basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN/
NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

BESIGHEIDSTUDIES V1

MEI/JUNIE 2024

PUNTE: 150

TYD: 2 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

INSTRUKSIES EN INLIGTING

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

1. Hierdie vraestel bestaan uit DRIE afdelings en dek TWEE hoofonderwerpe.

   AFDELING A: VERPLIGTEND
   AFDELING B: Bestaan uit DRIE vrae.
   Beantwoord enige TWEE van die drie vrae in hierdie afdeling.
   AFDELING C: Bestaan uit TWEE vrae.
   Beantwoord enige EEN van die twee vrae in hierdie afdeling.

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

   Let daarop dat SLEGS die antwoorde op die eerste TWEE vrae gekies in AFDELING B en die antwoorde op die EERSTE vraag gekies in AFDELING C nagesien sal word.

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

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

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

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

AFDELING	VRAAG	PUNTE	TYD (minute)
A: Objektiewe tipe vrae VERPLIGTEND	**1**	**30**	**20**
B: DRIE direkte/indirekte tipe vrae KEUSE: Beantwoord enige TWEE.	**2**	**40**	**70**
	3	**40**	
	4	**40**	
C: TWEE opsteltipe vrae KEUSE: Beantwoord enige EEN.	**5**	**40**	**30**
	6	**40**	
TOTAAL		**150**	**120**

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

8. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.

9. Skryf netjies en leesbaar.

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommers (1.1.1 tot 1.1.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.1.6 D.

1.1.1 Hierdie Wet vereis dat besighede alle werknemer-ongelukke en -ongesteldhede, wat tydens werksure plaasvind, aanmeld:

A Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998)
B Wet op Verbruikersbeskerming (WVB), 2008 (Wet 68 van 2008)
C Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging (BBSEB), 2003 (Wet 53 van 2003)
D Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes (WVBBS), 1997 (Wet 61 van 1997)

1.1.2 Die Nasionale Kredietwet (NKW), 2005 (Wet 34 van 2005) dwing klante se reg tot … af wanneer hulle nie meer kan bekostig om hulle lenings te betaal nie.

A openbaarmaking en inligting
B regverdige en billike transaksies
C aansoek vir skuldberading
D redelike bepalings en voorwaardes

1.1.3 Tapyt Vervaardigers verkoop hul bestaande produkte in nuwe markte. Hierdie soort intensiewe strategie staan as … bekend.

A produkontwikkeling
B markontwikkeling
C markpenetrasie
D produkpenetrasie

1.1.4 Die rol van die onderhoudvoerder is om tydens 'n onderhoud ...

A die lokaal te bespreek en voor te berei.
B 'n kernreeks van vrae te ontwikkel.
C dieselfde hoeveelheid tyd aan elke kandidaat toe te ken.
D kandidate te help om op vrae te reageer.

1.1.5 Voldoende finansiering en kapasiteit as 'n element van totale gehaltebestuur (TGB) stel Mvandaba Bpk. in staat om …

A genoegsame fondse te hê om alles voor implementering te toets.
B groot hoeveelhede uitstaande skuld in te samel.
C groot winste weens goeie finansiële beplanning te bekom.
D dele van die besigheid wat ondoeltreffend is, te verander.

(5 x 2) (10)

Kopiereg voorbehou

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

plasing; gehaltebestuurstelsels; makro; sterk punt; WGI; geleentheid; mark; WBDV; gehalte; induksie

1.2.1 Die … stipuleer die minimum vereistes vir indiensnemings-kontrakte en voorkom arbeidsuitbuiting.

1.2.2 Lizwe Agentskap het hul winsgewendheid verhoog omdat hulle vaardige werknemers in diens geneem het. Dit staan bekend as 'n … van die SSGB-analise.

1.2.3 Besighede het beperkte beheer oor uitdagings wat deur die …-omgewing gestel word.

1.2.4 Kaashief Handelaars het die …-prosedure geïmplementeer deur werknemers se kwalifikasies en vaardighede by die vereistes van die pos te laat pas.

1.2.5 Die raamwerk wat besighede gebruik om sleutelprosesse te implementeer om te verseker dat daar aan korrekte standaarde voldoen word, staan as ... bekend. (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 vraagnommers (1.3.1 tot 1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.3.6 K.

KOLOM A		**KOLOM B**	
1.3.1	Swart Ekonomiese Bemagtiging	A	kan vir aanspreeklikheid binne elke besigheidsfunksie gebruik word
1.3.2	Konglomerasie-diversifikasie	B	vestig verhoudings met verskaffers sodat hulle die besigheid se visie verstaan
1.3.3	Gehaltebestuur	C	byvoeging van nuwe produkte wat met bestaande produkte verband hou en wat nuwe klante kan lok
1.3.4	Posbeskrywing	D	het alle voorheen benadeelde mense in die ekonomie bevoordeel
1.3.5	Aankoopfunksie	E	beskryf die minimum kwalifikasies wat vir 'n bepaalde pos benodig word
		F	byvoeging van nuwe produkte wat nie met bestaande produkte verband hou nie en wat nuwe klante kan lok
		G	vestig verhoudings met klante om die verkoopsvolume te verhoog
		H	het slegs 'n paar voorheen benadeelde mense in die ekonomie bevoordeel
		I	kan deur fisiese inspeksie van produkte gemeet word
		J	beskryf die verantwoordelikhede van 'n bepaalde pos

(5 x 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

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 op 'n NUWE bladsy begin, bv. VRAAG 2 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 3 op 'n NUWE bladsy.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

2.1 Noem enige VIER tipes verlof soos in die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV), 1997 (Wet 75 van 1997) voorgeskryf. (4)

2.2 Beskryf kortliks die *strategiese bestuursproses*. (6)

2.3 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

GROENWOUD BOUERS (GB)

Groenwoud Bouers spesialiseer in die bou van eiendomme en koop hulle grondstowwe by Donga Hardeware. Hulle betaal hoë pryse omdat Donga Hardeware die enigste voorsiener van hoëgehalte-sement is. GB ervaar ook 'n afname in inkomste, want sommige van hulle klante verkies om hulle eie eiendomme te bou.

Identifiseer TWEE kragte van Porter se Vyf Kragte-model wat op GB van toepassing is. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 2.3 te beantwoord.

