel van die keuringsprosedure. (4)

5.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SMART KONSTRUKSIE (SK)

Gail en Chris is werknemers by Smart Konstruksie. Gail word vergoed volgens die aantal ure wat sy by die werk bestee en Chris volgens die aantal huise wat gebou word. Gail se indiensnemingskontrak is onlangs beëindig weens gereelde afwesigheid van die werk.

5.4.1 Noem die vergoedingsmetodes van toepassing op Gail en Chris. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal.

Teken die tabel hieronder in die ANTWOORDEBOEK oor en beantwoord dan hierdie vraag.

VERGOEDINGSMETODES	**MOTIVERING**
Gail:	
Chris:	

(6)

5.4.2 Haal die rede vir die beëindiging van Gail se indiensnemingskontrak uit die scenario hierbo aan. (1)

5.4.3 Gee TWEE ander redes vir die beëindiging van 'n indiensnemings-kontrak. (4)

5.5 Onderskei tussen *posbeskrywing* en *posspesifikasie*. (8)

5.6 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

HUGO SKOENFABRIEK (HSF)

Hugo Skoenfabriek het grondstowwe by Simba Verskaffers gekoop wat nie betyds afgelewer het nie. Dit het vertragings in die vervaardigingsproses veroorsaak. HSF is bekommerd oor hul produktiwiteitsvlakke.

Teken die tabel hieronder in die ANTWOORDEBOEK oor en beantwoord dan die vrae wat volg.

BESIGHEIDSFUNKSIES (5.6.1)	**GEHALTEAANWYSERS (5.6.2)**
(a)	
(b)	

5.6.1 Identifiseer TWEE besigheidsfunksies wat direk deur die uitdagings in die scenario hierbo beïnvloed word. (4)

5.6.2 Gee HSF raad oor die gehalteaanwysers vir ELKE besigheidsfunksie wat in VRAAG 5.6.1 geïdentifiseer is. (8)

5.7 Verduidelik die verskille tussen *gehaltebeheer* en *gehalteversekering*. (8)

5.8 Gee besighede raad oor die rol van gehaltesirkels om die gehalte van hul produkte en dienste te verbeter. (6)

[60]

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

6.1 Identifiseer die betrokke pilaar van die Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging (BBSEB), 2003 (Wet 53 van 2003) waaraan Abil Bricks & Tiling Bpk. in ELKE geval hieronder voldoen het.

6.1.1 Thandi en Tsego is tot senior poste bevorder.

6.1.2 Voorheen benadeelde werknemers is uitgenooi om aandele in die maatskappy te koop.

6.1.3 Werknemers word aangemoedig om gereeld opleidingsessies by te woon.

6.1.4 Die menslikehulpbronbestuurder maak seker dat almal 'n gelyke geleentheid gebied word om vir 'n vakante pos aansoek te doen. (4 x 2) (8)

6.2 Verduidelik die verskille tussen *markontwikkeling* en *produkontwikkeling*. (8)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

6.3 Bespreek situasionele leierskap as 'n bestuurs- en leierskapsteorie. (8)

6.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

KAY BED & ONTBYT (KBO)
Kay Bed & Ontbyt het hul eiendom vir R600 000 verseker, maar die eiendom is teen R800 000 gewaardeer. 'n Brand het 'n gedeelte van die eiendom verwoes en skade het R500 000 beloop.

6.4.1 Identifiseer die versekeringsklousule wat op KBO se eis vir skade toegepas sal word. (2)

6.4.2 Bereken die bedrag wat die versekeraar aan KBO vir skade aangerig, sal betaal. (4)

BESIGHEIDSROLLE

6.5 Noem VIER komponente van korporatiewe maatskaplike/sosiale verantwoordelikheid (KMV/KSV). (4)

6.6 Verduidelik die verantwoordelikhede van werkers om menslike gesondheid en veiligheid by die werkplek te bevorder. (4)

6.7 Beveel maniere aan waarop besighede tot die welstand van hul werknemers kan bydra. (6)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.8 Gee VIER voorbeelde van byvoordele in die werkplek. (4)

6.9 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

JULIA KLEREVERVAARDIGERS (JKV)
Tudo het onlangs by JKV as 'n vurkhyser-operateur begin werk. Hy is gevra om die indiensnemingskontrak, wat sy vergoeding en besonderhede oor diensbeëindiging ingesluit het, te lees en teken.

6.9.1 Haal TWEE aspekte uit die scenario hierbo aan wat by Tudo se indiensnemingskontrak ingesluit is. (2)

6.9.2 Gee JKV raad oor enige TWEE ander aspekte wat by die indiensnemingskontrak ingesluit moet word. (4)

6.10 Verduidelik hoe totale gehaltebestuur (TGB/'TQM') 'n impak op die vermindering van die koste van gehalte kan hê. (6)
[60]

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C

Beantwoord ENIGE TWEE vrae in hierdie afdeling.

LET WEL: Dui die VRAAGNOMMER van elke vraag wat jy kies, duidelik aan. Die antwoord op ELKE vraag moet boaan 'n NUWE bladsy begin, byvoorbeeld VRAAG 7 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 8 op 'n NUWE bladsy, ensovoorts.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

Die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB), 2008 (Wet 68 van 2008) bevorder verbruikersregte. Die Nasionale Kredietwet (NKW), 2005 (Wet 34 van 2005) is ingestel om te verseker dat besighede aandag gee aan die behoeftes van die verbruikerskredietmark. Hierdie Wette is vir beide besighede en verbruikers voordelig.

Jy is 'n kundige in verbruikerswetgewing. Skryf 'n opstel oor die volgende aspekte:

- Bespreek VIER verbruikersregte volgens die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB).
- Verduidelik die doel van die Nasionale Kredietwet (NKW).
- Evalueer die impak van die NKW op besighede.
- Beveel maniere aan waarop besighede aan die NKW kan voldoen. **[40]**

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (BELEGGING: SEKURITEITE)

MPHO KARWASSERY

Mpho Karwassery het onlangs groot winste gemaak as gevolg van uitstekende dienste gelewer. Mpho, die eienaar, wil sy surplusfondse in effektetrusts belê en aandele koop wat op die Johannesburgse Sekuriteitebeurs Bpk. (JSE) genoteer is.

Skryf 'n opstel om Mpho oor die volgende beleggingsaspekte in te lig:

- Bespreek die funksies van die JSE.
- Verduidelik die volgende faktore wat oorweeg moet word wanneer beleggingsbesluite geneem word:
  - Opbrengs op belegging
  - Beleggingstydperk
  - Likiditeit
- Verduidelik VIER soorte aandele.
- Gee Mpho raad oor die doeltreffendheid van effektetrusts as 'n goeie belegging. **[40]**

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (DIVERSITEIT EN KONFLIKBESTUUR)

Besighede neem mense in diens wat dinge verskillend doen, wat tot konflik kan lei. Dit is belangrik dat besighede diversiteitskwessies identifiseer en maniere vind om dit op te los. Besighede moet deeglik ingelig wees oor konflikhantering by die werkplek.

Skryf 'n opstel oor die volgende aspekte:

- Bespreek die voordele van 'n diverse arbeidsmag.
- Stel maniere voor waarop besighede *taal* en *ouderdom* as diversiteitskwessies by die werkplek kan aanraak.
- Verduidelik die oorsake van konflik by die werkplek.
- Gee besighede raad oor hoe hulle konflik by die werkplek moet hanteer. **[40]**

VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (GEHALTEBESTUUR)

ZAMALEK BPK. (ZB)
Zamalek Bpk. (ZB) het klante verloor as gevolg van die swak gehalte van hul produkte. Hul bestuur weet nie hoe om totale gehaltebestuur (TGB) te implementeer om die deurlopende verskaffing van gehalteprodukte en -dienste aan hul klante te verseker nie.

Neem die stelling hierbo in ag en gee 'n breedvoerige beskrywing van die volgende aspekte:

- Verduidelik die negatiewe impak op ZB indien TGB swak geïmplementeer word.
- Bespreek die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel.
- Evalueer die impak van die volgende TGB-elemente op ZB:
  - Totale kliënte-/klante-tevredenheid
  - Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding
- Gee ZB raad oor hoe hulle die BDKH ('PDCA')-model/-siklus kan toepas om die gehalte van hul produkte te verbeter. **[40]**

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300

Kopiereg voorbehou

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

BESIGHEIDSTUDIES

FEBRUARIE/MAART 2018

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 300

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 47 bladsye.

Kopiereg voorbehou

NOTAS AAN NASIENERS

INLEIDING

Die notas aan nasieners word voorsien vir gehalteversekeringsdoeleindes om die volgende te verseker:

a) Regverdigheid, konsekwentheid en betroubaarheid in die standaard van nasien
b) Fasiliteer die moderering van kandidate se skrifte op verskillende vlakke
c) Vereenvoudig die nasienproses met inagneming van die breë spektrum nasieners oor die hele land
d) Implementeer toepaslike maatreëls in die onderrig, leer en assessering van die vak by skole/onderwysinstellings

1. Vir nasien- en modereringsdoeleindes word die volgende kleure aanbeveel:

Nasiener:	Rooi
Senior Nasiener:	Groen
Adjunkhoofnasiener:	Bruin/Swart/Blou
Hoofnasiener:	Pienk
Interne Moderator:	Oranje
DBE Moderator:	Turkoois

2. Kandidate se antwoorde vir AFDELING B en C moet in volsinne wees. Dit sal egter van die aard van die vraag afhang.

3. Omvattende nasienriglyne word voorsien, maar dit is geensins volledig nie. Behoorlike oorweging moet gegee word aan 'n antwoord wat korrek is, maar:

   - 'n Ander uitdrukking gebruik as wat in die nasienriglyne gegee word
   - Uit 'n ander bron kom
   - Oorspronklik is
   - 'n Ander benadering gebruik

   LET WEL: Daar is slegs EEN korrekte antwoord in AFDELING A.

4. Neem kennis van ander verwante antwoorde wat deur kandidate verskaf word en ken punte dienooreenkomstig toe. (In die geval waar die antwoord onduidelik is of 'n mate van begrip aandui, moet deelpunte toegeken word, byvoorbeeld een punt in plaas van die maksimum van twee punte.)

5. Die woord 'subtotaal' word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.

6. Die doel daarvan om punte (gelei deur 'maks' in die uiteensetting van die punte) aan die regterkant te omkring is om konsekwentheid en akkuraatheid te verseker met die nasien van die skrifte asook met berekeninge/moderering.

7. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotale, soos aangedui by die toekenning van punte wat aan die einde van elke vraag verskyn. Dit moet deur 'maks' in die nasienriglyne/uiteensetting van punte gelei word. Slegs die totaal vir elke antwoord moet in die linkerkantlyn langs die toepaslike vraagnommer verskyn.

8. In 'n indirekte vraag moet die teorie sowel as die antwoord tersaaklik wees en verband hou met die vraag.

9. Foutiewe nommering van antwoorde in Afdeling A en B sal streng gepenaliseer word, daarom word korrekte nommering in alle afdelings sterk aanbeveel.

10. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n 'H' of 'R'.

11. Neem kennis dat geen punte toegeken sal word vir die aanduiding Ja/Nee in die evalueringstipe vrae wat motivering of bevestiging vereis nie. (Van toepassing op AFDELING B en C.)

12. Die verskil tussen 'evalueer' en 'kritiese evaluering' kan soos volg verduidelik word:

    12.1 Wanneer 'evalueer' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem, bv. **Positief**: *'COIDA verminder tyd en koste wat spandeer word √ op lang siviele hofgedinge.'*√

    12.2 Wanneer 'kritiese evaluering' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem. In hierdie geval word van kandidate ook verder verwag om hulle antwoorde te ondersteun met dieper insig, bv. *'COIDA verminder tyd en koste wat spandeer word√ op lang siviele hofgedinge√, want die werkgewer sal nie verantwoordelik wees om vergoeding aan die werknemer te betaal as beserings opgedoen is tydens werksure nie, solank as wat die besigheid kan bewys dat hy nie agterlosig was nie.'*√

LET WEL:
1. Bogenoemde kan ook van toepassing wees op 'ontleed'.
2. Let op die plasing van die merkie(√) in die toekenning van punte.

13. Die toekenning van punte moet gelei word deur die aard van die vraag, kognitiewe werkwoord wat gebruik is, puntetoekenning in die nasienriglyne en die konteks van elke vraag.

    Kognitiewe werkwoorde, *soos*:

    13.1 Adviseer, noem, beskryf in breë trekke, motiveer, aanbeveel, stel voor, *(lys nie volledig nie)* vereis gewoonlik nie veel diepte in kandidate se antwoorde nie. Die uiteensetting van punte vir elke stelling/antwoord sal dus aan die einde daarvan verskyn.

    13.2 Beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, vergelyk, onderskei/toon verskille/differensieer, regverdig, ontwerp, ontwikkel, ontleed, evalueer, evalueer krities (*lys nie volledig nie*) vereis meer diepgaande begrip, toepassing en beredenering. Die punte moet dus meer objektief toegeken word om te verseker dat assessering volgens die vasgestelde norme geskied, sodat eenvormigheid, konsekwentheid en regverdigheid behaal kan word.

14. Sien slegs die EERSTE antwoord na waar kandidate meer as een antwoord aangebied het in AFDELING B en C-vrae wat een antwoord vereis.

15. **AFDELING B**

15.1 Indien, byvoorbeeld, VYF feite vereis word, sien die kandidaat se EERSTE VYF antwoorde na en ignoreer die res van die antwoorde. Dui dit aan deur 'n lyn deur die onnagesiende gedeelte te trek en gebruik die woord 'MAKS'.

LET WEL: Dit is slegs van toepassing waar die getal feite gespesifiseer word.

