basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

BESIGHEIDSTUDIES

2016

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 die 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 elke vraag beantwoord word.

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

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, byvoorbeeld 1.1.11 B.

1.1.1 Hierdie Wet maak voorsiening vir die totstandkoming van die Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (KVBA):

A Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging, 2003 (Wet 53 van 2003)
B Wet op Gelyke Indiensneming, 1998 (Wet 55 van 1998)
C Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet 66 van 1995)
D Nasionale Kredietwet, 2005 (Wet 34 van 2005)

1.1.2 Watter EEN van die volgende besighede kan onder die tersiêre sektor geklassifiseer word?

A TRIX Steenkoolmyn
B Toekoms Wynplaas
C Trust Meubelvervaardigers
D ABSA Bank

1.1.3 Zizamele Ingelyf is 'n voorbeeld van 'n …

A privaat maatskappy.
B staatsbeheerde maatskappy.
C persoonlike-aanspreeklikheidsmaatskappy.
D eenmansaak.

1.1.4 Die gedeelte van 'n versekeringseis wat die versekerde moet betaal wanneer 'n eis ingedien word:

A Bybetaling
B Premie
C Boekwaarde
D Rente

1.1.5 'n Nywerheidsontledingsinstrument gebruik om die uitdagings van die makro-omgewing te ontleed:

A Porter se Vyf Kragte-model
B PESTWO
C SCAMPER
D Balanstelkaart

1.1.6 Telkom Bpk. is nie net oor hul finansiële posisie begaan nie, maar ook oor hul maatskaplike en omgewingsuksesse. Hulle doen dus verslag oor hul ... prestasie.

A winsgewendheids-
B maatskaplike
C Porter se Vyf Kragte-
D drievoudige sleutelaspekte-

1.1.7 Joe glo daaraan om dinge anders te doen om mededingend te bly. Hy pas ... denke toe om nuwe idees uit te dink.

A konvensionele
B roetine-
C kreatiewe
D induktiewe

1.1.8 'n Klein groepie vrywillige werkers wat gereeld vergader om gehalteverwante sake by die werkplek te bespreek:

A Totale gehaltebestuur
B Gehaltesirkel
C Werkersverteenwoordigers
D Gehaltebeheer-groep

1.1.9 Inspeksie van die finale produk om te verseker dat dit aan die vereiste standaard voldoen:

A Gehaltegaping
B Gehaltebestuur
C Gehalteversekering
D Gehaltebeheer

1.1.10 Effektiewe terugvoering behels die …

A antwoord van vrae na afloop van 'n aanbieding.
B uitdeel van strooibiljette.
C hanteer van moeilike werknemers.
D aanwending van visuele hulpmiddels in 'n verbale aanbieding.

(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.

frontering ('fronting'); vervoer te verskaf; sewentien; maatskaplike; skuldbriefhouers; tien; aandeelhouers; ekwiteit; aflegging; omgewings-

1.2.1 Besighede kan hul werkers se welstand verbeter deur ...

1.2.2 'n Maatskappy betaal rente aan hul …, ongeag of hulle genoeg wins gemaak het of nie.

1.2.3 Volgens die bepalings van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, 1997 (Wet 75 van 1997) mag 'n werknemer nie meer as ... uur per week oortyd werk nie.

1.2.4 Mnr. Ntuli word as een van Bosman Beperk se direkteure genoem, alhoewel hy as 'n drywer in diens geneem is.

1.2.5 'n Besigheid wat na skoner produksietegnieke oorskakel, bevorder … bewaring. (5 x 2) (10)

1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by die 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 Sessie	A betaal krediteure vir dienste gelewer
1.3.2 Totale gehaltebestuur	B help om take toe te ken volgens individuele lede se rolle
1.3.3 Plasing	C die versekerde bedrag verleen lewensdekking
1.3.4 Spandinamika-teorieë	D plaas werknemers na ander afdelings oor
1.3.5 Skadeloosstelling	E dra die regte in 'n versekeringspolis na 'n ander party oor
	F pas die pos en die werknemer se vaardighede bymekaar
	G streef daarna om defekte te minimaliseer
	H help om die beste leier te identifiseer
	I meet die gehalte van die finale produk
	J die versekerde bedrag dek slegs verlies of skade aan eiendom

(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 Identifiseer die besigheidsomgewing wat deur ELK van die volgende stellings voorgestel word en noem die mate waartoe 'n besigheid elk van hierdie omgewings kan beheer.

Tabuleer jou antwoord soos volg:

BESIGHEIDSOMGEWING	MATE VAN BEHEER

2.1.1 Die werkers op Jan se Hoenderplaas is gereeld afwesig. (3)

2.1.2 Ella Bakkery se verskaffers lewer nie betyds voorraad af nie. (3)

2.1.3 Hewige storms het Valley Spysenieringsdienste se geboue vernietig. (3)

2.2 Verduidelik die verskil tussen die *Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie* en die *Menslikehulpbron-ontwikkelingstrategie*. (8)

2.3 Beskryf die *strategiese bestuursproses.* (8)

2.4 Pots-n-Pans Kombuise wil 'n besigheid in 'n gewilde winkelsentrum oopmaak. Gee hulle raad oor hoe om Porter se Vyf Kragte-model toe te pas wanneer hulle nuwe markomgewing ontleed word. (10)

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

THULANE HANDELAARS (TH)

Thulane Handelaars het 50 werknemers wat vir die vervaardiging van hulle produkte verantwoordelik is. Daar word van alle werkers verwag om hoë gehalte produkte te lewer, alhoewel slegs jong werknemers die geleentheid kry om nuwe vaardighede aan te leer. Vroulike werkers word van opleiding uitgesluit.

2.5.1 Noem die Wet wat vir werknemers voorsiening maak om hul werksverrigting te verbeter. (1)

2.5.2 Haal handelinge in die scenario hierbo aan wat deur hierdie spesifieke Wet as diskriminerend beskou kan word. (2)

2.5.3 Motiveer die positiewe impak van hierdie Wet op Thulane Handelaars. (6)

2.6 Bespreek die implikasies van die volgende BBSEB-pilare op besighede:

2.6.1 Eienaarskap (4)

2.6.2 Bestuur (4)

2.7 Evalueer die impak van die Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes ('COIDA'), 1997 (Wet 61 van 1997) op werkgewers en werknemers. (8)

[60]

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

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

FANCY CLOTHING (FC)
Patrick is Fancy Clothing se bestuurder. Hy beloon sy werknemers vir die lewer van hoë gehalte produkte en straf hulle as teikens nie gehaal word nie.

3.1.1 Identifiseer die leierskapstyl wat Patrick gebruik. (2)

3.1.2 Evalueer die impak van Patrick se leierskapstyl op sy besigheid, soos in die scenario hierbo beskryf. (8)

3.2 Onderskei tussen *bestuur* en *leierskap*. (8)

3.3 Beskryf TWEE soorte voorkeuraandele. (6)

3.4 Verduidelik hoe die volgende faktore tot die sukses of mislukking van 'n vennootskap kan bydra:

3.4.1 Bestuur (4)

3.4.2 Belasting (4)

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

Sarie het 'n sake-eiendom ter waarde van R1 000 000 gekoop, maar sy het dit vir R800 000 verseker. 'n Vloed het 'n gedeelte van die eiendom vernietig en skade is op R400 000 beraam.

3.5.1 Identifiseer die versekeringsklousule wat op Sarie se situasie in die scenario hierbo van toepassing is. (1)

3.5.2 Bereken die bedrag wat die versekeraar aan Sarie sal betaal. (5)

3.5.3 Gee TWEE moontlike redes waarom Sarie haar sake-eiendom verseker het. (4)

3.6 Broad Way Bank se bemarkingsbestuurder is genooi om 'n PowerPoint-aanbieding oor hul nuwe bemarkingstrategieë te maak.

3.6.1 Noem VIER voordele van 'n PowerPoint-aanbieding. (8)

3.6.2 Gee die bemarkingsbestuurder raad oor die faktore wat gedurende die werklike aanbieding in ag geneem moet word. (10)
[60]

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 Maak 'n lys van SES diversiteitskwessies in die werkplek. (6)

4.2 Noem die probleemoplossingstegniek wat in ELK van die volgende stellings voorgestel word:

4.2.1 Carl gee sy werknemers die geleentheid om willekeurig idees voor te stel wat dan op 'n blaaibord geskryf word.

4.2.2 Tony's Consulting se bestuur het 'n lys gemaak van die voordele en nadele om hulle sakestruktuur te verander.

4.2.3 Shoba Fashion Design se werknemers is versoek om in stilte soveel as moontlik idees uit te dink en dit dan met ander werknemers te deel.

4.2.4 Themba Brick & Tile het hul werknemers gevra om verskillende maniere te ondersoek om hulle produkte aan te pas.

4.2.5 Die direkteur van Jimmy Finansiële Dienste gee voor dat hy by iemand sit wanneer hy sy eie besluite neem. (10)

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

TREVOR BANDE BPK. (TB)

Trevor Bande Bpk. het werknemers uit verskillende agtergronde in diens. Party van die werkers vind dit moeilik om ander se oortuigings en waardes te verdra. Baie werknemers baklei oor die gebruik van die besigheid se beperkte hulpbronne en ander ignoreer besigheidsreëls.

Die bestuur weier om aan die werknemers se ontevredenheid aandag te gee, ten spyte daarvan dat 'n formele klag deur sommige werknemers ingedien is.

4.3.1 Haal VIER oorsake van konflik in die scenario hierbo aan. (4)

4.3.2 Beveel maniere aan waarop Trevor Bande Bpk. ELKE oorsaak van konflik, waarna in VRAAG 4.3.1 verwys word, kan hanteer. (8)

4.4 Bespreek VIER stadia van spanontwikkeling. (12)

4.5 Verduidelik die implikasie van die volgende menseregte vir besighede:

4.5.1 Privaatheid

4.5.2 Gelykheid

4.5.3 Vryheid van spraak en uitdrukking

4.5.4 Veiligheid, sekuriteit en beskerming van lewe (8)

4.6 Onderskei tussen *besluitneming* en *probleemoplossing.* (4)

4.7 Die bestuur van Craig Winkels voel dat die besigheid tyd en geld mors deur in gemeenskappe te belê. Gee hulle raad oor die voordele van korporatiewe maatskaplike belegging vir besighede. (8)
[60]

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

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

WILBUR KLEREONTWERPERS (WKO)

Wilbur Klereontwerpers spesialiseer in mansdrag, maar wil ook damesdrag inbring. Die besigheid soek 'n modeontwerper wat in damesdrag spesialiseer. Hulle het die vakante pos in die plaaslike koerante en op die Internet geadverteer.

5.1.1 Identifiseer die soort werwing wat Wilbur Klereontwerpers gebruik en motiveer jou antwoord. (3)

5.1.2 Analiseer die impak van die soort werwing wat in die scenario hierbo beskryf word. (8)

5.1.3 Noem 'n ander soort werwing wat Wilbur Klereontwerpers kan gebruik om 'n geskikte kandidaat te vind. (1)

5.2 Onderhoudvoering is een van die stappe wat in die aanstellingsproses van nuwe werknemers gebruik word.

5.2.1 Beskryf die doel van 'n onderhoud. (4)

5.2.2 Verduidelik die rol van die aansoeker/applikant gedurende 'n onderhoud. (6)

5.3 Verduidelik die verskil tussen *posbeskrywing* en *posspesifikasie*. (4)

5.4 Besighede bied byvoordele aan om werknemers te lok en te behou.

5.4.1 Maak 'n lys van VIER voorbeelde van byvoordele. (4)

5.4.2 Evalueer die impak van byvoordele op besighede. (6)

5.5 Beskryf in breë trekke die gehalte-aanwysers van die bemarkingsfunksie. (8)

5.6 Bespreek die voordele van die implementering van 'n goeie gehaltebestuurstelsel in 'n besigheid. (8)

5.7 Brei uit op die voordele van totale kliënte-tevredenheid vir groot besighede. (8)
[60]

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

6.1 Identifiseer die besigheidstrategie wat op ELKE stelling hieronder van toepassing is:

6.1.1 Hart Leer Bpk. het Smart Skoenvervaardigers (Edms.) Bpk. oorgeneem.

6.1.2 Tralfaga Steenkoolmyn het van hul onproduktiewe bates verkoop.

6.1.3 Gail Kleinhandelaars verkoop nuwe produkte teen laer pryse.

6.1.4 Speedy Motoronderdele het visvangtoerusting by hul produklyn gevoeg. (8)

6.2 Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, 1997 (Wet 75 van 1997) het ten doel om die werksomstandighede van werknemers in Suid-Afrika te verbeter. Bespreek TWEE soorte verlof wat deur hierdie Wet bepaal word. (6)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

6.3 Identifiseer die soort versekering wat op ELKE stelling hieronder van toepassing is:

6.3.1 Zaire sal vergoeding ontvang omdat sy haar werk verloor het as gevolg van die maatskappy se herstrukturering.

6.3.2 Levy sal vergoed word vir ernstige beserings wat hy op pad werk toe in 'n taxi-ongeluk opgedoen het. (4)

6.4 Jack wil sy besigheid teen verskillende risiko's verseker. Gee TWEE voorbeelde ELK van *versekerbare risiko's* en *nie-versekerbare risiko's*. (4)

6.5 Tabuleer die verskille tussen *privaat maatskappye* en *publieke/openbare maatskappye*. (8)

BESIGHEIDSROLLE

6.6 Verduidelik die kenmerke van suksesvolle spanne. (6)

6.7 Stel maniere voor waarop besighede moeilike mense/persoonlikhede kan hanteer. (8)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.8 Onderskei tussen die *stukwerk-salarisvasstellingsmetode* en die *tydverwante salarisvasstellingsmetode*. (4)

6.9 Identifiseer die besigheidsfunksie wat deur die gehalteprestasie in ELKE scenario hieronder voorgestel word:

6.9.1 Susan is verantwoordelik vir die bevordering van die besigheid se beeld.

6.9.2 Don maak seker dat die besigheid se uitgawes tot 'n minimum beperk word.

6.9.3 Décor (Edms.) Bpk. gebruik 'n duur liasseerstelsel om die besigheid se dokumente in orde te hou. (6)

6.10 Gee besighede raad oor hoe om die BDKH-model/-siklus toe te pas as deel van die deurlopende verbetering van stelsels en prosesse om die gehalte van hulle produkte te verbeter. (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 instel van die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB), 2008 (Wet 68 van 2008) het besighede gedwing om die manier waarop hulle sake gedoen het, te verander. Hierdie Wet het 'n impak op hoe besighede verbruikers behoort te behandel. Besighede soek nou regsadvies oor die impak van hierdie Wet op hulle bedrywighede.