PORTER SE VYF KRAGTE-MODEL	MOTIVERINGS
1.	
2.	

(6)

2.4 Verduidelik die implikasie van ondernemings- en verskafferontwikkeling (OVO) as 'n pilaar van die Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging (BBSEB), 2003 (Wet 53 van 2003) vir besighede. (6)

2.5 Bespreek enige TWEE soorte integrasiestrategieë. (6)

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

SMAAKLIKE PIZZAS (SP)

Smaaklike Pizzas verseker dat alle rassegroepe op alle vlakke van indiensneming gelyk verteenwoordig word. Hulle pas korrekte prosedures toe om te verhoed dat werknemers hul maksimum werksure oorskry. SP het die aanstellingsproses gedefinieer sodat alle partye deeglik ingelig is.

2.6.1 Haal TWEE maniere uit die scenario hierbo aan waarop SP aan die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998) voldoen. (2)

2.6.2 Beskryf ander maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen. (4)

2.7 Beveel maniere aan waarop besighede die uitdagings wat die tegnologiese faktore van die PESTWO-analise inhou, kan hanteer. (6)
[40]

VRAAG 3: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

3.1 Gee enige VIER voorbeelde van byvoordele. (4)

3.2 Beskryf kortliks die *keuringsprosedure* as 'n menslikehulpbron-aktiwiteit. (6)

3.3 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

KARABO VERVOER (KV)

Karabo Vervoer staan bekend vir stiptelike aflewerings aan verskillende kliënte. Lesego, die ontvangsdame, word betaal vir die aantal ure wat by die werk deurgebring word. Mike, die bestuurder, ontvang sy salaris gebaseer op die aantal aflewerings wat hy maak.

Identifiseer TWEE salarisbepalingsmetodes wat deur KV gebruik word. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 3.3 te beantwoord.

SALARISBEPALINGSMETODES	MOTIVERINGS
1.	
2.	

(6)

3.4 Bespreek die regsvereistes van 'n indiensnemingskontrak. (4)

3.5 Identifiseer die stappe van die BDKH-model wat deur Rajesh Vervaardiging (RV) in ELKE stelling hieronder toegepas is:

3.5.1 RV het die verandering aanvanklik op klein skaal geïmplementeer om hulle prosesse en stelsels te verbeter. (2)

3.5.2 RV het data gebruik om die resultate van die verandering te evalueer. (2)

3.6 Beskryf kortliks die verskil tussen *gehaltebeheer* en *gehalteversekering*. (4)

3.7 Verduidelik hoe die gehalte van prestasie van die produksiefunksie tot die sukses van 'n besigheid kan bydra. (6)

3.8 Gee besighede raad oor die rol van gehaltesirkels as deel van die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels. (6)
[40]

VRAAG 4: DIVERSE ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

4.1 Noem enige TWEE tipes besigheidsektore. (2)

4.2 Beskryf kortliks die doel van die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB), 2008 (Wet 68 van 2008). (6)

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

BOTHA INGENIEURSWESE (BI)
Die bestuur van Botha Ingenieurswese moedig hulle werknemers aan om 'n werkplekforum te stig sodat hulle aan besluitneming kan deelneem. Die eienaars is ook bewus van hulle regte as werkgewers.

4.3.1 Identifiseer die Wet wat op die scenario hierbo van toepassing is. (2)

4.3.2 Verduidelik die regte van werkgewers ingevolge die Wet wat in VRAAG 4.3.1 geïdentifiseer is. (6)

4.4 Gee besighede raad oor die rol van SOOO's ter ondersteuning van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998). (4)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

4.5 Noem enige VIER aspekte wat by 'n induksieprogram ingesluit moet word. (4)

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

NOKAMA KOMMUNIKASIE (NK)
Nokama Kommunikasie het 'n vakante posisie in bemarking. NK gebruik die intranet, werwingsagentskappe en sosiale media as bronne van werwing.

4.6.1 Noem TWEE bronne van eksterne werwing in die scenario hierbo. (2)

4.6.2 Verduidelik die voordele van eksterne werwing. (4)

4.7 Bespreek die impak van totale kliënte-/klante-tevredenheid as 'n element van totale gehaltebestuur (TGB) op groot besighede. (6)

4.8 Gee besighede raad oor die impak van totale gehaltebestuur (TGB) indien dit swak geïmplementeer word. (4)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 80

AFDELING C

Beantwoord ENIGE EEN vraag in hierdie afdeling.

LET WEL: Dui die VRAAGNOMMER van die vraag wat jy kies, duidelik aan. Die antwoord op die vraag moet op 'n NUWE bladsy begin, bv. VRAAG 5 op 'n NUWE bladsy OF VRAAG 6 op 'n NUWE bladsy.

VRAAG 5: BESIGHEIDSOMGEWINGS (BESIGHEIDSTRATEGIEË)

Besighede word in dinamiese omgewings bedryf wat diversifikasie- en defensiewe strategieë vereis om in die mark te bly werk. Sommige besighede pas die PESTWO-analise toe om uitdagings wat deur sosiale en omgewingsfakore ingehou word, te identifiseer. Besighede moet in staat wees om die doeltreffendheid van die gekose strategie te evalueer.

Skryf 'n opstel oor besigheidstrategieë waarby jy die volgende aspekte insluit:

- Beskryf kortliks die voordele van diversifikasiestrategieë.
- Bespreek DRIE soorte defensiewe strategieë.
- Verduidelik hoe die volgende PESTWO-faktore uitdagings vir besighede inhou:
  - Sosiale
  - Omgewing
- Gee besighede raad oor die stappe in strategie-evaluering. **[40]**

VRAAG 6: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (GEHALTE VAN PRESTASIE)

Die finansiële funksie speel 'n belangrike rol in die gladde verloop van besigheidsaktiwiteite. Die korrekte implementering van gehalteprosesse stel besighede in staat om die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel te geniet. Groot besighede weet wat die belangrikheid van die implementering van die elemente van totale gehaltebestuur (TGB) is om sodoende die koste van gehalte te verminder.