15.2 Indien twee feite in een sin geskryf word, gee VOLLE krediet aan die kandidaat. Punt 15.1 geld steeds.

15.3 Indien daar van kandidate verwag word om hulle eie voorbeelde/menings te gee, beredeneer dit by die nasiensentrum ten einde die alternatiewe antwoorde te finaliseer.

15.4 **Gebruik van kognitiewe werkwoorde en toekenning van punte:**

15.4.1 Waar die getal feite wat vereis dat kandidate moet 'verduidelik/ bespreek/beskryf', gespesifiseer is, sal dit soos volg nagesien word:

- Feit 2 punte (of soos aangedui in die nasienriglyne)
- Verduideliking 1 punt

Die 'feit' en 'verduideliking' word apart in die nasienriglyne gegee om die toekenning van punte te vergemaklik.

15.4.2 Indien die getal feite nie gespesifiseer word nie, moet puntetoekenning gelei word deur die aard van die vraag en die maksimum punte in die nasienriglyne toegeken.

15.5 **EEN punt kan toegeken word vir antwoorde wat maklik is om te herroep, wat een woord as antwoord vereis of wat direk aangehaal word uit 'n scenario/gevallestudie. Dit is spesifiek van toepassing op AFDELING B EN C (waar van toepassing).**

16. **AFDELING C**

16.1 Die punte-uiteensetting vir die opsteltipe vrae is soos volg:

Inleiding	**Maksimum: 32**
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	**8**
TOTAAL	**40**

16.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg	Is daar 'n inleiding, inhoud en 'n gevolgtrekking?	**2**
Ontleding en vertolking	Is die kandidaat in staat om die vraag in opskrifte/sub-opskrifte te ontleed/korrek te interpreteer sodat begrip van wat gevra word, getoon word? Punte toegeken volgens die gids hieronder: Alle opskrifte aangespreek: 1 (Een 'A') Interpretasie (16 tot 32 punte): 1 (Een 'A')	**2**
Sintese	Is daar relevante besluite/feite/antwoorde gemaak wat op die vrae gebaseer is? Punte toegeken volgens die gids hieronder: Geen relevante feite: 0 (Twee '-S') 'n Paar relevante feite: 1 (Een '-S') Slegs relevante feite: 2 (Geen '-S') Opsie 1: Waar 'n kandidaat 50% of meer van die vraag met slegs relevante feite beantwoord het, verskyn geen '-S' in die linkerkantlyn. Ken die maksimum van TWEE (2) punte vir sintese toe. Opsie 2: Waar 'n kandidaat minder as 50% van die vraag met slegs OF 'n paar relevante feite beantwoord het, verskyn een '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt vir sintese toe. Opsie 3: Waar 'n kandidaat minder as 50% van die vraag met geen relevante feite beantwoord het, verskyn twee '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n NULPUNT toe vir sintese.	**2**
Oorspronklikheid	Is daar bewyse van voorbeelde, aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings?	**2**
	TOTAAL VIR INSIG:	**8**
	TOTAAL VIR FEITE:	**32**
	TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32):	**40**

LET WEL:

1. **Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat herhaal word uit die inleiding en gevolgtrekking nie.**
2. **Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde INLEIDING en GEVOLGTREKKING nie voorkom nie.**
3. **Geen punte sal toegeken word vir uitleg as die opskrifte INLEIDING en GEVOLGTREKKING/SLOT nie deur 'n verduideliking ondersteun word nie.**

16.3 Dui insig in die linkerkantse kantlyn aan met 'n simbool, bv. ('S, A, S en/of O').

16.4 Die komponente van insig word aan die einde van die voorgestelde antwoord/nasienriglyne vir elke vraag aangedui.

16.5 Sien alle relevante feite na totdat die SUBMAKS/MAKS punte vir elke onder-afdeling behaal is. Skryf 'SUBMAKS'/'MAKS' nadat maksimum punte behaal is.

16.6 Aan die einde van elke opstel, dui die toekenning van punte vir feite en punte vir insig soos volg aan:
S – Struktuur, A – Ontleding, S – Sintese, O – Oorspronklikheid
soos in die tabel hieronder aangedui.

INHOUD	**PUNTE**
Feite	**32 (maks.)**
S	**2**
A	**2**
S	**2**
O	**2**
TOTAAL	**40**

16.7 Wanneer punte vir feite toegeken word, neem kennis van die submaksimum wat aangedui word, veral as kandidate nie dieselfde subopskrifte gebruik nie. Onthou opskrifte en subopskrifte word aangemoedig en dra by tot insig (struktuur/logiese vloei/volgorde) en dui duidelikheid van denke aan.
(Sien PUNTE-UITEENSETTING aan die einde van elke vraag.)

16.8 Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/vertolk, kry hy/sy steeds punte vir uitleg/struktuur.

16.9 Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat antwoorde geassesseer word in ooreenstemming met die puntetoekenning/ subopskrifte soos aangedui in die nasienriglyne.

16.10 16.10.1 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir frases/sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.

16.10.2 Met ingang November 2015, sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon word nie. Punte (√) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie/waar ondernemings poog om nuwe produkte√ in bestaande markte bekend te stel.' √

Dit sal deur die aard en konteks van die vraag, sowel as die kognitiewe werkwoord wat gebruik is, gelei word.

16.11 Met ingang November 2017, sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite in die nasienriglyne as opskrifte getoon, nie noodwendig vir elke vraag geld nie. Dit sal deur die aard van die vraag bepaal word.

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 D√√
1.1.2 C√√
1.1.3 B√√
1.1.4 A√√
1.1.5 D√√
1.1.6 D√√
1.1.7 B√√
1.1.8 C√√
1.1.9 B√√
1.1.10 A√√ (10 x 2) (20)

1.2
1.2.1 Nasionale Vaardigheids√√
1.2.2 leier√√
1.2.3 grief√√
1.2.4 RSA Kleinhandelspaareffekte√√
1.2.5 gehaltebestuur√√ (5 x 2) (10)

1.3
1.3.1 I √√
1.3.2 H√√
1.3.3 A√√
1.3.4 G√√
1.3.5 B√√ (5 x 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 40

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 1	PUNTE
1.1	20
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	40

AFDELING B
Sien SLEGS die EERSTE DRIE antwoorde in hierdie afdeling na.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

2.1 **Soorte integrasie strategieë**
- Voorwaartse vertikale integrasie√
- Terugwaartse vertikale integrasie√
- Horisontale integrasie√

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.
2. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt toe 'vertikale integrasie'.

(3 x 1) (3)

2.2 **Soorte besigheidsomgewings en beheer**

BESIGHEIDSOMGEWING	MATE VAN BEHEER
(a) Mikro√	Volle beheer√√
(b) Mark√	Min/beperkte beheer/Geen beheer, maar kan beïnvloed√√
(c) Makro√	Geen beheer√√
(3 x 1) (3)	Submaks (6)

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
2. Sien slegs die eerste DRIE (3) besigheidsomgewings na.
3. Die mate van beheer moet aan 'n besigheidsomgewing gekoppel wees.
4. Ken geen punte toe vir die mate van beheer indien die besigheidsomgewing nie aangedui is nie.

Maks (9)

2.3 **WBDV bepalings vir verlof**

2.3.1 **Siekverlof**
- Werkers is geregtig op 30 dae/6 weke betaalde verlof√ in 'n 3 jaar/36 maande siklus.√
- Gedurende die eerste ses maande van indiensneming√, is werknemers geregtig op 1 dag betaalde siekverlof vir elke 26 dae gewerk.√
- 'n Mediese sertifikaat moet ingedien word√ vir afwesigheid by die werk vir meer as 2 opeenvolgende dae.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die WBDV-bepalings vir siekverlof.

Submaks (2)

2.3.2 **Jaarlikse verlof**
- 'n Werknemer is geregtig op 'n minimum van 1 dag√ vir elke 17 dae gewerk.√
- 'n Werknemer is geregrig op 21√ agtereenvolgende dae jaarlikse verlof.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die WBDV-bepalings vir jaarlikse verlof.

Submaks (2)

2.3.3 **Kraamverlof**
- 'n Swanger werknemer is geregtig op 4√ agtereenvolgende maande verlof.√
- 'n Swanger werknemer mag nie toegelaat word om werk√, wat gevaarlik vir haar of haar ongebore kind kan wees, te doen nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die WBDV-bepalings vir kraamverlof.

Submaks (2)
Maks (6)

2.4 **COIDA**

2.4.1 Wet op Vergoeding op Beroepsbeserings en -siektes, 1997 (Wet 61 van 1997)/
Wet op Vergoeding op Beroepsbeserings en -siektes, 1993 (Wet 130 van 1993)/
Wet op Vergoeding op Beroepsbeserings en -siektes/'COIDA'.√√ (2)

Motivering:
'n Werknemer van Barker Ingelyf het sy hand as gevolg van 'n ongeluk verloor terwyl hy sy pligte nagekom het/Bestuur weier om die eis by die Vergoedingsfonds in te dien/Hulle het nie die werknemer by die Kommissaris van die Vergoedingsfonds geregistreer nie.√

(1)

LET WEL: Ken geen punte toe vir die motivering indien die Wet verkeerd geïdentifiseer is.

Maks (3)

2.4.2 **Strafmaatreëls vir nievoldoening**

- Barker Ingelyf kan beboet word√ vir die weiering om die eis in te dien/oortreding van die wet.√
- BI kan gedwing word om groot betalings te maak√ indien hulle nie die nodige voorsorgmaatreëls volgens die Wet getref het nie.√
- BI kan gedwing word om enige herstelkoste te betaal√ wat deur die Vergoedingsfonds vereis word.√
- Die werknemer kan BI hof toe neem√ omdat hy/sy nie by die Kommissaris van die Vergoedingsfonds geregistreer is nie.√
- Indien BI skuldig gevind word aan enige oortreding√, sal hulle groot boetes betaal/tronkstraf in die gesig staar.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die strafmaatreëls vir nievoldoening van COIDA.

Maks (6)

2.5 **Strategiese bestuursproses**

2.5.1 **Nywerheidsanalise-instrumente**

NYWERHEIDSANALISE-INSTRUMENTE	**AANHALING**
SSGB ('SWOT')-analise√√	- Baie werknemers is laat vir werk.√
Porter se Vyf Kragte√√	- Die Dawn Hotel se pryse vir soortgelyke dienste is laer.√
PESTWO-analise√√	- RSH is geleë in 'n area waar die werkloosheidsyfer hoog is.√
(3 x 2) (6)	Submaks (3)

LET WEL:
1. **Sien slegs die eerste DRIE nywerheidsanalise-instrumente na.**
2. **Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe indien 'n nywerheids-analise-instrument herhaal word.**
3. **Die aanhaling moet aan elke korrekte nywerheidsanalise-instrument gekoppel wees.**
4. **Ken geen punte toe vir aanhalings indien die nywerheids-analise-instrumente nie genoem is nie.**

Maks (9)

2.5.2 **Uitvoering van die strategiese bestuursproses**

OPSIE 1

- RSH behoort 'n duidelike visie, missieverklaring en meetbare/realistiese doelwitte in plek te hê.√√
- Formuleer alternatiewe strategieë om op die uitdagings te reageer.√√
- Ontwikkel ('n) aksieplan(ne) wat die take wat gedoen moet word/spertye wat behaal moet word/hulpbronne wat verkry moet word, ens. insluit.√√
- Implementeer die gekose strategieë deur dit aan alle die belanghebbendes te kommunikeer/organiseer die besigheid se hulpbronne/motiveer die personeel.√√
- RSH behoort voortdurend te evalueer, moniteer, strategieë te meet om korrektief te kan ingryp.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die uitvoering van die strategiese bestuurproses.

OF

OPSIE 2

- RSH behoort hul visieverklaring te hersien.√√
- Ontleed/Hersien die missieverklaring.√√
- Formuleer 'n strategie, soos 'n verdedigende/afleggingstrategie.√√
- Implementeer 'n strategie, deur 'n templaat soos 'n aksieplan te gebruik.√√
- Beheer/Evalueer/Moniteer die geïmplementeerde strategie om gapings/afwykings in die implementering te identifiseer.√√
- RSH behoort regstellende stappe te neem om te verseker dat doelstellings/ doelwitte bereik word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die uitvoering van die strategiese bestuurproses.

LET WEL:
1. **Aanvaar stappe in enige volgorde.**
2. **Geen punte moet toegeken word vir 'uitvoering van 'n omgewingsanalise' nie.**
3. **Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe vir die nywerheids-analise-instrumente, indien dit nie in VRAAG 2.5.1 genoem is nie.**

Maks (6)

2.6 **Aanbevelings vir die voldoening aan die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI)**

- Waak teen diskriminerende aanstellings.√√
- Assesseer die rasse-samestelling van alle werknemers, insluitende senior bestuur.√√
- Verseker dat daar gelyke verteenwoordiging van alle rasgroepe op elke vlak van indiensneming is.√√
- Bevorder gelyke geleenthede en regverdige behandeling.√√
- Aanstellingsproses behoort duidelik gedefinieer te wees sodat alle partye deeglik ingelig is.√√
- Gebruik gesertifiseerde psigometriese toetse om kandidate/werknemers te assesseer en te verseker dat die geskikte kandidaat aangestel word.√√
- Verseker dat diversiteit/inklusiwiteit in die werkplek bereik word.√√
- Implementeer regstellende aksie-maatreëls om nadele wat aangewese groepe ervaar het, reg te stel.√√
- Berei 'n gelyke indiensnemingsplan, in konsultasie met werknemers op.√√
- Implementeer 'n gelyke indiensnemingsplan.√√
- Dien die gelyke indiensnemingsplan by die Departement van Arbeid in.√√

- Benoem een of meer bestuurders aan wat sal verseker dat gelyke indiensnemingsplanne geïmplementeer en gemonitor sal word.√√
- Elimineer versperrings wat 'n negatiewe impak op aangewese groepe het.√√
- Akkommodeer mense van verskillende aangewese groepe.√√
- Behou/Ontwikkel/Gee opleiding aan aangewese groepe, insluitend vaardigheidsontwikkeling.√√
- Lewer verslag aan die Departement van Arbeid oor die vordering in die implementering van die gelykheidsplan.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met praktiese maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen.

