



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

BESIGHEIDSTUDIES

2017

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 genummer is nie.
4. Behalwe waar ander instruksies gegee word, moet antwoorde in volsinne wees.
5. Gebruik die puntetoekenning en aard van elke vraag om die lengte en diepte van 'n antwoord te bepaal.
6. Gebruik die tabel hieronder as 'n gids vir punte- en tydtoekenning wanneer jy elke vraag beantwoord.

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

7. Begin die antwoorde 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. Skryf die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) neer, kies die antwoord en maak 'n kruisie (X) oor die letter (A–D) van jou keuse in die ANTWOORDEBOEK.

VOORBEELD:

1.1.11 A B C D

- 1.1.1 Die Sektorale Onderwys-en-Opleidingsowerhede (SOOO/'SETA') het tot stand gekom om ...
- A werkseleenthede te verskaf.
 - B leerders op skool te onderrig.
 - C opleiding aan te bied.
 - D werkplekvaardigheidsplanne goed te keur.
- 1.1.2 Hombi Bpk. het van hul bates verkoop om hul kontantvloei te verbeter. Hierdie besigheidstrategie staan as ... bekend.
- A likwidasie
 - B aflegging
 - C ontbondeling/vervreemding
 - D diversifikasie
- 1.1.3 Hierdie Wet maak dit vir verbruikers moontlik om toegang tot skuldberading te kry:
- A Nasionale Kredietwet, 2005 (Wet 34 van 2005)
 - B Wet op Verbruikersbeskerming, 2008 (Wet 68 van 2008)
 - C Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging, 2003 (Wet 53 van 2003)
 - D Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet 66 van 1995)
- 1.1.4 Die versekerde sal 'n enkelbedrag ontvang wanneer 'n spesifieke ouderdom bereik word. Dit verwys na die versekeringsbeginsel van ...
- A skadeloosstelling.
 - B versekerbaarheid.
 - C sekuriteitstelling.
 - D goeie trou.
- 1.1.5 Inligting in die vorm van 'n ... is 'n voorbeeld van 'n nie-verbale aanbieding.
- A dataprojektor
 - B geskrewe verslag
 - C videokonferensie
 - D mondelinge verslag

- 1.1.6 Hierdie spandinamika-teorie fokus op VIER pare houdings en funksies:
- A Belbin
 - B Jungian
 - C Margerison-McCann
 - D MTR-I-benadering
- 1.1.7 Besighede gebruik hul ...-programme om die lewensomstandighede van die gemeenskappe waarbinne hulle bedrywig is, te verbeter.
- A maatskaplike bestuur
 - B maatskaplike beleggings
 - C korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid
 - D korporatiewe bestuur
- 1.1.8 Die prosedure waar alle CV's wat ontvang is teenoor voorafbepaalde kriteria geëvalueer word:
- A Opleiding
 - B Keuring
 - C Plasing
 - D Werwing
- 1.1.9 Sasha se Haarstudio kan beter gehalte diens lewer, omdat sy ...
- A baie talentvolle haarkappers in diens het.
 - B slegs die beste beskikbare haartoerusting kan bekostig.
 - C onbeperkte toegang tot beleggers het.
 - D direk met klante kan kommunikeer om hul tevredenheidsvlakke te bepaal.
- 1.1.10 EEN van die gesondheids- en veiligheidsverteenvoorder se take:
- A Identifiseer moontlike gevare in die werkplek
 - B Meld foutiewe produkte aan
 - C Maak 'n geldelike bydrae tot die sentrale fonds
 - D Kla werkers aan wat nie aan veiligheidsmaatreëls voldoen nie

(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. Elke woord mag slegs EEN KEER gebruik word.

by-; dispuut; Verbruikersbeskerming; aandeelhouders; grief; Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes; dividend; vennote; huur; verpligte

- 1.2.1 Die Wet op ... skep 'n raamwerk vir gesonde indiensnemingspraktyke en veiligheidsmaatreëls.
- 1.2.2 Beleggers wat 'n deel van 'n maatskappy besit, word ... genoem.
- 1.2.3 'n Werknemer kan 'n ... indien wanneer hy/sy nie met die besluit wat senior bestuur geneem het, saamstem nie.
- 1.2.4 Inkomste wat uit 'n belegging in eiendom verdien is, staan as ... bekend.
- 1.2.5 Addisionele bydraes wat die werkgever tot die werknemer se mediese hulpskema maak, is 'n voorbeeld van ... voordele wat die onderneming aanbied. (5 x 2) (10)

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Bonusaandele	A	vergoeding gebaseer op die aantal items vervaardig
1.3.2	Strategie	B	ignoreer die besigheid se kleredragkode
1.3.3	Professionele besigheidspraktyk	C	uitgereik deur 'n maatskappy as vergoeding vir vestigingsdienste
1.3.4	Stukwerk	D	werknemers kan toegang tot gesondheidsorg in die werkplek hê
1.3.5	Maatskaplike regte	E	'n aksieplan om 'n voorafbepaalde doel te bereik
		F	uitgereik deur 'n maatskappy as vergoeding vir dividendverliese
		G	proses om 'n aksieplan te implementeer
		H	voldoen te alle tye aan besigheidsbeleid
		I	vergoeding gebaseer op 'n ooreengekome uurlikse tarief
		J	werknemers kan godsdienstige vakansiedae vier

(5 x 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Beantwoord ENIGE DRIE vrae in hierdie afdeling.

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

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

- 2.1 Noem enige VYF aspekte van die PESTWO/'PESTLE'-analise-model. (5)
- 2.2 Identifiseer 'n besigheidstrategie wat deur ELKE stelling hieronder verteenwoordig word:
- 2.2.1 Peter se Bakkery het al hul bates verkoop om krediteure te betaal en het die besigheid gesluit.
- 2.2.2 NTI Bpk. het nuwe takke in Nigerië en Chicago oopgemaak om hul markaandeel te vergroot.
- 2.2.3 Die eienaar van Excellency Boekwinkel het besluit om ook koffie en koek in haar winkel te verkoop.
- 2.2.4 Vars Sap Onbeperk het Potgieter se druiweplaas gekoop.
- 2.2.5 Snow White Winkels het die prys van die nuwe All White-waspoeier verlaag om grootmaataankope aan te moedig. (10)
- 2.3 Omskryf in breë trekke enige VIER stappe in die evaluering van 'n strategie. (8)
- 2.4 Noem die DRIE sakeomgewings en dui die mate aan waartoe 'n onderneming elk van hierdie omgewings kan beheer. (9)
- 2.5 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

MEGAN AFRICAN CUISINE (MAC)

Megan besit 'n restaurant, Megan African Cuisine, wat tradisionele kos teen billike pryse verkoop. Die munisipaliteit het MAC genooi om oor naweke 'n tradisionele kosstalletjie by die kultuurmark oop te maak. Hierdie mark lok baie toeriste en plaaslike klante.

MAC gebruik 'n ou kasregister wat nie altyd alle kontanttransaksies akkuraat aanteken nie. Verskaffers het ook hulle pryse weens inflasie verhoog. MAC verloor klante aan Nozizwe Buy & Braai wat pap en vleis teen baie lae pryse verkoop. Megan het nie 'n goeie bemarkingstrategie om klante te behou nie.

- 2.5.1 Stel 'n SSGB ('SWOT')-analise vir MAC saam. (8)
- 2.5.2 Beveel maniere aan waarop MAC ELKE swak punt wat in VRAAG 2.5.1 geïdentifiseer is, kan oplos. (4)

- 2.6 Verduidelik hoe ondernemings die volgende verbruikersregte kan bevorder:
- 2.6.1 Reg om te kies (4)
 - 2.6.2 Reg tot inligting (4)
- 2.7 Bespreek die impak van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998) op ondernemings. (8)
[60]

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

- 3.1 Gee VYF voorbeelde van langtermynversekering. (5)
- 3.2 Klassifiseer ELKE stelling hieronder as *verpligte* of *nie-verpligte* versekering:
- 3.2.1 Sam het by die Padongelukkefonds geëis omdat hy sy arm in 'n motorongeluk verloor het.
 - 3.2.2 Yugo Vervaardigers het hul werkers teen beserings en siektes, wat in die werksplek kan voorkom, verseker.
 - 3.2.3 Floyd Teëls het hul gebou teen diefstal en brand verseker.
 - 3.2.4 James het by die Werkloosheidsversekeringsfonds geëis in die tydperk wat hy werkloos was.
 - 3.2.5 Lisa het haar lewe teen enige gebeurlikheid wat haar ongeskik vir werk kan maak, verseker. (10)
- 3.3 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.
- John het R350 000 by sy ma geërf. Hy wil hierdie bedrag in 'n veilige laerisiko-beleggingsopsie belê met 'n gewaarborgde opbrengs waar geen koste, fooie of kommissie betaalbaar is nie.
- 3.3.1 Identifiseer die soort belegging wat aan John se vereistes sal voldoen. Motiveer jou antwoord. (3)
 - 3.3.2 Verduidelik die voordele van die soort belegging wat in VRAAG 3.3.1 geïdentifiseer is. (6)

- 3.4 Identifiseer die leierskapstyle wat op die volgende situasies van toepassing is:
- 3.4.1 Georgina inspireer werknemers met haar persoonlikheid om meer te doen as wat gewoonlik van hulle verwag word.
- 3.4.2 Die HUB van Trevor Pendeldienste ('Shuttle Services') het ervare werknemers versoek om hul idees te deel wanneer belangrike besluite geneem moet word.
- 3.4.3 Die werknemers van Sizwe Bemarking Bpk. mag hul eie werksmetodes kies, solank dit nie met maatskappybeleid strydig is nie. (6)
- 3.5 Analiseer die impak van 'n outokratiese leierskapstyl op besigheid. (8)
- 3.6 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.
- Marie en Tsolo het elk R10 000 by dieselfde bank belê wat 10% rente per jaar aan beide gebied het. Die bank het verskillende metodes gebruik om hul onderskeie rente-opbrengste te bereken. Marie het R2 000 en Tsolo R2 100 na twee jaar ontvang.
- 3.6.1 Identifiseer die metodes wat die bank gebruik het om Marie en Tsolo se rente te bereken. Motiveer jou antwoord. (6)
- 3.6.2 Verduidelik die verskille tussen die metodes wat gebruik is om die rente wat in VRAAG 3.6.1 geïdentifiseer is, te bereken. (8)
- 3.7 Gee Mishaak Onderdele Bpk. raad oor hoe die faktore hieronder tot die sukses en/of mislukking van hul onderneming kan bydra:
- 3.7.1 Bestuur (4)
- 3.7.2 Kapitaal (4)
- [60]**

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

- 4.1 Omskryf in breë trekke enige DRIE ekonomiese regte van werknemers. (3)
- 4.2 Noem VIER onetiese kwessies wat vir besighede 'n uitdaging kan wees. (4)
- 4.3 Verduidelik hoe ondernemings tyd en energie kan bydra om die volgende belangegroep se welstand te verbeter:
- 4.3.1 Werknemers (4)
- 4.3.2 Gemeenskap (4)
- 4.4 Onderskei tussen *besluitneming* en *probleemoplossing*. (4)
- 4.5 Bespreek die voordele van die Delphi-tegniek om sakeprobleme op te los. (8)
- 4.6 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SAFARI TOERE (ST)

Safari Toere neem werkers van verskillende kulturele agtergrond en ras in diens. Party werkers is onverdraagsaam teenoor mekaar wat tot laer produktiwiteit lei. ST se bestuur het aangekondig dat daar van alle werkers verwag word om Engels tydens vergaderings te praat alhoewel party sukkel om die taal te praat.

Themba, een van die werkers, is ongelukkig oor hierdie besluit en het gevolglik van die werk af weggebly sonder om die korrekte griewe-prosedure te volg.

- 4.6.1 Identifiseer DRIE diversiteitskwessies in die scenario hierbo. (3)
- 4.6.2 Gee ST se bestuur raad oor hoe hulle ELKE diversiteitskwessie wat in VRAAG 4.6.1 geïdentifiseer is, moet hanteer. (6)
- 4.6.3 Verduidelik die korrekte griewe-prosedure wat Themba moet volg. (8)
- 4.7 Beveel maniere aan waarop 'n besigheid 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke stimuleer. (8)
- 4.8 Stel TWEE strategieë voor wat besighede kan gebruik om ELK van die volgende sosio-ekonomiese kwessie te hanteer:
- 4.8.1 HIV/Vigs (4)
- 4.8.2 Werkloosheid (4)

[60]

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

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

JONES HANDELAARS (JH)
<p>Jones Handelaars het 'n vakature vir 'n senior administratiewe sekretaresse op hul kennisgewingbord geadverteer. Die suksesvolle kandidaat moet aan die volgende vereistes voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goeie interpersoonlike verhoudinge • Koördinering van indiensopleiding vir personeel • Uitstekende rekenaarvaardighede • Opstel van verslae en gee betyds terugvoering

5.1.1 Haal TWEE voorbeelde ELK van posbeskrywing en posspesifikasie uit die scenario hierbo aan. Tabuleer jou antwoord soos volg:

POSBESKRYWING	POSSPESIFIKASIE

(4)

5.1.2 Identifiseer die soort werwing wat JH gebruik het toe hulle die vakante pos geadverteer het. Motiveer jou antwoord.

(3)

5.1.3 Gee TWEE ander bronne van die soort werwing wat in VRAAG 5.1.2 geïdentifiseer is.

(2)

5.1.4 Verduidelik die prosedure wat JH behoort te volg om die nuwe werknemer te plaas.

(6)

5.2 Gee Jane, die menslikehulpbronbestuurder, raad oor haar rol as die onderhoudvoerder wanneer sy vir 'n onderhoud voorberei.