Skryf 'n opstel oor die gehalte van prestasie waarby jy die volgende aspekte insluit:

- Beskryf kortliks die gehalte-aanwysers van die finansiële funksie.
- Verduidelik die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel.
- Bespreek die impak van die volgende TGB-elemente op groot besighede:
  - Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding
  - Monitering en evaluering van gehalteprosesse
- Stel maniere voor waarop totale gehaltebestuur (TGB) die koste van gehalte kan verminder. **[40]**

TOTAAL AFDELING C: 40
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN/
NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

BESIGHEIDSTUDIES P1

MEI/JUNIE 2024

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 150

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 26 bladsye.

Kopiereg voorbehou

NOTAS AAN NASIENERS

INLEIDING

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

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

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

Nasiener:	Rooi
Senior Nasiener:	Groen
Adjunkhoofnasiener:	Oranje
Hoofnasiener:	Pienk
Interne moderator:	Swart/Blou
DBE-moderator:	Turkoois

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

3. Omvattende nasienriglyn 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 nasienriglyn gegee word
   - Uit 'n ander betroubare 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 deur kandidate verskaf, wat verband hou met 'n spesifieke vraag 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 'Submaks' word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.

6. Die doel daarvan om punte aan die regterkant te omkring (gelei deur 'maks' in die uiteensetting van die punte) is om konsekwentheid en akkuraatheid te verseker met die nasien van die skrifte, as ook vir berekening en die modereringsproses.

7. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotale, soos aangedui by die toekenning van punte. Dit moet deur 'maks' in die nasienriglyn 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 en die antwoorde relevant en met die vraag verband hou.

9. Korrekte nommering van antwoorde van vrae of subvrae in AFDELING A en B word sterk aanbeveel. Indien die nommering verkeerd is, volg die volgorde van die kandidaat se antwoorde. Kandidate sal gepenaliseer word, indien laasgenoemde nie duidelik is nie.

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

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

    11.1 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. √

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

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

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

    Kognitiewe werkwoorde, soos:

    12.1 Gee, noem, beskryf kortliks, haal aan, motiveer, aanbeveel, stel voor, adviseer *(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.

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

13. Sien slegs die EERSTE antwoord na waar kandidate meer as een antwoord in AFDELING B en C gee waar slegs een antwoord gevra 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 nie-nagesiende gedeelte te trek.

LET WEL:
1. Dit is slegs van toepassing waar die getal feite gespesifiseer word.
2. Die bostaande is ook van toepassing op antwoorde in AFDELING C (waar van toepassing).

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 en verwys dit na die DBE interne moderator om die alternatiewe antwoorde in oorleg met die UMALUSI eksterne moderatrors te finaliseer.

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

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

- Feit 2 punte (of soos aangedui in die nasienriglyn)
- Verduideliking 1 punt (twee punte sal in Afdeling C toegeken word)

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

14.4.2 Indien die getal feite nie gespesifiseer word nie, moet puntetoekenning gelei word deur die aard van die vraag en die maksimum punte in die nasienriglyn 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, paragrawe en 'n gevolgtrekking?	**2**
Analise en interpretasie	Is die kandidaat in staat om die vraag in opskrifte/sub-opskrifte te ontleed/korrek te interpreteer sodat begrip van wat gevra word, getoon word? Punte toegeken volgens die gids hieronder: Alle opskrifte aangespreek: 1 (Een 'A') Interpretasie (16 tot 32 punte): 1 (Een 'A')	**2**
Sintese	Is daar relevante besluite/feite/antwoorde gemaak wat op die vrae gebaseer is? Punte toegeken volgens die gids hieronder: Opsie 1: **Slegs relevante feite: 2 punte (Geen '-S')** Waar 'n kandidaat 50% of meer (twee tot vier subvrae) van die vraag met slegs relevante feite beantwoord het, verskyn geen '-S' in die linkerkantlyn nie. Ken die maksimum van TWEE (2) punte vir sintese toe. Opsie 2: **'n Paar relevante feite: 1 punt (Een '-S')** Waar 'n kandidaat minder as 50% (slegs een subvraag) van die vraag met slegs/'n paar relevante feite beantwoord het, verskyn een '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt vir sintese toe. Opsie 3: **'n Paar relevante feite: 1 punt (Een '-S')** Waar 'n kandidaat VIER subvrae beantwoord, maar een/twee/drie subvrae met irrelevante feite; verskyn een '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt vir sintese toe. Opsie 4: **Geen relevante feite: 0 punte (Twee '-S')** Waar 'n kandidaat minder as 50% (slegs een sub-vraag) van die vraag met irrelevante feite beantwoord het nie, verskyn twee '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n NULPUNT vir sintese toe.	**2**
Oorspronklikheid	Is daar bewyse van een of twee voorbeelde, nie ouer as twee (2) jaar nie, wat op aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings gebaseer is?	**2**
	TOTAAL VIR INSIG:	**8**
	TOTALE PUNTE 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.**

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/ nasienriglyn 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, maar lees verder vir oorspronklikheid 'O'.

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

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

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

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

15.9 Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat antwoorde geassesseer word in ooreenstemming met die puntetoekenning/ subopskrifte soos aangedui in die 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 van November 2015 sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon word nie. Punte (√) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie, √ waar ondernemings poog om nuwe produkte in bestaande markte bekend 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 van November 2017 sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite in die nasienriglyne as opskrifte getoon, nie noodwendig vir elke vraag geld nie. Dit sal deur die aard van die vraag bepaal word.

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 D √√
1.1.2 C √√
1.1.3 B √√
1.1.4 C √√
1.1.5 A √√

(5 x 2) **(10)**

1.2
1.2.1 WBDV √√
1.2.2 sterk punt √√
1.2.3 mark √√
1.2.4 plasing √√
1.2.5 gehaltebestuurstelsels √√

(5 x 2) **(10)**

1.3
1.3.1 H √√
1.3.2 F √√
1.3.3 A √√
1.3.4 J √√
1.3.5 B √√

(5 x 2) **(10)**

TOTAAL AFDELING A: 30

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 1	PUNTE
1.1	10
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	30

AFDELING B

Sien slegs die EERSTE TWEE antwoorde na.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

2.1 **Soorte verlof soos voorgeskryf in die Wet op Basiese Diensvoorwaardes/WBDV**
- Jaarlikse √
- Siek √
- Kraam √
- Ouerskap/Aannemings/Ingebruikneming van ouerskap √
- Gesinsverantwoordelikheids/Vaderskaps √

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

(4 x 1) (4)