Maks (8)

2.7 **Impak van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO) op besighede**

Positiewe/Voordele

- Verhoog die aantal gekwalifiseerde werknemers√ met skaars vaardighede.√
- Verbeter produktiwiteit√ in die werkplek.√
- Verbeter globale√ mededingendheid.√
- Verhoog belegging in onderwys en opleiding√ in die arbeidsmark.√
- Verhoogde belegging in onderwys en opleiding in die arbeidsmark√ verhoog die winste/opbrengs op belegging.√
- Volgehoue vaardigheidsontwikkeling, leer en die verkryging van nuwe vaardighede word aangemoedig√ om die volhoubaarheid van vaardigheidsontwikkeling te verseker.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe impak van die WVO op besighede.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Die WVO se prosesse is voorskriftelik en vereis groot hoeveelhede papierwerk en administrasie√ wat tyd en geld kos.√
- Vaardigheidsontwikkelingsheffing kan 'n ekstra las√ op ondernemings, wat reeds finansieel sukkel, plaas.√
- Dit kan gemonitor en beheer word deur regeringsdepartemente√ wat nie onderwys en opleiding as hul hoofprioriteite beskou nie.√
- SOOO's/'SETAs' is dalk nie goed georganiseerd nie√ en sommige kursusse wat by maatskappye aangebied word, kan dalk nie eenheidstandaarde hê wat by kursusinhoud inskakel nie.√
- Verskeie diensverskaffers wat opleidingsdienste verskaf√ is nie by SAKO geakkrediteer nie.√
- Baie besighede mag dalk nie hierdie regeringsinisiatief√ ondersteun nie.√
- Implementering van die WVO√ kan moeilik wees om te monitor en te beheer.√
- Daar word van werkers verwag om leerderskappe gedurende werksure by te woon√, wat die produksieproses/produktiwiteit kan beïnvloed.√
- Dit kan duur wees vir besighede√ om 'n persoon wat leerderskappe moet implementeer, bestuur en beheer, in diens te neem.√
- Tyd en geld gespandeer op die verbetering van werkers se vaardighede is vermors√ as hulle die onderneming verlaat.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van die WVO op besighede.

Maks (10)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	3
2.2	9
2.3.	6
2.4.1	3
2.4.2	6
2.5.1	9
2.5.2	6
2.6	8
2.7	10
TOTAAL	60

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

3.1 **Visuele hulpmiddels**

3.1.1 PowerPoint/Dataprojektor√√
3.1.2 Tabelle√√
3.1.3 Videokonferensie/Skype√√

(3 x 2) (6)

3.2 **Faktore om in gedagte te hou tydens 'n aanbieding**

- Skep geloofwaardigheid deur jouself aan die begin voor te stel.√√
- Noem/Toon die belangrikste inligting eerste.√√
- Maak die doel/hoofpunte van die aanbieding duidelik/bekend aan die begin van die aanbieding.√√
- Gebruik toepaslike afdelingtitels/opskrifte/sub-opskrifte/'bullets'.√√
- Som die hoofpunte van die aanbieding weer aan die einde ter afsluiting op.√√
- Staan in 'n goeie plek/regop, waar die gehoor die aanbieding/aanbieder duidelik kan sien.√√
- Vermy dit om agter die toerusting weg te kruip.√√
- Moenie aan die begin rammel/mompel nie, om te verhoed dat die gehoor verlore raak/belangstelling verloor.√√
- Vang/Behou luisteraars se aandag/Betrek die gehoor met 'n verskeidenheid van metodes, bv. kort video-grepe/klankeffekte/humor√√, ens.
- Behou oogkontak met die gehoor.√√
- Wees hoorbaar vir alle luisteraars/gehoor.√√
- Pas jou stemtoon/tempo in sekere afdelings aan om eentonigheid te vermy.√√
- Maak die aanbieding interessant met visuele hulpmiddele/aanhalings/voorbeelde/ gebruik visuele hulpmiddele effektief.√√
- Gebruik toepaslike gebare, bv. die hande om sekere punte te beklemtoon.√√
- Praat met energie en entoesiasme.√√
- Behou jou tempo/Moenie te vinnig vorder of te stadig praat nie.√√
- Hou die aanbieding kort en eenvoudig.√√
- Sluit af met 'n sterk/treffende slot wat onthou sal word.√√

- Maak seker dat die gehoor weggaan met spesifieke inligting/voordele.√√
- Sluit af met 'n stelling/aanhaling wat tot 'n professionele/treffende einde sal lei.√√
- Bestuur tyd doeltreffend om tyd vir vrae toe te laat. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met faktore wat die aanbieder tydens 'n aanbieding in gedagte moet hou.

LET WEL: 1. **Aanvaar slegs faktore wat TYDENS die aanbieding oorweeg kan word.**
2. **Sien slegs die eerste VIER (4) na.**

(4 x 2) (8)

3.3 **Verskille tussen die demokratiese en outokratiese leierskapstyle**

DEMOKRATIES	OUTOKRATIES
- Die leier betrek die werknemers√ in die besluitnemingsproses.√	- 'n Leier neem al die besluite alleen√ sonder om werknemers te betrek.√
- Duidelike/Tweerigting kommunikasie√ verseker die groep se toewyding tot finale besluit(e).√	- Die lyn van bevel/kommunikasie is duidelik√ omdat dit van bo na onder is/ volgelinge weet duidelik wat om te doen.√
- Mensgeoriënteerd√, aangesien werknemers se gevoelens en opinies oorweeg word.√	- Taakgeoriënteerd√ aangesien die opinies van werknemers nie oorweeg word nie.√
- Werkers voel bemagtig√ omdat hulle deel van die besluitnemingsproses is.√	- Nuwe werknemers het selfvertroue/ voel veilig√ aangesien sterk leierskap verskaf word.√
- Nuttig wanneer die leier op die insette√ van ervare volgelinge staatmaak.√	- Nuttig in 'n krisis/noodsituasie√, bv. na 'n ongeluk/om kort sperdatums te bereik.√
- Hanteer konfliksituasies deur volgelinge te betrek√ om die beste oplossing te kry.√	- Hanteer konfliksituasies deur volgelinge te vertel√ wat hulle moet doen.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die demokratiese leierskapstyl.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die outokratiese leierskapstyl.
Submaks (4)	Submaks (4)

LET WEL: 1. **Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die onderskeiding moet duidelik wees.**
2. **Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe indien die onderskeid nie duidelik is nie/Sien slegs demokratiese of outokratiese styl na.**

Maks (8)

3.4 **Betekenis van saamgestelde rente**

- Rente word in elke periode bereken√ op die oorspronklike/hoofsom plus rente.√
- Rente word by die oorspronklike bedrag/hoofsom bygetel√ en rente word op rente verdien vir elke gedefinieerde periode.√
- Aangesien rente by die belegging getel word√, verhoog die kapitaal.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van saamgestelde rente.

Maks (4)

3.5 **Versekering**

3.5.1 **Voorbeelde van versekerbare risiko's aangehaal uit die scenario**

- Diefstal√
- Skade√
- Vuur√
- Inbrake√

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

(3 x 1) (3)

3.5.2 **Nie-versekerbare risiko's**

- Hierdie risiko's word nie deur versekeringsmaatskappye verseker nie√ aangesien die koste/risiko te hoog is/die verantwoordelikheid van die besigheid bly.√

Submaks (2)

Voorbeeld

- Verliese veroorsaak deur oorlog.√
- Meeste risiko's wat bestaan tussen die plaas van bestellings en ontvangs van goedere.√
- Veranderinge in mode.√
- Verliese veroorsaak deur bemarkingswanpraktyke deur die besigheid.√
- Verbetering in tegnologie/ontwikkeling van nuwe masjiene.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met voorbeelde van nie-versekerbare risiko's.

LET WEL: Sien slegs die EERSTE voorbeeld na.

Submaks (1)
Maks (3)

3.5.3 **Belangrikheid van versekering vir besighede**

- Verplaas die risiko van die besigheid/versekerde na 'n versekeringsmaatskappy/versekeraar.√√
- Verplasing van die risiko is onderhewig aan die terme en voorwaardes van die versekeringskontrak.√√
- Beskerm die onderneming teen diefstal en verlies van voorraad en/of skade veroorsaak deur natuurrampe soos vloede, stormskade, ens.√√
- Die besigheid sal vergoed word vir versekerbare verliese.√√
- Waardevolle besigheidsbates, bv. voertuie/toerusting/geboue behoort verseker te wees teen skade en/of diefstal.√√
- Besighede is beskerm teen 'n verlies aan inkomste, bv. stakings deur werknemers wat kan lei tot verliese van miljoene rande se inkomste.√√
- Beskerm besighede teen die oneerlike dade van werknemers.√√
- Versekering kan uitgeneem word op die lewe van vennote in 'n vennootskap, om verlies aan kapitaal te beperk.√√
- Indien die dienste van sleutelpersoneel weens ongelukke/dood verlore raak, kan die opbrengs uit 'n versekeringspolis aan die onderneming/begunstigdes uitbetaal word.√√
- Vervangingskoste van beskadigde masjinerie/toerusting is baie hoog en daarom kan versekering sodanige koste verminder/dek.√√
- Beskerm die besigheid teen verliese as gevolg van die dood van 'n debiteur/skuldenaar.√√
- Versekeringspolisse kan aan finansiële instellings as sekuriteit/kollateraal vir lenings gesedeer word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die belangrikheid van versekering vir besighede.

Maks (8)

3.6 **Voordele van WVF**

- **Werkloosheidsvoordele**√√
  - Werkers wat werkloos geraak het/afgelê is as gevolg van herstrukturering/ kontrak wat beëindig is, kan binne 6 maande na hulle werkloos geraak het, eis.√
  - Werklose werknemers kan slegs eis as hulle 'n bydrae tot WVF gemaak het.√
  - Werklose werknemers geniet hierdie voordele totdat die toegewysde fondse uitgeput geraak het.√
  - Indien 'n werknemer vrywillig sy/haar kontrak beëindig, kan hy/sy nie eis nie.√
  - Geen belasting word betaal op werkloosheidsvoordele nie.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met werkloosheidsvoordele van WVF.

Voordeel (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

- **Siektevoordele**√√
  - Werkers kan hierdie voordele ontvang indien hulle nie in staat is om vir meer as 14 dae te werk sonder om 'n salaris/gedeelte van 'n salaris te ontvang nie.√
  - Werkers kan nie hierdie voordele eis as hulle mediese behandeling weier nie.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met siektevoordele van WVF.

Voordeel (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

- **Kraamvoordele**√√
  - Swanger werkers ontvang hierdie voordele vir tot op 4 opeenvolgende maande.√
  - Indien 'n persoon 'n miskraam gehad het, kan sy eis vir tot ses weke/42 dae.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met kraamvoordele van WVF.

Voordeel (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

- **Aanneemvoordele**√√
  - Werknemers kan hierdie voordele ontvang as hulle 'n kind jonger as twee jaar aanneem.√
  - Werknemers wat onbetaalde verlof neem/kan 'n gedeelte van hulle salaris ontvang terwyl die kind tuis versorg word.√
  - Slegs een ouer/maat kan eis.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aanneemvoordele van WVF.

Voordeel (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

- **Voordele vir afhanklikes**√√
  - Afhanklikes kan aansoek doen vir hierdie voordele indien die broodwinner, wat bygedra het tot WVF, sterf.√
  - Die eggenoot van die oorledene kan eis al is hy/sy werkloos of nie.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met voordele vir afhanklikes van WVF.

Voordeel (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.
2. Die voordeel kan in die verduideliking geïntegreer wees.

(3 x 3) (9)

3.7 **Ondernemingsvorme**

3.7.1 Eenmansaak√√ Submaks (2)

Motivering:
'Mapule is die enigste eienaar van die besigheid/is (ook) vir alle sakerisiko's verantwoordelik.'√

Submaks (1)

LET WEL: Ken geen punte toe vir die motivering indien die ondrnemingsvorm nie korrek geïdentifiseer is nie.

Maks (3)

3.7.2 **Sukses en/of mislukkingsfaktore van 'n eenmansaak**

	SUKSES	**MISLUKKING**
Verdeling van winste	- Eienaar ontvang alle winste√ van die besigheid.√	- Winste kan te min wees√ vir uitbreiding.√
	- Die eienaar kan die wins gebruik√ om die besigheid uit te brei.√	- Winste kan te min wees√ om alle besigheidskuld te delg√/Eienaar mag besluit√ om nie uit te brei nie.√
	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die invloed van die verdeling van winste op die sukses van 'n eenmansaak.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die invloed van die verdeling van winste op die mislukking van 'n eenmansaak.

Submaks (4)

	SUKSES	**MISLUKKING**
Wetgewing	- Dit is maklik/goedkoop√ om te begin.√	- Besighede kan slegs kwalifiseer vir meer lenings√ indien hulle 'n lisensie het√/Dit is nie maklik√ om lenings te kry nie.√
	- Daar is beperkte wetlike vereistes√ ten opsigte van die naam van die besigheid.√	- Besigheid het geen regspersoon nie/onbeperkte aanspreeklikheid√ en die eienaar kan gedagvaar word/ verantwoordelik gehou word vir die besigheid se skuld.√
	- Dit is nie verpligtend√ om finansiële state te oudit nie.√	- Besigheid het geen kontinuïteit nie√ aangesien dit van die lewe van die eienaar afhang.√
	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die invloed van wetgewing op die sukses van 'n eenmansaak.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die invloed van wetgewing op die mislukking van 'n eenmansaak.