(8)

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

EASY HANDELAARS (EH)
<p>Emma is 'n werknemer by Easy Handelaars. Sy was gereeld laat vir werk en het soms besigheidsprodukte sonder toestemming geneem. Emma het geweier om haar negatiewe gedrag te verander ten spyte daarvan dat bestuur hierdie kwessies met haar bespreek het. EH se bestuur het besluit om Emma se indiensnemingskontrak te beëindig.</p>

5.3.1 Haal DRIE redes uit die scenario aan waarom Emma se indiensnemingskontrak deur die bestuur beëindig is.

(3)

5.3.2 Gee enige ander redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak.

(6)

- 5.4 Omskryf in breë trekke DRIE gehalte-aanwysers van die bemarkingsfunksie. (6)
- 5.5 Verduidelik die verskil tussen *gehaltebeheer* en *gehalteversekering*. (4)
- 5.6 Brei uit op die betekenis van *gehaltesirkels*. (4)
- 5.7 Identifiseer die besigheidsfunksie wat vir die verbetering van gehalteprestasie in ELKE stelling hieronder verantwoordelik is:
- 5.7.1 Gerald Bpk. is nie in staat om ervare werknemers te lok en te behou nie. (6)
- 5.7.2 Pro Vervaardigers se klante het foutiewe produkte as gevolg van fabrieksfoute teruggebring. (6)
- 5.7.3 Thabo Konsultante se rekords is nie akkuraat nie omdat hulle 'n verouderde inligtingstegnologiesestelsel (ITS) gebruik. (6)
- 5.8 Bespreek die positiewe impak wat die monitering en evaluering van gehalteprosesse as 'n TGB-element op groot besighede het. (8)
- [60]**

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

- 6.1 Identifiseer die Wet wat op ELKE stelling hieronder van toepassing is:
- 6.1.1 Duncan Bosbou se werknemers word toegelaat om aan 'n vakunie van hul keuse te behoort. (6)
- 6.1.2 Victor Ondernemings het hul werknemers vir leederskapprogramme geregistreer. (6)
- 6.1.3 Carlo Kommunikasie Bpk. het tot die ontwikkeling van plaaslike swart verskaffers bygedra. (6)
- 6.2 Bepreek die volgende Porter se Vyf Magte:
- 6.2.1 Mag van kopers (4)
- 6.2.2 Mededingende wedywering/Mag van mededingers (4)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

- 6.3 Verduidelik die verskille tussen *vennootskappe* en *privaat maatskappye*. (8)
- 6.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

VENTER (EDMS.) BPK.

Venter (Edms.) Bpk. word suksesvol as 'n privaate maatskappy bedryf, maar wil nou omskakel na 'n publieke maatskappy sodat hulle genoteer/gelys kan word. Dit sal hulle in staat stel om die publiek te nooi om aandele te koop.

- 6.4.1 Noem die instelling wat verantwoordelik is vir die notering van publieke maatskappye. (2)
- 6.4.2 Omskryf in breë trekke enige DRIE funksies van die instelling wat in VRAAG 6.4.1 geïdentifiseer is. (6)

BESIGHEIDSROLLE

- 6.5 Noem enige VIER probleemoplossingstappe. (4)
- 6.6 Verduidelik die voordele van korporatiewe maatskaplike beleggings (KMB) vir besighede. (6)
- 6.7 Stel EEN strategie voor om ELK van die volgende moeilike persoonlikhede te hanteer:
- 6.7.1 Klaer (2)
- 6.7.2 Aggressiewe persoon (2)
- 6.7.3 Stil persoon (2)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

- 6.8 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

TOMMY SE INDUKSIEPROGRAM

Tommy het 'n induksieprogram vir nuut aangestelde werknemers ontwikkel. Hulle word gewoonlik op 'n toer van die perseel geneem en aan senior bestuur en kollegas voorgestel.

- 6.8.1 Haal TWEE aspekte uit die scenario aan wat Tommy in sy induksieprogram ingesluit het. (2)
- 6.8.2 Gee Tommy raad oor enige ander DRIE aspekte wat in 'n induksieprogram ingesluit behoort te word. (6)
- 6.9 Bespreek die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel. (6)

[60]**TOTAAL AFDELING B: 180**

AFDELING C

Beantwoord ENIGE TWEE vrae in hierdie afdeling.

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

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV), 1997 (Wet 75 van 1997) is ingestel om die basiese indiensnemingsvoorwaardes af te dwing. Besighede wat nie aan hierdie Wet voldoen nie, sal geenaliseer word.

As 'n kenner van die implementering van die WBDV in die werkplek, skryf 'n opstel oor die volgende:

- Verduidelik die doel van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV).
- Bespreek enige VIER bepalings van hierdie Wet.
- Omskryf in breë trekke die strafmaatreëls vir besighede wat nie hierdie Wet nakom nie.
- Evalueer die positiewe impak van hierdie Wet op besighede.

[40]**VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (AANBIEDING)****WISE FINANSIËLE DIENSTE (WFD)**

Wiseman, 'n finansiële adviseur, wil sy sakeplan aan verskeie beleggers voorlê deur middel van 'n PowerPoint-skyfievertoning, 'n oorhoofse projektor en inligtingstukke om sy aanbieding se kwaliteit te verbeter. Hy is nie seker of sy aanbieding doeltreffend sal wees nie, want hy het nog nooit so iets so aangebied nie. Hy het ook nie die nodige selfvertroue om die gehoor se vrae te beantwoord nie.

Gee aan Wiseman gedetailleerde inligting oor die volgende:

- Omskryf in breë trekke die aspekte wat Wiseman moet oorweeg wanneer 'n multimedia-aanbieding ontwerp word.
- Bespreek die voordele van PowerPoint-skyfies, 'n oorhoofse projektor en inligtingstukke as tipes visuele hulpmiddels.
- Verduidelik die faktore wat hy gedurende sy aanbieding in gedagte moet hou.
- Brei uit oor die aspekte wat hy behoort te oorweeg wanneer hy professioneel en op 'n nie-agressiewe manier vrae beantwoord.

[40]

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (SPANPRESTASIE EN KONFLIKHANTERING)

Spanwerk speel 'n belangrike rol in die bereiking van sakedoelstellings en doelwitte. Ondernemings spandeer groot bedrae geld en baie tyd aan spanbou-oefeninge en projekte. Spanne kan bestaan uit mense vanuit diverse agtergronde, wat soms konflik kan veroorsaak.

As 'n spanprestasië-analis, gee gedetailleerde inligting oor die volgende:

- Verduidelik enige DRIE kriteria vir suksesvolle spanprestasië.
- Bespreek die verskillende stadiums van spanontwikkeling.
- Beskryf die oorsake van konflik wat in die werkplek kan ontstaan.
- Gee besighede raad oor die stappe wat toegepas behoort te word om konflik in 'n span op te los.

[40]**VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (GEHALTE VAN PRESTASIE)**

Groot en klein ondernemings besef dat totale gehaltebeheer (TGB) deurslaggewend is om klante se lojaliteit te wen en om volhoubaar te bly. Alle besighheidsfunksies speel 'n belangrike rol in die strewing na gehalte van prestasië in hul onderskeie afdelings.

Skryf 'n opstel oor gehalte van prestasië en sluit die volgende in:

- Beskryf die term *totale gehaltebeheer (TGB)*.
- Bespreek die impak van die volgende TGB-elemente op groot besighede:
 - Deurlopende verbetering van prosesse en stelsels
 - Totale klante/kliënte-tevredeheid
 - Deurlopende vaardighedsontwikkeling
- Verduidelik hoe die gehalte van prestasië in die finansiële- en openbarebetrekkinge-funksies tot die onderneming se sukses kan bydra.
- Analiseer die negatiewe impak van TGB indien dit swak geïmplementeer word deur besighede.

[40]

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIOR SERTIFIKAAT-EKSAMEN

BESIGHEIDSTUDIES

2017

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 300

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 49 bladsye.

NOTAS AAN NASIENERS**INLEIDING**

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

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

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

Nasiener:	Rooi
Senior Nasiener:	Groen
Adjunk-hoofnasiener:	Bruin/Swart/Blou
Hoofnasiener:	Pienk
Interne Moderator:	Oranje
Eksterne Moderator:	Turkoois

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Foutiewe nommering van antwoorde in Afdeling A en B sal streng gepeenaliseer word, daarom word korrekte nommering in alle afdelings sterk aanbeveel.
10. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n 'H' of 'R'.
11. Neem kennis dat geen punte toegeken sal word vir die aanduiding Ja/Nee in die evalueringstipe vrae wat motivering of bevestiging vereis nie. (van toepassing op AFDELING B en C.)
12. Die verskil tussen 'evalueer' en 'kritiese evaluering' kan soos volg verduidelik word:
- 12.1 Wanneer 'evalueer' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem, bv. **Positief:** *'COIDA verminder tyd en koste wat spandeer word √ op lang siviele hofgedinge.'*√
- 12.2 Wanneer 'kritiese evaluering' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem. In hierdie geval word van kandidate ook verder verwag om hulle antwoorde te ondersteun met dieper insig, bv. *'COIDA verminder tyd en koste wat spandeer word√ op lang siviele hofgedinge√, want die werkgewer sal nie verantwoordelik wees om vergoeding aan die werknemer te betaal as beserings opgedoen is tydens werksure nie, solank as wat die besigheid kan bewys dat hy nie agterlosig was nie.'*√

LET WEL: Bogenoemde kan ook van toepassing wees op "ontleed".

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

Kognitiewe werkwoorde, soos:

- 13.1 Adviseer, noem, beskryf in breë trekke, aanbeveel, stel voor, motiveer (*lys nie volledig nie*) vereis gewoonlik nie veel diepte in kandidate se antwoorde nie. Die uiteensetting van punte vir elke stelling/antwoord sal dus aan die einde daarvan verskyn.
- 13.2 Beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, regverdig, ontwerp, ontwikkel, ontledings, evalueer, evalueer krities, vergelyk, onderskei, (*lys nie volledig nie*) vereis meer diepgaande begrip, toepassing en beredenering. Die punte moet dus meer objektief toegeken word om te verseker dat assessering volgens die vasgestelde norme geskied, sodat eenvormigheid, konsekwentheid en regverdigheid behaal kan word.

14. AFDELING B

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

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

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/menings te gee, beredeneer dit by die nasiensentrum ten einde die alternatiewe antwoorde te finaliseer.

14.4 Gebruik van kognitiewe werkwoorde en toekenning van punte:

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

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

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

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

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

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 en 'n gevolgtrekking?	2
Ontleding en vertolking	Is die kandidaat in staat om die vraag in opskrifte/sub-opskrifte te ontleed/korrek te interpreteer sodat begrip van wat gevra word, getoon word?	2
Sintese	Is daar relevante besluite/feite/antwoorde gemaak wat op die vrae gebaseer is? Punte behoort 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') NB: 1. Indien daar geen '-S' is, ken die maksimum van TWEE (2) punte toe. 2. Waar 'n kandidaat minder as 50% van die vraag met relevante feite beantwoord het, verskyn een '-S' in die linkerkantlyn. In so 'n geval word 'n maksimum van EEN (1) punt toegeken.	2
Oorspronklikheid	Is daar bewyse van voorbeelde, aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings?	2
TOTAAL VIR INSIG:		8
TOTAAL VIR FEITE:		32
TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32):		40

- LET WEL:**
1. Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat herhaal word uit die inleiding en gevolgtrekking nie.
 2. Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde **INLEIDING** en **GEVOLGTREKKING** nie voorkom nie.
 3. Geen punte sal toegeken word vir uitleg as die opskrifte **INLEIDING** en **GEVOLGTREKKING/SLOT** nie deur 'n verduideliking ondersteun word nie.
 4. Met ingang November 2017 sal 'n kandidaat 'n maksimum van **EEN (1) punt** vir opskrifte/subopskrifte en **EEN (1) punt** vir vertolking (16 of meer uit 32 punte) toegeken word. Dit geld spesifiek vir die ontleding en vertolking-deel van insig.

- 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 aan die einde van die voorgestelde antwoord/nasienriglyne vir elke vraag aangedui.
- 15.5 Sien alle relevante feite na totdat die **SUBMAKS/MAKS** punte vir elke onderafdeling 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 – Ontleding, S – Sintese, O – Oorspronklikheid
soos in die tabel hieronder aangedui.

INHOUD	PUNTE
Feite	32 (maks.)
L	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 dieselfde subopskrifte gebruik nie. Onthou opskrifte en subopskrifte word aangemoedig en dra by tot insig (struktuur/logiese vloei/volgorde) en dui duidelikheid van denke aan. (Sien PUNTE-UIEENSETTING aan die einde van elke vraag.)
- 15.8 Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/vertolk, kry hy/sy steeds punte vir uitleg/struktuur.
- 15.9 Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat antwoorde geassesseer word in ooreenstemming met die punttoekenning/subopskrifte soos aangedui in die nasienriglyne.
- 15.10 15.10.1 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir frases/sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.
- 15.10.2 Met ingang November 2015, sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon word nie. Punte (✓) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie/waar ondernemings pog om nuwe produkte✓ in bestaande markte bekend te stel.' ✓
Dit sal deur die aard en konteks van die vraag, sowel as die kognitiewe werkwoord wat gebruik is, gelei word.
- 15.11 Met ingang November 2017, sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite in die nasienriglyne as opskrifte getoon, nie noodwendig vir elke vraag geld nie. Dit sal deur die aard van die vraag bepaal word.

AFDELING A**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	D✓✓		
	1.1.2	C✓✓		
	1.1.3	A✓✓		
	1.1.4	C✓✓		
	1.1.5	B✓✓		
	1.1.6	B✓✓		
	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	Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes✓✓		
	1.2.2	aandehouers✓		
	1.2.3	dispuut✓✓		
	1.2.4	huur✓✓		
	1.2.5	by-✓✓	(5 x 2)	(10)
1.3	1.3.1	F✓✓		
	1.3.2	E✓✓		
	1.3.3	H✓✓		
	1.3.4	A✓✓		
	1.3.5	D✓✓	(5 x 2)	(10)

TOTAAL AFDELING A: 40**UITEENSETTING VAN PUNTE**

VRAAG 1	PUNTE
1.1	20
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	40

AFDELING B

Sien SLEGS die EERSTE DRIE antwoorde na.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS**2.1 PESTWO/PESTLE-analiseringsmodel**

- Polities✓
- Ekonomies✓
- Maatskaplik✓
- Tegnologies✓
- Wetlik✓
- Omgewing✓

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

(5 x 1) (5)

2.2 Besigheidstrategieë

2.2.1 Likwidasië/Defensiewe✓✓ (2)

2.2.2 Markontwikkeling/Intensiewe✓✓ (2)

2.2.3 Horisontale diversifikasie/Diversifikasie✓✓ (2)

2.2.4 Terugwaartse integrasie/Vertikale integrasie/Integrasie✓✓ (2)

2.2.5 Markpenetrasie/Markindringing/Intensiewe✓✓ (2)

(10)

2.3 Stappe vir strategie evaluasie

- Onderzoek die onderliggende basis/grondslag van 'n besigheidstrategie.✓✓
- Formuleer strategieë om doelwitte tot voordeel van die besigheid te bereik.✓✓
- Implementeer strategieë deur middel van aksieplanne✓✓, ens.
- Kyk vorentoe en agtertoe in die implementerings-/toepassingsproses.✓✓
- Vergelyk die verwagte werkprestasië met die werklike werkprestasië.✓✓
- Meet besigheidsprestasië om die redes vir die afwykings te bepaal en ontleed hierdie redes.✓✓
- Neem korrektiewe stappe sodat afwykings reggestel kan word.✓✓
- Stel spesifieke datums vir beheer en opvolg vas.✓✓
- Trek 'n tabel van die voordele en nadele van 'n strategie op.✓✓
- Besluit oor die verwagte uitkoms.✓✓
- Oorweeg die invloed van die strategiese implementering in die interne en eksterne omgewings van die besigheid.✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die stappe in die evaluering van 'n strategie verband hou.