Gee 'n diepgaande ontleding van die Wet op Verbruikersbeskerming met oorweging van die volgende aspekte:

- Beskryf in breë trekke die doel van die WVB.
- Bespreek VIER verbruikersregte, soos in die WVB uiteengesit.
- Evalueer die impak van die WVB op besighede.
- Stel praktiese maniere voor waarop 'n besigheid aan hierdie Wet kan voldoen. **[40]**

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (BELEGGINGS)

Tom is 'n eerstejaar-handelstudent wat onlangs 'n groot bedrag geld geërf het. Hy wil hierdie geld belê om oor drie jaar sy eie besigheid te begin. Tom oorweeg dit om in gewone aandele op die Johannesburgse Sekuriteitebeurs Bpk. (JSE) en in RSA-kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandeleffekte te belê.

Gee Tom raad oor die volgende beleggingsaspekte:

- Bespreek die faktore wat oorweeg moet word wanneer beleggingsbesluite geneem word.
- Verduidelik die funksies van die Johannesburgse Sekuriteitebeurs Bpk. (JSE).
- Onderskei tussen *saamgestelde rente* en *enkelvoudige rente.*
- Evalueer die impak van RSA-kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandel-effekte op beleggers. **[40]**

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (ETIEK EN PROFESSIONALISME)

Besighede is onder toenemende druk om professioneel, verantwoordelik en eties ten opsigte van hulle sakebedrywighede te wees. Dit impliseer dat besighede maniere moet vind om op winste te fokus en om aan professionele, verantwoordelike en etiese sakepraktyke te voldoen.

Skryf gedetailleerde aantekeninge en verwys na die volgende aspekte:

- Beskryf in breë trekke VYF maniere waarop professionele, verantwoordelike en etiese sakepraktyk bedryf moet word.
- Onderskei tussen *professionele gedrag* en *etiese gedrag*.
- Beskryf hoe *prysbepaling van goedere in landelike gebiede*, *seksuele teistering* en die *ongemagtigde gebruik van fondse* 'n uitdaging in 'n besigheid is.
- Beveel maniere aan waarop besighede ELK van die onetiese sakepraktyke hierbo genoem, uit die weg kan ruim. **[40]**

VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (MENSLIKE HULPBRONNE)

Joe is die menslikehulpbron-bestuurder van Spring Water Bpk. Hy is verantwoordelik vir die keuring en induksie van nuwe werknemers. Spring Water Bpk. moet 'n nuwe boekhouer volgens die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998) aanstel.

As 'n menslikehulpbron-konsultant/-spesialis, gee aandag aan die volgende aspekte:

- Bespreek die keuringsproses wat Joe moet volg wanneer die nuwe boekhouer aangestel word.
- Brei uit oor die regsvereistes van die indiensnemingskontrak.
- Stel aspekte voor wat by 'n induksieprogram ingesluit moet wees.
- Gee Joe raad oor hoe om aan die Wet op Gelyke Indiensneming te voldoen wanneer nuwe aanstellings gedoen word. **[40]**

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300

Kopiereg voorbehou

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

BESIGHEIDSTUDIES

2016

MEMORANDUM

PUNTE: 300

Hierdie memorandum bestaan uit 49 bladsye.

NOTAS AAN NASIENERS

INLEIDING

Die notas aan nasieners word verskaf 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 regoor die land
d) Implementeer toepaslike maatreëls in die onderrig, leer en assessering van die vak by skole/instellings van leer

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

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

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

3. 'n Omvattende memorandum 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 memorandum 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 voorsien 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.

7. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotale, soos aangedui by die toedeling van punte wat aan die einde van elke vraag verskyn. Dit moet deur 'maks' in die memo gelei word. Slegs die totaal vir elke vraag 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 op vrae en subvrae in AFDELING A en B sal streng gepenaliseer word. Korrekte nommering word dus sterk aanbeveel in alle afdelings.

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

11. Neem asseblief kennis dat geen punte toegeken sal word vir die aanduiding Ja/Nee in die evaluering tipe vrae wat motivering of bevestiging vereis nie. (Van toepassing op AFDELINGS 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 gespandeer 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: Bogenoemde kan ook van toepassing wees op 'analiseer/ontleed'.

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

Kognitiewe werkwoorde, *soos*:

13.1 Adviseer/Gee raad, ontwerp, ontwikkel, noem, aanbeveel, stel voor *(lys nie volledig nie)* vereis gewoonlik nie veel diepte in kandidate se antwoorde nie. Die puntetoekenning vir elke stelling/antwoord sal dus aan die einde daarvan verskyn.

13.2 Beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, regverdig, analiseer, evalueer, evalueer krities (*lys nie volledig nie*) vereis 'n meer diepgaande begrip, toepassing en beredenering. Die punte moet dus meer objektief toegeken word om te verseker dat assessering geskied volgens die vasgestelde norme, sodat eenvormigheid, konsekwentheid en regverdigheid bereik kan word.

14. **AFDELING B**

14.1 Indien, byvoorbeeld, VYF feite vereis word, sien die kandidate 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 'gekanselleer'.

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

14.2 Indien twee feite in een sin geskryf word, gee VOLLE krediet aan die kandidaat. Punt 14.1 geld steeds.

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

14.4 **Gebruik van die kognitiewe werkwoord en toekenning van punte:**

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

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

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

14.4.2 Indien die getal feite nie gespesifiseer word nie, moet die kandidaat gelei word deur die aard van die vraag en die maksimum punte toegeken.

14.5 **EEN punt sal toegeken word vir antwoorde wat maklik is om weer te gee, 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).**

15. **AFDELING C**

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

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

15.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg	Is daar 'n inleiding, inhoud, behoorlike paragrawe en 'n gevolgtrekking?	**2**
Analise en interpretasie	Kandidaat se vermoë om die vraag te ontleed/korrek te interpreteer, sodat begrip van wat gevra word, getoon word.	**2**
Sintese	Watter relevante dele van die vraag sou jy in die antwoord ingesluit het? Is daar besluite gemaak uit 'n kombinasie van relevante punte? Punte moet toegeken te word volgens die onderstaande gids: Geen relevante feite: 0 (Twee '-S') 'n Paar relevante feite: 1 (Een '-S') Slegs relevante feite: 2 (Geen '-S') **LET WEL:** Indien daar geen '-S' aangedui is nie, ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe.	**2**
Oorspronklikheid	(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, GEVOLGTREKKING/SLOT, ens. nie 'n verduideliking insluit nie.

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

15.4 Die komponente van insig word aangedui aan die einde van die voorgestelde antwoord van elke vraag.

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

15.6 Aan die einde van elke opstel, dui die toekenning van punte vir feite en punte vir insig soos volg aan: (S – Struktuur, A – Analise, 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**

15.7 Wanneer punte vir feite toegeken word, neem kennis van die submaksimum wat aangedui word, veral as kandidate nie van dieselfde subopskrifte gebruik maak 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.)

15.8 Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/interpreteer, kry hy/sy steeds punte vir struktuur.

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

15.10 15.10.1 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.

15.10.2 Met ingang van 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 stel.' √

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

AFDELING A

VRAAG 1

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

1.2
- 1.2.1 vervoer te verskaf√√
- 1.2.2 skuldbriefhouers√√
- 1.2.3 tien√√
- 1.2.4 frontering/'fronting'√√
- 1.2.5 omgewings-√√ (5 x 2) **(10)**

1.3
- 1.3.1 E√√
- 1.3.2 G√√
- 1.3.3 F√√
- 1.3.4 B√√
- 1.3.5 J√√ (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

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

Sien SLEGS die EERSTE DRIE antwoorde na.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

2.1 Besigheidsomgewings en die mate van beheer

BESIGHEIDSOMGEWING		MATE VAN BEHEER	
2.1.1 Mikro√√	(2)	Volle beheer√	(1)
2.1.2 Mark√√	(2)	Min/Beperkte beheer/Invloed√	(1)
2.1.3 Makro√√	(2)	Geen beheer√	(1)

LET WEL: Geen punte word toegeken vir 'mate van beheer' indien die besigheidsomgewing nie korrek geïdentifiseer is nie.

Maks (9)

2.2 Verskille tussen Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie en Menslikehulpbron-ontwikkelingstrategie

Nasionale Vaardigheids-ontwikkelingstrategie	Menslikehulpbron-ontwikkelingstrategie
- Bevorder goeie gehalte opleiding in die werkplek√ om voortgesette ontwikkeling van vaardighede te verseker.√	- Pak vaardigheidstekorte aan√ in die Suid-Afrikaanse arbeidsmag.√
- Maak voorsiening vir die deelname van die regering√, georganiseerde besigheid en arbeid.	- Gemik op die bereiking van vinniger ekonomiese groei/hoër indiensnemingsvlakke√ en verlaagde vlakke van armoede.√
- Verbeter maatskaplike ontwikkeling√ deur ekonomiese ontwikkeling.√	- Bevorder maatskaplike ontwikkeling/ maatskaplike geregtigheid√ en help om armoede te verlig.√
- Dui aan hoe Sektorale Onderwys- en Opleidingsowerhede (SOOO/SETA)√ fondse van die Vaardigheidsontwikkelingsheffing moet aan te wend.√	- Ontwikkel korttermyn-√ en langtermyn-arbeidsmagvaardighede.√
- Verbeter/Verhoog toegang√ tot opleidingsprogramme.√	- Verbeter√ die aanbod van vaardighede.√
- Bou/Verskaf√ loopbaan/beroepsvoorligting/opleidingsentrums.√	- Verhoog werknemers se deelname√ aan lewenslange leer.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die Nasionale Vaardigheidsontwikkelsingstrategie.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die Menslikehulpbronontwikkelingstrategie.
Submaks (4)	Submaks (4)

LET WEL: Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die verskille moet duidelik wees.

Maks (8)

2.3 **Strategiese ontwikkelingsproses**
OPSIE 1
- 'n Duidelike visie, missieverklaring√ en meetbare/realistiese doelwitte moet ingestel wees.√
- Identifiseer geleenthede/swakhede/sterk punte/bedreigings√ deur omgewings-verkenning/situasie-analise.√
- Instrumente beskikbaar vir omgewingsverkenning√ kan 'n SWOT-/PESTWO/ Porter se Vyf Kragte/Magte-model insluit.√
- 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.√
- Evalueer voortdurend√, moniteer√, meet strategieë√ om korrektiewe in te gryp.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n beskrywing van die strategiese bestuurproses.

OF

OPSIE 2
- Hersien√ die visieverklaring.√
- Ontleed/Hersien√ die missieverklaring.√
- Doen 'n analise√ deur PESTWO/Porter se Vyf Kragte-/SWOT-modelle te gebruik.√
- 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.√
- Gryp in√ om te verseker dat doelstellings/doelwitte bereik word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n beskrywing van die strategiese bestuurproses.

LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde. **Maks (8)**

2.4 **Porter se Vyf Kragte-model**
Krag/Mag/Bedingingsmag van kopers√
- Verwys na die aantal kopers en hulle vermoë om pryse te beïnvloed.√
- Klante wat op grootmaat koop kan vir pryse in hulle guns onderhandel.√
- Pots-n-Pans Kombuise moet bepaal hoe maklik dit vir hulle kopers/klante is om pryse afwaarts te dwing.√
- As Pots-n-Pans Kombuise 'n paar invloedryke kopers het, is hulle dikwels in staat om hulle voorwaardes aan die onderneming te dikteer/voor te skryf.√
- Indien klante sonder Pots-n-Pans se produkte kan klaarkom, het hulle meer mag om die pryse en verkoopsvoorwaardes te bepaal.√
- Pots-n-Pans Kombuise se bestuur moet marknavorsing doen om meer inligting oor hulle kopers te bekom.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die mag van kopers.

Submaks (2)

Bedreiging van nuwe toetreders tot die mark/Versperrings tot toetrede√
- Dit verwys na die vermoë van ander/nuwe besighede om tot die mark toe te tree en soortgelyke goedere/dienste vir die eerste keer te verkoop/aan te bied.√
- Bedreigings van nuwe toetreders word bepaal deur hoë aanvangskoste/ gespesialiseerde kennis/spesialisvaardighede/handelslisensie/regsvereistes√, ens.
- Hoë versperrings tot toetrede/Probleme om die kombuiswaremark te betree sal ander besighede ontmoedig om Pots-n-Pans se mark te betree.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bedreiging van nuwe toetreders/versperrings tot die mark. Submaks (2)

Mededingende wedywering/Mag van mededingers√
- Mededingers is besighede wat dieselfde/soortgelyke produkte verkoop of dieselfde/soortgelyke dienste lewer.√
- Mededingende wedywering verwys na die aantal mededingers en hulle vermoë om die mark te beheer.√
- Pots-n-Pans moet vasstel hoeveel ander besighede daar in die omgewing is wat soortgelyke produkte verkoop en die gehalte van dienste wat hulle lewer.√
- Indien Pots-n-Pans Kombuise se mededingers unieke produkte/dienste lewer, sal hulle 'n groter mag hê om die kombuiswaremark te beïnvloed.√
- Hulle moet 'n mededingersprofiel van elke kombuiswarebesigheid in die mark saamstel, om hulle eie mag/krag en dié van die mededingers te bepaal.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met mededingende wedywering/ mag van mededingers. Submaks (2)

Krag/Mag/Bedingingsmag van verskaffers√
- Verskaffers sluit fabrieke/ander verskaffers van produkte/dienste in, wat Pots-n-Pans Kombuise sal koop om hulle besigheid mee te bedryf.√
- Pots-n-Pans moet die mag van hulle verskaffers om pryse te beïnvloed, bepaal.√
- Hoe meer sterk/magtige verskaffers daar is, hoe minder kan die besigheid hulle beheer.√
- Verskaffers wat hoë gehalte kombuisware verskaf kan meer mag oor Pots-n-Pans hê.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die mag van verskaffers.