Submaks (4)

Maks (8)

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
2. Die sukses en/of mislukkingsfaktore moet met die eenmansaak verband hou.

[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 3	PUNTE
3.1	6
3.2	8
3.3	8
3.4	4
3.5.1	3
3.5.2	3
3.5.3	8
3.6	9
3.7.1	3
3.7.2	8
TOTAAL	60

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 **Menseregte in die werkplek**

- Privaatheid√
- Respek/Waardigheid√
- Gelykheid√
- Vryheid van spraak en uitdrukking√
- Inligting√
- Vryheid van assosiasie√
- Vrye keuse in handel/beroep/professie√
- Arbeidsregte/Reg tot byeenkomste/Reg om te protesteer√
- Vryheid van oortuiging en godsdiens√
- Gesondheidsorg/voedsel/water en maatskaplike bystand√
- Billike arbeidspraktyke√
- Toegang tot arbeidshowe/-instellings√
- Onderwys en opleiding/universele reg tot basiese onderwys√
- Veiligheid/Sekuriteit en beskerming/Lewe√
- Vryheid van slawerny, knegskap of gedwonge arbeid√
- Stem√
- Vryheid van beweging√
- Kinderregte√
- Vryheid om jou eie taal te kies/deel te neem aan eie kultuurlewe√

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na.

(4 x 1) (4)

4.2 **Onetiese of onprofessionele sakepraktyk**

4.2.1 Onetiese√√
4.2.2 Onprofessionele√√
4.2.3 Onprofessionele√√
4.2.4 Onetiese√√
4.2.5 Onetiese√√

Maks (10)

4.3 **Nadele van KMI/KSI vir gemeenskappe**

- Verspreiding van skaars KMI/KMB-hulpbronne aan geselekteerde begunstigdes in die gemeenskap√ kan probleme soos diskriminasie veroorsaak.√
- Die voordele van die programme mag dalk nie die persone, vir wie dit bedoel is√ in die gemeenskap, bereik nie.√
- Programme wat nie al die behoeftes van die gemeenskap bevredig nie√ kan dalk nie ondersteun word nie.√
- Uitdeelprogramme ontmoedig plaaslike inwoners om eie inisiatief te neem√ deur hulle afhanklik te maak van KMI/KMB-programme.√
- Om projekte vol te hou nadat besighede hulle bystand onttrek het√, is soms moeilik sonder die regte kundigheid.√
- Om geld op KMI/KSI te spandeer beteken dat die besigheid kostes deur hoër pryse moet verhaal√ wat 'n negatiewe impak op die gemeenskap/ekonomie het.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die nadele van KMI/KMB vir gemeenskappe.

Maks (8)

4.4 **Implikasies van ekwiteit, respek en waardigheid vir besighede**

- Besighede behoort al hulle werknemers gelyk te behandel√, ongeag hulle ras/kleur/ouderdom/geslag/gestremdheid√,ens.
- Alle werknemers moet toegang√ tot gelyke geleenthede/posisies/hulpbronne hê.√
- Werkgewers en werknemers moet wetgewing nakom√ ten opsigte van gelyke geleenthede/menseregte in die werkplek.√
- Besighede moet ekwiteitsprogramme/strategieë bevorder√ om te verseker dat alle werknemers gelyk behandel word, ongeag status/rang/mag.√
- Missiestelling moet die waardes van gelykheid/respek√ insluit.√
- Opleiding/Inligting/Besigheidsbeleide√ behoort kwessies soos diversiteit/diskriminasie/teistering in te sluit.√
- Werknemers moet vinnig en regverdig reageer√ om gevalle van diskriminasie in die werkplek te rapporteer.√
- Verseker dat werknemers in 'n omgewing werk√ wat bevorderlik is vir veiligheid/regverdigheid/vry van verleentheid.√
- Bestellings/Take moet met respek gegee word√ en die ontvanger/werknemer moet 'n sê hê in die manier hoe die taak uitgevoer moet word.√
- Behandel werknemers met respek/waardigheid√ deur erkenning te gee aan goeie werk/die waarde van menslike kapitaal.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die implikasies van ekwiteit, respek en waardigheid vir besighede.

Maks (6)

4.5 **King-Kode-beginsels**

SWAK KORPORATIEWE BESTUUR 4.5.1	**KING KODE-BEGINSEL 4.5.2**	**TOEPASSING 4.5.3**
Die aandeelhouers het by fluitjieblasers uitgevind dat die maatskappy se swak prestasie die gevolg van 'n gebrek aan bevoegdheid in die direksie is.√	Deursigtigheid √√	- Gereelde oudits moet gedoen word om die effektiwiteit van die besigheid te bepaal.√√ - Oudit- en ander verslae moet akkuraat/ beskikbaar wees aan aandeelhouers/ werkers.√√ - Saketransaksies moet openlik gedoen word sodat daar geen aanduiding/teken van oneerlikheid/korrupsie is nie.√√ - Personeelvoorsiening en ander prosesse moet oop en deursigtig wees.√√ - Werknemers/Aandeelhouers/Direkteure moet bewus wees van die indiensnemingsbeleide van die besigheid.√√ - Enige ander relevante toepassing van deursigtigheid as 'n King-Kode-beginsel. Submaks (4)
Die direkteure van DFD ontken hierdie aantyging.√	Verantwoord-baarheid/ Aanspreeklikheid √√	- Daar moet gereelde kommunikasie tussen bestuur en belanghebbendes, bv. aandeel-houers wees.√√ - Maatskappy moet interne en eksterne ouditeure aanstel om finansiële state te oudit.√√ - Die raad moet verseker dat besigheid se etiek effektief geïmplementeer word.√√ - Enige ander relevante toepassing van verantwoordbaarheid/aanspreeklikheid as 'n King-Kode-beginsel. Submaks (4)
(2 x 1) (2)	**(2 x 2) (4)**	**Maks (8)**

LET WEL:

1. **Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.**
2. **Sien die eerste TWEE (2) voorbeelde en beginsels na in VRAE 4.5.1 en 4.5.2 onderskeidelik.**
3. **Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe indien die toepasssing gebaseer is op die voorbeelde van swak korporatiewe bestuur in VRAAG 4.5.1 aangehaal.**
4. **Ken TWEE (2) punte toe vir die King Kode-beginsel in VRAAG 4.5.2 geïdentifiseer, indien die voorbeeld van swak korporatiewe bestuur nie direk aangehaal is nie, maar wel op die scenario gebaseer is.**
5. **Die toepassing in VRAAG 4.5.3 moet verband hou met die korrekte King Kode-beginsel in VRAAG 4.5.2.**

4.6 **Impak van Delphi-tegniek**
Positiewe/Voordele

- Besigheid kan 'n groep spesialiste gebruik√ sonder om hulle bymekaar te bring.√
- Die spesialiste sal duidelike idees/oplossing aan die besigheid gee√ oor hoe om die produktiwiteit/winsgewendheid te verbeter.√
- Inligting ontvang van spesialiste√ kan gebruik word om komplekse besigheidsprobleme op te los.√
- Spesialiste kan eerlike/geloofwaardige opinies gee√ aangesien hulle nie 'n direkte/persoonlike belang in die besigheid het nie.√
- Konflik kan voorkom word√ veral indien alle werknemers kennis het en goed gekwalifiseerd is. √
- Dominerende werknemers kan nie die proses oorneem nie√ aangesien hulle nie deel van die probleemoplossingsproses vorm nie.√
- Dit verminder geraasvlakke in die kantooromgewing√ aangesien daar geen groepbespreking is nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe/voordele van die Delphi-tegniek.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Dit is 'n duur tegniek om te gebruik√ as gevolg van hoë administratiewe koste.√
- Kan tydrowend/gekompliseerd wees√ om die data wat van die spesialiste ontvang is te analiseer.√
- Nie alle spesialiste is gewillig/stel belang√ om terugvoer te gee/vraelyste in te vul nie.√
- Sommige spesialiste het nie in-diepte kennis√ van sekere onderwerpe hê nie.√
- Sekere werknemers kan spesialiste se voorstelle nie oorweeg nie√ en konsensus sal nie bereik word nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe/nadele van die Delphi-tegniek.

Maks (8)

4.7 **Maniere hoe besighede die omgewing kan beskerm en menslike gesondheid in die werkplek bevorder**

- Wette en regulasies moet nagekom word sodat winste nie ten koste van die omgewing gemaak word nie.√√
- Besoedeling en ander omgewingskwessies moet altyd in alle sake-aktiwiteite in ag geneem te word, bv. veilige verwydering van afval/storting van skadelike afval√√, ens.
- Raak betrokke by omgewingsbewustheidsprogramme.√√
- Die omgewing kan beskerm word deur produksietegnieke aan te pas wat skoner en groener tegnologie bevorder.√√
- Water vir menslike gebruik moet getoets word voordat dit gebruik word.√√
- Bevorder natuurbewaring deur natuurlike hulpbronne te versorg/om te sien.√√
- Verminder besoedeling deur hergebruik, vermindering en hersirkulering.√√
- Verminder gebruik van goedere/dienste wat nie omgewingsvriendelik is nie.√√
- Registreer/Raak betrokke by erkende instellings/liggame wat groen programme ('green peace') bevorder.√√
- Fisiese werkstoestande behoort altyd werkervriendelik, veilig te wees en beroepsgesondheid bevorder.√√
- Fisiese werkstoestande, bv. behoorlike beligting/ventilasie moet beskikbaar en funksioneel wees.√√

- Masjiene/Masjinerie moet gereeld gediens/in stand gehou word.√√
- Leer mense oor gesondheidskwessies.√√
- Moedig werknemers aan om vir gereelde mediese ondersoeke te gaan.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere hoe besighede die omgewing kan beskerm en menslike gesondheid in die werkplek bevorder.

LET WEL: Geen submaks vir omgewing en menslike gesondheid nie.

Maks (10)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 4	PUNTE
4.1	4
4.2	10
4.3	8
4.4	6
4.5.1	2
4.5.2	4
4.5.3	8
4.6	8
4.7	10
TOTAAL	60

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

5.1 **Aspekte wat by die induksieprogram ingesluit kan word**

- Veiligheidsregulasies en reëls.√
- Oorsig van die besigheid.√
- Inligting oor die besigheid se produkte/dienste.√
- Ontmoet die senior bestuur wat die maatskappy se visie/waardes/posbeskrywing/daaglikse take sal verduidelik.√
- Toer van die perseel.√
- Bekendstelling aan sleutelpersone en direkte kollegas.√
- Diensvoorwaardes, werksure/verlofaansoekprosedure/dissiplinêre prosedures, ens.√
- Administrasiebesonderhede van stelsels/prosesse/logistiek.√
- Bespreking van die indiensnemingskontrak en diensvoorwaardes.√
- Bespreking van personeelbeleid, bv. telefoonoproepe/Internet-gebruik√, ens.
- Bespreking van die werknemer se voordele.√
- Korporatiewe maatskaplike programme.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aspekte wat by die induksieprogram ingesluit kan word.

LET WEL: Sien slegs die eerste VYF (5) na.

(5 x 1) (5)

5.2 **Doel van 'n onderhoud**

- Verkry inligting oor die sterkpunte en swakpunte√ van elke kandidaat.√
- Help die werkgewer om te kies/'n ingeligte besluit√ oor die mees geskikte kandidaat te maak.√
- Vergelyk inligting wat die applikant verskaf het√, met die posspesifikasies.√
- Skep 'n geleentheid waar inligting√ oor die besigheid en die applikant uitgeruil kan word.√
- Om 'n kandidaat se geskiktheid√ vir die pos te bepaal.√
- Evalueer die vaardighede√ en persoonlike karaktereienskappe van die aansoeker.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van 'n onderhoud as 'n aktiwiteit van die menslikehulpbron-funksie.

Maks (6)

5.3 **Sifting as deel van die keuringsprosedure**

- Kontroleer die aansoekdokument√ teen die vereistes van die pos.√
- Kandidate wat aan die minimumvereistes voldoen√ word van die res geskei.√
- Gaan agtergrond/krediet/verwysings na van applikante√ wat vir die pos kwalifiseer.√
- Berei 'n kortlys na sifting voor√ van geskikte kandidate.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met sifting as deel van die keuringsprosedure. **Maks (4)**

5.4.1 **Vergoedingsmetodes**

VERGOEDINGSMETODES	MOTIVERING AANGEHAAL UIT DIE SCENARIO
Gail: Tydverwant√√	Gail word vergoed volgens die aantal ure wat sy by die werk bestee√
Chris: Stukwerk√√	Chris volgens die aantal huise wat gebou word√
Submaks (4)	Submaks (2)

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
2. Ken geen punte vir die motivering toe, indien die vergoedings-metode nie aangedui is nie.

Maks (6)

5.4.2 **Redes vir die beëindiging van die indiensnemingskontrak aangehaal uit die scenario**

- Gail se indiensnemingskontrak is onlangs beëindig weens gereelde afwesigheid by die werk.√ **(1)**

5.4.3 **Ander redes vir die beëindiging van die indiensnemingskontrak**

- Werkgewer het nie langer werk vir oortollige werknemers nie/kan nie die kontrak nakom nie/is besig met herstrukturering.√√
- Werkgewer kan sommige werknemers aflê as gevolg van insolvensie/kan nie meer die werknemers betaal nie.√√
- Werknemers besluit om weg te gaan en bedank vrywillig.√√
- 'n Werknemer bereik die voorafbepaalde aftree-ouderdom.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met redes vir die beëindiging van die indiensnemingskontrak

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste TWEE (2) na.
2. Moenie *ontslag* of *wangedrag weens afwesigheid aanvaar nie*.