**LET WEL: 1. Aanvaar stappe in enige volgorde.
2. Sien slegs die eerste VIER (4) na.**

(4 x 2) (8)

2.4 **Besigheidsomgewings en mate van beheer**

OMGEWING		MATE VAN BEHEER DEUR BESIGHEID	
Mikro√√	(2)	Volle beheer√	(1)
Mark√√	(2)	Min/Beperkte beheer/invloed√	(1)
Makro√√	(2)	Geen beheer√	(1)
Submaks (6)		Submaks (3)	

LET WEL: Die mate van beheer moet met die omgewing verband hou.

Maks (9)

2.5 **SSGB ('SWOT') analise**

2.5.1

STERKPUNTE	SWAKPUNTE
<ul style="list-style-type: none"> - Verkoop tradisionele kos.√ - Verkoop teen billike pryse.√ <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruik 'n ou kasregister/kasregister wat nie altyd alle kontanttransaksies akkuraat aanteken nie.√ - Megan het nie 'n goeie bemarkingstrategie om klante te behou nie/het swak bemarkingstrategieë.√ <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
GELEENTHEDE	BEDREIGINGS
<ul style="list-style-type: none"> - Die munisipaliteit het Megan/MAC genooi om 'n tradisionele kosstalletjie by hul kultuurmark te open.√ - Die mark/kosstalletjie sal baie toeriste/plaaslike klante lok.√ <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verskaffers het hul pryse weens inflasie verhoog.√ - Verloor klante ten gunste van 'n mededinger/Nozizwe Buy & Braai.√ - 'n Mededinger/Nozizwe Buy & Braai verkoop teen laer pryse.√ <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>

LET WEL: 1. Geen punte word toegeken, indien die SSGB-komponente nie aangedui is nie.

2. Aspekte onder elke SSGB-komponent moet met die scenario verband hou.

Maks (8)

2.5.2 Maniere waarop MAC geïdentifiseerde swakpunte kan hanteer

SWAKPUNTE	AANBEVELINGS
- Gebruik 'n ou kasregister	- Koop 'n nuwe kasregister/die nuutste tegnologie wat beskikbaar is.√√ - Bruikhuur 'n nuwe/gerekenariseerde kasregister.√√ - Ruil die ou kasregister in vir 'n nuwe een.√√ - Enige ander relevante aanbeveling om die gebruik van die ou kasregister te hanteer. <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
- Het nie 'n goeie bemarkingstrategie nie/ Swak bemarkingstrategieë	- Uitkontraakteer bemarkingsaktiwiteite na 'n professionele bemarkingsagentskap.√√ - Ontwikkel intensiewe bemarkingstrategieë deur kreatiewe denke.√√ - Verminder pryse tot dieselfde vlak as dié van die mededingers/Nozizwe Buy & Braai.√√ - Enige ander relevante aanbeveling om die swak/afwesigheid van bemarkingstrategieë te hanteer. <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>

LET WEL: 1. Die aanbevelings moet met die swakpunte soos in VRAAG 2.5.1 geïdentifiseer, verband hou.

2. Geen punte word vir die geïdentifiseerde swakpunte toegeken nie.

3. Indien die swakpunte nie korrek/glad nie in VRAAG 2.5.1 geïdentifiseer is nie:

- Ken EEN (1) punt toe vir 'n aanbeveling wat met die scenario verband hou.
- Ken volpunte toe indien die swakpunte in die aanbevelings geïntegreer is.

Maks (4)

2.6 Bevordering van verbruikersregte

2.6.1 Reg om te kies

- Besighede behoort nie verbruikers te dwing√ om hul goedere te koop nie√/ respekteer verbruikers se reg√ om hul eie verskaffers/goedere te kies.√
- Laat toe dat verbruikers rondsoek√ vir die beste pryse.√
- Laat toe dat verbruikers vaste termynoooreenkomste√ kanselleer/hernu.√
- Verbruikers kan goedere weier/afkeur√ wat nie volgens die geadverteerde/monster is nie.√
- Voorsien verbruikers, op hul versoek√, van geskrewe kwotasies/koste-beramings.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bevordering van die verbruiker se reg om te kies soos vervat in die WVB.

Maks (4)

2.6.2 Reg tot inligting

- Kontrakte en ooreenkomste√ behoort in eenvoudige/maklik verstaanbare taal te wees.√
- Besighede behoort pryse wat alle koste insluit√ duidelik aan te dui/vertoon.√
- Voorsien inligting oor eenheids-/grootmaatpryse√ van dieselfde produk op aanvraag.√
- Besighede behoort produkte se etikette/handelsvoorskrifte√ korrek/duidelik aan te bring/te vertoon.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bevordering van die verbruiker se reg tot inligting soos vervat in die WVB.

Maks (4)

2.7 Impak van die WGI op besighede

Positiewe/Voordele

- Bevorder gelyke geleenthede en regverdige behandeling met indiensneming.√
- Voorkom onregverdige diskriminasie/diskriminerende aanstellings√, omdat dit verseker dat die arbeidsmag die demografie van die land verteenwoordig/bevorder diversiteit in die werkplek.√
- Motiveer werknemers√, omdat almal dieselfde indiensnemingsgeleenthede het.√
- Aanstellingsproses is duidelik uiteengesit√, dus is alle partye deeglik ingelig.√
- Bevorder die implementering van regstellende aksie√ om die ongelykhede van die verlede reg te stel.√
- Moedig konsultasie√ tussen werkgewer en werknemers aan.√
- Besighede is in 'n beter posisie√ om kontrakte met die regering te beding.√
- Positiewe effek√ op die besigheid se SEB-telling/gradering.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van die WGI op besighede.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Verhoogde administratiewe las√, omdat besighede elke twee jaar gelyke indiensnemingsverslae moet opstel/indien.√
- Baie duur om iemand op te lei/aan te stel√ wat nog min van die Wet weet.√
- Ander groepe kan dalk nie die kennis/vaardighede/ondervinding van die GI-aanstelling respekteer nie√, en dit kan lei tot konflik.√
- Boetes/Strafbetalings vir die nie-nakoming van die wet√ kan die besigheid duur te staan kom.√
- Werkgewers moet een of meer senior bestuurders aanstel om die implementering van die plan te verseker√, wat lei tot verhoogde salarisuitgawes.√
- Vaardige/Ervare mense van benoemde groepe kan hoër salarisse eis√ wat salarisuitgawes kan verhoog.√
- Vaardige/Opgeleide GI-aanstellings kan vinnig van een pos na 'n ander beweeg√ wat personeelomset verhoog.√
- Besighede moet 'n voldoeningstifikaat indien√ voordat hulle sake met staatsinstellings kan doen.√
- Diversiteit in die werkplek√ kan tot konflik/ongelukkigheid lei.√
- Besighede is soms onder druk om 'n onbevoegde GI-persoon aan te stel√ om aan gelyke indiensnemingsvereistes (GI) te voldoen.√
- Soms word poste nie gevul nie√, omdat daar nie geskikte GI-kandidate beskikbaar is nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van die WGI op besighede.

Maks (8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	5
2.2	10
2.3	8
2.4	9
2.5.1	8
2.5.2	4
2.6.1	4
2.6.2	4
2.7	8
TOTAAL	60

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE**3.1 Voorbeelde van langtermynversekering**

- Uitkeer-/Afkooppolis✓
- Lewensdekkingpolis/Lewensversekering✓
- Aftree-annüiteit/Pensioenfonds/Voorsieningsfonds✓
- Ongeskiktheidspolis✓
- Traumaversekering✓
- Begrafnispolis✓
- Gesondheidsversekering/Mediese fonds✓
- Enige ander relevante voorbeelde wat verband hou met langtermynversekering.

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

(5 x 1) (5)

3.2 Verpligte en nie-verpligte versekering

- | | |
|-----------------------|-------------|
| 3.2.1 Verpligte✓✓ | (2) |
| 3.2.2 Verpligte✓✓ | (2) |
| 3.2.3 Nie-verpligte✓✓ | (2) |
| 3.2.4 Verpligte✓✓ | (2) |
| 3.2.5 Nie-verpligte✓✓ | (2) |
| | (10) |

3.3 Beleggings**3.3.1 RSA Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandelseffekte** ✓✓

Submaks (2)

MOTIVERING

- Belê in 'n veilige, lae-risiko belegging/Opbrenge op belegging is gewaarborg/Geen kostes, fooie of kommissie betaalbaar nie. ✓

Submaks (1)

LET WEL: Geen punt word vir die motivering toegeken nie, indien die soort belegging foutiewelik geïdentifiseer is.

Maks (3)**3.3.2 Voordele van die RSA Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandelseffekte**

- Maklik om te koop ✓, want dit is elektronies beskikbaar op die RSA Kleinhandelspaareffekte se webtuiste/direk van Nasionale Tesourie/by enige tak van die Poskantoor/Pick 'n Pay. ✓
- Die rente kan meer wees ✓ as wat banke aanbied ✓/rentekoerse ✓ is markverwant. ✓
- Hoe langer die belegging, hoe hoër ✓ is die opbrengskoers. ✓
- Opbrengs wa t deur kleinhandeleffekte aangebied word is goed ✓, want dit kan die effek van inflasie uitpresteer. ✓
- Beleggers kan kies om hul rente te herbelê ✓ teen dieselfde koers as die oorspronklike belegging. ✓
- Rente word twee keer per jaar uitbetaal/herbelê ✓ teen 'n vaste koers. ✓
- Rentekoers is vasgestel vir die volle beleggingsperiode ✓, dus word dit nie deur rentekoersveranderinge/-fluktuasies beïnvloed nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van die RSA Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandelseffekte.

- LET WEL:**
- 1. Geen punte word vir 'veilige lae risiko belegging/geen kostes, fooie of kommissie betaalbaar' toegeken nie.**
 - 2. Ken punte toe vir relevante voordele, indien die soort belegging foutiewelik in VRAAG 3.3.1 geïdentifiseer is.**

Maks (6)**3.4 Leierskapstyle****3.4.1 Charismaties** ✓✓

(2)

3.4.2 Demokraties/Deelnemend/Konsulterend ✓✓

(2)

3.4.3 Laissez-faire/Vrye teuels ✓✓

(2)

(6)

3.5 Impak van die outokratiese leierskapstyl op besigheid

Positiewe/Voordele

- Vinnige besluite kan gemaak word✓ sonder konsultering/inagneming van volgelinge/werknemers.✓
- Werk word betyds/op skedule✓ voltooi.✓
- Lyn van bevel/kommunikasie is duidelik✓ omdat dit van bo na onder is/vogelinge weet duidelik wat om te doen.✓
- Direkte toesig en streng kontrole✓ verseker hoë gehalte produkte/dienste.✓
- Voorsien sterk leierskap✓ wat nuwe werknemers selfvertroue gee en veilig laat voel.✓
- Werk goed in groot maatskappye✓ waar konsultasie met elke werker onprakties is.✓
- Duidelike riglyne word gegee✓ aan laag geskoolde/onervare/nuwe personeel.✓
- Nuttig in 'n krisis/noodsituasie✓, bv. na 'n ongeluk/om kort sperdatums te bereik.✓
- Enige ander relevante analise wat verband hou met die positiewe impak van die outokratiese leierskapstyl op besigheid.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Leiers en volgelinge mag verdeeld raak✓ en nie ooreenstem oor maniere om probleme op te los nie.✓
- Werkers kan gedemotiveerd raak✓ as hul opinies/idees nie oorweeg word nie.✓
- Ongemotiveerde werkers✓ het 'n negatiewe impak op produktiwiteit.✓
- Nuwe/Kreatiewe/Koste-besparende idees✓ mag dalk nie altyd gebruik/geïmplementeer/oorweeg word nie.✓
- Volgelinge mag voel dat hulle nie waardeer word nie✓ wat kan lei tot hoë afwesigheid/personeelomset.✓
- Erfare en hoogs opgeleide werkers sal outokratiese leierskapstyle teenstaan✓, omdat dit lei tot stadiger groei/laer deelname/minder kreatiwiteit.✓
- Enige ander relevante analise van die negatiewe impak van die outokratiese leierskapstyl op besigheid.