Submaks (2)

Bedreiging van substitute/Alternatiewe√
- Substituutprodukte/-dienste is verskillende produkte/dienste wat dieselfde verbruikerbehoeftes bevredig en kan gebruik word om mekaar te vervang.√
- Pots-n-Pans Kombuise moet vasstel of verkopers van substituutprodukte hulle produkte verbeter het/laer gehalte produkte teen laer pryse verkoop.√
- Indien kombuisware maklik vervang kan word, sal dit Pots-n-Pans se posisie in die mark verswak/mag in die mark verminder.√
- Substituutprodukte kan daartoe lei dat die besigheid hulle markaandeel verloor.√
- Indien Pots-n-Pans Kombuise unieke produkte verkoop, sal hulle nie bedreig word deur substituutprodukte nie.√
- Pots-n-Pans Kombuise moet marknavorsing doen om vas te stel of klante substituutprodukte/-dienste gebruik en die redes waarom hulle dit gebruik.√
- Dit is belangrik dat Pots-n-Pans Kombuise hulle produkte se ontwerp/gehalte verbeter/verander om mededingend te bly.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bedreiging van substitute. Submaks (2)

Maks (10)

2.5 Wetgewing

2.5.1 Wet op Vaardigheidsontwikkeling, 1998 (Wet 97 van 1998)/Wet op Vaardigheidsontwikkeling/WVO√ **(1)**

2.5.2 **Handelinge wat deur die WVO as diskriminerend beskou word**
- 'slegs jong werknemers kry die geleentheid om nuwe vaardighede aan te leer.'√
- 'Vroulike werknemers word van opleiding uitgesluit.'√

LET WEL: Ken slegs punte toe vir antwoorde wat uit die scenario aangehaal is.
(2 x 1) **(2)**

2.5.3 **Positiewe impak van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO) op Thulane Handelaars/besighede**
- Thulane Handelaars (TH) kan 'n groter aantal vaardige werknemers√ hê met skaars vaardighede.√
- Verbeter produktiwiteit√ in die werkplek.√
- TH kan wêreldwyd√ meer mededingend word.√
- Groter belegging in onderwys en opleiding in die arbeidsmark√ verhoog winste/opbrengs op belegging.√
- TH se fokus op maatskaplike belegging√ kan na ander uitdagings verskuif.√
- Werknemers se lewensgehalte kan verbeter√ omdat hulle beter kanse het om in diens geneem te word/bevorder te word tot senior/bestuursposisies.√
- Verbeter vooruitsigte vir werk√ en arbeidsbeweeglikheid.√
- In eie diens√ en entrepreneurskap word bevorder.√
- Voortgesette vaardigheidsontwikkeling, leer en die bekom van nuwe vaardighede word aangemoedig√ om die verbetering van vaardigheidsontwikkeling te volhou.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe impak van WVO op Thulane Handelaars/besighede. **Maks (6)**

2.6 Implikasies van BBSEB-pilare op besighede

2.6.1 Eienaarskap
- Besighede moet swart mense√ by aandeelhouding/vennootskappe/franchises insluit.√
- Vrygestelde mikro-ondernemings (VMO's) met 'n swart eienaarskap van 50% of meer√ het 'n hoër SEB-gradering/tellling.√
- Meer geleenthede word vir swart mense geskep√ om eienaars/entrepreneurs te word.√
- Besighede vind dit soms moeilik√ om geskikte swart sakevennote/aandeelhouers te lok.√
- Baie swart mense kan nie aandele/vennootskapsbydraes√ bekostig nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die implikasie van eienaarskap as 'n BBSEB-pilaar op besighede. Submaks (4)

2.6.2 Bestuur
- Aanstel van swart mense√ in senior uitvoerende posisies/bestuur.√
- Verseker swart vroulike√ verteenwoordiging in bestuur.√
- As besighede 25% van hulle aandele aan swart beleggers verkoop om direkteure te word√, kry hulle punte vir beide eienaarskap en bestuur.√
- 'n Tekort aan vaardige swart bestuurders/direkteure√, lei daartoe dat party besighede dit moeilik vind om aanstellings te maak.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die implikasie van bestuur as 'n BBSEB pilaar op besighede. Submaks (4)

Maks (8)

2.7 **Impak van 'COIDA' op werkgewers en werknemers**

Positiewe impak/Voordele

- Bevorder veiligheid√ by die werkplek.√
- Skep 'n raamwerk√ vir aanvaarbare indiensnemingspraktyke/veiligheids-regulasies.√
- Verskaf administratiewe riglyne/meganismes√ vir hanteer/prosesseer van eise.√
- Skakel tyd/koste uit√ wat op uitgerekte siviele hofgedinge spandeer sou word.√
- Werkgewers word beskerm teen finansiële laste indien 'n ongeluk sou plaasvind in die werkplek√ op voorwaarde dat die werkgewer nie nalatig was nie.√
- Eisprosesse√ is relatief eenvoudig.√
- Maak besighede meer maatskaplik verantwoordelik√ aangesien hulle nie net lukraak werknemers in gevaarlike werksomstandighede kan aanstel nie.√
- Werknemers word met waardigheid en respek behandel√ omdat besighede hulle as waardevolle bates beskou en nie slegs as werknemers nie.√
- Dek alle werknemers by die werkplek,√ indien albei partye die nodige veiligheids-regulasies in die Wet nakom.√
- Werknemers dra nie by√ tot hierdie fonds nie.√
- Werknemers word finansieel vergoed vir enige besering/ongeskiktheid/ gestremdheid√ wat sou voortspruit uit die uitvoer van pligte by hulle werkplek.√
- In die geval van die dood van 'n werknemer as gevolg van 'n werksverwante ongeluk/siekte√, sal sy/haar afhanklike(s) finansiële steun ontvang.√
- Die werknemers ontvang mediese bystand√ op voorwaarde dat daar nie ander mediese bystand is nie.√
- Vergoeding aan 'n werknemer/die familie√, is vrygestel van inkomstebelasting.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/ voordele van COIDA op werkgewers en werknemers.

EN/OF

Negatiewe impak/Nadele

- Eisprosesse/-prosedures√ kan tydrowend wees.√
- Prosesse/Prosedures soos deur hierdie Wet vereis, kan duur wees√ aangesien papierwerk 'n ekstra administratiewe las vir besighede is.√
- Werkgewers moet al hulle werknemers registreer/jaarliks bydra tot 'COIDA'√, wat tot kontantvloeiprobleme kan lei.√
- Werkgewers kan verplig word om groot boetes te betaal√, sou hulle skuldig bevind word aan nalatigheid/nie-nakoming van veiligheidsmaatreëls.√
- Werknemers wat tydelik/permanent in die buiteland werk√ word nie gedek nie.√
- Huis-/Militêre werknemers√ word nie gedek nie/mag nie eis nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/ nadele van COIDA op besighede. **Maks (8)**

[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	9
2.2	8
2.3	8
2.4	10
2.5.1	1
2.5.2	2
2.5.3	6
2.6.1	4
2.6.2	4
2.7	8
TOTAAL	60

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

3.1 **Leierskapstyl**

3.1.1 Transaksionele leierskapstyl√√ **(2)**

3.1.2 **Impak van transaksionele leierskapstyl op Fancy Clothing/besighede**
Positiewe impak/Voordele
- Moedig werknemers aan om hard te werk√ omdat hulle belonings sal ontvang.√
- Verbeter werknemers se produktiwiteit√ en moraal.√
- Besigheidsdoelstellings en -doelwitte kan bereik word√ omdat werknemers gemotiveerd is.√
- Werknemers weet√ wat van hulle verwag word.√
- Dissiplinêre optredeprosedures√ word goed gekommunikeer.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele/positiewe impak van Patrick se transaksionele leierskapstyl op Fancy Clothing/besighede.

EN/OF

Negatiewe impak/Nadele
- Werknemers kan verveeld raak/kreatiwiteit verloor√, omdat hulle reëls/ prosedures moet volg.√
- 'n Transaksionele leier sal werksverrigting van werknemers moet monitor√ om te verseker dat daar aan verwagtinge voldoen word.√
- Bestuur/Beheer van werknemers√ kan tydrowend wees.√
- Sommige werknemers kan gedemoraliseerd/ongemotiveerd raak√, as hulle nie daarin slaag om doelwitte/teikens te haal nie, ten spyte van baie harde werk.√
- Nie geskik vir spanwerk nie, omdat alle spanlede gestraf kan word√ vir swak prestasie van een spanlid.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die nadele/negatiewe impak van Patrick se transaksionele leierskap op Fancy Clothing/besighede.

Maks (8)

3.2 **Onderskeid tussen bestuur en leierskap**

Leierskap	Bestuur
- Beïnvloed√ menslike gedrag.√	- Rig/Stuur√ menslike gedrag.√
- Kommunikeer√ d.m.v. interaksie/ gedrag/visie/waardes/charisma.√	- Kommunikeer deur bestuursfunksies√, bv. lynfunksie√
- Moedig nuwe idees aan√ om produktiwiteit te verhoog.√	- Administreer planne/programme/ take√ om teikens te bereik.√
- Inspireer personeel om mekaar te vertrou√ en te ondersteun.√	- Beheer stelsels en prosedures√ om taak afgehandel te kry.√
- Fokus op wat√ en hoekom.√	- Fokus op hoe√ en wanneer.√
- Doen die regte dinge.√	- Doen dinge reg.√
- Fokus op die horison√, om lang-termynbesluite te neem.√	- Fokus op sleutelaspekte√ om kort-/medium-/langtermynbesluite te neem.√
- Leiers word gebore√ met natuurlike/ instinktiewe leierskapsvaardighede.√	- 'n Persoon word 'n bestuurder√, omdat hy/sy in so 'n posisie aangestel word/opgelei/gekwalifiseerd is.√
- Rig/Lei mense√ om aktiewe deelnemers te word.√	- Bestuur die proses om dinge gedoen te kry√ deur gesag uit te oefen.√
- Het mag/invloed√ as gevolg van sy/haar kennis/vaardighede/ intelligensie.√	- Het mag/gesag√ op grond van die posisie waarin hulle aangestel is.√
- Altyd op soek na effektiewer maniere√ om take te voltooi.√	- Dwing reëls af op ondergeskiktes√ om te verseker dat take voltooi word.√
- Motiverend/Inspirerend√ in hulle aanslag.√	- Instruksioneel√ in hulle aanslag.√
- Mens-georiënteerd/gerig.√	- Taakgeoriënteerd/gerig.√
- Lei deur voorbeeld/respek.√	- Bestuur deur beplanning/organisering/ leidinggewing/beheer.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met leierskap.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met bestuur.
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 onderskeid nie duidelik is nie. **Maks (8)**

3.3 **Soorte voorkeuraandele**

Deelnemende voorkeuraandele√√
Aandeelhouers:
- is minimum vaste dividende gewaarborg.√
- is geregtig om in enige surplus maatskappywinste te deel.√
- ontvang meer dividende wanneer die maatskappy goed presteer.√
- het voorkeurregte bo gewone aandeelhouers op uitbetalings wanneer die maatskappy sluit.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n beskrywing van deelnemende voorkeuraandele. Submaks (3)

Kumulatiewe voorkeuraandele√√
Aandeelhouers:
- is geregtig om minimum vaste dividende te ontvang.√
- word vergoed vir vorige dividende wat nie uitbetaal is toe winste te min was om dividende te verklaar nie/Ontvang dividende wat nie voorheen uitbetaal is nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n beskrywing van kumulatiewe voorkeuraandele. Submaks (3)

Nie-kumulatiewe voorkeuraandele√√
- Aandeelhouers word nie vergoed vir vorige dividende wat nie uitbetaal is toe winste laag was nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n beskrywing van nie-kumulatiewe voorkeuraandele. Submaks (3)

Aflosbare voorkeuraandele√√
- Aandele kan afgelos/teruggekoop word, as 'n opsie van die maatskappy wat aandele uitgereik het, teen 'n vaste prys op 'n spesifieke datum/oor 'n sekere tydperk.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n beskrywing van aflosbare voorkeuraandele. Submaks (3)

Omskepbare voorkeuraandele√√
- Aandele kan omskep word in 'n voorafbepaalde aantal gewone aandele op 'n datum wat vasgestel is toe die voorkeuraandele uitgereik is.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n beskrywing van omskepbare voorkeuraandele. Submaks (3)

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

Soorte (4)
Beskrywing (2)
Maks (6)

3.4 **Vennootskap**
Sukses- of mislukkingfaktore van 'n vennootskap

Kriteria	**Sukses**	**Mislukking**
3.4.1 Bestuur	- Vennote is aktief betrokke by bestuur√ en kan ander vennote se idees gebruik.√ - Vennote het toegang tot die kundigheid van ander vennote√ wanneer moeilike besluite geneem moet word.√ - Nie alle vennote hoef aktief betrokke by bestuur te wees nie√ en kan dan eerder bekwame bestuurders aanstel.√ - Enige ander relevante suksesfaktor van bestuur van 'n vennootskap.	- Besluitneming kan tydrowend wees√ omdat alle vennote moet saamstem.√ - Sommige bestuurstake kan afgeskeep word√, omdat een vennoot dit oorlaat aan die ander om te voltooi.√ - Vennote kan verskil oor hoe om die besigheid te bestuur√, wat kan lei tot spanning tussen hulle.√ - Vennote is agente van die vennootskap√ en swak bestuursbesluite kan op ander vennote afgedwing word.√ - Enige ander relevante mislukkingfaktor van bestuur vir 'n vennootskap.
	Submaks (4)	
3.4.2 Belasting	- Vennootskappe betaal BTW slegs op relevante produkte verkoop/ dienste gelewer√, wat belasting-administrasie verminder.√ - Vennootskap betaal nie inkomstebelasting nie√, slegs vennote in hulle persoonlike hoedanigheid.√ - Enige ander relevante suksesfaktor van belasting vir 'n vennootskap.	- Vennote met hoë verdienste betaal meer belasting√, wat ander vennote kan afskrik om deel te word van die vennootskap.√ - Vennote kan meer kontant onttrek om hulle belastingverpligting te verlaag√, wat kan lei tot kontantvloeiprobleme vir die vennootskap.√ - Enige ander relevante mislukkingfaktor van belasting vir 'n vennootskap.
	Submaks (4)	

Maks (8)

3.5 **Versekering**

3.5.1 Gemiddelde klousule√ **(1)**

3.5.2 $\frac{\text{Versekerde bedrag}}{\text{Markwaarde}}$ √ x Verlies/Skade√

$= \frac{800\ 000}{1\ 000\ 000}$ x 400 000√

= R320 000√√ **(5)**

LET WEL:
1. **Ken volpunte (5) 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 TWEE (2) 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.**

3.5.3 **Redes vir versekering van besigheidseiendom**

- Beskerm besigheidseiendom teen stormskade/brand/inbraak/enige onvoorsiene versekerbare omstandighede/risiko's.√√
- Hou hoë herinbesitstellingskoste onder beheer.√√
- Verseker gemoedsrus want die risiko/verlies is na die versekeraar verskuif.√√
- Krediteur kan versekering op eiendom vereis√ voordat 'n verband goedgekeur word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met redes vir die versekering van besigheidseiendom.