(2 x 2) (4)

5.5 **Onderskeid tussen posbeskrywing en posspesifikasie**

Posbeskrywing	**Posspesifikasie**
- Geskrewe beskrywing van die pos√ en sy vereistes.√	- Geskrewe beskrywing van spesifieke kwalifikasies/vaardighede/ondervinding wat nodig is vir die pos.√
- Beskryf pligte/verantwoordelikhede√ van 'n spesifieke pos√/Opsomming√ van die soort/aard van die pos.√	- Spesifiseer die minimum aanvaarbare persoonlike kwaliteite/vaardighede/ kwalifikasies√ benodig vir die pos.√
- Beskryf sleutelprestasie-areas/take vir 'n spesifieke pos√, bv. postitel/werks-omstandighede/ligging van werkplek/ verhouding van die pos met ander poste in die besigheid√, ens.	- Beskryf sleutelvereistes vir die persoon wat die pos moet vul√, bv. formele kwalifikasies/bereidwilligheid om te reis/ongereelde werksure√, ens.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met posbeskrywing.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met posspesifikasie.
Submaks (4)	Submaks (4)

LET WEL: **1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die onderskeid moet duidelik wees.**
2. Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe indien die onderskeid nie duidelik is nie/Sien slegs posbeskrywing of posspesifikasie na.

Maks (8)

5.6 **Besigheidsfunksies en gehalte-aanwysers**

BESIGHEIDS-FUNKSIES 5.6.1	GEHALTE-AANWYSERS 5.6.2
Aankoop-funksie√√ (2)	- Hugo Skoenfabriek (HSF) se aankope behoort van die regte gehalte, prys en hoeveelhede te wees en op die regte tyd en plek beskikbaar wees.√√ - Identifiseer geskikte verskaffers wat in staat sal wees om gehalte goedere en dienste te soek en te lewer.√√ - Implementeer en handhaaf 'n effektiewe voorraadbeheerstelsel.√√ - Verseker dat verskaffers betyds betaal word.√√ - Betrek verskaffers by strategiese beplanning, produkontwerp, materiaal-keuses en die gehaltebeheerproses.√√ - Verseker dat daar nie 'n onderbreking in produksie is as gevolg van uit-voorraad-situasies nie.√√ - Minder kontantvloeiprobleme as gevolg van te veel voorraad voorhande.√√ - Bou verhoudinge met verskaffers sodat hulle op hoogte kan bly van HSF se visie, missie en waardes.√√ - Verstaan baie goed hoe die verspreidingsketting bestuur word.√√ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalte-aanwysers van die aankoopfunksie. Submaks (6)
Produksie-funksie√√ (2)	- HSF moet 'n hoë gehalte dienste volgens spesifikasie lewer.√√ - Die produksie-/bedryfsprosesse van 'n besigheid/HSF behoort uitgevoer te word met deeglike produksiebeplanning en -beheer.√√ - Produkte en dienste behoort teen die laagste moontlike koste geproduseer te word om maksimum winste te kry.√√ - HSF behoort die produksiewerkers se rol en verantwoordelikhede duidelik aan hulle oor te dra.√√ - Produkte moet aan klante se vereistes van veiligheid, betroubaarheid en duursaamheid voldoen.√√ - HSF moet goeie na-verkoopdienste en waarborge lewer.√√ - Kry akkreditasie van die SABS/ISO 9001 om te verseker dat gehalte-produkte geproduseer word.√√ - Spesifiseer die produk/diens se standaarde en neem kennis van die faktore wat verbruikers gebruik om gehalte te beoordeel.√√ - Bemagtig werkers om trots op hul vakmanskap te wees.√√ - Monitor prosesse en vind die oorsake van produksieprobleme.√√ - Implementeer gehaltebeheerstelsels om te verseker dat gehalte produkte gereeld geproduseer word.√√ HSF behoort masjinerie en toerusting optimaal te benut.√√ - Akkurate berekening van produksiekoste.√√ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalte-aanwysers van die produksiefunksie. Submaks (6)
(2 x 2) (4)	**Maks (8)**

LET WEL:
1. **Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.**
2. **Sien slegs die eerste TWEE (2) besigheidsfunksies na.**
3. **Indien die besigheidsfunksies (in VRAAG 5.6.1) verkeerd/glad nie geïdentifiseer was nie, ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe [submaks 2 elk] vir die gehalte-aanwysers in VRAAG 5.6.2, indien dit met die scenario verband hou.**

5.7 **Verskille tussen gehaltebeheer en gehalteversekering**

Gehaltebeheer	**Gehalteversekering**
- Inspeksie van die finale produk√ om te verseker dat dit aan die vereiste standaarde voldoen.√	- Uitgevoer gedurende en na afloop van die produksieproses√ om te verseker dat daar aan die vereiste standaarde in elke stadium van die produksieproses voldoen is.√
- Sluit die stel van teikens/doelwitte in/ meting van prestasie√ en die neem van regstellende stappe/aksies.√	- Verseker dat elke proses daarop gemik is om die produk die eerste keer reg te kry√ en voorkom dat foute weer gemaak word.√
- Kontroleer ru-materiale/werknemers/ masjinerie/werkmanskap/produkte√ om te verseker dat hoë standaarde gehandhaaf word.√	- Die 'inbou' van kwaliteit√ teenoor die 'kontrole van gehalte'.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehaltebeheer.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalteversekering.
Submaks (4)	Submaks (4)

LET WEL:
1. **Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die onderskeid moet duidelik wees.**
2. **Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe indien die onderskeid nie duidelik is nie/Sien slegs gehaltebeheer of gehalteversekering na.**

Maks (8)

5.8 **Rol van kwaliteitsirkels**
- Gehaltesirkels los probleme ten opsigte van gehalte op en implementeer verbeterings.√√
- Ondersoek probleme en stel oplossings aan bestuur voor.√√
- Verseker dat daar geen duplisering van aktiwiteite/take in die werkplek is nie.√√
- Maak voorstelle vir die verbetering van sisteme en prosesse in die werkplek.√√
- Verbeter die kwaliteit van produkte/dienste/produktiwiteit deur die gereelde hersiening van kwaliteitprosesse.√√
- Monitor/Versterk strategieë sodat die besigheid se bedrywighede glad verloop.√√
- Verminder die koste van oortolligheid oor die lang termyn.√√
- Verhoog die werknemers se moraal/motivering.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van kwaliteitsirkels in die verbetering van die gehalte van produkte en dienste.

Maks (6)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 5	PUNTE
5.1	5
5.2	6
5.3	4
5.4.1	6
5.4.2	1
5.4.3	4
5.5	8
5.6.1	4
5.6.2	8
5.7	8
5.8	6
TOTAAL	60

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

6.1 **Pilare van BBSEB**

6.1.1 Bestuur en beheer/Bestuur√√
6.1.2 Eienaarskap√√
6.1.3 Vaardigheidsontwikkeling√√
6.1.4 Indiensnemingsgelykheid/-billikheid√√

(4 x 2) (8)

6.2 **Verskille tussen markontwikkeling en produkontwikkeling**

MARKONTWIKKELING	PRODUKONTWIKKELING
- Dis 'n groeistrategie, waarmee besighede poog om hul bestaande produkte√ in nuwe markte te verkoop.√	- Dis 'n groeistrategie waar besighede poog om nuwe produkte√ in bestaande markte bekend te stel.√
- Besighede implementeer√ die idee van uitbreiding/verkoop van produkte/ dienste in ander gebiede.√	- Besighede verbeter die produklyn√ deur verskillende soorte of verwante produkte/dienste by te voeg.√
- Vind nuwe maniere√ om produkte/ dienste te versprei.√	- Gebruik toetsbemarking/ marknavorsing√ om vas te stel of nuwe produkte deur bestaande klante aanvaar sal word.√
- Herstruktureer prysbeleide√ om voorsiening te maak vir klante in alle inkomstevlakke.√	- Verseker dat nuwe produkte van 'n beter gehalte se pryse redeliker is√ as dié van mededingers.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met markontwikkeling	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met produkontwikkeling.
Sub maks (4)	Submaks (4)

LET WEL: **1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die verskille moet duidelik wees.**
2. Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe indien die onderskeid nie duidelik is nie/Sien slegs markontwikkeling of produkontwikkeling na.

Maks (8)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

6.3 **Situasionele leierskapsteorie**

- Verskillende leierskapseienskappe√ word benodig vir verskillende situasies.√
- Die taak/situasie dikteer/bepaal die leierskapstyl wat toegepas moet word√, daarom moet leiers aanpasbaar/buigsaam/selfversekerd wees.√
- Verhoudinge tussen leiers en werknemers√ is gebaseer op wedersydse vertroue/ respek/lojaliteit/integriteit/eerlikheid.√
- Leiers het die vermoë om 'n situasie te 'lees'√ en die gepaste persone in die regte posisies te plaas om take suksesvol af te handel.√
- Dit stel leiers in staat om verskillende leierskapstyle te gebruik√ om hul doelwitte te bereik.√
- Leiers analiseer groepslede/doelwitte/tydsbeperkinge√, en stel dan 'n toepaslike leierskapstyl in werking.√
- Mag lei tot konflik wanneer leiers verskillende leierskapstyle toepas√ om werkers in verskillende situasies te lei/bestuur.√
- Die sukses hang af van die soort verhouding√ wat bestaan tussen die leier en sy volgelinge/ondergeskiktes/werknemers.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die situasionele leierskapsteorie.

Maks (8)

6.4.1 Awery/Gemiddelde klousule√√ **(2)**

6.4.2 **Berekening van Awery/Gemiddelde klousule**

$\frac{\text{versekerde bedrag}}{\text{Markwaarde}}$ x Verlies/Skade√ (vir formule)

= $\frac{\text{R600 000}\surd}{\text{R800 000}}$ x R500 000√

= R375 000√

LET WEL:
1. **Ken volpunte (4) toe as die antwoord korrek is en geen bewerkinge getoon is nie.**
2. **Indien bewerkinge korrek getoon is, maar die finale antwoord is verkeerd, ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe.**
3. **Indien die antwoord verkeerd is, ken 'n maksimum van EEN (1) punte toe vir die verstaan van die konsep en metode.**
4. **Indien geen bewerkinge getoon is nie en die antwoord is verkeerd, word NUL punte toegeken.**

Maks (4)

BESIGHEIDSROLLE

6.5 **Komponente van korporatiewe maatskaplike/sosiale verantwoordelikheid (KMV/KSV)**

- Omgewing√
- Etiese korporatiewe maatskaplike belegging√
- Gesondheid en veiligheid√
- Korporatiewe bestuur√
- Sake-etiek√
- Gelyke indiensneming√
- Verskaffingskanaal/Distribusiekanaal√
- Klante√
- Gemeenskap√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met komponente van KMV/KSV.

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na. (4 x 1) (4)

6.6 **Verantwoordelikhede van werknemers in die bevordering van menslike gesondheid en veiligheid in die werkplek**

- Werknemers moet na hulle eie gesondheid omsien√ en na veiligheid in die werkplek.√
- Werk saam en kom die reëls en prosedures na√, bv. dra voorgeskrewe veiligheids-klere.√
- Meld onveilige/ongesonde werksomstandighede√ by die toepaslike owerhede/bestuur aan.√
- Meld ongelukke√ so gou as moontlik by die werkgewer aan. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verantwoordelikhede van werknemers in die bevordering van menslike gesondheid en veiligheid in die werkplek.

Maks (4)

6.7 **Maniere waarop besighede kan bydra tot die welstand van hul werknemers**

- Betaal regverdige lone/salarisse aan werknemers gebaseer op die aard van hulle werk/die huidige ekonomiese omstandighede in die mark. √√
- Werksomstandighede moet veiligheids-/mediese-/kafeteria fasiliteite/voordele soos behuising/verlof/aftrede√√, ens. insluit.
- Betaal regverdige lone gebaseer op die besigheid se verdienste, as erkenning vir harde werk en toewyding.√√
- Verskaf deelname van werknemers in besluitneming wat hulle affekteer.√√
- Verskaf rekreasiefasiliteite vir werknemers.√√
- Bied jaarlikse fisiese/mediese assesserings aan werknemers.√√
- Maak trauma-berading/-bystand beskikbaar aan enige werknemer wat hierdie dienste benodig.√√
- Verskaf finansiële hulp in die geval van enige moeilikheid veroorsaak deur onverwagte mediese uitgawes.√√
- Laat fleksietyd toe om produktiwiteit te verbeter.√√
- Bied ondersteuningsprogramme vir werknemers geïnfekteer en geaffekteer deur HIV/Vigs.√√
- Stel kindersorgfasiliteite op die perseel vir werkende moeders in die besigheid beskikbaar.√√
- Begin voedingsprogramme sodat werknemers een goeie maaltyd per dag kan geniet om sodoende in 'n gesonde toestand te bly.√√

- Gee personeel tyd om in projekte van hulle keuse betrokke te raak./Laat personeel toe om van hulle werksure te gebruik om deel te neem in projekte van hul keuse.√√
- Moedig werknemers aan om fiks en gesond te bly deur hulle by gesondheidsaktiwiteite betrokke te kry om stres/substansiemisbruik/vetsug te verminder.√√
- Verskaf vervoer aan werknemers wat ongewone lang ure werk.√√
- Vestig afrigtings- en mentorskapprogramme vir junior werknemers.√√
- Hou spanbou-sessies om die werknemers se moraal te verbeter.√√
- Moedig werknemers aan om kapasiteitsverbeteringswerkswinkels/opleiding-programme/personeelontwikkelingsprogramme/spanontwikkelingsprogramme by te woon.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede kan bydra tot die welstand van hul werknemers. **Maks (6)**

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.8 **Voorbeelde van byvoordele in die werkplek**

- Mediese fonds/Mediese versekering√
- Pensioenfonds√
- Voorsorgfonds√
- Begrafnisvoordele√
- Motor-/Reis-/Behuising-/Selfoon-/Kleretoelae√
- Prestasiegerigte byvoordele√
- Uitreiking van bonusaandele√
- Personeelkorting/Gratis of laekoste-maaltye/Kafeteria-fasiliteite√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met byvoordele in die werkplek.