Maks (8)

3.6.1 **Berekeningsmetodes/Soorte rente**

Marie: Enkelvoudige rente ✓✓ (2)

Motivering

- Ontvang rente slegs op die aanvanklike bedrag belê. ✓
 - Enkelvoudige rente lewer 'n laer opbrengs/R2 000.
 - $R10\ 000 \times 10\% \times 2 = R2\ 000$ rente ✓ (1)
- Submaks (3)

Tsolo: Saamgestelde rente ✓✓ (2)

Motivering

- Ontvang rente op die aanvanklike bedrag belê en op geakkumuleerde rente wat elke jaar herbelê word. ✓
 - Saamgestelde rente lewer 'n hoër opbrengs/R2 100.
 - $R10\ 000 (1.1)^2 = R12\ 100 - R10\ 000 = R2\ 100$ rente ✓ (1)
- Submaks (3)
Maks (6)

3.6.2 **Verskille tussen die berekeningsmetodes van enkelvoudige en saamgestelde rente**

ENKELVOUDIGE RENTE	SAAMGESTELDE RENTE
- Rente word verdien op oorspronklike bedrag ✓ en nie op die opgehoopte rente nie. ✓	- Rente word verdien op oorspronklike bedrag belê ✓, sowel as die rente verdien in die vorige periode(s). ✓
- Die hoofsaaklik bly dieselfde ✓ oor die volle tydperk van die belegging. ✓	- Die hoofsaaklik groei ✓ met die toevoeging van rente. ✓
- Rente word apart gehou/uitbetaal ✓ tensy dit aan die einde van die beleggingstermyn herbelê word. ✓	- Rente word bereken op die hoër hoofsaaklik ✓ en weer tot hierdie bedrag toegevoeg. ✓
- Lewer minder ✓ opbrengs op 'n belegging. ✓	- Lewer groter ✓ opbrengs op 'n belegging. ✓
- Totale rente-bedrag verdien ✓ op die belegging is minder. ✓	- Totale rente-bedrag verdien ✓ op die belegging is meer. ✓
Enige ander relevante antwoord wat verband hou met enkelvoudige rente.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met saamgestelde rente.
Submaks (4)	Submaks (4)

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

2. Geen punte word toegeken vir verskille wat met die motiverings in VRAAG 3.6.1 verband hou nie.

Maks (8)

3.7 Sukses en/of mislukkingsfaktore van Mishaak OnderdeleBpk./'n publieke maatskappy

KRITERIA	SUKSES	MISLUKKING
3.7.1 Bestuur	<ul style="list-style-type: none"> - Mishaak Onderdele Bpk./'n Publieke maatskappy word bestuur deur 'n bekwame raad van direkteure wat aan aandeelhouders verantwoordbaar is.√√ - Direkteure gebruik hul ervaring om die besigheid doeltreffend te bestuur.√√ - Direkteure bring kreatiewe idees wat innovasie/hoë produktiwiteit/doeltreffendheid bevorder.√√ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van bestuur tot die sukses van Mishaak OnderdeleBpk./'n publieke maatskappy. 	<ul style="list-style-type: none"> - Die raad van direkteure kan dalk nie 'n persoonlike belang by die maatskappy hê nie.√√ - Direkteure is dalk nie gemotiveerd om baie hard te werk nie, omdat aandeelhouders oor hul vergoeding besluit.√√ - Vinnige besluite kan nie maklik deur 'n groot bestuurstruktuur gemaak word nie.√√ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van bestuur tot die mislukking van Mishaak Onderdele Bpk./'n publieke maatskappy.
	Submaks (4)	Submaks (4)

Maks (4)

KRITERIA	SUKSES	MISLUKKING
3.7.2 Kapitaal	<ul style="list-style-type: none"> - Mishaak Onderdele Bpk./'n Publieke maatskappy kan groot bedrae kapitaal verkry om groot ondernemings te kan vestig.√√ - Ekstra kapitaal vir maatskappy-uitbreiding/-groei kan verkry word deur aandele aan die publiek uit te reik.√√ - Mishaak Onderdele Bpk./'n Publieke maatskappy se aandele word op die JSE genoteer√ wat die maatskappy meer blootstelling aan potensiële beleggers gee.√√ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van kapitaal tot die sukses van Mishaak Onderdele Bpk./publieke maatskappy. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mishaak Onderdele Bpk./'n Publieke maatskappyse groei word beperk indien nie genoeg kapitaal verkry kan word nie.√√ - 'n Verhoging in die aantal uitgereikte aandele, kan lei tot meer dividend-uitbetalings/minder behoue inkomste uit maatskappywinste.√√ - Om meer kapitaal te verkry word bemoeilik deur ongunstige ekonomiese klimaat/Aandeelpryse wissel gedurig en kan waarde verloor.√√ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van kapitaal tot die mislukking van Mishaak Onderdele Bpk./publieke maatskappy.
	Submaks (4)	Submaks (4)

Maks (4)**[60]**

UITEENSETTING VAN PUNTE	
VRAAG 3	PUNTE
3.1	5
3.2	10
3.3.1	3
3.3.2	6
3.4	6
3.5	8
3.6.1	6
3.6.2	8
3.7.1	4
3.7.2	4
TOTAAL	60

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 **Ekonomiese regte van werknemers**

- Geen gedwonge arbeid√
- Vry om 'n werk/beroep te kies/aanvaar√
- Billike salarisse en lone√
- Billike werksure√
- Veilige en gesonde werksomstandighede√
- Reg om 'n vakunie te stig/aan 'n vakunie te behoort√
- Reg om aan 'n wettige staking deel te neem√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die ekonomiese regte van werknemers.

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

2. Geen punte word toegeken vir mense- en/of maatskaplike regte.

(3 x 1) (3)

4.2 **Onetiese kwessies wat uitdagings aan besighede kan stel**

- Onbillike advertensietegnieke/-praktyke√
- Seksuele teistering√
- Ongemagtigde gebruik van besigheidfondse/-bronne√
- Hoë/Onbillike prysvasstelling van goedere in landelike gebiede√
- Belasting/Belastingontduiking√
- Misbruik van werktyd√

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

(4 x 1) (4)

4.3 Bydrae van tyd en moeite om die welstand van werknemers en die gemeenskap te verbeter

4.3.1 Werknemers

- Besighede behoort die algemene lewensgehalte van werkers te verbeter√, bv. betaling van billike lone/vaardigheidsontwikkeling√, ens.
- Begin 'n voedingsprogram√ sodat werknemers minstens een goeie maaltyd per dag kan geniet om hulle gesond te hou.√
- Voorsien gesubsidieerde behuising√ aan hul werknemers.√
- Gee personeel tyd√ om betrokke te raak by projekte van hul keuse√/Laat personeel toe om van hul werksure te gebruik√ om aan projekte van hulle keuse te werk.√
- Moedig werknemers aan om fiks/gesond te bly√ deur hulle betrokke te maak by gesonde aktiwiteite om stres/skadelike middelafhanklikheid/oorgewig te verminder.√
- Verskaf vervoer vir hul werknemers√ wat ongewone lang ure werk.√
- Stel opleidings-/mentorprogramme√ vir junior werknemers beskikbaar.√
- Hou spanbousessies√ om die moraal van werknemers te verbeter.√
- Moedig werknemers aan√ om kapasiteitsbou-werksessies/opleidingsprogramme/ personeelontwikkelingsprogramme/spanontwikkelings-programme by te woon.√
- Bied beradingsessies√ vir werknemers met persoonlike/emosionele uitdagings aan.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede tyd en moeite kan bydra om die welstand van hul werknemers te verbeter.

Maks (4)

4.3.2 Gemeenskap

- Besighede behoort die algemene lewensgehalte van werkers se gesinne in hul gemeenskappe te verbeter√, bv. ontwikkel vaardighede in die gemeenskap/belê in opvoeding√, ens.
- Verseker dat die produk wat verskaf word√ nie skadelik vir verbruikers/omgewings is nie.√
- Vermyn betrokkenheid by onwettige/skadelike praktyke√ soos om kinders jonger as die wettige ouderdom in diens te neem/onwettige middele te verkoop√, ens.
- Neem eties korrekte besighedsbesluite√, bv. om nie onetiese/misleidende advertensies te gebruik nie√, ens.
- Neem deel aan gemeenskapsprojekte√ wat betrokke is by HIV/VIGS/onderwys/berading/ander betekenisvolle sake/projekte.√
- Skenk geld aan/Bestuur 'n gemeenskapsprojek√ wat tot die opheffing van die gemeenskap sal bydra.√
- Voorsien ontspannings-/sportgeriewe√ om gemeenskapsamehorigheid/gesonder aktiwiteite te bevorder.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede tyd en moeite kan bydra om die welstand van hul werknemers te verbeter.

Maks (4)

4.4 Onderskeiding tussen besluitneming en probleemoplossing

BESLUITNEMING	PROBLEEMOPLOSSING
<ul style="list-style-type: none"> - Dit word gewoonlik gedoen deur een persoon/'n senior bestuurslid√ wat dit outoritêr maak.√ - Verskeie alternatiewe word oorweeg√ voordat die beste een gekies word.√ - Vorm deel van die probleemoplossingsiklus√, omdat besluite in elke stap geneem moet word.√ - Enige ander relevante antwoord wat met besluitneming verband hou. <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Probleme kan opgelos word deur 'n groep/span√ of 'n individuele spanlid.√ - Alternatiewe oplossings word ontwikkel/geïdentifiseer√ en krities geëvalueer.√ - Proses van ontleding van 'n situasie√ om strategieë te identifiseer om verandering voort te bring.√ - Enige ander relevante antwoord wat met probleemoplossing verband hou. <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>

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

2. Indien die verskille nie duidelik is nie, ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe/Sien slegs besluitneming of probleemoplossing na.

Maks (4)

4.5 Voordele van die Delphi-tegniek om besigheidsprobleme op te los

- Besighede bespaar tyd/kostes√, as 'n groep kundiges gebruik word sonder om hulle bymekaar te bring.√
- Kundiges sal duidelike idees/oplossings bied√ om lae produktiwiteit/winsgewendheid op te los/te hanteer.√
- Paneellede/Kundiges gee nuwe inligting√ oor probleme.√
- Inligting wat van kundiges ontvang word√, kan vertroulik gehou word.√
- Dit verminder geraasvlakke in 'n kantooromgewing√, want daar is geen groepsbespreking nie.√
- Paneellede/Kundiges moet konsensus bereik√, sodat die beste oplossing gevind kan word.√
- Alle kundiges word ewe veel geleentheid gebied om hul opinies te gee√, so niemand kan die proses domineer nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met voordele van die Delphi-tegniek om besigheidsprobleme op te los.

Maks (8)

4.6.1 Diversiteitskwessies in die scenario

- Kultuur/Werkers is onverdraagsaam teenoor mekaar/ander kulture/kulturele agtergronde.√
- Ras/Werkers is onverdraagsaam teenoor ander rasse.√
- Taal/Sommige werkers sukkel om die taal te praat.√

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

2. Die diversiteitskwessies moet relevant tot die scenario wees.

(3 x 1) (3)

4.6.2 Hantering van diversiteitskwessies**Kultuur**

- ST moet sensitief wees vir die spesiale behoeftes van verskillende kultuurgroepe, bv. laat afdae toe vir kulturele vakansiedae/feestye.√√
- Maak voorsiening vir spesiale kos/voorbereidingsmetodes in die werkers se kafeteria.√√
- ST behoort erkenning en respek te toon vir kulturele verskille van sy werkers.√√
- Die besigheid mag nie teen werkers diskrimineer op grond van kulturele agtergrond nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe ST kultuur as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer. Submaks (2)

Ras

- Implementeer regstellende aksie-beleid soos wat wetlik vereis word.√√
- Voldoen aan die WGI en Wet op BGSEB wanneer werkers aangestel/opgelei word.√√
- Geen diskriminasie mag op grond van velkleur gemaak word nie.√√
- Neem mense uit verskillende rasse-groepe in diens.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe ST ras as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer. Submaks (2)

Taal

- ST kan spesifiseer dat alle kommunikasie in een spesifieke taal sal wees en kan van werkers verwag om 'n sekere vlotheidsvlak in daardie taal te hê.√√
- Dit kan soms nodig wees om 'n vertaler/tolk aan te stel sodat almal ten volle kan verstaan wat in 'n vergadering gesê word.√√
- Alle besigheidskontrakte behoort in 'n taal van voorkeur te wees wat maklik deur die partye wat die kontrakte onderteken verstaan sal word.√√
- Werkplekbeleid behoort in meer as een taal beskikbaar te wees, sodat alle werkers dit kan verstaan.√√
- Geen werker behoort uitgesluit te voel in vergaderings as dit in meer as een taal gehou word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe ST taal as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer. Submaks (2)

LET WEL: Indien die diversiteitskwessies nie korrek in VRAAG 4.6.1 geïdentifiseer is nie/weggelaat is:

- Ken EEN (1) punt toe vir 'n aanbeveling wat met die scenario verband hou.
- Ken volpunte toe indien die diversiteitskwessies in die aanbevelings geïntegreer is.

Maks (6)

4.6.3 Korrekte griewe-prosedure

- Themba/'n Gegriefde werknemer moet die insident/grief mondelings aan sy/haar toesighouer/bestuurder rapporteer√, wat dit binne 3 tot 5 werksdae moet oplos.√
- Indien die werknemer en die toesighouer dit nie kan oplos nie√, kan die werknemer dit na die volgende bestuursvlak neem.√
- Die werknemer kan oorgaan tot 'n meer formele proses√, waar die grief skriftelik/op 'n besigheid se griewe-vorm ingedien moet word.√
- Themba moet 'n skriftelike antwoord ontvang√ in reaksie op die geskrewe grief.√
- 'n Griewe-verhoor/-vergadering√ moet gehou word met alle betrokke partye teenwoordig.√
- Notule van die vergadering moet gehou word√ en enige formele resoluksie/besluit moet op die formele griewe-vorm aangeteken word.√
- Indien die werknemer nie tevrede is nie√, kan hy/sy die saak na die hoogste bestuursvlak verwys.√
- Topbestuur behoort 'n vergadering te belê√ met alle relevante partye betrokke.√
- Notule van hierdie vergadering moet opgeneem/op lêer geplaas word√ en die uitkoms/besluit moet op die formele griewe-vorm aangeteken word.√
- As die werknemer nog steeds nie tevrede is nie, kan hy/sy die saak na die KBVA verwys√, wat die finale besluit oor die saak sal neem.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die korrekte griewe-prosedure wat Themba moet volg.

LET WEL: Die prosedure kan in enige volgorde wees.

Maks (8)

4.7 Maniere waarop 'n besigheid 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke stimuleer

- Beklemtoon die belangrikheid van kreatiewe denke deur te verseker dat alle personeellede weet dat hulle idees gehoor sal word.√√
- Moedig personeel aan om nuwe idees/opinies/oplossings voor te stel.√√
- Maak tyd vir dinkskrumssessies om nuwe idees te genereer, bv. gereelde werkswinkels/opvolgssessies om op mekaar se idees uit te brei.√√
- Plaas voorstelhouers op verskeie plekke in die werksplek en hou kommunikasiekanale oop vir nuwe idees.√√
- Lei personeel op om innoverende tegnieke/kreatiewe probleemoplossingsvaardighede/geheuekaarte/laterale denke te gebruik.√√
- Moedig posuitruilings binne die organisasie aan/bestudeer hoe ander besighede dinge doen.√√
- Moedig alternatiewe maniere van werk/dinge doen aan.√√
- Reageer entoesiasies op alle idees en laat niemand minderwaardig voel nie.√√
- Beloon kreatiwiteit deur beloningskemas vir spanne/individue wat kreatiewe idees voorstel.√√
- Skep 'n werksomgewing wat kreatiwiteit bevorder met min afleidingsmiddels.√√
- Enige ander relevante aanbevelings wat verband hou met maniere waarop 'n besigheid 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke stimuleer.

Maks (8)

4.8 Strategieë om sosio-ekonomiese kwessies te hanteer**4.8.1 HIV/Vigs**

- Ontwikkel beradingsprogramme vir geïnfekteerde/geaffecteerde persone/werknemers.√√
- Reël werksinkels om HIV/Vigs-programme/-veldtogte te kan organiseer.√√
- Bied anti-retrovirale (ARV) behandelingsprogramme (ART) aan geïnfekteerde werknemers aan.√√
- Moedig werknemers aan om by HIV/Vigs ondersteuningsgroepe aan te sluit.√√
- Ontwikkel strategieë wat die stigma en diskriminasie kan hanteer.√√
- Neem deel aan HIV/Vigs-voorkomingsprogramme wat in die gemeenskap geïmplementeer word.√√
- Ondersteun nie-regerings-/gemeenskapsgebaseerde organisasies (NPO)/ HIV/Vigs-inisiatiewe.√√
- Enige ander relevante strategie wat besighede kan gebruik om HIV/Vigs as 'n sosio-ekonomiese kwessie te hanteer.

LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**Maks (4)****4.8.2 Werkloosheid**

- Voorsien vaardigheidsontwikkelingsprogramme deur leerderskappe.√√
- Bied beurse aan die gemeenskap om die vlakke van opvoeding te verbeter.√√
- Skep werkseleenthede vir lede van die gemeenskap.√√
- Voorsien entrepreneursprogramme wat kan lei tot self-indiensneming.√√
- Ondersteun bestaande klein besighede om meer werkseleenthede te skep.√√
- Enige ander relevante strategie wat besighede kan gebruik om werkloosheid as 'n sosio-ekonomiese kwessie te hanteer.

LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**Maks (4)**
[60]**UITEENSETTING VAN PUNTE**

VRAAG 4	PUNTE
4.1	3
4.2	4
4.3.1	4
4.3.2	4
4.4	4
4.5	8
4.6.1	3
4.6.2	6
4.6.3	8
4.7	8
4.8.1	4
4.8.2	4
TOTAAL	60

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE**5.1.1 Voorbeelde van posbeskrywing en posspesifikasie aangehaal uit die scenario**

POSBESKRYWING	POSSPESIFIKASIE
- Koördinering van indiensopleiding vir personeel√	- Goeie interpersoonlike verhoudinge√
- Verslae saamstel en terugvoering betyds gee√	- Uitstekende rekenaarvaardighede√
Submaks (2)	Submaks (2)

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste TWEE (2) voorbeelde vir posbeskrywing en posspesifikasie na.

2. Die voorbeelde moet duidelik met posbeskrywing en posspesifikasie verband hou.

Maks (4)

5.1.2 Soorte werwing

- Interne werwing√√

Submaks (2)

Motivering

- Dit was op hul kennisgewingbord geadverteer.√

Submaks (1)

LET WEL: Geen punt word vir die motivering toegeken, indien die soort werwing foutiewelik geïdentifiseer is nie.

Maks (3)

5.1.3 Ander bronne van interne werwing

- Interne e-posse√
- Verwysings van bestuur√
- Aanbevelings van huidige werknemers√
- Interne nuusbrieff van die besigheid√
- Roofwerwing binne die onderneming√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bronne van interne werwing.

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

(2 x 1) (2)

5.1.4 Plasingsprosedure

- JH behoort spesifieke verantwoordelikhede van die nuwe pos uiteen te sit√, insluitend verwagtinge/vaardighede wat vir die pos benodig word.√
- Bepaal die suksesvolle kandidaat se sterkpunte/swakhede/belangstellings/vaardighede√ deur hom bloot te stel aan verskeie psigometriese toetse.√
- Bepaal die verhouding tussen pos√ en die kandidaat se vaardighede.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die plasingsprosedure.

Maks (6)

5.2 Rol van die onderhoudvoerder wanneer vir die onderhoud voorberei word

- Jane behoort 'n kernstel vrae, gebaseer op die vaardighede/kennis/vermoëns wat vereis word, op te stel.√√
- Sy behoort elke kandidaat se aansoekvorm na te gaan/CVs te verifieer vir enige inligting wat meer verduideliking mag vereis.√√
- Bespreek en berei die lokaal vir die onderhoude voor.√√
- Stel die onderhoudsdatum vas/Verseker dat alle onderhoude, sover moontlik, op dieselfde datum plaasvind.√√
- Stel al die gekortlyste kandidate in kennis van die datum en plek van die onderhoud.√√
- Stel die paneellede, wat die onderhoude gaan voer, in kennis van die datum en plek van onderhoude.√√
- Allokeer dieselfde hoeveelheid tyd vir elke onderhoud op die program.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van die onderhoudvoerder wanneer vir die onderhoud voorberei word.

Maks (8)**5.3.1 Redes vir die beëindiging van die dienskontrak uit die scenario**

- Sy was gereeld laat vir werk.√
- Sy het soms besigheidsprodukte sonder toestemming geneem.√
- Emma het geweier om haar negatiewe gedrag te verander.√

LET WEL: 1. Ken slegs punte toe vir antwoorde direk uit die scenario aangehaal.**2. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.****(3 x 1) (3)****5.3.2 Ander redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak**

- Werknemer bedank vrywillig.√√
- Werkgewer het nie meer werk vir die werknemer nie/besigheid sluit/aflegging/ botalligheid.√√
- Werknemer bereik die aftree-ouderdom soos in die kontrak vervat.√√
- As die werknemersou sterf.√√
- Deur onderlinge ooreenkoms tussen werkgewer en werknemer.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak.

LET WEL: Geen punte word toegeken vir redes in VRAAG 5.3.1 verskaf of vir ontslag/wangedrag nie.**Maks (6)****5.4 Gehalte-aanwysers van die bemarkingsfunksie**

- Verkry 'n groter markaandeel.√√
- Lok klante deur hulle behoeftes/begeertes te bevredig/positiewe verhoudinge te bou.√√
- Voldoen aan etiese reklamepraktyke wanneer produkte/dienste bemark word.√√
- Identifiseer mededingende voordeel om op bemarkingsterkpunte te fokus/te verbeter.√√
- Differensiasie van produkte kan meer klante te lok.√√
- Deurlopende hersiening van waarde-kwessies.√√
- Effektiewe kommunikasie met klante om terugvoering te kry van hul ondervinding met produkte verkoop/dienste gelewer.√√
- Koördinering van verspreiding met produksie en bemarkingstrategieë.√√
- Aanwending van prystegnieke om mededingende voordeel te verseker.√√

- Gebruik prystegnieke om mededingende voordeel te verseker.√√
- Bepaal die gaping tussen klante se verwagtinge en hulle werklike ondervindings om sodoende probleme rondom die kwaliteit van produkte te diagnoseer/aan te spreek.√√
- Maak aanpassings/veranderinge aan produkte/dienste op grond van terugvoering van klante ontvang.√√
- Gebruik aggressiewe bemarkingsveldtogte om markaandeel te behou/vergroot.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die gehalte-aanwysers van die bemarkingsfunksie.

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

(3 x 2) (6)

5.5 Verskille tussen gehaltebeheer en gehalteversekering

GEHALTEBEHEER	GEHALTEVERSEKERING
<ul style="list-style-type: none"> - Stelsel wat verseker dat die verlangde gehalte verkry word√ deur die finale produk te inspekteer.√ - Verseker dat voltooide produk√ aan die vereiste standarde voldoen.√ - Proses wat verseker dat produkte deurlopend/konsekvent√ teen hoë standarde vervaardig word.√ - Kontrolering van grondstowwe/werknemers/masjinerie/werkmanskap/ produkte√ om te verseker dat hoë standarde gehandhaaf word.√ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verduideliking van gehaltebeheer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kontroles uitgevoer gedurende√ en na afloop van die produksieproses.√ - Verseker dat die vereiste standaard√ by elke stadium van die proses bereik is.√ - Prosesse wat in plek gestel word om te verseker dat die gehalte van produkte/dienste/stelsels voldoen aan voorafbepaalde standarde√ met minimale defekte/vertragings/tekortkominge.√ - Verseker dat elke proses daarop gemik is om die produk die eerste keer reg te kry√ en voorkom dat foute weer gemaak word.√ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verduideliking van gehalteversekering.
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 die verskille nie duidelik is nie/Sien slegs gehaltebeheer of gehalteversekering na.

Maks (4)

5.6 Betekenis van gehaltesirkels

- Dis 'n groep werknemers met 'n verskeidenheid vaardighede en ondevinding√ wat bymekaar kom om probleme, wat verband hou met gehalte/implementering van verbeterings, op te los.√
- Hulle ondersoek probleme√ en stel oplossings voor aan bestuur.√
- Voorstelle kan deur bestuur geïmplementeer word√ om gehalte te verbeter.√
- In 'n klein besigheid√ kan alle personeellede deel wees van die gehaltesirkel.√
- Tipiese onderwerpe wat deur gehaltesirkels bespreek kan word√, kan die verbetering van veiligheid/produkontwerp/vervaardigingsproses, ens. insluit.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van gehaltesirkels.

Maks (4)

5.7 Besigheidsfunksies

- 5.7.1 Menslike hulpbronsfunksie√√ (2)
- 5.7.2 Produksiefunksie√√ (2)
- 5.7.3 Administratiewe funksie√√ (2)
- (6)**

5.8. Positiewe impak van die monitering en evaluering van gehalteprosesse as 'n TGB-element op groot besighede

- Groot besighede het 'n monitering- en evalueringstelsel/gehalteversekerings-prosesse in plek√ om defekte/foutiewe produkte te voorkom.√
- Sleutelprestasie-aanwysers word spesiaal uitgesoek√ om realistiese basislyne daar te stel.√
- Data wat van die aanwysers versamel word/Kontrolekaarte√ word gebruik om uitkomst effektief te monitor.√
- Groot besighede het gehaltebeheer-kontroles en -prosedures√ om zero-toleransie te verseker.√
- Kan beter toegerus wees√ om dinge die eerste keer reg te kry met geen defekte nie.√
- Gebruik maatstawwe om beste praktyk te vind√ waarmee resultate vergelyk kan word.√
- Gehaltesirkels kom gereeld bymekaar√ om vordering in terme van gehalte te evalueer/te kontroleer of die moniteringstelsel nog doeltreffend is.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van die monitering en evaluering van gehalteprosesse as 'n TGB-element, op groot besighede.

Maks (8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 5	PUNTE
5.1.1	4
5.1.2	3
5.1.3	2
5.1.4	6
5.2	8
5.3.1	3
5.3.2	6
5.4	6
5.5	4
5.6	4
5.7	6
5.8	8
TOTAAL	60

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE**BESIGHEIDSOMGEWINGS****6.1 Wetgewing**

- 6.1.1 Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet 66 van 1995)/Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV√√ (2)
- 6.1.2 Wet op Vaardigheidsontwikkeling, 1998 (Wet 97 van 1998)/Wet op Vaardigheidsontwikkeling/WVO√√ (2)
- 6.1.3 Wet op Breëbasis-Swart Ekonomiese Bemagtiging, 2003 (Wet 53 van 2003)/Wet op Breëbasis-Swart Ekonomiese Bemagtiging/BBSEB (2)
- (6)**

6.2 Porter se Vyf Magte**6.2.1 Mag van kopers**

- Kopers is die finale/eindgebruikers van produkte/dienste.√
- Besigheid moet bepaal hoe maklik dit vir hul kopers/klante is√ om pryse afwaarts te dwing.√
- Die krag/mag sal afhang van die aantal kopers/die belangrikheid van elke koper vir die besigheid√ en die oorskakelingskoste na ander produkte.√
- 'n Paar sterk kopers√ kan dikwels hul terme aan die besigheid voorskryf.√
- As klante sonder die besigheid se produkte kan klaarkom√, het hulle meer mag om pryse en verkoopsvoorwaardes te bepaal.√
- Besighede behoort marknavorsing te doen√ om meer inligting rakende hul kopers te bekom.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die mag van kopers as een van Porter se Vyf Magte.

Maks (4)**6.2.2 Mededingende wedywering/Mag van mededingers**

- Mededingers is besighede√ wat dieselfde/soortgelyke produkte verkoop of dieselfde/soortgelyke diens lewer.√
- Indien mededingers unieke produkte/dienste lewer√, sal hulle 'n groter mag hê.√
- Besighede moet 'n mededingersprofiel saamstel√, om hul eie mag/krag en dié van die mededingers te kan bepaal√/Besighede behoort vas te stel hoeveel mededingers daar is√ en hoe groot hul invloed op die mark is.√
- 'n Besigheid met baie mededingers in dieselfde mark√ het baie min mag/krag.√
- Sommige mededingers het genoeg hulpmiddele om prysoorloë te begin√ en kan aanhou om teen 'n verlies te verkoop totdat ander mededingers die mark verlaat het.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die mag van kopers as een van Porter se Vyf Magte.

Maks (4)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE**6.3 Verskille tussen vennootskappe en privaat maatskappye**

VENNOOTSKAPPE	PRIVAAT MAATSKAPPYE
- Vennote√ dra vaardighede/bates/kapitaal by.√	- Aandeelhouers√ dra kapitaal by.√
- Geen spesifieke vereistes√ vir 'n naam√/Kan enige aanvaarbare√ naam wees.√	- Naam moet eindig√ met Eiendoms Beperk/(Edms.) Bpk.√
- Benodig slegs 'n vennootskaps-ooreenkoms√ vir oprigting.√	- Memorandum van Inkorporasie(MOI)√ moet met die Maatskappye en Intellektuele eiendomskommissie (CIPC) geregistreer word.√
- Vennote√ het onbeperkte aanspreeklikheid√/Vennote is aanspreeklik√ vir die vennootskap se skulde.√	- Aandeelhouers het beperkte aanspreeklikheid√ vir die privaat maatskappy se skulde.√
- Vennootskap het geen kontinuïteit, so as een vennoot sterf/aftree, moet die oorblywende vennote 'n nuwe ooreenkoms sluit.√	- Die maatskappy het onbeperkte aanspreeklikheid√, as een aandeelhouer sterf/uittree, sal die maatskappy steeds voortbestaan.√
- Vennote is almal aktief betrokke in die bestuur√ van die vennootskap.√	- Maatskappy word bestuur√ deur ten minste een direkteur.√
- Vennootskap betaal nie inkomstebelasting nie√, maar die vennote betaal belasting in hul private hoedanigheid.√	- Onderhewig aan dubbele belasting√, omdat maatskappye en aandeelhouers afsonderlik belas word op maatskappywinste.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met vennootskappe.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met privaat maatskappye.
Submaks (4)	Submaks (4)

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

2. Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe, indien die verskille nie duidelik is nie/Sien slegs vennootskappe of privaat maatskappye na.

Maks (8)

6.4.1 Johannesburgse Sekuriteitebeurs/JSE/JSE Beperk√√ (2)

6.4.2 Funksies van die JSE

- Gee geleentheid aan finansiële instellings, bv. versekeringsmaatskappye om hulle fondse in aandele te belê/Mobiliseer fondse vir versekeringsmaatskappye en ander instellings.√√
- 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.√√
- Toegang tot risiko-/waagkapitaalmarkte word moontlik gemaak.√√

- Streng beleggingsreëls verseker 'n ordelike mark vir sekuriteite.√√
- Moedig nuwe beleggings aan in Suid-Afrikaanse maatskappye.√√
- Verkry primêre kapitaal.√√
- Beplan, doen navorsing en gee advies oor beleggingsmoontlikhede.√√
- Verseker dat die mark op 'n deursigtige manier bedryf word.√√
- Verskaf beskerming aan beleggers.√√
- Moedig korttermynbeleggings aan.√√
- Fasiliteer elektroniese verhandeling van aandele/STRATE.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die funksies van die Johannesburgse Sekuriteitebeurs/JSE.