2.2 **Strategiese bestuursproses**

OPSIE 1
- Besighede moet 'n duidelike visie/missiestelling/meetbare/realistiese doelwit in plek hê. √√
- Identifiseer geleenthede/swakhede/sterk punte/bedreigings deur 'n omgewings/ situasie-analise te doen. √√
- Instrumente beskikbaar vir omgewingsanalise kan 'n SSGB-analise/Porter se Vyf Kragte-model/PESTWO-analise/nywerheidsanalise-instrument insluit. √√
- Formuleer alternatiewe strategieë om op die uitdagings te reageer. √√
- Ontwikkel ('n) aksieplan(ne) wat die take wat uitgevoer moet word/spertye wat nagekom moet word/bronne wat bekom moet word, moet insluit. √√
- Implementeer gekose strategieë deur dit aan alle belanghebbendes te kommunikeer/besigheidsbronne te organiseer/personeel te motiveer. √√
- Deurlopende evaluering/monitering/meet van strategieë om regstellende aksie te onderneem. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die strategiese bestuursproses.

OF

OPSIE 2
- Besighede moet hulle visie-/missiestelling hersien/analiseer/hertoets. √√
- Voer 'n omgewingsanalise uit deur modelle soos SSGB/PESTWO/Porter se Vyf Kragte te gebruik. √√
- Formuleer 'n strategie, soos 'n defensiewe/afleggingstrategie. √√
- Implementeer 'n strategie, deur gebruik te maak van 'n templaat soos 'n aksieplan. √√
- Beheer/Evalueer/Monitor die geïmplementeerde strategie om gapings/afwykings in die implementering te identifiseer. √√
- Neem regstellende stappe om te verseker dat doelwitte/doelstellings bereik word. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die strategiese bestuursproses.

Maks (6)

2.3 **Porter se Vyf Kragte-model vanuit die scenario**

PORTER SE VYF KRAGTE-MODEL	MOTIVERINGS
1. Krag van verskaffers √√	Hulle betaal hoë pryse omdat Donga Hardeware die enigste voorsiener van hoëgehalte-sement is. √
2. Bedreiging van subsitusie/ plaasvervangers √√	GB ervaar ook ’n afname in inkomste, want sommige van hulle klante verkies om hulle eie eiendomme te bou. √
Submaks (4)	Submaks (2)

LET WEL:
1. **Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**
2. **Ken punte toe vir die kragte van Porter se Vyf Kragte-model selfs as die motiverings onvolledig was.**
3. **Geen punte word vir die motiverings toegeken indien die kragte van Porter se Vyf Kragte-model verkeerd geïdentifiseer was nie.**

Maks (6)

2.4 **Implikasie van ondernemings- en verskaffersontwikkeling/OVO**
- Besighede moet werk skep √ omdat OVO plaaslike vervaardiging aanmoedig. √
- Identifiseer verskaffers in swart besit √ wat in staat is om goedere en dienste te lewer. √
- Dienste kan uitgekontrakteer word aan verskaffers √ wat aan BBSEB voldoen. √
- Belê/Ondersteun KMMO’s in swart besit √ deur lenings/donasies/ konsultasiedienste/advies/entrepreneursprogramme, by te dra.√
- Ontwikkel besigheidsvaardighede van klein/swart verskaffers, √ soos verkoops-tegnieke, regsadvies. √
- Ondersteun klein verskaffers se kontantvloei √ deur voorkeur-betaalterme aan hulle te bied. √
- Besighede moet KMMO's in swart besit √ ondersteun/belê. √
- KMMO's kan aangemoedig word om hul eie besigheidsinisiatiewe te gebruik √ om hulself volhoubaar te maak. √
- Ontwikkel en implementeer √ 'n verskafferontwikkelingsplan/verskaffersketting. √
- Klein/Groot besighede mag nie √ ondernemingsontwikkelingbeleggings bekostig/ondersteun nie. √
- KMMO's in swart besit mag te afhanklik word aan ondersteuning √ van ander besighede/onbekwaam om hul eie inisiatiewe uit te voer. √
- BBSEB verskaffers √ mag sonder goeie vakmanskap wees. √
- Kleiner besighede wat nie aan BBSEB voldoen nie √ verloor besigheid√.
- Besighede word gedwing √ om van 'n kleiner poel verskaffers te kies. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die implikasie van ondernemings- en verskaffersontwikkeling/OVO as 'n BBSEB-pilaar vir besighede.

Maks (6)

2.5 **Soorte integrasiestrategieë**
Voorwaartse vertikale integrasie √√
- 'n Besigheid kombineer met of neem sy verspreiders in die verskaffingsketting/ produksieketting oor. √/Die besigheid smelt saam met die besighede wat eens hul kliënte was, terwyl dit steeds beheer oor die aanvanklike/kernbesigheidsaktiwiteite behou. √
- Behels uitbreiding van besigheidsaktiwiteite om beheer te neem oor die direkte verspreiding van die produkte/dienste/verkoop produkte/dienste direk aan verbruikers/kliënte. √

- Verhoog winsgewendheid omdat die tussenganger/verspreider/middelman uitgesluit word. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met voorwaartse vertikale integrasie as ŉ soort integrasiestrategie.

Strategie (2)
Bespreking (1)
Submaks (3)

Terugwaartse vertikale integrasie √√
- Die besigheid kombineer/smelt saam/neem sy verskaffers in die verskaffingsketting/produksieketting oor.√ /Die besigheid brei sy rol uit om aktiwiteite/take te vervul wat voorheen deur verskaffers voltooi is. √
- Gemik daarop om die besigheid se afhanklikheid van verskaffers te verminder. √
- Laat besighede toe om kostes te sny en invloed oor die pryse/gehalte/ hoeveelheid van grondstowwe te hê. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met terugwaartse vertikale integrasie as ŉ soort integrasiestrategie.

Strategie (2)
Bespreking (1)
Submaks (3)

Horisontale integrasie √√
- 'n Besigheid neem beheer van/inkorporeer/smelt saam ander besighede in dieselfde nywerheid/wat dieselfde/soortgelyke goedere/dienste produseer/ verkoop. √/Dit is die verkryging/oorname van 'n verwante besigheid wat op dieselfde vlak van die voorsieningsketting in die nywerheid/mark funksioneer. √
- Die doel is om die bedreiging van mededinging/plaasvervanger-produkte/dienste te verminder. √
- Verhoog die markaandeel/verkope/winste en verbeter produksie/verspreiding. √
- Geskik vir besighede wat in verskillende geografiese areas bedryf word deur gesamentlike onderneming/lisensiëring/franchising. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met horisontale integrasie as ŉ soort integrasiestrategie.