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na. **(4 x 1) (4)**

6.9.1 **Aspekte van die dienskontrak uit die scenario**

- Vergoeding √
- Besonderhede vir diensbeëindiging van die kontrak√
- Teken die dienskontrak√

LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na.

(2 x 1) (2)

6.9.2 **Ander aspekte wat in die dienskontrak ingesluit moet word**

- Postitel√√
- Posbeskrywing√√
- Werksure√√
- Oortyd√√
- Normale werkplek√√
- Verlof√√
- Datum van indiensneming/Aanvangsdatum√√
- Proeftydperk√√
- Gedragskode/Etiese kode√√
- Dissiplinêre beleid√√
- Handtekening van die werkgewer√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met ander aspekte wat in die dienskontrak ingesluit moet word.

LET WEL:
1. **Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**
2. **Ken geen punte toe vir antwoorde in VRAAG 6.9.1 aangehaal.**

(2 x 2) (4)

6.10 **Impak van TGB op die vermindering van die koste van gehalte**

- Stel gehaltesirkels bekend√, om metodes waarop hulle hul werkmanskap kan verbeter, te bespreek.√
- Skeduleer aktiwiteite√ om duplisering van take uit te skakel.√
- Deel verantwoordelikheid vir gehalte-uitsette√ tussen bestuur en werknemers.√
- Lei werknemers op alle vlakke op√, sodat elkeen sy/haar rol in gehaltebestuur verstaan.√
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemagtig√ om nuwe maniere vir gehalteverbetering te vind.√
- Werk baie nou saam met verskaffers√ om die gehalte van grondstowwe/insette te verbeter.√
- Verbeter kommunikasie oor gehalte uitdagings/afwykings√, sodat elkeen uit ondervinding kan leer.√
- Verminder belegging√ in duur, maar ondoeltreffende inspeksieprosedures in die produksieproses.√
- Implementeer proaktiewe onderhoudsprogramme vir toerusting/masjinerie√ om produksieonderbrekings te verminder/uit te skakel.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die impak van TGB op die vermindering van die koste van gehalte verband hou.

Maks (6)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 6	PUNTE
6.1	8
6.2	8
6.3	8
6.4.1	2
6.4.2	4
6.5	4
6.6	4
6.7	6
6.8	4
6.9.1	2
6.9.2	4
6.10	6
TOTAAL	60

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C

Sien slegs die eerste TWEE (2) vrae in hierdie afdeling na.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

7.1 **Inleiding**

- Die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB) is ingestel om die ekonomiese ongelykhede van die verlede reg te stel.√
- Die WVB bevorder die maatskaplike/sosiale en ekonomiese welsyn van verbruikers in Suid-Afrika.√
- Die WVB is van toepassing op die promosie/verkope van alle goedere en dienste.√
- Die Nasionale Kredietwet (NKW) handel hoofsaaklik oor die regulering van verbruikerskrediet.√
- Die rede vir die totstandkoming van die NKW was om hoë vlakke van verbruikerskuld onder beheer te hou.√
- Die NKW maak dit moontlik vir verbruikers om ingeligte besluite te neem voordat hulle op skuld koop.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die WVB/ NKW.

(2 x 1) (2)

7.2 **Verbruikersregte volgens die WVB**

7.2.1 **Reg om te kies**√√

- Verbruikers het die reg om:
  - verskaffers√ en goedere te kies.√
  - rond te soek√ vir die beste pryse.√
  - goedere terug te bring√ wat onveilig is/gebreke het, vir 'n volle terugbetaling.√
  - goedere af te keur wat nie dieselfde√ as die geadverteerde monster is nie.√
  - vastetermynooreenkomste√ te kanselleer/hernu.√
  - geskrewe√ kwotasies/kosteberamings aan te vra.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg om te kies volgens die WVB.

Reg (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

7.2.2 **Reg tot privaatheid en vertroulikheid**√√

- Verbruikers het die reg om ongewenste direkte bemarking√ te stop/beperk.√
- Hulle kan beswaar maak√ teen ongewenste promosie-e-posse/televerkope.√
- Hulle het die reg om klagtes te lê teen/te voorkom√ dat persoonlike inligting gedeel word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg tot privaatheid en vertroulikheid volgens die WVB.

Reg (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

7.2.3 **Reg op billike en eerlike onderhandelinge/transaksies**√√
- Verskaffers mag nie fisiese krag/teistering teen klante√ gebruik om produkte te koop nie.√
- Verskaffers mag nie misleidende/valse inligting√ verskaf nie.√
- Besighede mag nie piramideskemas√ en/of kettingbriewe aanmoedig nie.√
- Besighede mag nie goedere/dienste oorbespreek/herverkoop√ en dan nie hulle ooreenkoms nakom nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg op billike en eerlike onderhandelinge/transaksies volgens die WVB.

Reg (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

7.2.4 **Reg tot inligting rakende produkte en ooreenkomste/Reg tot openbaarmaking van inligting**√√
- Kontrakte/Ooreenkomste√ moet in eenvoudige taal en maklik wees om te verstaan.√
- Besighede moet pryse volledig√, met alle koste ingesluit, bekend maak/vertoon.√
- Verbruikers mag die eenheids- en grootmaatpryse√ van dieselfde produk aanvra.√
- Indien twee pryse vir dieselfde produk vertoon word√, moet verbruikers die laagste prys betaal.√
- Besighede moet produkte√ en handelsbeskrywings korrek etiketteer.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg tot inligting/openbaarmaking van inligting volgens die WVB.

Reg (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

7.2.5 **Reg op billike/verantwoordelike bemarking/promosie**√√
- Besighede mag nie verbruikers mislei√ oor pryse/voordele/gebruike van produkte nie.√
- Verbruikers mag aankope wat deur middel van direkte bemarking gemaak is√, binne vyf werksdae/'n afkoeltydperk kanselleer.√
- Alle inligting oor die land van oorsprong/vervaldatums/bestanddele van die produk√ moet openbaar gemaak word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg tot billike/verantwoordelike bemarking/promosie volgens die WVB.

Reg (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

7.2.6 **Reg op billike waarde/goeie gehalte en veiligheid**√√
- Verbruikers het die reg om op gehalte goedere en dienste√ aan te dring.√
- Hulle het die reg om foutiewe items terug te gee√ indien die fout binne 6 maande na die aankoop van die item voorkom.√
- Verbruikers kan 'n ingeslote/geskrewe waarborg√ ontvang.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg op billike waarde/goeie gehalte en veiligheid volgens die WVB.

Reg (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

7.2.7 **Reg op aanspreeklikheid van verskaffers**√√
- Verbruikers is geregtig op beskerming√ met bêrekoopooreenkomste.√
- Besighede behoort kredietbewyse√ en vooruitbetaalde dienste gestand te doen.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg op aanspreeklikheid van verskaffers volgens die WVB.

Reg (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

7.2.8 **Reg op billike/regverdige/redelike bepalings en voorwaardes**√√
- Besighede moet skriftelike kennisgewings van klousules√ aan verbruikers gee wat hulle regte kan inperk/benadeel.√
- Besighede mag nie goedere bemark/verkoop√ teen onbillike pryse nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg op billike/regverdige/redelike bepalings en voorwaardes volgens die WVB.

Reg (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

7.2.9 **Reg op gelykheid in die verbruikersmark**√√
- Besighede behoort nie toegang√ tot goedere en dienste te beperk nie.√
- Besighede mag nie die gehalte van hul goedere verander√ as hulle dit aan verskillende verbruikers verskaf nie.√
- Besighede mag nie verskillende pryse√ vir dieselfde goedere/dienste vra nie.√
- Besighede behoort nie te diskrimineer√ wanneer hulle produkte en dienste in verskillende gebiede/plekke bemark nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg op gelykheid in die verbruikersmark volgens die WVB.

Reg (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na.

Submaks (16)

7.3 **Doel van die NKW**
- Bevorder die maatskaplike/sosiale√ en finansiële belange van Suid-Afrikaanse verbruikers.√
- Bevorder 'n billike/mededingende√ kredietmark.√
- Bevorder die verantwoordelike toestaan van krediet√ deur kredietverskaffers.√
- Verseker dat klante goed ingelig is√ oor wat in hul kredietkontrakte ingesluit is.√
- Verseker gelyke toegang tot krediet√ aan alle verbruikers.√
- Beskerm verbruikers teen onbillike besigheidspraktyke√ waar krediet betrokke is.√
- Beskerm uitleners en leners teen nalatige leningspraktyke√ wat kan lei tot oormatige skuld vir verbruikers.√
- Verseker dat kredietburo's/kredietverskaffers/skuldberaders√ geregistreer is om uitbuiting van verbruikers teen te werk.√
- Maak voorsiening vir nasionale standaarde√ vir die kredietbedryf.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van die NKW.

Maks (10)

7.4 **Impak van die NKW op besighede**

Positiewe/Voordele

- Minder slegte/oninbare skulde√ lei tot beter kontantvloei.√
- Beskerm besighede√ teen nie-betalende klante.√
- Kontantverkope styg√ omdat besighede slegs krediet toestaan aan klante wat daarvoor kwalifiseer/meer klante koop kontant.√
- Roekelose toestaan van lenings word uitgeroei√ en verhoed dat besighede bankrot speel.√
- Besighede gaan kredietrekords deeglik na√ en ontvang die nuutste dokumentasie van die verbruiker as bewys dat hulle krediet/tergbetalings kan bekostig.√
- Kredietburo's se inligting word beskikbaar gestel aan besighede√ wat hulle in staat stel om verbruikers se kredietwaardigheid te bepaal voordat krediet toegestaan word.√
- Geakkrediteerde kredietverskaffers√ kan meer klante lok.√
- Lei tot meer klante deur kredietverkope√ omdat hulle teen uitbuiting beskerm is.√
- Die hele kredietproses is deursigtig√, bv. besighede en klante ken hul verantwoordelikhede.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe/voordele van die NKW vir besighede.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- 'n Besigheid moet verseker dat alle pogings aangewend is om skuld in te vorder√ voordat 'n klant op die swartlys geplaas word.√
- Skuldinvorderingsprosedures√ is meer kompleks en duur.√
- Kredietverskaffers kan van verbruikers invorder√ wat onder skuldhersiening/skuldberading is.√
- Krediet wat roekeloos toegestaan is√ kan nie ingevorder word nie.√
- Verhoog die administratiewe las√ op kredietverskaffers.√
- Meer bedryfskapitaal word benodig√ omdat besighede nie meer so baie goedere op skuld kan verkoop nie weens strenger kredietaansoekprosedures.√
- Minder klante koop op krediet√ want dit is moeiliker om krediet te bekom.√
- Besighede sukkel om krediet te verkry√ soos banklenings/oortrokke fasiliteite.√
- Besighede wat nie aan die NKW voldoen nie√ kan wetlik vervolg word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe/nadele van die NKW vir besighede.

Maks (12)

7.5 **Voldoening aan die NKW**

- Kredietverskaffers moet geregistreer wees by die Nasionale Kredietreguleerder.√√
- Besighede moet 'n jaarlikse voldoeningsverslag by Nasionale Kredietreguleerder indien.√√
- Voer bekostigbaarheidsbepalings uit om te verseker dat die verbruiker sy/haar verpligtinge kan nakom.√√
- Gaan kredietrekords deeglik na by die kredietburo en die Nasionale kredietregister.√√
- Kredietverskaffers moet prosedures in plek stel om aan die bepalings van die Wet op die Finansiële Intelligensiesentrum ('FICA') te voldoen.√√

- Verifieer klante se identiteit, meld agterdogtige transaksies aan/lei personeel op om hul verpligtinge in terme van 'FICA' te verstaan.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede aan die NKW moet voldoen.

Maks (8)

7.6 **Gevolgtrekking/Slot**

- Die Nasionale Kredietwet en die Wet op Verbruikersbeskerming stel besighede en verbruikers in staat om goed ingelig te wees in terme van die verkoopsterme en voorwaardes.√√
- Die Wette skep 'n bewustheid/beskerming van verbruikersregte.√√
- Die NKW voorkom onbillike krediet bemarkingspraktyke en bevorder die verantwoordelike toestaan van krediet.√√
- Die WVB beskerm verbruikers teen gewetenslose besighede en kontrakte wat onbillike terme en voorwaardes bevat.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met die NKW/WVB.

Maks (2)
[40]

VRAAG 7: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	**Maksimum**	**Totaal**
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Verbruikersregte	**16**	
Doel van die NKW	**10**	
Impak van die NKW op besighede	**12**	
Voldoening aan die NKW	**8**	
Gevolgtrekking/Slot	**2**	
INSIG		**8**
Struktuur/Uitleg	**2**	
Ontleding/Interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

SASO **-** vir elke komponent:
Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.
Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.
Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (BELEGGINGS: SEKURITEITE)

8.1 **Inleiding**

- Beleggers het 'n reeks/verskeidenheid beleggingsgeleenthede om van te kies.√
- Hulle meet hierdie beleggingsgeleenthede teen kriteria vir goeie belegging.√
- Beleggers stel finansiële doelwitte en oorweeg verskeie faktore wanneer hulle hierdie besluite neem.√
- Entrepreneurs wat besigheidsgeleenthede begin het, moet 'n opbrengs op hul belegging kan toon.√
- Effektetrusts bestaan uit 'n aantal verskillende aandele en sekuriteite wat saamgevoeg en bestuur word deur 'n fondsbestuurder.√
- Die JSE is 'n formele mark wat uit alle genoteerde maatskappye bestaan.√
- Aandele verteenwoordig die dele van 'n maatskappy wat 'n persoon/groep mense besit.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die JSE/aandele/beleggings-besluite/effektetrusts.