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

2. Geen punte word toegeken vir 'notering van maatskappye' nie.

(3 x 2) (6)

BESIGHEIDSROLLE

6.5 Probleemoplossingstappe

- Identifiseer die probleem.√
- Definieer die probleem.√
- Identifiseer moontlike oplossings vir die probleem.√
- Kies die mees gepaste alternatief.√
- Ontwikkel 'n aksieplan.√
- Implementeer die voorgestelde oplossing/aksieplan.√
- Monitor die implementering van die oplossing/aksieplan.√
- Evalueer die geïmplementeerde oplossing.√

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

2. Aanvaar stappe in enige volgorde.

3. Ken punte toe vir verskillende benaderings in probleemoplossing, bv. 3 of 5 stappe, ens.

(4 x 1) (4)

6.6 Voordele van KMB vir besighede

- Kan ervare werknemers lok/vergroot die poel geskoolde arbeid√ wat tot verhoogde produktiwiteit kan lei.√
- Besigheid kan 'n goeie openbare beeld/reputasie hê√, omdat hulle goed na hul werkers omsien/op 'n verantwoordelike manier optree/sake doen.√
- Besigheid kan mededingende voordeel hê√, want dit lei tot goeie publisiteit/verbeterde reputasie/aansien.√
- Bevorder verbruikerslojaliteit√ wat lei tot verhoogde verkope/wins/meer klante.√
- KMI-programme kan as 'n bemarkingstrategie gebruik word√ om hulle produkte/dienste te bevorder.√
- KMI-programme bevorder spanwerk√ tussen werknemers in besighede.√
- KMI help om beleggers te lok√ wat lei tot vinniger uitbreiding/groei.√
- Besighede kan belastingvoordele√, bv. belastingvermindering/-afslag ontvang.√
- Ondersteun die oplossing van sosio-ekonomiese kwessies√ soos armoede.√
- Indien die korporatiewe sektor vrywillig in KMI betrokke raak√, is die kans 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/veiligheid omgesien word.√
 - Verbeter werknemers se gesondheid√ deur gefokusde KMI-programme.√
 - Besighede raak meer gemeenskapsgedrewe√ 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 KMB vir besighede.
- Maks (6)**

6.7 Strategie om moeilike persoonlikhede te hanteer:

SOORT PERSOONLIKHEID	STRATEGIE OM DIE PERSOONLIKHEID TE HANTEER
6.7.1 Klaer	<ul style="list-style-type: none"> - Luister na klagtes, maar moenie dit erken nie.√√ - Onderbreek die situasie en gaan so gou as moontlik oor tot die probleemoplossingsproses.√√ - Enige ander relevante strategie om die klaer te hanteer. <p style="text-align: right;">Maks (2)</p>
6.7.2 Aggressief	<ul style="list-style-type: none"> - Laat toe dat hulle praat en afblaas.√√ - Wees ferm, maar moenie hulle aanval nie.√√ - Moenie toelaat dat hulle vyandig is teenoor andere nie.√√ - Enige ander relevante strategie om die aggressiewe persoonlikheid te hanteer. <p style="text-align: right;">Maks (2)</p>
6.7.3 Stil	<ul style="list-style-type: none"> - Moenie hulle stiltes met woorde vul nie.√√ - Wag vir hulle reaksies/antwoorde.√√ - Moedig hulle aan om deel te neem aan die proses en gee hulle geleentheid om insette te lewer/Moedig hulle aan om hul insette te lewer.√√ - Beperk die tyd vir bespreking.√√ - Enige ander relevante strategie om die stil persoonlikheid te hanteer. <p style="text-align: right;">Maks (2)</p>

LET WEL: Sien slegs die eerste strategie van elke soort persoonlikheid na.

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.8.1 Aspekte van die induksieprogram in die scenario

- Werknemers word gewoonlik op 'n toer deur die geboue geneem.√
- Voorgestel aan senior bestuur en kollegas.√

**LET WEL: 1. Aspekte moet direk uit die scenario aangehaal word.
2. Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**

(2)

6.8.2 ANDER aspekte wat in die induksieprogram ingesluit behoort te word

- Oorsig van die besigheid.√√
- Veiligheidsreëls en regulasies/-maatreëls.√√
- Inligting oor die besigheidse produkte/dienste.√√
- Departementele beleidstukke/prosedures/reëls en regulasies.√√
- Administratiewe detail, insluitend stelsels/prosesse/logistiek.√√
- Vergadering met senior bestuur wat die maatskappiese visie/waardes/posbeskrywing/daaglikse take sal toelig.√√

- Toekenning van 'n senior kollega wat as mentor kan optree.√√
- Diensvoorwaardes insluitend werskure/verlof-aansoekprosedure/dissiplinêre prosedures√√, ens.
- Bespreking van die indiensnemingskontrak/spesifieke voorwaardes van die pos.√√
- Bespreking van personeelbeleid, bv. private telefoonoproep/internetgebruik√√, ens.
- Bespreking van Korporatiewe Maatskaplike Verantwoordelikhedsprogramme.√√
- Aanwysing van die nuwe werknemense werkplek/werkstasie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die inhoud van induksie-programme.

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

2. Geen punte word toegeken vir aspekte wat reeds in VRAAG 6.8.1 genoem is nie.

(3 x 2) (6)

6.9 Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel

- Doeltreffende diens aan klante kan gelewer word√, wat lei tot verhoogde klante-tevredendheid.√
- Tyd en hulpbronne√ word doeltreffend benut.√
- Produktiwiteit verhoog√ as gevolg van behoorlike tydsbestuur/gebruik van hoë gehalte hulpbronne.√
- Produkte/Dienste√ verbeter deurlopend.√
- Visie en missie/Ondernemingsdoelwitte√ kan bereik word.√
- Mededingende voordeel kan verkry word√ bo mededingers.√
- Deurlopende opleiding√ sal die gehalte van werknemers se vaardighede/kennis voortdurend verbeter.√
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê√ wat lei tot gelukkige werknemers.√
- Groter markaandeel/winsgewendheid√ kan lei tot die besigheid se groei/uitbreiding.√
- Verbeter die besigheid se beeld√, want daar is minder defektiewe/foutiewe produkte/terugsendings.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel.

**Maks (6)
[60]**

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 6	PUNTE
6.1	6
6.2.1	4
6.2.2	4
6.3	8
6.4.1	2
6.4.2	6
6.5	4
6.6	6
6.7.1	2
6.7.2	2
6.7.3	2
6.8.1	2
6.8.2	6
6.9	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 WBDV sit die voorwaardes uiteen wat billike arbeids- en menslike hulpbron-praktyke verseker.√
- Die Wet is van toepassing op alle werkgewers en werknemers, uitgesluit die lede van die Nasionale Weermag, Nasionale Intelligensie Agentskap, Suid-Afrikaanse Geheime Diens en onbetaalde vrywilligers wat vir liefdadigheid werk.√
- Die WBDV is van toepassing op los-, tydelike en permanente werknemers, sowel as onafhanklike kontrakteurs.√
- Besighede behoort te verseker dat hulle aan hierdie Wet voldoen om boetes te vermy.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die WBDV.

Maks (2)

7.2 Doel van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes

- Verskaf duidelike indiensnemingsterme en -voorwaardes√ vir werkgewers en werknemers.√
- Stel minimum vereistes/standaarde√ vir die indiensnemingskontrak.√
- Reguleer die reg tot billike arbeidspraktyke√ soos vervat in die Grondwet.√
- Dit voldoen aan die reëls en regulasies√ soos deur die Internasionale Arbeids-organisasie vereis.√
- Reguleer die variasies√ van basiese diensvoorwaardes.√
- Bevorder ekonomiese ontwikkeling√ en maatskaplike geregtigheid.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van die WBDV.

Maks (10)

7.3 Bepalings van die WBDV**7.3.1 Werksure√√**

- Werkers mag nie meer as 45 ure√ in 'n week werk nie.√
- Werkers mag nege ure per dag werk√ indien hulle vyf of minder dae per week werk√/agt ure per dag√ indien hulle meer as vyf dae 'n week werk.√
- Nagwerk, wat na 18:00 en voor 6:00 die volgende dag per ooreenkoms uitgevoer word√, moet deur 'n toelaag/vermindering van werksure vergoed word.√
- Gewone werksure kan per ooreenkoms verleng word√ met 'n maksimum van 15 minute per dag/maksimum van sestig minute per week om die pligte vir diens aan die publiek, te voltooi.√
- Gewone werksure mag verminder word√ tot 'n maksimum van 40 ure per week/8 ure per dag.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met werksure as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

7.3.2 Oortyd

- Werkersmag instem/ooreenkom om oortyd te werk.
- Werkers kan nie meer as drie ure oortyd per dag/10 ure oortyd per week werk nie.
- Oortyd moet soos volg vergoed word:
 - o Een en 'n half keer die normale daaglikse tarief vir oortyd op weksdae en Saterdag gewerk.
 - o Dubbel die normale daaglikse tarief vir oortyd op Sondag en publieke vakansiedae gewerk.
- Oortyd moet betaal word volgens die bepaalde oortyd tarief of 'n werker kan instem om betaalde tyd af te kry.
- Die Minister van Arbeid mag die maksimum toegelate werksure, insluitend oortyd, vir gesondheids- en veiligheidsredes vir 'n sekere kategorie van werk, voorskryf.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met oortyd as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

7.3.3 Verlof

- **Jaarlikse verlof**

Werkers is geregtig op:

- 21 agtereenvolgende dae verlof per jaar/Een dag vir elke 17 dae gewerk/Een uur vir elke 17 uur gewerk.
- 'n Werkgewer kan slegs 'n werknemer betaal in plaas van verlof toestaan as die werker die pos/werk verlaat.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met jaarlikse verlof as 'n bepaling van die WBDV.

- **Siekverlof**

Werkers 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/gereeld afwesig is, betaal word.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met siekverlof as 'n bepaling van die WBDV.

- **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.
- Die begindatum is gewoonlik enige tyd binne vier weke voor die verwagte datum van geboorte of op advies van die dokter/vroedvrou.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met kraamverlof as 'n bepaling van die WBDV.

LET WEL: Aannemingsverlof kan ook aanvaar word.

- **Gesinsverantwoordelikeidsverlof**√√
 - Drie tot vyf (3 tot 5) dae betaalde verlof per jaar op versoek√ in die geval van die dood van die werknemer se eggenoot/leuensmaat/ouer/aangenome ouer/grootouer/kind/aangenome kind/kleinkind/bloedverwant.√
 - 'n Werkgewer kan redelike bewyse verlang√, voordat hierdie verlof toegestaan word.√
 - Manlike werknemers is geregtig op drie/vyf dae se vaderskapverlof√ wanneer die kind gebore word.√
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gesinsverantwoorde-likheidsverlof as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

LET WEL: Ken 'n maksimum van VIER punte toe vir verlof.

7.3.4 **Etenspouses en rusperiodes**√√

- Werkers moet 'n etenspouse van 60 minute√ kry na vyf aaneenlopende werksure.√
- Dit kan verminder word na 30 minute met skriftelike toestemming√, wanneer werker minder as 6 ure per dag werk.√
- 'n Werker moet 'n daaglikse rusperiode√ van 12 aaneenlopende ure kry√/'n weeklikse rusperiode van 36 aaneenlopende ure√ wat Sondae moet insluit.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met etenspouses en rusperiodes as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

7.3.5 **Publieke vakansiedae**√√

- Werkers moet betaal word op enige publieke vakansiedag√ wat op 'n werksdag val.√
- Werk op publieke vakansiedae is volgens ooreenkoms√ en word teen dubbeld die gewone tarief betaal.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met publieke vakansiedae as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

7.3.6 **Beëindiging van indiensneming**√√

- 'n Indiensnemingskontrak kan slegs beëindig word na een week kennisgewing√, as die werker vir ses maande of minder in diens was.√
- 'n Minimum van vier weke kennis moet gegee word√, as die werker vir 'n jaar of langer in diens was.√
- Die werknemer moet skriftelik√ kennis gee.√
- 'n Werknemer wat afgelê/ontslaan word vir rekonstruktiewe redes√ is geregtig op een week skeidingsvergoeding vir elke jaar van dienslewering.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met beëindiging van indiensneming as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)
Bespreking (2)
Submaks(4)

7.3.7 Kinder- en dwangarbeid

- Dit is onwettig om 'n kind in diens te neem wat jonger as 15 jaar oud is.
- Dit ook onwettig om iemand te dwing om te werk.
- Besighede kan kinders ouer as 15 jaar in diens neem, indien die werk nie skadelik vir hul gesondheid/welstand/opvoeding/morele en maatskaplike ontwikkeling is nie/minderjariges onder 18 jaar mag nie gevaarlike werk/werk wat vir volwassenes bedoel is, doen nie.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met kinder- en dwangarbeid as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

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

(4 x 4) (16)

7.4 Strafmatreëls vir besighede wat nie aan die Wet voldoen nie

- Arbeidsinspekteurs kan 'n voldoeningsbevel bedien deur aan die Departement van Arbeid te skryf.
- Die Direkteur-Generaal kan die voldoeningsbevel toestaan/verander/kanselleer.
- Arbeidsinspekteurs kan klagtes ondersoek/inspekteer/vrae vra oor klagtes en rekords wegneem as bewyse.
- Besighede kan voor die arbeidshof gedaag word vir 'n beslissing.
- Besighede wat skuldig bevind word aan nie-nakoming, kan groot boetes opgelê word.
- Hulle kan gelas word om vergoeding en skade aan die werknemer te betaal.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die strafmatreëls vir besighede wat nie aan WBDV voldoen nie.

Maks (8)

7.5 Positiewe impak van die WBDV op die besigheid

- Voorsien 'n raamwerk vir aanvaarbare indiensnemingspraktyke, bv. wettige indiensnemingskontrakte, werksure, verlof, ens.
- Bevorder billike behandeling van werknemers in besigheid.
- Reëls en regulasies is baie spesifiek, wat duidelik riglyne aan die werkgever gee om indiensnemingskwessies te hanteer.
- Bevorder konsultasie tussen werkgewers en werknemers.
- Gee riglyne van die minimumvereistes wat die basis vorm van die indiensnemingskontrak.
- Werksure word uiteengesit, sodat die werkgever nie die werknemer kan uitbuit nie.
- Werknemers word toegelaat om vakunies te raadpleeg in gevalle waar die WBDV-bepalings verbreek word.
- Werknemers kan klagtes indien by arbeidsinspekteurs wat dit hanteer.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van die WBDV op besighede.