Strategie (2)
Bespreking (1)
Submaks (3)

LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na. **Maks (6)**

2.6 **Maniere waarop besighede aan die Wet op Gelyke Indiensneming/WGI kan voldoen**

2.6.1 **Maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen vanuit die scenario**
- Smaaklike Pizzas verseker dat alle rassegroepe op alle vlakke van indiensneming gelyk verteenwoordig word. √
- SP het die aanstellingsproses gedefinieer sodat alle partye deeglik ingelig is. √

LET WEL:
1. **Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**
2. **Ken slegs punte toe vir antwoorde uit die scenario aangehaal.**

(2 x 1) (2)

2.6.2 **Ander maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen**
- Besighede moet waak teen √ diskrimineerende aanstellings. √
- Asseseer die rassesaamestelling van al die werknemers √ insluitend senior bestuur. √
- Verseker dat divesiteit/inklusiwiteit √ in die werkplek bereik word. √
- Verseker dat regstellende aksie √ diversiteit in die werkplek bevorder. √
- Stel 'n gelyke indiensnemingsplan op √ in oorleg met die werknemers. √
- Stel gelyke indiensnemingsplanne saam √ wat aandui hoe regstellende aksie geïmplementeer sal word. √

- Implementeer die gelyke indiensnemingsplan √ soos vereis word deur die Wet. √
- Implementeer regstellende aksiemaatreëls √ om die nadele wat aangewese groepe ervaar het aan te spreek. √/Maak voorsiening vir mense √ van verskillende aangewese groepe. √
- Dien die gelyke indiensnemingsplan √ by die Department van Arbeid in. √
- Stel een of meer senior bestuurders aan wat sal verseker √ dat die gelyke indiensnemingsplan geïmplementeer en gemonitor sal word. √
- Elimineer hindernisse √ wat 'n nadelige impak op aangewese groepe het. √
- Lewer gereeld verslag aan die Departement van Arbeid √ oor die vordering met die implementering van die gelykheidsplan. √
- Vertoon ʼn opsomming van die Wet √ waar werknemers dit duidelik kan sien/toegang het tot die dokument. √
- Doen mediese/psigometriese toetse op 'n billike wyse √ op werkers/wanneer dit as noodsaaklik geag word. √ /Gebruik gesertifiseerde psigometriese toetse om aansoekers/wernemers te assesseer √ om te verseker dat toepaslike kandidate aangestel word. √
- Verseker dat die werkplek die demografie van die land √ op alle vlakke weerspieël. √
- Herstruktureer/Analiseer huidige indiensnemingsbeleide/-praktyke/-prosedures √ om voorheen-benadeelde groepe te akkommodeer. √
- Heropleiding/Ontwikkeling/Opleiding van aangewese groepe √ deur middel van vaardigheidsontwikkelingsprogramme. √
- Werknemers moet gelyke betaling ontvang √ vir werk van gelyke waarde. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met ander maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen.

LET WEL: Moenie punte toe ken vir antwoorde wat uit die scenario in VRAAG 2.6.1 aangehaal is nie.

Maks (4)

2.7 **Maniere waarop besighede die uitdagings wat die tegnologiese faktore in hou, kan hanteer**

- Doen deurlopende navorsing oor die jongste beskikbare tegnologie/toerusting op die mark. √√
- Bestaande werknemers op te lei/nuwe werknemers aan te stel om nuwe toerusting in stand te hou/te gebruik. √√/Voorsien werknemers van die nodige kennis en vaardighede wat nodig is om dienste te lewer. √√
- Vergelyk pryse/Kies geskikte verskaffers vir nuwe toerusting teen redelike pryse. √√
- Besighede moet gereed wees vir aanlyn handel/e-handel. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die maniere waarop besighede die uitdagings wat tegnologiese faktore van die PESTWO-analise inhou, kan hanteer. **Maks (6)**

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	4
2.2	6
2.3	6
2.4	6
2.5	6
2.6.1	2
2.6.2	4
2.7	6
TOTAAL	40

VRAAG 3: BESIGHEIDSROLLE

3.1 **Voorbeelde van byvoordele**
- Pensioenfonds √
- Mediese fonds/Gesondheidsversekeringfonds √
- Begrafnisvoordeel √
- Voorsorgfonds √
- Toelaes/Motor/Reis/Behuising/Selfoon/Klere √
- Prestasiegerigte byvoordele √
- Uitreiking van bonusaandele √
- Personeelkorting/Gratis of laekoste-maaltye/Kafeteria-fasiliteite √
- Enige ander relevante voorbeelde van byvoordele.

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

(4 x 1) (4)

3.2 **Keuringsprosedure**

OPSIE 1
- Bepaal regverdige assesseringskriteria waarop keuring gebaseer sal word. √√
- Aansoekers moet die aansoekvorms/curriculum vitae en kopieë van gesertifiseerde persoonlike dokumente/ID's/bewys van kwalifikasies in handig.√√
- Sorteer die ontvangde dokumente/CV's volgens die assesserings-/keuringskriteria. √√
- Keur/Bepaal watter aansoekers aan die minimum posvereistes voldoen en skei hulle van die res van die aansoekers. √√
- Voorlopige onderhoude word gevoer indien baie geskikte aansoeke ontvang was. √√
- Gaan verwysings na om die inhoud van CV's te verifieer soos maak kontak met vorige werkgewers t.o.v. werkservaring/kriminele rekords/kwalifikasies. √√
- Stel 'n kortlys saam van moontlike geïdentifiseerde kandidate. √√
- Gekortlyste kandidate kan onderwerp word aan verskeie soort keuringstoetse soos vaardigheidstoetse. √√
- Nooi die gekortlyste aansoekers/kandidate vir 'n onderhoud. √√
- 'n Geskrewe aanbod word aan die gekose kandidaat gemaak. √√
- Lig onsuksesvolle kandidate in oor die uitslag van die aansoek. √√ /Sommige advertensies dui die spertyd aan vir aankondiging van slegs suksesvolle kandidate. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die keuringsprosedure as 'n menslikehulpbron-aktiwiteit.