LET WEL: 1. Redes vir versekering moet verband hou met besigheidseiendom.
2. Sien slegs die eerste TWEE (2) redes na.

(Enige 2 x 2) **(4)**

3.6 **Aanbieding**

3.6.1 **Voordele van 'n PowerPoint-aanbieding**

- Grafiese programme kan idees oordra en ondersteun wat die aanbieder sê.√√
- Maklik om te kombineer met klank/grafieke.√√
- Eenvoudig/Minder oorvol skyfies kan die gehoor se belangstelling behou.√√
- Video-insetsels kan verskeidenheid gee en die gehoor se aandag behou.√√
- Afwisseling van kleur/agtergrond/klank trek dadelik die gehoor se aandag/behou hulle belangstelling tydens die aanbieding.√√
- Skyfies kan gebruik word om feite te beklemtoon/inligting op te som.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van 'n PowerPoint-aanbieding.

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na. **Maks (8)**

3.6.2 **Faktore wat oorweeg moet word gedurende die werklike aanbieding**

- Maak oogkontak met almal in die gehoor en kyk in alle rigtings van die gehoor.√√
- Wees hoorbaar vir alle luisteraars/gehoor.√√
- Pas jou stemtoon aan om eentonigheid te vermy.√√
- Voeg humor by jou aanbieding.√√
- Gebruik visuele hulpmiddels effektief om aanbieding te versterk.√√
- Noem die doelwitte/hoofpunte van die aanbieding in die inleiding.√√
- Noem die belangrikste inligting eerste.√√
- Som die aanbieding op in die gevolgtrekking. √√
- Staan regop tydens die aanbieding/Vermy dit om agter die aanbiedings-toerusting weg te kruip.√√
- Behou jou tempo/Moenie te vinnig vorder of te stadig praat nie/Hou dit kort en saaklik.√√
- Gebruik geskikte gebare, bv. handgebare om punte te beklemtoon.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met faktore wat oorweeg moet word tydens die werklike aanbieding. **Maks (10)**

[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 3	PUNTE
3.1.1	2
3.1.2	8
3.2	8
3.3	6
3.4.1	4
3.4.2	4
3.5.1	1
3.5.2	5
3.5.3	4
3.6.1	8
3.6.2	10
TOTAAL	60

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 **Diversiteit in die werkplek**

- Armoede√
- Ongelykheid√
- Ras√
- Geslag√
- Taal√
- Ouderdom√
- Gestremdheid√
- Godsdiens/Geloof√
- Kultuur√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met diversiteitskwessies in die werkplek.

LET WEL: Sien slegs die eerste SES (6) na. (Enige 6 x 1) **(6)**

4.2 **Probleemoplossingstegnieke**

4.2.1 Dinkskrum√√
4.2.2 Kragveldontleding√√
4.2.3 Nominalegroeptegniek√√
4.2.4 SCAMPER√√
4.2.5 Leëstoeltegniek√√ **(10)**

4.3 **Konflik**

4.3.1 **Oorsake van konflik**

- 'werknemers vind dit moeilik om mekaar se oortuigings en waardes te verdra.'√
- 'Baie werknemers baklei oor die gebruik van die besigheid se beperkte hulpbronne.'√
- 'ander ignoreer besigheidsreëls.'√
- 'Die bestuur weier om aan die werknemers se ontevredenheid aandag te gee'√

LET WEL: Ken slegs punte toe vir antwoorde wat direk uit die scenario aangehaal is. (Enige 4 x 1) **(4)**

4.3.2 **Maniere waarop oorsake van konflik hanteer kan word**
Probleme om mekaar se oortuigings en waardes te verdra

- Moedig werknemers aan om deel te neem aan kulturele geleenthede wat deur die besigheid georganiseer word om bewustheid van ander se oortuigings en waardes te skep.√√
- TB kan dinkskrumsessies organiseer waar werknemers uit diverse agtergronde blootgestel kan word aan mekaar se oortuigings en waardes.√√
- Toon ewe veel respek vir alle tale/godsdienste/gelowe/waardes wat in TB verteenwoordig word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop Trevor Bande (TB) verskillende oortuigings en waardes as 'n oorsaak van konflik kan hanteer. Submaks (2)

Baie werknemers baklei oor die gebruik van beperkte hulpbronne

- Versprei hulpbronne eweredig/regverdig onder alle werknemers.√√
- Vind fondse om meer hulpbronne aan te koop.√√
- Hersien die maatskappy se begroting om fondse/hulpbronne eweredig/regverdig toe te ken vir spesiale/kulturele geleenthede.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop Trevor Bande (TB) beperkte hulpbronne as 'n oorsaak van konflik kan hanteer. Submaks (2)

Ander werknemers ignoreer besigheidsreëls
- Dwing reëls streng af, deur op te tree teen nie-nakoming daarvan.√√
  Tree dissiplinêr op teen werknemers wat reëls breek.√√
- Verduidelik die belangrikheid van die toepassing van maatskappyreëls/-prosedure om TB se doelstellings/-witte te bereik.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop Trevor Bande (TB) die ignoreer van besigheidsreëls as 'n oorsaak van konflik kan hanteer. Submaks (2)

Bestuur weier om aan die werknemers se ontevredenheid aandag te gee
- Kommunikasiekanale tussen bestuur en werknemers moet oop te wees.√√
- Vestig strukture om werknemers se klagtes/griewe te hanteer.√√
- Werknemers se voorstelhouer moet vir almal beskikbaar te wees om insette te lewer/anonieme voorstelle te maak.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe Trevor Bande (TB) bestuur se weiering om aan werknemers se ontevredenheid aandag te gee, as 'n oorsaak van konflik kan hanteer. Submaks (2)

LET WEL: 1. Die aanbeveling moet verband hou met die oorsaak van konflik soos in die scenario geïdentifiseer.
2. Ken punte toe vir slegs EEN(1) aanbeveling per oorsaak.
Maks (8)

4.4 **Stadiums van spanontwikkeling**

- **Vormingstadium**√√
  - Individue samel inligting/indrukke oor mekaar in, en oor die omvang van die taak en hoe om dit te benader.√
  - Dis 'n gemaklike stadium om in te wees.√
  - Mense fokus op roetines waarmee hulle besig is, soos spanorganisasie, bv. wie doen wat/wanneer om te vergader√, ens.
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die vormingstadium van spanontwikkeling. Submaks (3)

- **Stormstadium/Bestorming**√√
  - Spanne gaan deur 'n tydperk van ongemaklikheid/konflik na vorming.√
  - Verskillende idees van spanlede sal om oorweging meeding.√
  - Spanlede maak oop teenoor mekaar en konfronteer mekaar se idees/ perspektiewe.√
  - Spanning/Worsteling/Argumente ontstaan en ontstel die spanlede/Magstryd vir die spanleier se posisie.√
  - In sommige gevalle word die storm-/bestorm-situasies vinnig opgelos, en in ander gevalle verlaat die span nooit hierdie stadium nie.√
  - Baie spanne is onsuksesvol gedurende hierdie stadium omdat hulle nie op die taak fokus nie.√
  - Hierdie fase kan vir die span ontwrigtend wees/sal motivering laat daal indien toegelaat word dat dit buite beheer raak.√
  - Hierdie stadium is nodig/belangrik vir die groei van die span.√
  - Sommige spanlede verdra mekaar net om hierdie stadium te oorleef.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die stormstadium/ bestorming van spanontwikkeling. Submaks (3)

- **Normeringstadium/Stel van norme en versoening**√√
  - Spanlede stem saam/kom ooreen.√
  - Rolle en verantwoordelikhede is duidelik en word aanvaar.√
  - Prosesse/Werkstyl/Respek ontwikkel.√
  - Spanlede het die ambisie om te werk vir die sukses van die span se doelwitte.√
  - Konflik kan voorkom, maar toegewydheid en eenheid is sterk.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die normering/stel van norme en versoeningstadium van spanontwikkeling. Submaks (3)

- **Prestasiestadium/Werk as 'n span vir 'n doelwit**√√
  - Spanlede is bewus van strategieë en die span se doelwitte.√
  - Hulle het rigting sonder die inmenging van die leier.√
  - Prosesse en strukture is vasgestel.√
  - Leiers delegeer en sien om na die prosesse en prosedures.√
  - Alle lede is nou bevoeg, selfstandig en in staat om die besluitnemingsproses sonder toesig te hanteer.√
  - Verskille tussen lede word waardeer en gebruik om spanprestasie te verbeter.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die prestasie-/werkverrigting-/werk vir 'n doel-stadium van spanontwikkeling. Submaks (3)

- **Ontbinding/Treurtydperk**√√
  - Die fokus is op die voltooiing van die taak/beëindiging van die projek.√
  - Die ontbinding/uitmekaargaan van die span kan traumaties wees, omdat spanlede dit moeilik kan vind om weer as individue te funksioneer.√
  - Alle take moet afgehandel wees voordat die span kan ontbind.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die ontbinding/treurtydperk van spanontwikkeling. Submaks (3)

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

Stadiums (8)
Bespreking (4)
Enige (4 x 3) (12)

4.5 **Implikasie van menseregte vir besighede**

4.5.1 **Privaatheid**

- Besighede kan nie die regte√ van werknemers/kliënte skend nie.√
- Besighede moet nie persoonlike inligting√ oor werknemers/kliënte aan enige iemand beskikbaar stel nie.√
- Inligting oor werknemers wat hulle MIV/Vigs-status/enige chroniese siekte bekend gemaak het√, moet streng vertroulik gehou word.√
- Dit is onwettig om ander mense se e-posse te lees/gesprekke op te neem√ tensy dit duidelik vooraf gestel is.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die implikasie van privaatheid op besighede. Submaks (2)

4.5.2 **Gelykheid**
- Besighede moet gelyke geleenthede gee/nie diskrimineer teen werknemers√ op grond van geslag/ras/geloof/seksuele oortuiging√, ens.
- Gelyke betaling√ vir werk van gelyke waarde.√
- Relevante wetgewing√ moet op alle vlakke regverdig toegepas te word.√
- Bestuurders moet toe te sien dat geen werknemer swaarkry√ as gevolg van diskriminasie nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die implikasie van gelykheid op besighede. Submaks (2)

4.5.3 **Vryheid van spraak en uitdrukking**
- Besighede moet oop kommunikasiekanale√ tussen bestuur en werknemers toelaat.√
- Werknemers moet 'n platform kry om hulle griewe√ sonder enige viktimisasie of intimidasie te lug.√
- 'n Werknemer moet nie gestraf/teen gediskrimineer te word√ as hy/sy sy/haar opinie gee nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die implikasie van vryheid van spraak en uitdrukking op besighede. Submaks (2)

4.5.4 **Veiligheid, sekuriteit en beskerming van lewe**
- Werknemers moet in 'n veilige omgewing te werk√ vry van gevaarlike produkte/ gebiede.√
- Gee werknemers beskermende drag√, bv. handskoene en skoene√, ens.
- Voldoen aan veiligheidswetgewing√ soos bv.OHSA/COIDA√, ens.
- Tref voorkomingsmaatreëls√ om te verseker dat werknemers en hulle besittings veilig in die werkplek is.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die implikasie van veiligheid, sekuriteit en beskerming van lewe op besighede. Submaks (2)

Maks (8)

4.6 **Onderskeid tussen besluitneming en probleemoplossing**

Besluitneming	**Probleemoplossing**
- Dit word dikwels gedoen deur een persoon/'n senior bestuurslid√ wat dit outoritêr maak.√ - Verskeie alternatiewe word oorweeg√ voordat daar op die beste een besluit word.√ - Vorm deel van die probleemoplossingsiklus√, omdat besluite in elke stap geneem moet word.√ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met besluitneming. Submaks (2)	- Probleme kan opgelos word deur 'n groep/span√ of 'n individuele spanlid.√ - Alternatiewe oplossings word ontwikkel/geïdentifiseer√ en krities geëvalueer.√ - Proses om 'n situasie√ te ontleed om strategieë te identifiseer om verandering te bring.√ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met probleemoplossing. Submaks (2)

LET WEL: Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die onderskeid moet duidelik wees.

Maks (4)

4.7 **Voordele van Korporatiewe Maatskaplike Investering (KMI) vir besighede**

- Kan ervare werknemers lok/vergroot die poel geskoolde arbeid wat tot verhoogde produktiwiteit kan lei.√√
- Gemeenskap voel meer positief jeens 'n besigheid wat vir sy werknemers omgee/ sake doen op 'n verantwoordelike manier.√√
- Besigheid kan mededingende voordeel hê, want dit lei tot goeie publisiteit/verbeterde reputasie/aansien.√√
- Bevorder verbruikerslojaliteit wat lei tot verhoogde verkope/wins.√√
- Besighede kan KMI-programme as 'n bemarkingstrategie gebruik om hulle produkte/beeld te bevorder.√√
- Kan die welwillendheid en ondersteuning van gemeenskappe geniet/klante lok.√√
- KMI-programme bevorder spanwerk in besighede.√√
- KMI help om beleggers te lok.√√
- Besighede kan belastingvoordele, soos belastingvermindering/-afslag ontvang.√√
- Dra by tot die oplossing van sosio-ekonomiese kwessies soos armoede.√√
- Indien die korporatiewe sektor vrywillig in KMI betrokke raak, is die kanse minder dat die regering die kwessie deur wetgewing sal afdwing.√√
- Werknemers voel dat hulle 'n verskil maak deur vir die besigheid te werk.√√
- Dit help om personeel te behou/Laer personeelomset omdat daar na werknemers se gesondheid en veiligheid omgesien word.√√
- Verbeter werknemers se gesondheid deur gefokusde KMI-programme.√√
- Besighede raak meer gemeenskapsgebaseerd deur nou saam met die gemeenskap te werk om vaardigheidsontwikkelingsprojekte van stapel te stuur.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van KMI vir besighede.