Maks (12)

7.6 Gevolgtrekking/Slot

- Werkgewers moet rekord hou van werknemers/hul werksure en vergoeding.√√
- Besighede behoort werkers se regte in terme van die WBDV in sigbare plekke waar alle werkers dit kan sien, ten toon stel.√√
- Die Minister van Arbeid kan variasies op die WBDV-bepalings/regulasies aanbring, dus moet besighede ingelig by rondom die aanpassings aan die Wet.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met die WBDV.

Maks (2)
[40]

VRAAG 7: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks 32
Doel van die WBDV	10	
Bepalings van die WBDV	16	
Strafmaatreëls vir nie-voldoening aan WBDV	8	
Positiewe impak van die WBDV	12	
Gevolgtrekking/Slot	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 (AANBIEDING)**8.1 Inleiding**

- 'n Verbale aanbieding sal fokus op 'n mondelinge/gesproke aanbieding aan beleggers.√
- Die doel van 'n aanbieding is om inligting uit te ruil omdat dit luister en praat van beide die aanbieder en die gehoor vereis.√
- 'n Oorhoofse projektor is nuttig om die gehalte van die aanbieding te verbeter.√
- Verskeie faktore moet oorweeg word wanneer 'n multimedia aanbieding ontwerp/ontwikkel word om dit doeltreffend/aangrypend/indrukwekkend te maak.
- Wanneer daar op die gehoor se vrae/opmerkings reageer word, behoort die aanbieder dit sonder aggressie/selfverdediging te doen.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met 'n aanbieding.

Maks (2)

8.2 Aspekte vir die ontwerp van 'n multimedia-aanbieding

- Gebruik leesbare skrif en lettergrootte.√√
- Begin met die teks.√√
- Hou die teks/beelde/taal eenvoudig.√√
- Struktureer inligting in logiese volgorde.√√
- Beperk die inligting op elke skyfie.√√
- Maak seker daar is geen spelfoute nie.√√
- Gebruik helder kleure om sigbaarheid te verhoog.√√
- Gebruik prente/beelde om dit interessant vir die gehoor te maak.√√
- Kies 'n relevante/toepaslike agtergrond.√√
- Kies beelde/prente wat die boodskap van die aanbieding ondersteun.√√
- Ontwerp duidelike/relevante grafika.√√
- Voeg spesiale effekte by, bv. klank/beweging.√√
- Skep koppelings/'hyperlinks' om toegang tot ander lêers/skyfies/video-insetsels te verkry.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die aspekte wat oorweeg moet word by die ontwerp van 'n multimedia aanbieding.

Maks (10)**8.3 Visuele hulpmiddele****8.3.1 Voordele van PowerPoint-skyfies**

- Grafiese programme het die vermoë om idees oor te dra√ en ondersteun wat die aanbieder sê.√
- Maklik om te kombineer√ met klank/video-insetsels.√
- Eenvoudige/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 aandag√ en behou die gehoor se belangstelling deur die hele voorlegging.√
- Skyfies behoort slegs gebruik te word√ waar dit die feite kan beklemtoon of die inligting kan opsom.√
- PowerPoint-skyfies kan help om groot hoeveelhede feite√ in 'n kort tyd oor te dra.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van PowerPoint-skyfies as 'n visuele hulpmiddel.

Submaks (4)

8.3.2 Voordele van 'n oorhoofse projektor (OHP)

- Opsommings/Eenvoudige grafika/Diagramme/Prosesse√ kan maklik op transparante verduidelik word.√
- Dit kan met die hand voorberei word (OHP penne)√ of elektronies met die rekenaar/fotostaatmasjien.√
- Indien 'n rekenaar/elektroniese toerusting nie werk of beskikbaar is nie,√ is daar 'n bruikbare plaasvervanger.√
- Doeltreffende transparante moet duidelik en sigbaar wees√, bv. groot lettertipes, min woorde/lyne.√
- OHP-transparante kan gebruik word om kleurbeelde√ te reflekteer.√
- Dit kan doeltreffend/nuttig wees om die aanbieder te herinner√ aan al die punte wat gedek moet word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van 'n oorhoofse projektor as 'n visuele hulpmiddel.

Submaks (4)

8.3.3 Voordele van uitdeelstukke

- Betekenisvolle uitdeelstukke kan aan die begin van die aanbieding√ uitgedeel word om aandag te trek.√
- Notas/Harde kopieë van die voorlegging kan aan die einde van die voorlegging uitgedeel word√ as 'n herinnering van die kernfeite van die voorlegging.√
- Bykomende inligting, bv. kontakbesonderhede/pryslyste√ kan uitgedeel word om die besigheid se dienste bekend te stel.√
- Bruikbare inligting vir die verbetering van die volgende aanbieding kan verkry word√ wanneer die gehoor terugvoer-vraelyste voltooi aan die einde van die aanbieding.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van uitdeelstukke as 'n visuele hulpmiddel.

Submaks (4)

Maks (12)**8.4 Faktore wat oorweeg moet gedurende 'n aanbieding**

- Wiseman moet oogkontak maak met almal in die gehoor√ en in alle rigtings van die gehoor kyk.√
- Wees hoorbaar√ vir alle luisteraars/gehoor.√
- Hy moet sy stemtoon aanpas/afwissel√ om eentonigheid te vermy.√
- Voeg toepaslike humor√ by die aanbieding by.√
- Gebruik visuele hulpmiddels effektief√ om aanbieding te versterk/ondersteun.√
- Wiseman behoort die doelwitte/hoofpunte van die aanbieding√ in die inleiding aan te dui/te noem.√
- Plaas die belangrikste inligting eerste√ om die gehoor se aandag te kry.√
- Som die aanbieding op√ in die gevolgtrekking.√
- Hy behoort regop te staan√ tydens die aanbieding√/Moenie agter die toerusting√ probeer wegkruip nie.√
- Behou die tempo/Moenie te vinnig vorder/praat nie√, maar ook nie te stadig nie.√
- Hou dit kort√ en eenvoudig.√
- Gebruik geskikte gebare√, bv. handgebare om punte te beklemtoon.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die faktore wat oorweeg moet word gedurende 'n aanbieding.

Maks (12)**8.5 Aspekte om te oorweeg wanneer hy professioneel/nie-aggressief vrae moet beantwoord**

- Wiseman behoort te staan√ deur die hele terugvoersessie.√
- Wees beleefd/selfversekerd/vriendelik/professioneel√ wanneer vrae beantwoord word.√
- Maak seker dat elke vraag/opmerking verstaan word√ voordat daarop gereageer word√/Herbeoord/Herhaal√ vrae indien onseker.√
- Wiseman behoort eers goed te luister√ en dan te reageer.√
- Verskaf terugvoering so gou as moontlik√ nadat die vraag gestel is of na die sessie.√
- Wees reguit/eerlik/opreg√ wanneer vrae beantwoord word.√
- Gebruik eenvoudige taal√ om voorbeelde in die aanbieding te ondersteun.√
- Hou antwoorde kort√ en bly by die punt.√
- Moedig vrae√ vanuit die gehoor/belggers aan.√
- Spreek altyd die vraag/vrae aan√, nooit die persoon nie.√
- Gee erkenning vir goeie vrae√ om die gehoor aan te moedig om vrae te vra.√
- Wiseman behoort nie self in 'n debat betrokke te raak√ wanneer hy op vrae reageer nie.√

- Wiseman behoort nie vrae te ontduik/vermy√ as hy nie die antwoord ken nie, maar eerder terugvoer daaroor op 'n later stadium beloof.√
- Spreek die volle gehoor/al die beleggers aan√ en nie net die persoon wat die vraag gevra het nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die aspekte om te oorweeg wanneer vrae professioneel/nie-aggressief beantwoord moet word.

Maks (12)**8.6 Gevolgtrekking/Slot**

- 'n Deeglik voorbereide aanbieding skep 'n goeie indruk en sal potensiële beleggers lok.√√
- 'n Goeie aanbieding bevorder die besigheid/eienaar/bestuur se beeld.√√
- Deur professioneel tydens 'n aanbieding/terugvoer-/vraesessie op te tree, behoort by te dra tot die sukses van die aanbieding.√√
- Alle aanbiedingsmetodes moet doeltreffend benut word om die gehoor se aandag deurgaans te behou.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met 'n aanbieding.

Maks (2)
[40]**VRAAG 8: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING**

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks 32
Ontwerp van 'n multimedia aanbieding	10	
Voordele van PowerPoint skyfies, oorhoofse projektor en uitdeelstukke	12	
Faktore om te oorweeg gedurende 'n aanbieding	12	
Reaksie op vrae op 'n professionele/nie-aggressiewe manier	12	
Gevolgtrekking/Slot	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 (SPANPRESTASIE EN KONFLIKHANTERING)**9.1 Inleiding**

- Spanwerk verwys na 'n aantal persone wat doeltreffend saamwerk om sodoende 'n gemeenskaplike doel te bereik.√
- Elke spanlid behoort tot die sukses van die span by te dra.√
- Suksesvolle spanne gaan deur verskillende stadia van spanontwikkeling om uiteindelik suksesvol/doeltreffend te wees.√
- Bestuurders behoort goed ingelig te wees rakende die oorsake van konflik om relevante strategieë te kan ontwikkel om konflik in die werkplek te kan hanteer.√
- 'n Grief is wanneer 'n werknemer 'n klagte het oor werkverwante kwessies.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met spanprestasie en konflikhantering.

Maks (2)**9.2 Kriteria vir suksesvolle spanprestasie****9.2.1 Interpersoonlike houdings en gedrag√√**

- Spanlede het 'n positiewe houding van ondersteuning√ en motivering teenoor mekaar.√
- Goeie interpersoonlike verhoudings√ sal werksbevrediging verseker/span se produktiwiteit verhoog.√
- Lede is toegewyd/passievol√ om 'n gemeenskaplike doelwit/doelstelling te bereik.√
- Spanleier moet erken/krediet gee aan lede√ vir positiewe bydraes.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met interpersoonlike houdings en gedrag as 'n kriterium vir suksesvolle spanprestasie.

Kriterium (2)
Verduideliking (2)
Submaks (4)

9.2.2 Gedeelde waardes/Onderlinge vertroue en ondersteuning√√

- Toon lojaliteit teenoor/trouwe in spanlede√ ongeag onderlinge verskille.√
- Toon respek√ vir die kennis/vaardighede van elke spanlid.√
- Voer spantake met integriteit uit/streef na verantwoordbaarheid/bereik die span se sperdatums√ met die nodige toewyding aan spandoelwitte.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gedeelde waardes/onderlinge vertroue en ondersteuning as 'n kriterium vir suksesvolle spanprestasie.

Kriterium (2)
Verduideliking (2)
Submaks (4)

9.2.3 Kommunikasie

- 'n Duidelike stel prosesse/prosedures vir spanwerk verseker dat elke spanlid sy/haar rol verstaan.
- Vermoë om goed te kommunikeer en vinnige besluite te neem.
- Kommuniqueer met spanlede en gee geleentheid vir terugvoering.
- Moedig bespreking van probleme aan sodat oplossings gevind kan word.
- Voortdurende hersiening van span se vordering verseker dat spanlede foute kan regstel/pro-aktief optree om te verseker dat doelwitte bereik word.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met kommunikasie as 'n kriterium vir suksesvolle spanprestasie.

Kriterium (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

9.2.4 Samewerking

- Duidelik gedefinieerde realistiese doelwitte is gestel, sodat alle lede presies weet wat bereik moet word.
- Bereidwilligheid om as 'n eenheid saam te werk om die span se doelwitte te bereik.
- Werk saam met bestuur om span/besigheidsdoelwitte te bereik.
- Stem saam oor metodes/maniere om die werk doeltreffend af te handel sonder om tyd op konflikoplossing te spandeer.
- Alle lede neem deel aan besluitneming.
- 'n Gebalanseerde samestelling van vaardighede/kennis/ervaring/kundigheid verseker dat spanne hul doelwitte bereik.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met samewerking as 'n kriterium vir suksesvolle spanprestasie.

Kriterium (2)
Verduideliking (2)
Submaks (4)

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

(3 x 4) (12)

9.3 Stadia van spanontwikkeling**9.3.1 Vorming**

- Individue samentel inligting/indrukke in oor mekaar/die omvang van die taak en hoe om dit te benader.
- Dis 'n gemaklike stadium om in te wees, omdat werk nog nie begin het nie.
- Individue fokus daarop om met roetine-take besig te wees, soos spanorganiserings/wie doen wat/wanneer vergader gaan word, ens.
- Individue word gemotiveer deur 'n begeerte om deur ander spanlede aanvaar te word.
- Spanlede kan vasstel hoe elkeen, as 'n individu, op druk gaan reageer.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met vorming as 'n stadium in spanontwikkeling.

Stadium (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

9.3.2 Stormstadium/Bestorming

- Spanne gaan deur 'n periode van ongemak/konflik na vorming.
- Verskillende idees van spanlede sal meeding vir oorweging.
- Spanlede maak oop teenoor mekaar en konfronteer mekaar se idees/perspektiewe.
- Spanning/Stryery/Argumente kom voor en ontstel spanlede/daar kan 'n magstryd ontwikkel vir die posisie van 'n spanleier.
- In sommige gevalle kan bestorming gou opgelos word; ander kere kan 'n span nooit hierdie stadium verlaat nie.
- Vele spanne misluk gedurende hierdie stadium, omdat hulle nie op hul taak gefokus is nie.
- Hierdie fase kan dekonstruktief raak vir die span/sal spanprestasie negatief beïnvloed, as bestorming toegelaat word om buite beheer te raak.
- Dié fase is nodig/belangrik vir groei/ontwikkeling van die span.
- Sommige spanlede verdra mekaar om hierdie stadium te oorleef.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met stormstadium/bestorming as 'n stadium in spanontwikkeling.

Stadium (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

9.3.3 Normering/Stel van norme/Skikking en versoening

- Spanlede kom tot 'n vergelyk en bereik konsensus.
- Rolle en verantwoordelikhede is duidelik en aanvaarbaar.
- Prosesse/Werkstyle en wedersydse respek ontwikkel onder spanlede.
- Spanlede het die begeerte/ambisie om te werk vir die sukses van die span.
- Konflik kan voor kom, maar toewyding/verbondenheid en 'n eenheidsgevoel is sterk.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met normering/skikking en versoening as 'n stadium in spanontwikkeling.