OF

OPSIE 2
- Ontvang dokumentasie soos aansoekvorms en sorteer dit volgens die kriteria van die pos. √√
- Evalueer CV's en stel 'n kortlys op/Keur die aansoekers. √√
- Gaan inligting op CV's na en maak kontak met verwysings. √√
- Hou voorlopige siftingsonderhoude om aansoekers te identifiseer wat nie vir die pos geskik is nie, al voldoen hulle aan al die vereistes. √√
- Assesseer/Toets kandidate wat vir senior posisies aansoek gedoen het/om te verseker dat die beste kandidaat gekies word. √√
- Voer onderhoude met gekortlyste kandidate. √√
- Bied 'n geskrewe aanbod aan die gekose kandidaat. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die keuringsprosedure as 'n menslikehulpbron-aktiwiteit.

LET WEL: Prosedure kan in enige volgorde wees. **Maks (6)**

3.3 **Salarisbepalingsmetodes vanuit die scenario**

SALARISBEPALINGSMETODES	MOTIVERINGS
1. Tydsverwante √√	Lesego, die ontvangsdame, word betaal vir die aantal ure wat by die werk deurgebring word. √
2. Stukwerk √√	Mike, die bestuurder, ontvang sy salaris gebaseer op die aantal aflewerings wat hy maak. √
Submaks (4)	Submaks (2)

LET WEL:
1. **Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**
2. **Ken punte toe vir die salarisbepalingsmetodes selfs as die motiverings onvolledig was.**
3. **Geen punte word vir die motiverings toegeken indien die salarisbepalingsmetodes verkeerd geïdentifiseer was nie.**

Maks (6)

3.4 **Regsvereistes van 'n indiensnemingskontrak**

- Die werkgewer en werknemer/Beide partye √ moet die kontrak teken. √
- Werkgewer en werknemer moet saamstem √ oor enige veranderings aan die kontrak. √
- Geen party kan eensydig aspekte √ van die indiensnemingskontrak verander nie. √
- Die vergoedingspakket/voordele ingesluit √ moet duidelik aangedui wees. √
- Die indiensnemingskontrak mag nie enige vereistes √ wat in konflik is met die WBDV, bevat nie. √
- Aspekte van die indiensnemingskontrak √ kan weer gedurende die loop van indiensneming onderhandel word. √
- Die werkgewer moet die bepalings en voorwaardes √ van die indiensnemings-kontrak aan die werknemer verduidelik. √
- Indiensnemingsvoorwaardes/pligte/verantwoordelikhede van die werknemers √ moet duidelik gestipuleer word. √
- Alle besigheidsbeleide/prosedures/tugkodes/-reëls √ moet deel vorm van die indiensnemingskontrak. √
- Die werkgewer moet die werknemer toelaat √ om deeglik deur die kontrak te lees voordat dit geteken word. √
- Die indiensnemingskontrak moet 'n gedragkode √ en etiese kode insluit. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die regsvereistes van 'n indiensnemingskontrak.

Maks (4)

3.5 **Stappe van die BDKH-model vanuit stellings**
3.5.1 Doen √√
3.5.2 Kontroleer/Ontleed √√ **(4)**

3.6 **Verskil tussen gehaltebeheer en gehalteversekering**

GEHALTEBEHEER	GEHALTEVERSEKERING
- Stelsel wat verseker dat die verlangde gehalte verkry word deur die finale produk te inspekteer. √√	- Kontroles uitgevoer gedurende en na afloop van die produksieproses. √√
- Verseker dat die finale produk aan die vereiste standaarde voldoen. √√	- Verseker dat die vereiste standaarde behaal word tydens elke fase van die proses. √√
- Proses wat verseker dat produkte deurlopend volgens hoë standaarde vervaardig word. √√	- Prosesse wat in plek gestel word om te verseker dat die gehalte van produkte/dienste/stelsels voldoen aan voorafbepaalde standaarde met minimale defekte/vertragings/ tekortkominge. √√
- Kontrolering van grondstowwe/ werknemers/masjinerie/werkman-skap/produkte om te verseker dat hoë standaarde gehandhaaf word.√√	- Verseker dat elke proses daarop gemik is om die produk die eerste keer reg te kry en voorkom dat foute herhaal word. √√
- Behels die daarstelling van teikens/meting van prestasie en die neem van regstellende maatreëls. √√	- Het te doen met die 'inbou' van kwaliteit in teenstelling met die 'nagaan van' kwaliteit. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehaltebeheer.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalteversekering.
Submaks (2)	Submaks (2)

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

3.7 **Bydra van die produksiefunksie tot die sukses van 'n besigheid**
- Voorsien hoë gehalte dienste/produkte √ volgens spesifikasies. √
- Die produksie-/bedryfsprosesse van 'n besigheid √ behoort korrek gedoen te word deur behoorlike produksiebeplanning en beheer. √
- Produkte en dienste behoort teen die laagste moontlike koste geproduseer te word √ om maksimum winste te kry. √
- Besighede behoort die rol en verantwoordelikhede √ van die produksiewerkskorps duidelik aan hulle te kommunikeer. √
- Produkte moet aan klante se vereistes √ van veiligheid, betroubaarheid en duursaamheid voldoen. √
- Besighede moet goeie na-verkoopdienste √ en waarborge lewer. √
- Bemagtig werkers √ om trots op hul vakmanskap te wees. √
- Kry akkreditasie van die SABS/ISO 9001 √ om te verseker dat gehalteprodukte geproduseer word. √

-

- Spesifiseer die produk/diens se standaarde √ en neem kennis van die faktore wat verbruikers gebruik om gehalte te beoordeel. √
- Monitor prosesse √ en vind die kernoorsake van produksieprobleme. √
- Implementeer gehaltebeheerstelsels √ om te verseker dat gehalte produkte gereeld geproduseer word. √
- Benut masjinerie √ en toerusting optimaal. √
- Die produksiekoste akkuraat √ te bereken. √
- Kies die mees gespaste produksiestelsel √ soos massa/lot fabrikasie/stukwerk. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die gehalte van prestasie van die produksiefunksie tot die sukses van 'n besigheid kan bydra.