Maks (8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 4	PUNTE
4.1	6
4.2	10
4.3.1	4
4.3.2	8
4.4.	12
4.5.1	2
4.5.2	2
4.5.3	2
4.5.4	2
4.6	4
4.7	8
TOTAAL	60

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

5.1 **Werwing**

5.1.1 Eksterne werwing√√ **(2)**

Motivering
- Die besigheid het die vakante pos in plaaslike koerante/op die Internet geadverteer.√ **(1)**

Identifikasie (2)
Motivering (1)
Maks (3)

5.1.2 **Positiewe impak/Voordele van eksterne werwing**
- Nuwe kandidate bring nuwe talente/idees/insig/ondervinding√ wat die besigheid sal bevoordeel.√
- Daar is meer kandidate√ om van te kies.√
- Kanse is beter om 'n geskikte kandidaat te vind√ met die verlangde vaardighede/kwalifikasies/kundigheid.√
- Voorkom ongelukkigheid/konflik√ tussen huidige werknemers wat ook vir die pos aansoek gedoen het.√
- Personeelwerwingsagentskappe kan gebruik/betaal word om kandidate te vind√ wat tyd/koste spaar.√
- Besighede probeer om aan hulle gelykheidsplan te voldoen√, deur werwing te doen volgens gestelde gelykheidsdoelwitte.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe/voordele van eksterne werwing.

EN/OF

Negatiewe impak/Nadele van eksterne werwing
- Eksterne bronne kan baie duur wees√, bv. werwingsagentskapsgeld/publikasiekoste van advertensies in koerante/tydskrifte.√
- Keuringsproses kan dalk nie effektief wees nie√, wat tot gevolg het dat 'n onbekwame kandidaat gekies word.√
- Inligting op CV's/verwysingsbronne√ is dalk nie betroubaar nie.√
- Werwingsproses neem langer/is duurder√ omdat agtergrondkontrolering gedoen moet word.√
- Nuwe kandidate neem gewoonlik langer√ om by 'n nuwe werksomgewing aan te pas.√
- Indiensopleiding kan benodig word√, wat produktiwiteit tydens die opleidingsperiode verminder.√
- Baie ongeskikte aansoeke√ kan die keuringsproses vertraag.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe/nadele van eksterne werwing. **Maks (8)**

5.1.3 Interne werwing√ **(1)**

5.2 **Onderhoudvoering**

5.2.1 **Doel van die onderhoud**

- Om 'n kandidaat se geskiktheid√ vir 'n pos te bepaal.√
- Meet die inligting deur die aansoeker verskaf√ teen die posvereistes.√
- Verkry meer inligting√ van die aansoeker.√
- Evalueer die vaardighede/persoonlike karaktereienskappe√ van die aansoeker.√
- Skep 'n geleentheid vir die aansoeker om meer oor die pos/salaris/werks-omstandighede√ en die besigheid uit te vind.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van die onderhoud.

Maks (4)

5.2.2 **Rol van die aansoeker/applikant tydens die onderhoud**

- Groet die onderhoudvoerder op sy naam√ met 'n ferm handdruk en mooi glimlag.√
- Luister aandagtig na die vrae√ voordat dit beantwoord word.√
- Maak oogkontak√ en sorg vir 'n goeie postuur/lyftaal.√
- Wees selfversekerd√ met 'n positiewe gesindheid.√
- Wees nuuskierig√ en toon belangstelling in die besigheid.√
- Kry duidelikheid√ deur vrae te vra/wees selfgeldend.√
- Toon respek√ en hanteer die onderhoud met die nodige belangrikheid.√
- Wees eerlik oor foute√ en verduidelik hoe jy dit hanteer het.√
- Ken jou sterk en swak punte√ en wees voorbereid om dit te bespreek.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van die kandidaat/ aansoeker tydens die onderhoud. **Maks (6)**

5.3 **Verskille tussen posbeskrywing en posspesifikasie**

Posbeskrywing	**Posspesifikasie**
- Geskrewe beskrywing van die pos√ en die vereistes√ daarvan.	- Geskrewe beskrywing van spesifieke kwalifikasies/vaardighede/ ondervinding/karaktereienskappe√ wat vir die pos vereis word.√
- Beskryf pligte/verantwoordelikhede√ van 'n spesifieke pos√/Opsomming√ van die aard/soort pos.√	- Beskryf die minimum aanvaarbare persoonlike kwaliteite/vaardighede/ kwalifikasies√ benodig vir die pos.√
- Bevat sleutelprestasieareas/-take vir 'n spesifieke pos,√ bv postitel/pligte/ werksomstandighede/waar plek van werk sal wees/verhouding van die pos met ander poste in die besigheid√, ens.	- Beskryf sleutelvereistes vir die persoon wat die 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 (2)	Submaks (2)

LET WEL: 1. **Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die verskille moet duidelik wees.**

2. **Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe, indien verskille nie duidelik is nie.** **Maks (4)**

5.4 **Byvoordele**

5.4.1 **Voorbeelde van byvoordele**

- Pensioen√
- Mediese fonds/Mediese versekering√
- Voorsorgfonds√
- Behuising-/Motor-/Reis-/Kleretoelae√
- Werkloosheidsversekeringsfonds/WVF√
- Verlof√
- Personeelaandele-opsieskemas√
- Prestasiegerigte byvoordele√
- Uitreiking van bonusaandele√
- Toegang tot afslagprodukte/-dienste/maatskappygeriewe√
- 'n Kafeteria wat gesubsideerde/gratis maaltye verskaf√
- Enige ander relevante voorbeelde van byvoordele.

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

5.4.2 **Impak van byvoordele op besighede**

Positiewe impak/Voordele

- Aanloklike byvoordeelpakkette√ kan lei tot hoër werknemerretensie/verminder werknemeromset.√
- Lok gekwalifiseerde/vaardige/ervare werknemers√ wat positief kan bydra tot die besigheid se doelstellings/doelwitte.√
- Dit verhoog werknemertevredenheid/lojaliteit√ omdat hulle bereid is om die ekstra myl te loop.√
- Verbeter produktiwiteit√ wat lei tot hoër winsgewendheid.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe/voordele van byvoordele vir besighede.

EN/OF

Negatiewe impak/Nadele

- Byvoordele is bykomende koste√ wat kan lei tot kontantvloeiprobleme.√
- Administratiewe koste verhoog√ omdat byvoordele korrek opgeteken moet word vir belastingdoeleindes.√
- Verklein besigheid se wins√, omdat byvoordele-/pakket-/vergoedingskoste hoër is.√
- Dit kan lei tot konflik/korrupsie√ indien onbillik/onregverdig toegewys.√
- Werknemers bly slegs by die besigheid ter wille van die byvoordele√, en is nie altyd toegewyd/lojaal aan die taak/besigheid nie.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe/nadele van byvoordele vir besighede. **Maks (6)**

5.5 **Gehalte-aanwysers van die bemarkingsfunksie**

- Verkry 'n groter markaandeel.√√
- Lok klante deur hulle behoeftes/begeertes te bevredig/positiewe verhoudings te bou.√√
- Voldoen aan etiese reklamepraktyke wanneer produkte/dienste bemark word.√√
- Identifiseer die mededingende voordeel by produkdifferensiasie.√√
- Kommunikeer effektief met klante om terugvoering te kry van hulle ondervinding van produkte/dienste verkoop/gelewer.√√
- Maak aanpassings/veranderinge aan produkte/dienste op grond van terugvoering van klante ontvang.√√
- Koördineer die verspreiding van produkte met bemarkingstrategieë.√√
- Gebruik prystegnieke om mededingende voordeel te verseker.√√

- Meet gaping tussen klante se verwagtinge en hulle werklike ondervindings om sodoende probleme rondom die kwaliteit van produkte te diagnoseer/aan te spreek.√√
- Gebruik aggressiewe bemarkingsveldtogte om markaandeel te behou/vergroot.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die gehalte-aanwysers van die bemarkingsfunksie. **Maks (8)**

5.6 **Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel**

- Effektiewe kliëntediens kan gelewer word√, wat lei tot verhoogde klantetevredendheid.√
- Tyd en hulpbronne√ word doeltreffend benut.√
- Produktiwiteit verhoog√ deur behoorlike tydsbestuur/gebruik van hoë gehalte hulpbronne.√
- Produkte/Dienste word deurlopend verbeter√ wat lei tot groter klantetevredenheid.√
- Visie/Missie/Ondernemingsdoelwitte√ kan bereik word.√
- Besigheid kry 'n mdedingende voordeel√ bo sy mededingers.√
- Gereelde opleiding√ sal die gehalte van werknemers se vaardighede/kennis deurlopend verbeter.√
- Werkgewers en -nemers sal gesonde werksverhoudinge hê√, wat lei tot gelukkige/ produktiewe werknemers.√
- Verhoog markaandeel√ en winsgewendheid.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel. **Maks (8)**

5.7 **Voordele van totale kliënte/klante-tevredenheid vir groot besighede**

- Groot besighede gebruik marknavorsing√ om klante-tevredenheid te meet/monitor/ klante se behoeftes te ontleed.√
- Bevorder deurlopend√ die besigheid se positiewe beeld.√
- Kan 'n toestand van totale klante-tevredenheid bereik, indien besighede gesonde besigheidspraktyke toepas√ wat alle belanghebbendes/rolspelers insluit.√
- Kan meer klante behou/'n Sterker klantelojaliteit√ wat dit moontlik maak om hoër pryse te vra.√
- Kan toegang verkry√ tot globale markte.√
- Kan lei tot verhoogde√ mededingendheid/winsgewendheid.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van totale kliënte/klantetevredenheid vir groot besighede. **Maks (8)**

[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 5	PUNTE
5.1.1	3
5.1.2	8
5.1.3	1
5.2.1	4
5.2.2	6
5.3	4
5.4.1	4
5.4.2	6
5.5	8
5.6	8
5.7	8
TOTAAL	60

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

6.1 **Besigheidstrategieë**
6.1.1 Voorwaartse integrasie/Integrasie√√
6.1.2 Ontbondeling/Disinvestering/Afstoting/Vervreemding/Defensiewe√√
6.1.3 Markindringing/Markbinnedringing/Intensiewe√√
6.1.4 Konglomeraat/Diversifikasie√√ (4 x 2) **(8)**

6.2 **Soorte verlof**

- **Jaarlikse verlof**√√
  Werknemers is geregtig op:
  - 21 agtereenvolgende dae verlof per jaar/Een dag vir elke 17 dae gewerk/ Een uur vir elke 17 uur gewerk.√ Submaks (3)

- **Siekverlof**√√
  Werknemers is geregtig op:
  - Ses weke betaalde siekverlof in 'n tydperk van 36 maande/1 dag betaalde siekverlof vir elke 26 dae gewerk gedurende die eerste ses maande van indiensneming.√
  - 'n Mediese sertifikaat kan vereis word voordat 'n werker, wat vir meer as twee agtereenvolgende dae of gereeld afwesig is, betaal word.√ Submaks (3)

- **Kraamverlof**√√
  - 'n Swanger werknemer is geregtig op vier agtereenvolgende maande verlof.√
  - 'n Swanger werknemer mag nie toegelaat word om werk, wat gevaarlik vir haar en haar ongebore kind kan wees, te doen nie.√

LET WEL: Aannemingsverlof kan ook aanvaar word. Submaks (3)

- **Gesinsverantwoordelikheidsverlof**√√
  - Drie tot vyf (3 tot 5) dae betaalde verlof per jaar op versoek√:
    - as die werknemer se kind gebore word/siek is.√
    - in die geval van dood van die werknemer se eggenoot/lewensmaat/ouer/ aanneemouer/grootouer/kind/aanneemkind/kleinkind/bloedverwant.√
  - 'n Werkgewer kan redelike bewys verlang, voordat hierdie verlof toegestaan kan word.√
  - Manlike werknemers is geregtig op drie/vyf dae se vaderskapverlof wanneer die kind gebore word.√ Submaks (3)

- Enige ander relevante antwoord wat met jaarlikse/siek-/kraam-/gesinsverantwoordelikheidsverlof verband hou.

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

Soorte (4)
Verduideliking(2)
Maks (6)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

6.3 Versekering

6.3.1 Werkloosheidsversekeringsfonds/WVF√√ **(2)**

6.3.2 Padongelukkefonds/POF√√ **(2)**

6.4 Voorbeelde van versekerbare en nie-versekerbare risiko's

Versekerbare risiko's	Nie-versekerbare risiko's
- Diefstal√ - Inbraak√ - Waarborg-/Getrouheidsversekering√ - Geld in transito√ - Brand√ - Storms/Wind/Reën/Hael√ - Skade van/Verlies aan bates/voer-tuie/toerusting/geboue/persele√ - Beserings op persele√ - Enige ander relevante voorbeeld van versekerbare risiko's.	- Atoomwapens/-oorlog√ - Verandering in modes√ - Verbetering van tegnologie√ - Oninvorderbare/Oninbare skulde√ - Finansiële verliese a.g.v. swak bestuur√ - Moontlike mislukking van 'n besigheid√ - Winkeldiefstal gedurende winkelure√ - Verlies aan inkomste, as voorraad nie betyds afgelewer word nie√ - Enige ander relevante voorbeeld van nie-versekerbare risiko's.
Submaks (2)	Submaks (2)

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste TWEE (2) voorbeelde van elke risiko na.
Maks (4)

6.5 Verskille tussen privaat en publieke/openbare maatskappye

Privaat maatskappye	Publieke/Openbare maatskappye
- Mag nie aandele√ aan die algemene publiek bied nie.√	- Verkoop aandele aan die publiek√ op die Johannesburgse Sekuriteitebeurs/ JSE.√
- Naam moet eindig√ met Eiendoms Beperk/(Edms.) Bpk.√	- Naam moet eindig√ met Beperk/Bpk.√
- Finansiële state moet onafhanklik hersien word√, maar hoef nie geoudit te word nie.√	- Jaarlikse finansiële state√ moet geoudit word.√
- Hoef nie 'n prospektus te publiseer nie√, want verkoop nie aandele aan die publiek nie.√	- Moet 'n prospektus registreer en publiseer√ by 'CIPRO'/Maatskappye se Intellektuele Eiendomsregistrasie-kantoor.√
- Die maatskappy hoef nie die mini-mum subskripsie/minimum aandele√ uit te reik nie.√	- Moet eers die minimum subskripsie uitreik√, voordat maatskappy met sake kan begin.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n privaat maatskappy.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n publieke/openbare maatskappy.
Submaks (4)	Submaks (4)