(2 x 1) (2)

8.2 **Funksies van die JSE**

- Gee geleenthede aan finansiële instellings√, bv. versekeringsmaatskappye om hul fondse in aandele te belê.√
- Dien as 'n barometer/aanwyser√ vir ekonomiese toestande in Suid-Afrika.√
- Hou beleggers ingelig√ deur aandeelpryse daagliks te publiseer.√
- Dien as 'n skakel√ tussen beleggers en publieke maatskappye.√
- Aandele word waardeer√ en geëvalueer deur deskundiges.√
- Klein beleggers√ word genooi om deel te neem aan die ekonomie van die land deur die koop/verkoop van aandele.√
- Risiko-/Waagkapitaalmarkte√ word beskikbaar gemaak op die ope mark.√
- Streng beleggingsreëls√ verseker 'n goed gedissiplineerde/georganiseerde mark vir sekuriteite.√
- Verkry primêre kapitaal√ deur nuwe beleggings in genoteerde maatskappye aan te moedig.√
- Mobiliseer fondse√ vir versekeringsmaatskappye en ander instellings.√
- Reguleer die mark√ vir die verhandeling in aandele.√
- Beplan, doen navorsing en gee advies√ oor beleggingsmoontlikhede.√
- Verseker dat die mark bedryf word√ op 'n deursigtige manier.√
- Voorsien beskerming aan beleggers√ deur streng reëls/wetgewing.√
- Moedig korttermyn√ beleggings aan.√
- Fasiliteer elektroniese verhandeling√ van aandele/STRATE.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die funksies van die JSE.

Maks (10)

8.3 **Faktore om te oorweeg by beleggingsbesluite**

8.3.1 **Opbrengs op belegging (OOB)**

- Dit verwys na inkomste uit die belegging√, nl. rente/dividende/versnelde kapitaal-groei op die oorspronklike bedrag belê.√
- Daar is gewoonlik 'n direkte verband√ tussen risiko en opbrengs.√
- Die opbrengs behoort uitgedruk te word√ as netto na-belaste aanwins op die belegging.√
- Opbrengs kan in die vorm van kapitaalwins wees√ waar die bate se waarde toeneem oor tyd.√
- Die netto na-belasting opbrengs behoort hoër te wees√ as die inflasiekoers.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met OOB as 'n faktor om te oorweeg by beleggingsbesluite.

Submaks (4)

8.3.2 **Beleggingsperiode**
- Dit verwys na die tydperk van die belegging√ wat die opbrengs op belegging kan beïnvloed.√
- Dit kan kort, medium√ en/of langtermyn wees.√
- Die beleggingsperiode sal afhang van√ 'n belegger se persoonlike behoeftes.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die beleggingsperiode as 'n faktor om te oorweeg by beleggingsbesluite.

Submaks (4)

8.3.3 **Likiditeit**
- 'n Bedrag kan in 'n soort belegging belê word√ wat maklik in kontant omgeskakel kan word.√
- Hierdie term word gebruik om die gemak en spoed√ waarteen beleggings in kontant omgeskakel word, te beskryf.√
- Voorbeeld: 'n belegging in 'n spaarrekening sal makliker in kontant omskep word√ as 'n belegging in 'n vaste deposito wat vir 'n vasgestelde periode belê word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met likiditeit as 'n faktor om te oorweeg by beleggingsbesluite.

Submaks (4)
Maks (12)

8.4 **Soorte aandele**

8.4.1 **Gewone/Ekwiteitsaandele**√√
- Gewone aandele ontvang slegs dividende√ wanneer wins gemaak is.√
- Gewoonlik is die dividende hoër√, as die netto wins hoër is.√
- Aandeelhouers word laaste betaal√, indien die maatskappy bankrot verklaar/ gelikwideer word.√
- Dividende varieer van jaar tot jaar volgens die winste wat gemaak word√ en word vasgestel deur die maatskappy/raad van direkteure.√
- Aandeelhouers het stemreg√ by die Algemene Jaarvergadering/AJV.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gewone aandele.

Identifikasie (2)
Beskrywing (2)
Submaks (4)

8.4.2 **Stigtersaandele**√√
- Uitgereik aan die stigters√ en inkorporateurs/promotors van die maatskappy.√
- Hulle ontvang dividende√ nadat alle ander aandeelhouers betaal is.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met stigtersaandele.

Identifikasie (2)
Beskrywing (2)
Submaks (4)

8.4.3 **Bonusaandele**√√
- Geskenke/Betalings in die vorm van aandele√ aan aandeelhouers.√
- Uitgereik om as vergoeding te dien√ vir onbetaalde dividende.√
- Aandeelhouers ontvang hierdie aandele√ sonder om daarvoor te betaal.√
- Aandeelhouers sal meer aandele besit√ en meer dividende in die toekoms kan ontvang.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met bonusaandele.

Identifikasie (2)
Beskrywing (2)
Submaks (4)

8.4.4 **Voorkeuraandele**√√
- Sekere soorte voorkeuraandele ontvang dividende√ ongeag of 'n wins gemaak is of nie.√
- 'n Vaste opbrengskoers√ word op hierdie soort aandele uitbetaal.√
- Aandeelhouers het 'n voorkeureis op maatskappybates√ in die geval van bankrotskap/likwidasie.√
- Hierdie aandele geniet voorkeurregte√ op dividende/terugbetalings bo gewone aandele.√
- Dividende is betaalbaar√ volgens die soorte voorkeuraandele.√
- Stemreg is beperk√ tot spesifieke omstandighede/resolusies.√
- Nie-kumulatiewe voorkeuraandeelhouers√ sal nie enige uitstaande dividende van vorige jare ontvang nie.√
- Kumulatiewe voorkeuraandeelhouers√ sal uitstaande dividende van vorige jare ontvang.√
- Die maatskappy wat aflosbare voorkeuraandele√ uitreik, het die opsie om dit af te los/terug te koop op 'n voorafbepaalde datum in die toekoms.√
- Nie-aflosbare voorkeuraandele√ word slegs teruggekoop wanneer die maatskappy sluit vir redes anders as bankrotskap.√
- Omskepbare voorkeuraandele√ word in gewone aandele omskep na 'n vasgestelde periode/op die datum gespesifiseer by die uitreik van die voorkeuraandele.√
- Nie-omskepbare voorkeuraandele√ sal nie in gewone aandele omgesit word nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met voorkeuraandele.

Identifikasie (2)
Beskrywing (2)
Submaks (8)

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na.

Maks (16)

8.5 **Doeltreffendheid/Voordele van effektetrusts as 'n goeie belegging**
- Dit word bestuur deur 'n fondsbestuurder wat aandele op die aandelebeurs/JSE koop.√√
- Die belegger het 'n verskeidenheid/'n wyer reeks aandele met laer en hoër risikovlakke, om van te kies.√√
- Veilige beleggings, omdat dit volgens reëls en regulasies bestuur word.√√
- 'n Klein bedrag kan per maand belê word.√√
- Maklik om in te belê, omdat beleggers slegs 'n paar toepaslike vorms moet voltooi of aanlyn kan belê.√√
- Maklik om in kontant te omskep wanneer 'n belegger geld nodig het.√√
- Fluktuasies/Veranderinge in effektetrusts se opbrengskoerse is soms nie so drasties nie, weens die diverse aard van die beleggingsfonds.√√
- Klop gewoonlik inflasie op die medium/lang termyn.√√
- Bied mededingende opbrengs in die vorm van kapitaalgroei en dividend-inkomste.√√
- Fondsbestuurders is kundig/kenners/betroubaar/geloofwaardig omdat hulle geakkrediteer moet wees om effektetrusts te kan bemark.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doeltreffendheid/voordele van effektetrusts as 'n goeie belegging.

Maks (8)

8.6 **Gevolgtrekking/Slot**

- 'n Besigheid wat suksesvol bestuur word, sal 'n aantal beleggings oor 'n tydperk maak.√√
- Besighede behoort ekstra kontant te belê om meer inkomste te verdien eerder as om dit in die besigheid se lopende rekening te hou.√√
- Enige een kan in effektetrusts belê deur 'n enkelbedrag/maandelikse bedrag in te betaal.√√
- 'n Ingeligte/Berekende beleggingsbesluit kan gemaak word, nadat verskeie beleggingsgeleenthede en risikofaktore oorweeg is.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met die JSE/aandele/ beleggingsbesluite/effektetrusts.

Maks (2)
[40]

VRAAG 8: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Funksies van die JSE	**10**	
Beleggingsbesluite	**12**	
Soorte aandele	**16**	
Doeltreffendheid van effektetrusts	**8**	
Gevolgtrekking/Sot	**2**	
INSIG		**8**
Struktuur/Uitleg	**2**	
Ontleding/Interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

SASO - vir elke komponent:
Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.
Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.
Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (DIVERSITEIT EN KONFLIKBESTUUR)

9.1 **Inleiding**

- Diversiteit verwys na die verskeidenheid mense wat in diens geneem is op grond van ouderdom/ras/geslag/etniese groepe/fisiese gestremdheid/materiële rykdom/ persoonlikhede/hoe werknemers hulself en andere beskou.√
- Besighede neem mense uit verskillende kulturele agtergronde in diens.√
- Besighede behoort stelsels in plek te hê om diversiteitskwessies te kan hanteer.√
- Diversiteit in spanne kan lei tot beter idees/oplossings, maar kan ook tot konflik aanleiding gee.√
- Konflik is die gevolg van verskille in waardes en houdings.√
- Doeltreffende konflikbestuur kan 'n positiewe invloed op spanprestasie hê.√
- Swak konflikbestuur kan lei tot die mislukking of ontbinding van 'n span. √
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met diversiteit en konflik in die werkplek.

(2 x 1) (2)

9.2 **Voordele van 'n diverse arbeidsmag**

- Diversiteit van die arbeidsmag verbeter die vermoë van die besigheid√ om probleme te hanteer/nuwe/diverse markte te ontdek/ontgin.√
- Werknemers waardeer mekaar se diversiteit√ en leer om oor die verskilgrense aansluiting te vind/te kommunikeer.√
- Diversiteit in die arbeidsmag√ verhoog moraal/motivering.√
- Werkers toon groter lojaliteit teenoor die besigheid√ want hulle voel waardeer/ gerespekteer/aanvaar/hulle word verstaan.√
- 'n Diverse arbeidsmag kan aan besighede 'n mededingende voordeel gee√, want hulle kan beter dienste lewer.√
- Deur verskille/diversiteit te respekteer√ maak goeie besigheidsin/verhoog winsgewendheid.√
- 'n Diverse werksplek verseker dat beleide/praktyke√ elke werker bemagtig om sy/haar volle potensiaal te bereik.√
- Klante/Belanghebbendes evalueer besighede toenemend√ op grond van hoe diversiteit in die werkplek bestuur word.√
- Werkers uit verskillende agtergronde√ kan verskillende perspektiewe na die besigheid bring.√
- 'n Diverse arbeidsmag stimuleer debat√ oor nuwe/verbeterde maniere om dinge gedoen te kry.√
- Werkers verteenwoordig verskeie groepe√ en is daarom beter toegerus om verbruikers se behoeftes raak te sien/te bevredig.√
- Besighede met 'n diverse arbeidsmag het waarskynlik 'n beter openbare beeld√ en lok meer klante.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van 'n diverse arbeidsmag.

Maks (10)

9.3 Hantering van diversiteitskwessies in die werkplek

9.3.1 Taal

- Besighede kan spesifiseer dat alle kommunikasie net in een spesifieke taal sal wees en kan van werknemers verwag om 'n sekere vlotheidsvlak in die taal te hê.√√
- Verskaf opleiding in die amptelike taal van die onderneming.√√
- Neem 'n tolk in diens, sodat almal ten volle verstaan wat in 'n vergadering gesê word.√√
- Alle besigheidskontrakte behoort in 'n maklik-verstaanbare taal beskikbaar te wees, asook in die taal van keuse vir die relevante partye wat dit onderteken.√√
- Geen werker behoort uitgesluit te voel in vergaderings wat net in een taal gehou word nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede taal, as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer.

Submaks (6)

9.3.2 Ouderdom

- Bevorderings behoort nie aan ouderdom gekoppel te wees nie, maar eerder aan
- 'n spesifieke stel vaardighede.√√
- 'n Onderneming mag nie kinders jonger as 15 jaar in diens neem nie.√√
- Die ouderdomme van permanente werknemers behoort te wissel van 18 tot 65 om alle ouderdomsgroepe in te sluit.√√
- 'n Besigheid kan 'n persoon wat ouer as die normale aftree-ouderdom is, in diens neem, op voorwaarde dat hy/sy die mees bevoegde kandidaat is.√√
- Besighede moet ouer werknemers aanmoedig om die jonger werknemers te help om hul potensiaal te ontwikkel.√√
- Jong werknemers moet aangeraai word om die ouer werknemers te respekteer en van hulle te leer.√√
- Die besigheid behoort werknemers aan te moedig om sensitief te wees vir verskillende perspektiewe van verskillende ouderdomsgroepe.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede ouderdom, as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer.