Maks (6)

3.8 **Rol van gehaltesirkels as deel van die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels**

- Los probleme op ten opsigte van gehalte en implementeer verbeterings. √√
- Ondersoek probleme en stel oplossings aan bestuur voor. √√
- Verseker dat daar geen duplisering van aktiwiteite/take in die werkplek is nie. √√
- Maak voorstelle vir die verbetering van stelsels en prosesse in die werkplek. √√
- Verbeter die gehalte van produkte/dienste/produktiwiteit deur gereelde hersiening van gehalteprosesse. √√
- Monitor/Versterk strategieë sodat die besigheid se bedrywighede glad verloop. √√
- Verhoog werknemers se moraal en motivering om die spangees in die bereiking van die organisatoriese doelwitte 'n hupstoot te gee. √√
- Dra by tot die verbetering en ontwikkeling van die organisasie. √√
- Verminder die oortolligheidkoste/verkwistende pogings op die lang termyn. √√
- Verhoog die aanvraag vir die goedere/dienste van die besigheid. √√
- Skep harmonie en hoë werkverrigting in die werkplek. √√
- Bou 'n gesonde verhouding in die werkplek tussen die werkgewer en die werknemer. √√
- Verbeter werknemerslojaliteit en toewyding tot die besigheidsdoelwitte. √√
- Verbeter werknemerskommunikasie op alle vlakke van die besigheid. √√
- Ontwikkel 'n positiewe houding/gevoel van betrokkenheid in besluitnemingsprossese van dienste aangebied. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van gehaltesirkels as deel van die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels.

Maks (6)

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG	PUNTE
3.1	4
3.2	6
3.3	6
3.4	4
3.5.1	2
3.5.2	2
3.6	4
3.7	6
3.8	6
TOTAAL	40

VRAAG 4: DIVERSE ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

4.1 **Tipes besigheidsektore**

- Primêre √
- Sekondêre √
- Tertiêre √

LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na. (2 x 1) (2)

4.2 **Doel van die Wet op Verbruikersbeskerming/WVB**

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

Maks (6)

4.3 **Wetgewing**

4.3.1 Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV √√ **(2)**

4.3.2 **Regte van werkgewers ingevolge die Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV**

Werkgewers het die reg om:

- werkgewersorganisasies te vorm √ om hulle in arbeidsverwante sake te verteenwoordig. √
- onderhandelingsrade te vorm √ vir kollektiewe bedingingsdoeleindes. √
- werknemers uit te sluit √ wat aan onbeskermde/onwettige stakings/arbeidsaksie deelneem. √
- werknemers ontslaan √ wat aan 'n onbeskermde staking/wangedrag soos intimidasie/geweldpleging gedurende stakings deelneem. √
- werknemers nie te betaal/vergoed wat aan 'n wettige staking deelgeneem het √ vir dienste/werk wat hulle gedurende 'n staking gedoen het nie. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die regte van werkgewers ingevolge die WAV.

LET WEL: Aanvaar relevante feite indien die Wet op Arbeidsverhoudinge in VRAAG 4.3.1. verkeerdelik as 'n antwoord geïdentifiseer was.

Maks (6)

4.4 **Rol van SOOO's ter ondersteuning van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling/ WVO**
- Doen verslag aan die Direkteur-Generaal. √√
- Bevorder en vestig leerderskappe. √√
- Heffings in te vorder en toelaes uit te betaal soos benodig. √√
- Voorsien akkreditasie vir vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerders. √√
- Registreer leerderskapooreenkomste/leerprogramme. √√
- Keur werkplekvaardigheidsplanne en jaarlikse opleidingsverslae goed. √√
- Monitor/Evalueer die werklike opleiding deur diensverskaffers. √√
- Ken toelaes toe aan werkgewers, onderwys- en opleidingverskaffers. √√
- Hou toesig oor opleiding in verskillende sektore van die Suid Afrikaanse ekonomie. √√
- Ontwikkel sektor vaardigheidsplanne binne die raamwerk van die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie. √√
- Stel vaardigheidsontwikkelingsplanne op vir hul spesifieke ekonomiese sektore. √√
- Voorsien opleidingsmateriaal/-programme vir vaardigheidsontwikkelings-fasiliteerders. √√
- Betaal toelaes uit aan maatskappye wat voldoen aan die vereistes van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling. √√
- Identifiseer gepaste werkplekke vir praktiese werksondervinding. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van SOOO's ter ondersteuning van die WVO.

Maks (4)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

4.5 **Aspekte wat by 'n induksieprogram ingesluit moet word**
- Veiligheidsregulasies en reëls. √
- Oorsig van die besigheid. √
- Inligting rakende die besigheid se produkte/dienste. √
- Vergadering met senior bestuur wat die maatskappy se visie/waardes/pos beskrywings/daaglikse take sal verduidelik. √
- Toer van die perseel. √
- Bekendstelling aan sleutelpersone en nabye kollegas. √
- Diensvoorwaardes soos werksure/verlof aansoekprosedure/dissiplinêre prosedures. √
- Administrasiebesonderhede van stelsels/prosesse/logistiek. √
- Bespreking van die indiensnemingskontrak en diensvoorwaardes. √
- Bespreking van personeelbeleid soos privaat telefoonoproepe te maak/die gebruik van die internet. √
- Bespreking van die werknemer se voordele. √
- Korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheidsprogramme. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die aspekte wat by 'n induksieprogram ingesluit moet te word.

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

4.6 **Eksterne werwing**

4.6.1 **Bronne van eksterne werwing vanuit die scenario**
- Werwingsagentskappe √
- Sosiale media √

LET WEL:
1. **Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**
2. **Ken slegs punte toe vir antwoorde uit die scenario genoem.**

(2 x 1) (2)

4.6.2 **Voordele van eksterne werwing**

- Nuwe kandidate bring nuwe talente/idees/ondervinding/vaardighede √ na die besigheid. √/Algehele doeltreffendheid/Verhoging in produktiwiteit kan voorkom√ aangesien die nuwe werker aktief waarde tot die besigheid toevoeg. √
- Daar is 'n groter poel kandidate √ waaruit gekies kan word. √
- Dit kan help dat die besigheid voldoen aan regstellende aksie √ en BBSEB-teikens. √
- Verminder ongelukkigheid/konflik onder huidige werknemers √ wat vir die pos aansoek gedoen het. √
- Daar is 'n beter kans om 'n geskikte kandidaat met die nodige vaardighede/ kwalifikasies/vermoëns √ te kry wat nie veel opleiding/ontwikkeling hoef te kry nie wat koste verminder. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van eksterne werwing.