LET WEL: 1. Die antwoord moet in tabelformaat wees.
2. Die verskille moet duidelik met mekaar verband hou
3. Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe, indien verskille nie duidelik is nie. **Maks (8)**

BESIGHEIDSROLLE

6.6 **Kenmerke van suksesvolle spanne**

- Suksesvolle spanne het 'n gemeenskaplike doel√, omdat spanlede deel is van die doelstellingsproses vir die groep.√
- Deel 'n stel spanwaardes√ en implementeer groepsbesluite.√
- Spanne heg waarde aan die individuele spanlede se bydraes√ en kom ooreen nadat hulle verskil het.√
- Daar is 'n klimaat van respek/vertroue√ en eerlikheid.√
- Spanlede geniet oop kommunikasie√ en hanteer konflik onmiddellik.√
- Spanne is verantwoordbaar√ en lede weet wat die tydsraamwerk is vir die bereiking van doelwitte.√
- Spanne skenk aandag aan die behoeftes√ van individuele spanlede.√
- Suksesvolle spanne het gesonde/goeie√ verhoudinge onder spanlede in die span.√
- Skep geleenthede waar spanlede kan ontwikkel√, sodat hulle kan leer uit die ondervinding om as 'n span saam te werk.√
- Gereelde hersiening van spanprosesse en -vordering√ kan help om probleme gouer op te spoor/op te los.√
- Balansseer die nodige vaardighede/kennis/ondervinding/kundigheid√ om spandoelwitte te bereik.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die karaktereienskappe van suksesvolle spanne. **Maks (6)**

6.7 **Maniere waarop besighede moeilike mense/persoonlikhede kan hanteer**
OPSIE 1

- Kry perspektief by ander wat alreeds in 'n soortgelyke situasie was om sodoende die moeilike werknemer te verstaan.√√
- Tree pro-aktief op indien moontlik, want 'n personeelprobleem is deel van 'n bestuurder se verantwoordelikheid.√√
- Gereelde vergaderings met opsigters/departementshoofde sal help om die moeilike/probleem gedrag te identifiseer.√√
- Vra iemand met outoriteit/gesag vir hulle insae in die situasie.√√
- Identifiseer die tipe persoonlikheid wat die probleem skep.√√
- Ontmoet moeilike werknemers privaat, sodat ander werknemers/kwessies nie hulle aandag aflei nie.√√
- Laat die persoon verstaan wat jou motiewe/redes vir jou optrede is, sodat hy/sy op sy/haar gemak sal voel.√√
- Werknemers moet aangesê word watter spesifieke gedrag aanvaarbaar is, deur besonderhede te gee oor wat verkeerd/onaanvaarbaar is en moet ook 'n geleentheid kry om hulle gedrag te verduidelik.√√
- 'n Sperdatum moet gegee word vir die verbetering van swak/moeilike gedrag.√√
- Die sperdatum moet met die werknemer bespreek word en sy/haar vordering moet voor die sperdatum gemoniteer/geassesseer word.√√
- Riglyne vir die verbetering moet gegee word.√√
- Moenie die persoon veroordeel nie, maar probeer om hom/haar te verstaan/ Verstaan sy/haar bedoelinge en hoekom hy/sy op 'n sekere manier reageer.√√
- Hou kommunikasiekanale oop en moedig werknemers aan om hulle griewe aan bestuur te kommunikeer.√√

- Bou 'n vertrouensverhouding deur interpersoonlike verhoudinge met kollegas te herstel, in plaas daarvan om op e-posse/boodskappe/sosiale media staat te maak.√√
- Help moeilike werknemers om realisties te wees oor die taak voorhande.√√
- Bly kalm en in beheer van die situasie om die persoon(e) te laat saamwerk.√√
- Behandel mense met respek ongeag of hulle die vermoë het/bevoeg is of nie.√√
- Soms is dit nodig om die persoon te ignoreer maar hom/haar te monitor.√√
- Identifiseer en verskaf 'n toepaslike ondersteuningsprogram om swak punte te verbeter.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede moeilike mense/persoonlikhede kan hanteer.

EN/OF

OPSIE 2 (Persoonlikhede)

Soorte persoonlikheid	**Strategie om die persoonlikheid te hanteer**
- Klaer√	- Luister na klagtes, maar moenie dit erken nie.√ - Onderbreek die situasie en gaan so gou as moontlik oor tot die probleemoplossingsproses.√
- Besluiteloos-heid√	- Lei hulle deur alternatiewe.√ - Bly in beheer en beklemtoon die belangrikheid van besluit-neming.√ - Help hulle om 'n besluit te maak en die probleem op te los.√
- Leë beloftes√	- Wees ferm en moenie toelaat dat hulle beloftes maak wat hulle nie kan nakom nie.√ - Gaan hulle optrede deeglik na.√
- Negatiwiteit√	- Wees ferm en moenie toelaat om by hulle negatiwiteit ingetrek te word nie.√ - Luister na hulle, maar moenie noodwendig saamstem nie.√
- Deskundige√	- Wees ferm en selfgeldend.√ - Moet hulle nie beskuldig dat hulle verkeerd is en sodoende by hulle gedrag betrokke raak nie.√ - Ken jou feite.√
- Stil persoon√	- Moenie hulle stiltes met jou woorde vul nie.√ - Wag vir hulle reaksies/antwoorde.√ - Moedig hulle aan om deel te neem aan die proses en gee - hulle geleentheid om hulle insette te lewer.√ - Beperk die tyd vir bespreking.√
- Aggressief√	- Laat toe dat hulle praat en afblaas.√ - Wees ferm, maar moenie hulle aanval nie.√ - Moenie toelaat dat hulle vyandig is teenoor andere nie.√

LET WEL (van toepassing op OPSIE 2):

1. **Ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe as slegs die soort persoonlikheid sonder 'n strategie geïdentifiseer word.**
2. **Ken TWEE (2) punte toe vir die aandui van die strategie sonder die identifikasie van die soort persoonlikheid/Neem spesifiek kennis van oorvleueling van strategieë.** **Maks (8)**

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.8 **Onderskeid tussen die stukwerk- en tydverwante salarisvasstellingsmetodes**

Stukwerk	Tydverwant
- Werknemers word betaal volgens die aantal√ items/eenhede geproduseer/handeling uitgevoer.√	- Werknemers word betaal vir die hoeveelheid tyd√ wat hulle by die werk/ aan 'n taak spandeer het.√
- Werknemers word nie vergoed vir die totale aantal uur gewerk nie√, ongeag hoe lank dit geneem het om die items te voltooi.√	- Werknemers met dieselfde ondervinding/ kwalifikasies word betaal volgens salarisskale√ ongeag hoeveel werk gedoen is.√
- Meestal gebruik in fabrieke√, veral in tekstiel-/tegnologiebedrywe.√	- Die meeste private- en openbaresektor-besighede√ gebruik hierdie metode.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die stukwerk-salarisvasstellingsmetode.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die tydverwante salarisvasstellingsmetode.
Submaks (2)	Submaks (2)

LET WEL: 1. **Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die onderskeid moet duidelik wees.**
2. **Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe, indien onderskeid nie duidelik is nie.** **Maks (4)**

6.9 **Besigheidsfunksies**

6.9.1 Openbare betrekkinge√√ **(2)**

6.9.2 Finansiële/Finansieringsfunksie√√ **(2)**

6.9.3 Administratiewe funksie(Administrasie)/Bestuursinligtingstelsel/BIS/ Inligtingstelsel√√ **(2)**

6.10 **Toepas van 'n BDKH-model/siklus**

- Besighede moet die geleentheid vir verbetering te identifiseer.√√
- Beplan die metode en benadering.√√
- Besluit of nuwe prosesse/veranderinge nodig sal wees.√√
- Implementeer die verandering op 'n klein skaal.√√
- Kontroleer of die prosesse doeltreffend werk.√√
- Gebruik data om resultate te analiseer of verandering(e) wel 'n verskil gemaak het.√√
- Indien verandering suksesvol was, implementeer op groter skaal en assesseer resultate deurlopend.√√
- Hersien die proses/Doen nodige stappe indien nuwe stelsels nie werk nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede die BDKH-model/siklus kan toepas om die gehalte van hulle produkte te verbeter. **Maks (6)**

[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 6	PUNTE
6.1	8
6.2	6
6.3	4
6.4	4
6.5	8
6.6	6
6.7	8
6.8	4
6.9	6
6.10	6
TOTAAL	60

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C

Sien slegs die eerste TWEE (2) vrae na.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

7.1 **Inleiding**

- Die WVB is gepromulgeer/ingestel om ekonomiese ongelykhede van die verlede reg te stel.√
- Dit is van toepassing op verbruikers/kopers in Suid-Afrika.√
- Bevorder maatskaplike/ekonomiese welvaart van verbruikers in Suid- Afrika.√
- Die Wet het 'n impak op bykans elke sakesektor in Suid-Afrika.√
- Verbruikers word gesien as die ontvangers van goedere en dienste.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die Wet op Verbruikers-beskerming. **Maks (2)**

7.2 **Doel van die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB)**

- Bevorder regverdige/toeganklike en volhoubare plekke vir mense om hulle produkte te verkoop.√√
- Stel nasionale standaarde vas vir die beskerming van verbruikers.√√
- Gee riglyne vir beter verbruikersinligting om onregverdige sakepraktyke te verbied.√√
- Bevorder verantwoordelike verbruikersgedrag.√√
- Bevorder konsekwente wette met betrekking tot verbruikertransaksies en ooreenkomste.√√
- Daarstel van 'n Nasionale Verbruikerskommissie (NVK).√√
- Verseker dat verbruikers toegang het tot inligting wat hulle nodig het om ingeligte besluite te neem.√√
- Bevorder die regte en volle deelname van histories benadeelde individue as verbruikers.√√
- Verseker dat verbruikers nie mislei/bedrieg word deur verskaffers van goedere/ dienste nie.√√
- Bevorder verbruikerveiligheid deur hulle te beskerm teen gevaarlike produkte/ dienste.√√
- Versterk 'n kultuur van verbruikerregte en -verantwoordelikhede.√√
- Bemagtig verbruikers om regstappe te doen, as hulle regte geskend word.√√
- Beskerm verbruikers teen kontrakte wat onregverdige bepalings bevat wat die verantwoordelikhede van verskaffers beperk.√√
- Beskerm verbruikers teen gewetenlose besighede soos swendel-/wegloper franchisors.√√
- Stel verbruikers en besighede in staat om dispute regverdig op te los.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van die Wet op Verbruikersbeskerming. **Maks (10)**

7.3 **Verbruikersregte**

7.3.1 **Reg om te kies**√√

Verbruikers het die reg om:

- verskaffers√ en goedere te kies.√
- rond te soek√ vir die beste pryse.√
- 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 verbruikers se reg om te kies. Submaks (4)

7.3.2 **Reg tot privaatheid en vertroulikheid**√√
- Verbruikers het die reg om ongewenste direkte bemarking√ te stop/beperk.√
- Hulle kan beswaar maak√ teen ongewenste promosie-eposse/tele-verkope.√
- Hulle het die reg om klagtes te lê teen/te voorkom√ dat persoonlike inligting gedeel word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verbruikers se reg tot privaatheid en vertroulikheid. Submaks (4)

7.3.3 **Reg op billike en eerlike onderhandelinge/transaksies**√√
- Verskaffers mag nie fisiese krag√ of teistering teen verbruikers gebruik 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 verbruikers se reg op billike en eerlike onderhandelinge/transaksies. Submaks (4)

7.3.4 **Reg tot inligting rakende produkte en ooreenkomste/Reg tot openbaar-making van inligting**√√
- Kontrakte en 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 versoek.√
- 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 verbruikers se reg tot inligting/openbaarmaking van inligting. Submaks (4)

7.3.5 **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/duidelik op die etiket wees.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verbruikers se reg op billike bemarking/promosie. Submaks (4)

7.3.6 **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 waarborg√ of 'n geskrewe waarborg ontvang.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verbruikers se reg op billike waarde/goeie gehalte en veiligheid. Submaks (4)

7.3.7 **Reg op aanspreeklikheid van verskaffers**√√
- Verbruikers is geregtig op beskerming√ met bêrekoop-ooreenkomste.√
- Besighede moet kredietbewyse√ en vooruitbetaalde dienste gestand doen.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verbruikers se reg op aanspreeklikheid van verskaffers. Submaks (4)

7.3.8 **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 verbruikers se reg op billike/regverdige/redelike bepalings en voorwaardes. Submaks (4)

7.3.9 **Reg op gelykheid in die verbruikersmark**√√
- Besighede mag nie toegang√ tot goedere en dienste beperk nie.√
- Gehalte van goedere mag nie verskil√ as dit aan verskillende verbruikers verskaf word nie.√
- Besighede mag nie verskillende pryse√ vir dieselfde goedere/dienste vra nie.√
- Geen diskriminasie mag plaasvind√ wanneer besighede produkte en dienste in verskillende areas/plekke bemark nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verbruikers se reg op gelykheid in die verbruikersmark. Submaks (4)

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na. Maks (16)

7.4 **Impak van WVB op besighede**
Positiewe impak/Voordele
- Stel besighede in staat om hulle dispute regverdig op te los√ deur die Nasionale Verbruikerskommissie/Verbruikershof/Nywerheidsombudsmanne.√
- Besighede kan 'n goeie beeld verkry√ as hulle verseker dat verbruikersregte nie geskend word nie.√
- Kan verbruikers se lojaliteit wen√, as hulle aan die WVB voldoen.√
- Besighede het waarskynlik minder hofsake teen hulle√ vir verbruikersregte wat oortree is.√
- Besighede kan beskerm word√ as hulle as verbruikers beskou word.√
- Hulle kan teen oneerlike mededingers√ beskerm word.√
- Verhoed dat groter besighede√ kleiner besighede ondermyn.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/ voordele van WVB op besighede.