Stadium (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

9.3.4 Prestasie/Werkverrigting/Werk as 'n span vir 'n doel

- Spanlede is bewus van strategieë en doelwitte van die span.
- Hulle het rigting sonder ingryping/inmenging van die spanleier.
- Prosesse en strukture is vasgestel.
- Leiers delegeer en hou toesig oor die prosesse en prosedures.
- Alle spanlede is nou gemotiveerd/bekwaam/onafhanklik en in staat om die besluitnemingsproses sonder toesig/konflik te hanteer.
- Verskille tussen spanlede word waardeur en gebruik om die span se prestasie te verbeter.
- Spanlede vind maniere om take af te handel sonder konflik/eksterne toesig.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met prestasie/werkverrigting/werk as 'n span vir 'n doel as 'n stadium in spanontwikkeling.

Stadium (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

9.3.5 Ontbinding/Treurydperk

- Die fokus is op die voltooiing van die taak/afsluiting van die projek.
- Die ontbinding/uitmekaargaan van die span kan traumaties wees, omdat spanlede dit moeilik mag vind om weer as individue te funksioneer.
- Alle take moet voltooi word voordat die span finaal uitmekaar kan gaan.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met ontbinding/treurydperk as 'n stadium in spanontwikkeling.

Stadium (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)
Maks (16)

9.4 Oorsake van konflik wat in die werkplek mag ontstaan

- Tekort aan behoorlike kommunikasie tussen leiers en lede.
- Ignorering van reëls/prosedures kan lei tot verskille/konflik.
- Leiers en/of lede kan verskillende persoonlikhede/agtergronde hê.
- Verskille in waardes/vlakke van kennis/vaardighede/ondervinding van lede.
- Min/Geen samewerking tussen interne en/of eksterne partye/belanghebbendes.
- Tekort aan erkenning vir goeie werk gelewer, bv. 'n leier gee nie altyd erkenning vir ekstra ure gewerk om spertye te haal nie.
- Te min aandag aan die ontwikkeling van lede kan frustrasievlakke verhoog, omdat lede foute kan herhaal as gevolg van 'n gebrek aan kennis/vaardighede.
- Onbillike/Onregverdige dissiplinêre prosedures, bv. voortrekkery/nepotisme.
- Min/Geen ondersteuning van bestuur ten opsigte van die voorsiening van die nodige bronne.
- Leierskapstyle wat gebruik word, bv. outokratiese leiers, oorweeg nie altyd lede se insette nie.
- Unrealistiese spertye en groot werkkladings lei tot stres wat konflik kan veroorsaak.
- Kan nie saamstem oor gemeenskaplike aspekte nie, bv. vergoeding/werksure.
- Ongesonde mededinging/Interspan-wedywering kan veroorsaak dat lede fokus op spanteikens verloor.
- Gebrek aan toewyding kan lei tot die onvermoë om voorafbepaalde teikens te bereik.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die oorsake van konflik wat in die werkplek mag ontstaan.

Maks (10)

9.5 Toepassing van stappe om konflik in 'n span op te los

- Identifiseer/Erken dat daar konflik in 'n span is.
- Die span moet die probleem duidelik definieer.
- Analiseer die oorsaak/oorsake van konflik deur dit in verskeie dele op te deel.
- Evalueer die situasie objektief.
- Verduidelik voornemens vir intervensie sodat betrokke partye gerusgestel kan word.
- Belê 'n vergadering tussen die partye in konflik en bestuur/n Tyd en plek vir die bespreking van die konflik word vasgestel.
- Die span moet erken dat hul opinies oor 'n situasie/kwessie kan verskil.
- Elke party moet 'n geleentheid kry om sy/haar/hul opinies/gevoelens uit te druk.
- Blaamverskuiwing moet vermy word en gesamentlike spanoplossings moet gevind word.

- Die span moet idees/voorstelle, per dinkskrum, ontwikkel/maak om oplossings vir die situasie te vind.√√
- Die beste moontlike oplossing(s) word gekies vir oorweging.√√
- Partye moet ooreenstem oor die kriteria om alternatiewe oplossings te evalueer/kies.√√
- Die mees gepaste oplossing moet gekies en geïmplementeer word.√√
- Die geïmplementeerde oplossing word ge-evalueer en vordering gemonitor.√√
- Kundiges in konflikhantering kan van buite die onderneming verkry word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die toepassing van stappe om konflik in 'n span op te los.

LET WEL: Ken 'n maksimum van 4 punte toe, indien probleemoplossingstappe nie die oplossing van konflik demonstreer nie.

Maks (8)

9.6 Gevolgtrekking/Slot

- Die sukses van 'n besigheid berus op die suksesvolle samewerking van spanlede om te verseker dat die besigheid se doelwitte bereik word.√√
- Konflik is 'n situasie waarin daar opponerende idees/opinies/gevoelens is wat dit moeilik maak om te kies.√√
- Konflik kan nie altyd opgelos/vermy/uitgeskakel word nie, daarom moet mense leer om konflik in 'n span te hanteer om sodoende in vrede/harmonie saam te werk.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met spanprestasie en konflikhantering.

**Maks (2)
[40]**

VRAAG 9: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks 32
Kriteria vir suksesvolle spanne	12	
Stadia van spanontwikkeling	16	
Oorsake van konflik in die werkplek	10	
Stappe om konflik op te los	8	
Gevolgtrekking/Slot	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: BESIGHEIDSBEDRYWIGHED (GEHALTE VAN PRESTASIE)**10.1 Inleiding**

- Elke besigheidsfunksie en alle werknemeraktiwiteite behoort deeglik bestuur te word om gehalte goedere en dienste te verseker.√
- 'n Gehaltebestuurstelsel is 'n raamwerk wat 'n besigheid kan gebruik om sleutelprosesse te bestuur.√
- Die beginsels/waardes van gehalte is vasgelê in die organisatoriese kultuur en etiek van die besigheid.√
- Gehaltebestuur behoort nie net 'n inspeksieproses te wees nie, maar moet deel word van die besigheid se kultuur.√
- Die gehalte van prestasie binne die finansiële en openbare betrekkinge funksies kan die besigheid se sukses of mislukking beïnvloed.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met gehalte van prestasie.

Maks (2)**10.2 Beskrywing van totale gehaltebeheer (TGB)**

- TGB is 'n geïntegreerde stelsel/metodologie wat regdeur die organisasie toegepas word√, om te help om gehalteprodukte/-dienste te ontwerp/produseer/voorsien aan klante.√
- Dis 'n denkrevolusie in bestuur√, waar die hele besigheid as klant-geïntereerd in alle besigheidsbedrywighede bedryf word.√
- TGB maak dit vir besighede moontlik om voortdurend op die lewering van produkte/dienste te verbeter√ om sodoende klante se behoeftes te bevredig.√
- Bestuur verseker dat elke werknemer verantwoordelik is√ vir die gehalte van sy/haar werk/optrede/aksies.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die beskrywing van totale gehaltebeheer (TGB).

Maks (4)**10.3 Impak van TGB op groot besighede****10.3.1 Deurlopende verbetering van prosesse en stelsels****Positiewe/Voordele**

- Groot besighede het meer hulpbronne√ om gehalteprestasie in elke eenheid/besigheidsfunksie te beheer.√
- Genoeg kapitaalbronne is beskikbaar vir nuwe toerusting√ om relevant tot nuwe ontwikkelings te bly.√
- Groot besighede het 'n persoon wat spesialiseer in/toegewyd is aan√ die verbetering van stelsels en prosesse.√
- Bereid om risiko te neem op/nuwe stelsels en prosesse uit te toets√ omdat hulle die invloed van finansiële verliese kan absorbeer.√
- Hulle kan dit bekostig om die dienste van die gehaltesirkels te gebruik√, om mededingend te bly.√
- Groot besighede gebruik die BDKH-model/siklus√ om deurlopend nuwe/hersiene prosesse en stelsels te beplan/doen(implimenteer)/kontroleer/nuut te handel/op te tree.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe/voordele van die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels as 'n TGB-element vir groot besighede.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Groot skaalse/Massavervaardiging√ kan gehaltebeheer bemoeilik.√
- Stelsels en prosesse neem tyd en moeite om in groot besighede geïmplementeer te word√, want kommunikasie/inkoop/agterdog kan die implementeringsproses vertraag.√
- Daar is die risiko dat dele van die besigheid wat eintlik goed werk√, verander kan word.√
- Nie alle negatiewe terugvoering van werknemers en klante gaan akkuraat wees nie√, wat daartoe kan lei dat verkeerde/onnodige veranderings aan stelsels en prosesse gemaak word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe/nadele van die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels as 'n TGB-element vir groot besighede.

Submaks (6)

10.3.2 Totale kliënte/klante-tevredenheid**Positiewe/Voordele**

- Groot besighede gebruik marknavorsing/klante-vraelyste√ om klante-tevredenheid te meet/monitor/klante se behoeftes te ontleed.√
- Bemark deurlopend√ die besigheid se positiewe beeld.√
- Kan 'n toestand van totale klante-tevredenheid bereik, indien besighede gesonde besighedingspraktyke volg√ wat alle belanghebbendes/rolspelers insluit.√
- Streef daarna om klante te verstaan/aan hul verwagtinge te voldoen√ deur kruisfunksionele spanne in kritiese prosesse daar te stel.√
- Verseker dat kruisfunksionele spanne hul kernbevoegdhede verstaan√ en dit ontwikkel/versterk.√
- Kan lei tot groter verbruikerretensie/lojaliteit√, wat besighede in staat stel om hoër pryse te vra.√
- Besighede kan toegang verkry√ tot globale markte.√
- Kan lei tot verhoogde√ mededingendheid/winsgewendheid.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe/voordele van totale kliënte/klante-tevredenheid as 'n TGB-element vir groot besighede.

EN/OF**Negatiewe/Nadele**

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

Submaks (6)

10.3.3 Deurlopende vaardigheidsontwikkeling**Positiewe/Voordele**

- Groot besighede het 'n menslikehulpbron-afdeling√ wat hulle toespits op vaardigheidsopleiding en ontwikkeling.√
- Menslike hulpbron-deskundiges√ verseker dat opleidingsprogramme relevant/ gefokus is op verhoogde klante-tevredenheid.√
- Besit finansiële vermoë√ om gespesialiseerde/vaardige werknemers te bekostig.√
- Kan vaardigheidsoudits doen√ om die vaardigheids-/onderwysvlakke van personeel te bepaal.√
- Kan gekwalifiseerde opleiers gebruik√ om werknemers op 'n gereelde basis op te lei.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe/voordele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling as 'n TGB-element vir groot besighede.

EN/OF**Negatiewe/Nadele**

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

Submaks (6)

Maks (18)**10.4 Bydrae van die gehalte van prestasie in besighheidsfunksies tot die sukses van die besigheid****10.4.1 Finansiële funksie**

- Verkry kapitaal√ vanaf die mees toepaslike/beskikbare/betroubare bronne.√
- Onderhandel beter rentekoerse√ om sodoende finansiële kostes laag te hou.√
- Stel begrotings op√ om effektiewe toedeling van finansiële hulpbronne te verseker.√
- Hou finansiële rekords op datum√ om akkurate/tydige belastingbetalings te maak.√
- Ontleed strategieë√ om winsgewendheid te verhoog.√
- Belê surplusfondse√ om bronne van passiewe inkomste te skep.√
- Implementeer finansiële beheermaatreëls/-stelsels√ om bedrog te voorkom.√
- Implementeer kredietverlening-/skuldinvorderingsbeleide√ om kontantvloei te monitor.√
- Stel akkurate√finansiële state betyds/gereeld op.√
- Akkurate analisering en interpretering√ van finansiële inligting.√
- Belê in strategieë√ wat die besighheidsal help om winsgewend te bly.√
- Vermy oor-/onder-kapitalisering√ om finansiëlebronne doeltreffend te benut.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van die gehalte van prestasie in die finansiële funksie tot die sukses van 'n besigheid.

Submaks (8)

10.4.2 Eksterne betrekkinge-funksie

- Vinnige hantering√ van negatiewe publisiteit/Minder/Min/Geen insidente van negatiewe publisiteit.√
- Voorsien gereelde/positiewe√ persverklarings.√
- Implementeer volhoubare√ Korporatiewe Maatskaplike Beleggings(KMB)-programme.√
- Goeie resultate/Positiewe terugvoer√ van publieke opnames oor die besigheid se beeld.√
- Hoë standaard√ van interne publisiteit/voorkoms van geboue/professionele telefoonetiket√, ens.
- Lewering van gehalte goedere/dienste√ wat die handelsmerk/beeld by steutel belangegroep/klante/verskaffers/regering/diensverskaffers kan bevorder.√
- Nakoming van huidige wetgewing√, bv. SEB-voldoening.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van die gehalte van prestasie in die eksterne betrekkinge-funksie tot die sukses van 'n besigheid.

Submaks (8)

Maks (16)**10.5 Negatiewe impak van TGB wat swak geïmplementeer word**

- Vasstelling van onrealistiese sperdatums√ wat dalk nie bereik kan word nie.√
- Werknemers kan dalk nie voldoende opgelei wees nie√ wat tot swak gehalte produkte lei.√
- Afname in produktiwiteit√, as gevolg van onderbrekings.√
- Besighede kan nie die nodige veranderinge aan produkte/dienste maak√ om die behoeftes van die klante te bevredig nie.√
- Die besigheid se reputasie√ kan skade lei as gevolg van swak gehalte/foutiewe produkte.√
- Klante sal baie alternatiewe hê om van te kies√ en die invloed kan vernietigend vir die besigheid wees.√
- Beleggers kan hul beleggings onttrek√, indien daar 'n afname in winste is.√
- Afname in verkope√, omdat terugsendings van ontevrede klante verhoog.√
- Hoë personeelomset√ as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling.√
- Ongedokumenteerde/Ongekontroleerde gehaltebeheerstelsels/-prosesse√ kan lei tot foute in/afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaard.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van TGB indien dit swak geïmplementeer word deur besighede.

Maks (8)

10.6 Gevolgtrekking/Slot

- 'n Gehaltebestuurstelsel toon 'n vertroue in werknemers se vermoë om probleme op te los.√√
- Topbestuur behoort die belangrikste dryfveer van TGB te wees om 'n omgewing te skep wat sukses sal verseker.√√
- Verbetering van gehalte behoort klante-tevredenheid te verbeter.√√
- Besighede vereis uitstekende bestuursvernuif om verskeie besighheidsfunksies se gehalte te koördineer om sukses te verseker.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met die gehalte van prestasie.

Maks (2)**[40]****VRAAG 10: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING**

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks 32
Beskrywing van TGB	4	
Impak van TGB-elemente op groot besighede	18	
Gehalte van prestasie van finansiële en eksterne betrekkinge-funksies	16	
Impak van TGB wat swak geïmplementeer is	8	
Gevolgtrekking/Slot	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**