Submaks (6)

Maks (12)

9.4 Oorsake van konflik in die werkplek

- Gebrek aan behoorlike kommunikasie√ tussen bestuur en werkers.√
- Ignorering van reëls/prosedures√ kan lei tot meningsverskille en konflik.√
- Bestuur en/of werkers√ kan verskillende persoonlikhede/agtergronde hê.√
- Verskillende waardes/kennisvlakke/vaardighede/ondervinding√ van bestuur/ werkers.√
- Min/Geen samewerking√ tussen interne en/of eksterne partye/rolspelers.√
- Gebrek aan erkenning vir goeie werk√, bv. 'n bestuurder wat nie waardering toon vir ekstra ure gewerk om spertye te haal nie.√
- Gebrek aan werknemerontwikkeling√ kan frustrasievlakke verhoog, omdat werkers foute kan herhaal weens 'n gebrek aan kennis/vaardighede.√
- Onbillike dissiplinêre prosedures√, bv. begunstiging/nepotisme.√
- Min/Geen ondersteuning van bestuur√ ten opsigte van die verskaffing van hulpbronne.√
- Leierskapstyle toegepas√, bv. outokratiese bestuurders kan dalk nie werkers se insette in ag neem nie.√

- Onrealisitese spertye/Druk werksladings√ lei tot stres wat konflik tot gevolg het.√
- Nie-eenstemmigheid oor gemeenskaplike sake√, bv. vergoeding/werksure.√
- Ongesonde mededinging/Interspanwedywering√ kan veroorsaak dat werkers hul fokus op spandoelwitte verloor.√
- Gebrek aan toewyding√ wat kan lei tot 'n onvermoë om voorafbepaalde teikens te bereik.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met oorsake van konflik in die werkplek.

Maks (12)

9.5 **Hantering van konflik in die werkplek**

- Erken dat daar konflik in die werkplek is.√√
- Identifiseer die oorsake van konflik.√√
- Vooraf-onderhandelinge kan gereël word waar werkers/klaers toegelaat kan word om elkeen hul sake/standpunte afsonderlik te stel.√√
- 'n Tyd en plek vir onderhandelinge word gereël waar alle betrokke werkers teenwoordig kan wees.√√
- Belê 'n vergadering tussen werkgewers/werkers wat in konflik met mekaar is.√√
- Verduidelik die doel van die intervensie sodat betrokke partye op hul gemak gestel kan word.√√
- Elke party het die geleentheid om sy/haar eie opinie/gevoelens te stel/Partye wat in konflik met mekaar is, kan erken dat hulle opinies verskillend is.√√
- Ontleed die oorsaak/oorsake van konflik deur dit in dele af te breek/Evalueer die situasie objektief.√√
- Blaamverskuiwing behoort vermy te word en 'n gesamentlike poging moet aangewend word.√√
- Lei/Stuur partye in konflik om oplossings te vind/op oplossings te fokus.√√
- Ontwikkel/Hou 'n dinkskrum om moontlike oplossings vir konflik te vind.√√
- Partye in konflik moet saamstem oor die kriteria om alternatiewe te beoordeel/ evalueer.√√
- Die beste moontlike oplossing(s) word gekies en geïmplementeer.√√
- Partye moet oor die beste oplossing(s) saamstem.√√
- Evalueer/Volg die implementering van oplossing(s) op.√√
- Monitor die vordering om te verseker dat die konflik opgelos is.√√
- Kundiges in konflikhantering kan van buite die onderneming uitkontrakteer word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede konflik in die werkplek kan hanteer.

LET WEL: Indien probleemoplossingstappe nie die hantering van konflik demonstreer (verduidelik) nie, ken slegs 'n maksimum van VIER (4) punte toe.

Maks (12)

9.6 **Gevolgtrekking/Slot**

- Besighede behoort diversiteit doeltreffend te hanteer om bevooroordeeldheid/ rassisme/stereotipering in die werkplek te vermy.√√
- Besighede moet werknemers se verskille erken en strategieë ontwikkel om hierdie verskille te hanteer.√√
- Besighede behoort in staat te wees om positiewe en negatiewe konflik te identifiseer, sodat hulle die toepaslike strategieë vir konflikhantering in die werkplek kan ontwikkel.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met diversiteit en konflik in die werkplek.

Maks (2)
[40]

VRAAG 9: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Voordele van diversiteit	**10**	
Hantering van diversiteitskwessies	**12**	
Oorsake van konflik	**12**	
Hantering van konflik	**12**	
Gevolgtrekking/Slot	**2**	
INSIG		**8**
Struktuur/Uitleg	**2**	
Ontleding/Interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

SASO - vir elke komponent:
Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.
Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.
Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (GEHALTEBESTUUR)

10.1 **Inleiding**

- Gehaltebestuur behoort nie net 'n inspeksieproses wees nie, maar moet deel vorm van die kultuur van die besigheid.√
- TGB is 'n geïntegreerde stelsel en metodes wat deur die hele besigheid toegepas word om kwaliteitprodukte/-dienste te ontwerp, te produseer en aan klante te verskaf.√
- Totale gehalte hou verband met produkte wat klante se behoeftes en verwagtings in elke aspek, op 'n voortdurende basis, totaal bevredig.√
- Elkeen in diens van die besigheid speel 'n rol in die versekering dat die behoeftes van die klante bevredig word.√
- Besighede moet altyd aan werknemers geleenthede verskaf om hul kennis en vaardighede te verbeter deur opledingsprogramme by te woon.√
- Die hoofdoel van die die BDKH-model is om te verseker dat besighede hulle prosesse en stelsels voortdurend verbeter, sodat hulle dit die eerste keer regkry.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met gehaltebestuur.

(2 x 1) (2)

10.2 Negatiewe impak op besighede/ZB indien 'n TGB-stelsel swak geïmplementeer word

- Gebrek aan opleiding/vaardighedsontwikkeling√ kan tot swak gehalte produkte lei.√
- Afname in verkope√, aangesien terugsendigs toeneem van ongelukkige klante.√
- Afname in produktiwiteit√, as gevolg van onderbrekings.√
- Beleggers kan hul beleggings onttrek√, indien daar 'n afname in winste is.√
- Swak publisiteit√ as gevolg van lae gehalte produkte wat verskaf word.√
- Hoë personeelomset√ as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling.√
- Stel onrealistiese spertye√ wat nie bereik kan word nie.√
- Besighede kan dalk nie die nodige veranderinge maak√ om die behoeftes van die klante te bevredig nie.√
- Verlies van klante√ kan tot bankrotskap/sluiting lei.√
- Ongedokumenteerde gehaltebeheerstelsels/-prosesse√ kan lei tot foute in/ afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaarde.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak op besighede/ZB indien 'n TGB-stelsel swak geïmplementeer word.

Maks (8)

10.3 Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel

- Doeltreffende diens aan klante kan gelewer word√, wat lei tot verhoogde klantetevredendheid.√
- Tyd en hulpbronne√ word doeltreffend benut.√
- Produktiwiteit verhoog√ as gevolg van behoorlike tydsbestuur/gebruik van hoë gehalte hulpbronne.√
- Produkte/Dienste word deurlopend verbeter√, wat tot groter klante-tevredenheid lei.√
- Visie en missie/Ondernemingsdoelwitte√ kan bereik word.√
- Die onderneming kan 'n mededingende voordeel√ bo sy mededingers kry.√
- Deurlopende opleiding√ sal die gehalte van werknemers se vaardighede/kennis voortdurend verbeter.√
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê√ wat lei tot gelukkige werknemers.√
- Groter markaandeel/meer klante√ verbeter winsgewendheid.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel.

Maks (10)

10.4 Impak van TGB-elemente op Zamalek Bpk (ZB)

10.4.1 Totale kliënte/klante-tevredenheid

Positiewe/Voordele

- ZB/ 'n Groot besigheid gebruik marknavorsing/klante-vraelyste√ om klante-tevredenheid te meet/monitor/klante se behoeftes te analiseer.√
- Deurlopende bemarking√ van 'n positiewe besigheidsbeeld.√
- Bereik 'n toestand van totale klante-tevredenheid, indien besigheid gesonde besigheids-praktyke volg√ wat alle belanghebbendes/rolspelers insluit volg.√
- Streef daarna om klante se verwagtinge te verstaan en daaraan te voldoen√ deur kruisfunksionele spanne in ooreenstemming met kritieke-/kernprosesse te bring.√
- Verseker dat kruisfunksionele spanne hulle kern-bevoegdhede verstaan√ en dit ontwikkel en versterk.√

- Kan tot groter verbruikerlojaliteit/-retensie lei√ sodat besighede hoër pryse kan vra.√
- ZB/Besighede kan toegang√ tot globale markte verkry.√
- Kan tot verhoogde√ mededingendheid/winsgewendheid lei. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van totale kliënte/klante-tevredenheid as 'n TGB-element op ZB.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Werknemers kom selde met klante in aanraking√ en het nie altyd 'n duidelike begrip van wat klante se behoeftes sal bevredig nie.√
- Monopolistiese maatskappye het groter bedingingsmag√, en het dus nie altyd nodig om klante tevrede te hou nie.√
- Nie alle werknemers√ is betrokke by/toegewyd aan totale klante-tevredenheid nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van totale kliënte/klante-tevredenheid as 'n TGB-element op ZB.

Submaks (8)

10.4.2 **Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding**

Positiewe/Voordele

- Groot besighede het 'n menslikehulpbron-afdeling√ wat hulle toespits op vaardigheidsopleiding en -ontwikkeling.√
- Menslikehulpbrondeskundiges√ verseker dat opleidingsprogramme betrekking het op verhoogde klante tevredenheid.√
- Vermoë om gespesialiseerde/vaardige werknemers√ te bekostig.√
- Kan vaardigheidsoudits doen√ om die vaardigheids-/onderwysvlakke van personeel wat gehalte van produkte/prosesse kan beïnvloed, te bepaal.√
- Kan gekwalifiseerde opleiers gebruik√ om werknemers op 'n gereelde basis op te lei.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van deurlopende vaardigheidsontwikkeling/onderwys en opleiding as 'n TGB-element op ZB.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Swak kommunikasiestelsels in ZB√ kan verhinder dat doeltreffende opleiding plaasvind.√
- Opgeleide werknemers kan die onderneming verlaat vir beter poste√ nadat hulle meer vaardighede bekom het.√
- Werknemers sal ongemotiveerd wees√ as hulle nie erkenning vir opleiding kry nie.√
- Werknemers wat spesialiseer in eng gedefinieerde poste√ kan gefrustreerd/ ongemotiveerd raak.√
- Werknemers is dalk nie bewus van die vaardigheidsvlak wat hulle moet hê√ om hul teikens te bereik nie.√
- Dit kan moeilik wees om die doeltreffendheid van die opleiding√ te monitor/ evalueer.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van deurlopende vaardigheidsontwikkeling/onderwys en opleiding as 'n TGB-element op ZB.

Submaks (8)

Maks (14)

10.5 **Toepassing van die BDKH('PDCA')-model/siklus in verbetering van gehalte van produkte**

- Beplan
  - Zamalek Bpk/ZB behoort die probleem te identifiseer en 'n plan vir die verbetering van prosesse en stelsels te ontwikkel.√√
  - Beantwoord vrae soos '*Wat om te doen*'/'*Hoe om dit te doen*'.√√
  - Beplan die metode en benadering om sodoende die kwaliteit van hulle produkte te verbeter.√√

Submaks (4)

- Doen√√
  - ZB kan die verandering op 'n klein skaal implementeer.√√
  - Implementeer die prosesse en stelsels soos beplan.√√

Submaks (4)

- Kontroleer/Analiseer/Ontleed
  - Gebruik data om resultate van verandering te analiseer/ontleed.√√
  - Bepaal of dit 'n verskil gemaak het en wat verbeter moet word.√√
  - Kontroleer/Moniteer of die prosesse doeltreffend werk.√√
  - ZB kan assesseer/toets om vas te stel of dit werk/of dinge volgens plan verloop.√√

Submaks (4)

- Handel/Tree op soos nodig
  - Stel die verbetering in werking om die besigheid se behoeftes te bevredig.√√
  - Ontwikkel strategieë om deurlopend te verbeter.√√
  - Indien die verandering suksesvol was, implementeer dit op 'n groter skaal.√√
  - ZB moet die proses deurlopend hersien totdat hulle dit die eerstye keer regkry. √√

Submaks (4)

- Enige ander relevante antwoord wat verband met hoe ZB die BDKH model/siklus kan toepas in die verbetering van die gehalte van produkte.

LET WEL:
1. **Die stappe kan in die toepassing geïntegreer wees.**
2. **Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe indien slegs die stappe van die BDKH-model genoem is.**

Maks (14)

10.6 **Gevolgtrekking/Slot**

- Besighede behoort goeie gehaltebestuurstelsels in plek te hê sodat hulle volhoubaar en mededingend in die mark kan wees.√√
- Totale kliënte-tevredenheid kan bereik word deur deurlopende en effektiewe opleidingsprogrmme.√√
- Groot besighede is meer geneig om formele gehaltekontrole/bestuurstelsels te hê wat goed funksioneer.√√
- Besighede wat die BDKH-model implementeer het 'n mededingende voordeel, aangesien hulle op hoogte bly met die nuutste ontwikkelings in die mark.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met gehaltebestuur.

Maks (2)
[40]

VRAAG 10: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	**Maksimum**	**Totaal**
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Impak van swak geïmlementeerde TGB	**8**	
Voordele van 'n goeie gehalte-bestuurstelsel	**10**	
Impak van totale kliënte-tevredenheid en deurlopende vaardigheidsontwikkeling	**14**	
Toepassing van of 'n BDKH-model	**14**	
Gevolgtrekking/slot	**2**	
INSIG		
Struktuur/Uitleg	**2**	**8**
Ontleding/Interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

SASO - vir elke komponent:
Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.
Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.
Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300

Kopiereg voorbehou