EN/OF

Negatiewe impak/Nadele

- Foutiewe items moet vervang/herstel/uitbetaal word, indien die fout binne ses maande na aankope voorkom.√
- Hulle moet meer inligting√ oor hulle produkte en prosesse/dienste bekend maak.√
- Vertroulike sake-inligting√ kan beskikbaar raak vir mededingers.√
- Verbruikers kan besighede uitbuit√ en goedere teruggee/kla wanneer dit nie nodig is om dit te doen nie.√
- Prosesse en prosedures wat deur WVB vereis word√, kan duur en tydrowend wees.√
- Besighede kan voel dat hulle onnodig belas word√ deur wetlike prosesse.√
- Boetes vir nie-nakoming√ kan dalk baie hoog wees.√
- Personeel moet opgelei word/Regskenners moet gekonsulteer word√, wat lei tot hoër koste.√
- Baie besigheidsdokumente moet vereenvoudig/hersien word teen ekstra koste√, omdat verbruikers die reg het om kontrakte in eenvoudige/verstaanbare taal te ontvang.√
- Administrasiekoste verhoog√, omdat wetlike kontrakte in eenvoudige taal/op die vlak van die verbruiker bewoord moet word.√
- Besighede benodig versekering√teen verbruikerseise√/Voorskrifte in die Wet verhoog die risiko vir onvoorsiene eise en regsgedinge√ wat ook die risiko vir versekeringsmaatskappy verhoog wat beskerming aan besighede moet bied.√
- Bestuur van die verskaffingsketting vir voorraadvlakke sal moet aanpas√, omdat foutiewe goedere binne ses maande vervang moet word op versoek van die klant.√
- Inligtingstegnologiestelsels moet verbeter word√, omdat die kleinhandelaar meer gedetailleerde rekords moet hou van interaksie met verbruikers/moet in staat wees om aan die Nasionale Verbruikerskommissie verslag te lewer.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/ nadele van WVB op besighede. **Maks (12)**

7.5 **Praktiese maniere om aan die WVB te voldoen**

- Maak pryse van alle produkte op uitverkoping bekend.√√
- Verseker dat goedere/dienste aangebied, gestandardiseer is/dieselfde gehalte het.√√
- Voldoen aan die wetlike vereistes vir promosiekompetisies.√√
- Vertoon die besigheid se naam op alle besigheidsdokumente, bv. briefhoofde/ fakture/kontrakte.√√
- Alle ooreenkomste moet 'n vyf-dag afkoeltydperk toelaat.√√
- Voldoen aan die vereistes rakende die vertoon van inligting op etikette/ verpakking, bv. rook is gevaarlik vir swanger vroue.√√
- Bondeling van goedere/dienste moet verbruikers bevoordeel, bv. om 'n selfoon en tablet teen 'n spesiale prys aan te bied.√√
- Verskaf voldoende opleiding aan personeel ten opsigte van WVB.√√
- Implementeer fasiliteite om klagtes te hanteer, bv. houers vir voorstelle.√√
- Enige ander praktiese manier wat besighede moet implementeer om aan die WVB te voldoen. **Maks (8)**

7.6 **Gevolgtrekking**

- Die WVB dwing beide besigheid en verbruikers om verantwoordelik op te tree wanneer hulle sake doen.√√
- Nie-nakoming deur besighede kan lei tot boetes/regstappe.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met WVB **Maks (2)**

[40]

VRAAG 7: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	**Maksimum**	**Totaal**
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Doel van WVB	**10**	
Verbruikersregte	**16**	
Impak van WVB op besighede	**12**	
Voldoening deur besighede	**8**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		**8**
Struktuur/Uitleg	**2**	
Analise/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)

8.1 **Inleiding**
- Beleggers het 'n reeks van beleggingsgeleenthede om van te kies.√
- Hulle meet hierdie beleggingsgeleenthede teen kriteria vir goeie beleggings.√
- Beleggers stel finansiële doelwitte en neem verskillende faktore in ag wanneer hulle hierdie besluite neem.√
- Die Johannesburgse Sekuriteitebeurs (JSE) is 'n formele mark wat uit alle genoteerde publieke maatskappye bestaan.√
- Die Nasionale Tesourie van Suid-Afrika reik RSA-Kleinhandelspaareffekte/ Regeringskleinhandeleffekte aan die algemene publiek uit.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met belegging en die JSE/ RSA-Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandeleffekte. **Maks (2)**

8.2 **Faktore wat oorweeg moet word wanneer beleggingsbesluite geneem word**

8.2.1 **Opbrengs op Belegging (OOB)** √√
- Verwys na inkomste uit die belegging√, naamlik rente, dividende of kapitaalappresiasie (-groei/toename) op die oorspronklike bedrag belê.√
- Gewoonlik is daar 'n direkte verband√ tussen risiko en opbrengs.√
- Die opbrengs moet aangedui word√ as netto na-belasting-wins op die belegging.√
- Opbrengs kan in die vorm van kapitaalwins wees√, waar die bate se waarde toegeneem/appresieer het.√
- Die netto na-belasting opbrengs moet hoër√ wees as die inflasiekoers.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met OOB. Submaks (4)

8.2.2 **Risiko**√√
- Verwys na die kans dat die bedrag belê in waarde kan verminder/in totaal met tyd verloor sal word√, weens onvoorsiene omstandighede.√
- Hoe hoër die potensiële opbrengs√, hoe hoër is die risiko vir 'n potensiële verlies.√
- Voorbeeld: belegging in aandele het 'n hoër risiko√ as 'n belegging in 'n vaste deposito.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met risiko. Submaks (4)

8.2.3 **Likiditeit**√√
- 'n Bedrag kapitaal kan in 'n soort belegging belê word√, wat maklik in kontant omgeskakel kan word.√
- Die term *likiditeit* word gebruik om die eenvoudigheid en tempo√ waarteen beleggers hulle belegging in kontant kan omskakel, te beskryf.√
- Voorbeeld: 'n belegging in 'n spaarrekening is makliker omskepbaar in kontant√ as 'n belegging in 'n vaste deposito wat gewoonlik vir 'n vasgestelde tydperk belê word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met likiditeit. Submaks (4)

8.2.4 **Belasting**√√
- 'n Goeie belegging√ sal goeie na-belastingopbrengs oplewer.√
- Inkomstebelastingimplikasies moet oorweeg word√ om sodoende 'n hoë na-belastingopbrengs te verseker.√
- Belastingkoerse is nie noodwendig dieselfde√ vir verskillende soorte beleggings nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met belasting. Submaks (4)

8.2.5 **Inflasiekoers**√√
- Inflasie verwys na 'n daling√ in die waarde van geld as gevolg van stygende pryse.√
- Mense word beïnvloed deur 'n hoë inflasiekoers√, omdat hulle geldwaarde/ koopkrag afneem.√
- Die opbrengs op belegging moet hoër√ as die inflasiekoers wees.√
- Inflasie het 'n positiewe effek op sommige beleggings√ soos eiendom en aandele waar inkomste/opbrengs verhoog soos inflasie toeneem.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die inflasiekoers.

Submaks (4)

8.2.6 **Beleggingstydperk**√√
- Dit verwys na die duur van die belegging√ wat die opbrengs op belegging kan beïnvloed.√
- Dit kan kort, medium√ en/of lang termyn wees.√
- Die beleggingstydperk sal afhang√ van die klant se persoonlike behoeftes.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die beleggingstydperk.

Submaks (4)

8.2.7 **Beleggingsbeplanningsfaktore**√√
- Beleggers moet altyd die veiligste√ moontlike beleggingsgeleenthede oorweeg.√
- Sommige beleggings bied lae inkomste op die kapitaalbedrag belê√, maar dit kan 'n veiliger belegging wees as een wat 'n hoër inkomste bied.√
- Ondersoek beleggingsmoontlikhede√ met 'n geskiedenis van goeie opbrengs.√
- Verdeel beleggings√ tussen verskillende beleggingsopsies.√
- Die metode√ waarop rente/opbrengs op belegging bereken word moet in ag geneem word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met beleggingsbeplannings-faktore. Submaks (4)

8.2.8 **Begrotings**√√
- Beleggers kan die bedrag oorskotgeld√ wat belê kan word, bepaal.√
- Beleggers moet begroot√ vir onvoorsiene koste.√
- Begroting moet vir gebeurlikheidsplanne/belegging/spaar√ voorsiening maak.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met begrotings. Submaks (4)

8.2.9 **Volatiliteit/Skommelinge op beleggingsmarkte**√√
- Fluktuasie in nasionale√ en internasionale ekonomiese neigings moet in ag geneem word.√
- Vlakke van volatiliteit√ sal die opbrengs op beleggings bepaal.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met volatiliteit/skommelinge op beleggingsmarkte. Submaks (4)

Maks (16)

8.3 **Funksies van die Johannesburgse Sekuriteitebeurs (JSE)**

- Gee geleenthede aan finansiële instellings√, bv. versekeringsmaatskappye om hulle 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 moontlik gemaak.√
- Streng beleggingsreëls√ verseker 'n gedissiplineerde mark vir sekuriteite.√
- Moedig√ nuwe beleggings aan.√
- Mobiliseer fondse√ vir versekeringsmaatskappye en ander instellings.√
- Verkry√ primêre kapitaal.√
- Reguleer markte√ vir verhandeling in aandele.√
- Beplan, doen navorsing en gee advies√ oor beleggingsmoontlikhede.√
- Verseker dat die mark bedryf word√ op 'n deursigtige manier.√
- Verskaf beskerming√ aan beleggers.√
- Moedig korttermyn-√ beleggings aan.√
- Fasiliteer elektroniese verhandeling√ van aandele/STRATE.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die funksies van die JSE.

Maks (12)

8.4 **Onderskeid tussen saamgestelde en enkelvoudige rente**

Saamgestelde rente	Enkelvoudige rente
- Rente verdien op die oorspronklike bedrag belê√, sowel as rente verdien in vorige tydperk(e).√	- Rente verdien op die oorspronklike bedrag√ en nie op vorige tydperke se aangewaste rente nie.√
- Hoofsom groei√ met die byvoeging van rente.√	- Hoofsom bly onveranderd√ oor die volle tydperk van die belegging.√
- Rente word bereken op 'n hoër hoofsom√ en dan weer daarby getel.√	- Rente word apart gehou√ tensy dit herbelê word.√
- Lewer hoë√ opbrengs op belegging.√	- Lewer kleiner√ opbrengs op belegging.√
- Totale rentebedrag verdien op belegging√ is hoog.√	- Totale rentebedrag verdien op belegging√ is laer.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met saamgestelde rente.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met enkelvoudige rente.
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 onderskeid nie duidelik is nie. **Maks (6)**

8.5 **Impak van RSA-Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandeleffekte op beleggers**

Positiewe impak/Voordele
- Gewaarborgde opbrengs√, omdat rentekoers vasgestel is vir die hele beleggingstydperk.√
- Rentekoerse√ is markverwant.√
- Maklike toegang tot die belegging is moontlik√, omdat kontant na die eerste twaalf maande onttrek kan word, onderworpe aan boetes.√
- Lae risiko/Veilige belegging,√ omdat daar in die Suid-Afrikaanse regering belê word wat nie gelikwideer kan word nie.
- Dit is 'n bekostigbare soort belegging√ vir alle vlakke van inkomsteverdieners, insluitend pensionarisse.√
- Kleinhandeleffekte is maklik/gerieflik√ om elektronies/by enige Poskantoor/Pick 'n Pay-winkel/direk van Nasionale Tesourie te bekom.√
- Geen heffings/koste/kommissies is betaalbaar√ op hierdie soort belegging nie.√
- Rente is gewoonlik hoër√ as op vaste deposito's.√
- Kleinhandeleffekte is genoteer√ op die kapitaalvoorskotmarkte/op die JSE.√
- Beleggers jonger as 18 jaar/Minderjariges kan belê met die bystand van 'n wettige voog√, wat spaar van 'n jong ouderdom af aanmoedig.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe impak/voordele van RSA-Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandeleffekte op beleggers.

EN/OF

Negatiewe impak/Nadele
- Kleinhandeleffekte kan nie aan banke sedeer word√ vir sekuriteit op lenings nie.√
- 'n Minimum van R1 000 kan belê word,√ wat klein beleggers dalk moeilik bymekaar kan maak.√
- Kleinhandeleffekte is nie vrylik verhandelbaar√ tussen beleggers nie.√
- Beleggers moet geldige SA identifikasie hê/ouer wees as 18 jaar√ wat buitelanders/jong mense kan ontmoedig om te belê.√
- Boetes word gehef op vroeë onttrekkings√, as die belegging minder as 12 maande oud is.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van RSA-Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandeleffekte op beleggers.

Maks (12)

8.6 **Gevolgtrekking**
- Na oorweging van verskeie beleggingsgeleenthede en risokofaktore, kan beleggers 'n ingeligte/berekende besluit neem.√√
- Beleggers moet beleggings vanaf 'n jong ouderdom maak om die voordele van welvaartskepping te kan benut.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met beleggings in aandele op die JSE/RSA-Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandeleffekte.

Maks (2)
[40]

VRAAG 8: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Faktore vir beleggingsbesluite	**16**	
Funksies van die JSE	**12**	
Onderskeid tussen saamgestelde en enkelvoudige rente	**6**	
Impak van RSA-Kleinhandel-spaareffekte	**12**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		
Struktuur/Uitleg		**2**
Analise/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 (ETIEK EN PROFESSIONALISME)

9.1 Inleiding

- Etiese gedrag en sakepraktyke word van elke werknemer in die besigheid verwag.√
- Etiese en professionele gedrag beteken dat die hoogste regs- en morele standaarde gehandhaaf moet word wanneer daar met rolspelers omgegaan word.√
- Besighede wat professionele, verantwoordelike en etiese sakepraktyke aanvaar, sal winsgewend/volhoubaar bly oor 'n lang tydperk.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met etiese en professionele sakepraktyke. **Maks (2)**

9.2 Professionele, verantwoordelike en etiese sakepraktyke

- Besighede moet alle werknemers gelyk/dieselfde behandel.√√
- Beplan deeglik en stel voorsorgmaatreëls in.√√
- Betaal billike lone/salarisse wat in lyn is met die minimum vereistes van die WBDV/Vergoed werknemers vir oortyd en werk op openbare vakansiedae.√√
- Raak betrokke in omgewingsbewaringsprogramme/Vermy besoedeling van die omgewing, bv. deur wettig ontslae te raak van giftige afvalstowwe.√√
- Moenie 'n onderneming begin met ander besighede se idees wat wettig beskerm is nie.√√
- Besigheidsbesluite/-aksies moet duidelik/deursigtig vir alle rolspelers wees.√√
- Besighede moet verantwoordbaar/verantwoordelik√ vir hulle besluite/dade/ patentregte te wees.√√
- Betaal gereeld belasting/Registreer by SAID om aan die wet te voldoen.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe professionele, verantwoordelike en etiese sakepraktyke uitgevoer moet te word.

LET WEL: Sien slegs eerste VYF (5) na. (Enige 5 x 2) **(10)**

9.3 Onderskeid tussen professionele en etiese gedrag

Professionele gedrag	Etiese gedrag
- Verwys na wat reg/verkeerd/aanvaarbaar is√ in 'n besigheid.√	- Verwys na beginsels van reg/verkeerd/ aanvaarbaar√ in die samelewing.√
- Stel van standaarde√ vir verwagte gedrag.√	- Voldoen aan 'n stel waardes√ wat moreel aanvaarbaar is.√
- Toepassing van 'n gedragskode√ van 'n professie/ besigheid.√	- Vorm deel van 'n gedragskode√ om werknemers te lei om eties op te tree.√
- Fokus op ontwikkeling van 'n morele kompas√ vir besluitneming.√	- Fokus op beskerming van die besigheid/professie√ se reputasie.√
- Sluit riglyne√ vir werknemers se voorkoms/ kommunikasie/houding/verantwoordelikheid√, ens.	- Behels die volg van beginsels vir reg/verkeerd√ in besigheidsaktiwiteite/ -praktyke/-onderhandelings.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met professionele gedrag in 'n besigheid.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met etiese gedrag in 'n besigheid.
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. **Maks (6)**

9.4 **Kwessies wat etiese en professionele gedrag in 'n besigheid kan uitdaag**

9.4.1 **Prysvasstelling van goedere in landelike gebiede**

- Sommige besighede in landelike gebiede buit hulle klante uit√ deur baie meer by hulle pryse by te voeg as wat nodig is.√
- Sommige verbruikers in landelike gebiede het min ekonomiese mag√ en is kwesbaar vir uitbuiting.√
- Besighede kan monopolieë in landelike gebiede vorm√ en hulle pryse eensydig verhoog.√
- Dit kan dalk algemene praktyk wees om hoër pryse vir goedere√ van laer gehalte in landelike gebiede te betaal.√
- Goedere se pryse in hierdie gebiede√ is gewoonlik gebaseer op die persoonlike eienskappe van die verbruiker.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met prysvasstelling van goedere in landelike gebiede as 'n uitdaging vir etiese en professionele gedrag in 'n besigheid.

Submaks (4)

Aanbevelings

- Besighede moet billik te wees en redelike prysvasstelling toepas.√√
- Toegang tot landelike gebiede moet verhoog word, sodat meer produkte en 'n wyer verskeidenheid beskikbaar sal wees.√√
- Verbruikers in landelike gebiede moet aandring op billike pryse en moet enige onbillike pryse aanmeld.√√
- Entrepreneurskap moet aangemoedig word in hierdie gebiede.√√
- Koste-effektiewe maniere om produkte te vervoer moet ondersoek word.√√
- Verskaffers kan saamwerk as hulle produkte aan landelike gebiede lewer.√√
- Enige ander relevante aanbeveling wat verband hou met prysvasstelling van goedere in landelike gebiede as 'n uitdaging vir etiese en professionele sakepraktyke. Submaks (6)

9.4.2 **Seksuele teistering**

- 'n Skending van basiese menseregte wat gewoonlik plaasvind wanneer iemand in 'n gesagsposisie sy/haar mag/posisie misbruik√, bv. 'n gebaar/opmerking/aksie/suggestiewe gedrag wat die werker viktimiseer.√
- Seksuele teistering word deur die wet verbied√, omdat 'n slagoffer iemand kan laat vervolg wat hom/haar op 'n seksuele wyse geviktimiseer het.√
- Die party wat geraak word, is gewoonlik huiwerig om die insident te rapporteer√ uit vrees vir viktimisasie.√
- Bestuurder beloof 'n salarisverhoging/bevordering/Quid pro quo-teistering√ in ruil vir seksuele guns.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met seksuele teistering as 'n uitdaging vir etiese en professionele sakepraktyke. Submaks (4)

Aanbevelings
- Implementeer interne klagte en dissiplinêre prosedures.√√
- Lei werker op oor seksuele teisteringskwessies.√√
- Formuleer 'n beleid rakende seksuele teistering.√√
- Skep 'n gesonde werksomgewing waar alle werknemers se regte en waardigheid gerespekteer word.√√
- Interne ondersoeke moet gedoen word om die erns van die teistering te bepaal.√√
- Ernstige gevalle/sake van seksuele teistering moet by die betrokke instellings soos die Suid-Afrikaanse Polisiediens (SAPS) aangemeld word.√√
- Verseker dat voldoen word aan die wet/gedragskode van die besigheid.√√
- Enige ander relevante aanbeveling wat verband hou met seksuele teistering as 'n uitdaging vir etiese en professionele sakepraktyke. Submaks (6)

9.4.3 **Ongemagtigde gebruik van fondse**
- Hierdie vorm van bedrog is die misbruik van geld sonder vooraf goedkeuring/ magtiging√ van 'n senior bestuurder.√
- Bedrog verhoog die bedryfskoste van besighede/beïnvloed mededinging/skrik beleggers af√ wanneer pryse verhoog moet word om verliese te absorbeer.√
- Gebruik van maatskappy se bates√ vir private gebruik/persoonlike gewin.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die ongemagtigde gebruik van fondse as 'n uitdaging vir etiese en professionele sakepraktyke. Submaks (4)

Aanbevelings
- Beperk die aantal werknemers wat toegang het tot die besigheid se fondse/ bates.√√
- Identifiseer risiko-areas/swak plekke.√√
- Implementeer/Stel bedrogvoorkomingstrategieë in.√√
- Doen gereelde oudits.√√
- Besighede moet werknemers oplei/inlig rakende die gevolge van bedrog.√√
- Bedrogvoorkoming moet die gesamentlike verantwoordelikheid van besigheid en werknemers te wees.√√
- Duidelike beleide moet in plek wees sodat werknemers bewus sal wees van wat as bedrog bestempel sal word.√√
- Enige ander relevante aanbeveling wat verband hou met die ongemagtigde gebruik van fondse as 'n uitdaging vir etiese en professionele sakepraktyke.

Submaks (6)
Beskrywing: Maks (12)
Aanbeveling: Maks (18)
Maks (30)

9.5 **Gevolgtrekking**
- 'n Besigheid se gedragskode moet verhoudinge verbeter en onetiese sakepraktyke uitskakel.√√
- Werknemers wat nie aan die etiese en gedragskode gehoor gee nie, moet gedissiplineer te word.√√
- Besighede kan goeie korporatiewe bestuur gebruik om kwessies te hanteer wat uitdagings bied vir etiese en professionele gedrag.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met etiese en professionele besigheidspraktyke. **Maks (2)**

[40]

VRAAG 9: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Professionele, verantwoordelike en etiese sakepraktyke	**10**	
Onderskeid tussen etiese en professionele gedrag	**6**	
Drie Onetiese kwessies: Beskrywings	**12**	
Aanbevelings	**18**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		
Struktuur/Uitleg		**2**
Analise/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 (MENSLIKE HULPBRONNE)

10.1 **Inleiding**

- Die doel van keuring is om aansoekers te kies wat waarskynlik suksesvol in die geadverteerde poste sal wees.√
- Die werkgewer en die werknemer moet 'n wettige/bindende indiensnemingskontrak opstel.√
- 'n Goeie induksieprogram sal nuwe werknemers in staat stel om vinnig in te skakel.√
- Alle aanstellingsprosedures moet binne die raamwerk van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI) geskied, om billikheid te verseker.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met keuring/indiensnemingskontrak/induksieprogramme en nakoming van die WGI **Maks (2)**

10.2 **Keuringsproses**

- Bepaal regverdige assesseringskriteria√ waarop keuring gebaseer sal word.√
- Gebruik die assesseringskriteria om alle CV's/aansoekvorms√ ontvang tydens werwing, te assesseer√/Voorlopige sifting√ word gedoen deur die aansoeke ontvang uit te sorteer volgens die kriteria vir die pos.√
- Nagaan (Kontroleer) dat kandidate nie vals dokumente indien nie√, bv. vervalste sertifikate/ grade.√
- Maak 'n voorlopige lys van alle kandidate√ wat vir die pos kwalifiseer.√
- Sif en gaan referente/verwysings na√, bv. bevestig kandidate se kriminele rekords/ kredietgeskiedenis/sosiale media-profiel√, ens.
- Voorlopige onderhoude√ om kandidate wat vir pos kwalifiseer, te identifiseer.√
- Lig alle kandidate in√ oor die uitslag van die aansoek.√
- Stel 'n kortlys saam√ van ongeveer vyf mense.√
- Nooi die gekortlyste aansoekers/kandidate√ vir 'n onderhoud.√
- Gekortlyste kandidate kan onderwerp word aan verskeie soort keuringstoetse√, bv. vaardigheidstoetse.√
- 'n Geskrewe aanbod word√ aan die gekose kandidaat gemaak.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die keuringsproses wanneer nuwe werkers aangestel word.

LET WEL: Prosedure kan in enige volgorde wees. **Maks (12)**

10.3 **Regsvereistes van die indiensnemingskontrak**

- Indiensnemingskontrak is die geskrewe ooreenkoms√ tussen die werkgewer en die werknemer.√
- Dis 'n regsbindende dokument√ alhoewel sekere aspekte van die kontrak onderhandelbaar is.√
- Dit mag nie enige vereistes√ wat strydig met die WBDV is, bevat nie.√
- Betrokke partye√ moet kontraktuele kapasiteit hê.√
- Die werkgewer en werknemer moet albei tevrede√ met die voorwaardes in die indiensnemingskontrak wees.√
- Nie die werknemer of die werkgewer kan eensydig√ aspekte van die indiensnemingskontrak verander nie.√
- Dit moet 'n gedrags- en/of 'n etiese kode√ vir werknemers insluit.√
- Spesifieke besonderhede van die pos/vergoedingspakket√ moet duidelik in die kontrak uiteengesit te wees/aan werknemers verduidelik te word.√
- Die menslikehulpbron-bestuurder moet die bepalings en voorwaardes van die kontrak√ aan die werknemers verduidelik, indien nodig.√
- Dit moet duidelik√ die voorwaardes vir indiensneming/pligte/ verantwoordelikhede van werknemers uiteensit.√
- Dit moet duidelik stipuleer wat werknemer√ ten opsigte van voordele en arbeidswetgewing gaan ontvang.√

- Alle besigheidsbeleide/prosedures/dissiplinêre kodes√ moet deel vorm van die indiensnemingskontrak.√
- Werkgewers moet werknemers toelaat om die diensvoorwaardes en gedragskodes deur te lees√ voordat hulle dit onderteken.√
- Nuwe werknemers kan ook regskenners raadpleeg√ om hulle te help om die bepalings en voorwaardes van die kontrak te verstaan.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die regsvereistes van die indiensnemingskontrak. **Maks (14)**

10.4 **Aspekte wat by die induksieprogram ingesluit moet te word**
- Veiligheidsregulasies en reëls.√√
- Oorsig van die besigheid.√√
- Inligting oor die besigheid se produkte/dienste.√√
- Toer van die perseel en 'n bekendstelling aan sleutelpersone en kollegas.√√
- Diensvoorwaardes, werksure/verlofaansoekprosedure/dissiplinêre prosedures√√, ens. ingesluit.
- Administrasiebesonderhede, stelsels/prosesse/logistiek ingesluit.√√
- Vergader met senior bestuur, wat die maatskappy se visie/waardes en die posbeskrywing/daaglikse take sal uiteensit.√√
- Bespreek die indiensnemingskontrak en diensvoorwaardes.√√
- Bespreek personeelbeleid, bv. telefoonoproepe/Internet-gebruik√√, ens.
- Bespreek die werknemer se voordele.√√
- Korporatiewe maatskaplike programme.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aspekte wat by die induksieprogram ingesluit moet te word. **Maks (12)**

10.5 **Nakoming van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI)**
- Joe moet waak teen diskriminerende aanstellings.√√
- Beoordeel die rassesamestelling van alle werknemers, ook senior bestuur.√√
- Verseker dat daar gelyke verteenwoordiging van alle rasgroepe is op alle vlakke van indiensneming.√√
- Hy moet gelyke geleenthede en billike behandeling bevorder.√√
- Die aanstellingsproses moet duidelik uiteengesit wees, sodat alle partye deeglik ingelig is.√√
- Hy kan psigometriese toetse gebruik om aansoekers/werknemers te beoordeel om te verseker dat geskikte kandidate aangestel word.√√
- Hy moet verseker dat diversiteit/inklusiwiteit in die werkplek bereik word.√√
- Implementeer regstellende-aksie-maatreëls om onreg wat aangewese groepe ondervind, reg te stel.√√
- Stel 'n gelyke indiensnemingsplan in konsultasie met werknemers op.√√
- Implementeer 'n gelyke indiensnemingsplan.√√
- Dien die gelyke indiensnemingsplan by die Departement van Arbeid in.√√
- Maak een of meer senior bestuurders in beheer van die gelyke indiensnemingsplan om die implementering en monitering daarvan te verseker.√√
- Elimineer struikeblokke wat 'n negatiewe impak op aangewese groepe het.√√
- Redelike akkommodering van mense uit aangewese groepe.√√
- Behou/Ontwikkel/Lei aangewese groepe op, vaardigheidsontwikkeling ingesluit.√√
- Lewer gereeld verslag aan die Department van Arbeid oor die vordering met die implementering van die plan.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe Joe kan voldoen aan die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI) wanneer nuwe aanstellings gemaak word.. **Maks (8)**

10.6 **Gevolgtrekking**

- Werknemers is die belangrikste hulpbron in enige besigheid en sukses word sterk beïnvloed deur 'n deeglike keuringsproses en induksieprogram.√√
- 'n Indiensnemingskontrak dien as bewys van indiensneming in die geval van 'n dispuut wat in die hof kan draai.√√
- Die WGI bevorder en reguleer nie net regstellende aksie nie, maar gee ook riglyne vir 'n billike aanstellingsproses.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met keuring, indiensnemingskontrak, induksieprogram en voldoening aan die WGI. **Maks (2)**

[40]

VRAAG 10: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	**Maksimum**	**Totaal**
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Keuringsproses	**12**	
Regsvereistes van die indiensnemingskontrak	**14**	
Induksieprogram	**12**	
Nakoming van die WGI	**8**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		
Struktuur/Uitleg		**2**
Analise/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