Maks (4)

4.7 **Impak van totale kliënte-/klante-tevredenheid op groot besighede**

Positiewe/Voordele

- Groot besighede gebruik marknavorsing/klante opnames √ om klante-tevredenheid te meet/monitor/klante se behoeftes te ontleed. √
- Deurlopende bevordering √ van die maatskappy se positiewe beeld. √
- Kan 'n toestand van totale kliënte/klante-tevredenheid bereik, √ indien besighede gesonde besigheidspraktyke volg wat alle belanghebbendes/rolspelers insluit. √
- Streef daarna om klante te verstaan en 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 verbruiker retensie/lojaliteit √ en besighede kan hoër pryse vra.√
- Groot besighede kan toegang kry √ tot globale markte. √
- Kan lei tot verhoogde √ mededingendheid/winsgewendheid. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van totale kliënte-/klante-tevredenheid as 'n TGB-element op 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 'n groter bedingingsmag, √ en het dus nie nodig om altyd klante tevrede te hou nie. √
- Nie alle werknemers is betrokke by/toegewyd √ aan totale kliënte/klante-tevredenheid nie. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van totale kliënte-/klante-tevredenheid as 'n TGB-element op groot besighede.

Maks (6)

4.8 **Impak van totale gehaltebestuur/TGB indien swak ïmplementeer word**

- Stel onrealistiese spertye wat nie bereik kan word nie. √√
- Werknemers is nie voldoende opgelei nie wat tot lae gehalte produkte lei. √√
- Afname in produktiwiteit, as gevolg van onderbrekings. √√
- Besighede kan dalk nie die nodige veranderinge aan produkte/dienste nakom om die behoeftes van die klante te bevredig nie. √√
- Die besigheid se reputasie/beeld kan skade lei as gevolg van swak kwaliteit/foutiewe produkte. √√

- Klante sal baie alternatiewe hê om van te kies en die impak kan vernietigend vir die besigheid wees. √√
- Beleggers kan hul beleggings onttrek, indien daar 'n afname in winste is. √√
- Afname in verkope, omdat meer produkte deur ontevrede klante teruggestuur word. √√
- Hoë personeelomset as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling. √√
- Ongedokumenteerde/Ongekontroleerde gehaltebeheerprosesse/-stelsels kan lei tot foute/afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaarde. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die impak van TGB indien dit swak geïmplementeer word deur besighede.

Maks (4)

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 4	PUNTE
4.1	2
4.2	6
4.3.1	2
4.3.2	6
4.4	4
4.5	4
4.6.1	2
4.6.2	4
4.7	6
4.8	4
TOTAAL	40

TOTAAL AFDELING B: 80

AFDELING C

Sien slegs die EERSTE antwoord na.

VRAAG 5: BESIGHEIDSOMGEWINGS (BESIGHEIDSTRATEGIEË)

5.1 **Inleiding**

- Diversifikasiestrategieë laat besighede toe om 'n wye reeks bemarkbare produklyne bekend te stel om die behoeftes van verskillende klante te akkommodeer. √
- Defensiewe strategieë laat besighede toe om onnodige uitgawes te verminder terwyl omdraai strategieë beplan word. √
- Die korrekte identifisering van die uitdagings wat deur sosiale en omgewings-faktore ingehou word, sal besighede toelaat om vooruit te beplan om hierdie PESTWO-faktore te hanteer. √
- Strategie-evaluering laat besighede toe om gapings in die gekose strategie te identifiseer met die doel om nuwe/addisionele strategieë te ontwikkel. √
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die voordele van diversifikasiestrategieë/soorte defensiewe strategieë/uitdagings wat deur sosiale/omgewings PESTWO-faktore inhou /stappe in strategie-evaluering.

Enige (2 x 1) (2)

5.2 **Voordele van diversifikasiestrategieë**
- Verhoog verkope/inkomste en besigheidsgroei. √√
- Verbeter die besigheidshandelsmerk/beeld/handelsmerkbewustheid van die besigheid.√√
- Verminder die risiko om slegs op een produk staat te maak vir verkope/inkomste. √√
- Besighede verkry meer tegnologiese bevoegdhede deur produkverandering/ produkmodifikasie. √√
- Volhoubare winsgewindheid deur verskillende produklyne tydens tye van wisselende ekonomiese aktiwiteite/ekonomiese skommelinge. √√
- Besighede produseer meer uitset met minder insette, aangesien een fabriek gebruik kan word om meer produkte te vervaardig. √√
- Laat besighede toe om hul mededingende voordeel te behou deur die behoeftes van huidige/nuwe klante/uit te brei na nuwe onverkende markte. √√
- Laat besighede toe om relevant/funksioneel/bedrywig te bly in 'n dinamiese besigheidsomgewing. √√
- Stel besighede in staat om addisionele markte in onverwante markte/nywerhede te vestig.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van diversifikasiestrategieë. **Maks (10)**

5.3 **Soorte defensiewe strategieë**

5.3.1 **Vervreemding** √√
- Raak ontslae van/Verkoop sommige bates/afdelings/departemente √ wat nie meer winsgewend/produktief is nie. √
- Verkoop afdelings/produklyne √ wat stadige groeipotensiaal toon. √
- Vermindering van die aantal aandeelhouers, √ deur eienaarskap te verkoop. √
- Betaal skulde af √ deur onproduktiewe/nie-winsgewende bates te verkoop. √
- Ontrekking/Disinvestering van hulle beleggingsaandeel √ in 'n ander besigheid. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met vervreemding as 'n soort defensiewe strategie.

Strategie (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

Aflegging √√
- Beëindiging van indiensnemingskontrakte van werknemers √ vir operasionele bedryfs-/herstrukturering redes/om kostes te verminder. √
- Vermindering van die aantal produklyne/Sluiting van sekere afdelings √ kan daartoe lei dat sekere werkers oorbodig/oortollig raak. √
- Besighede kan pryse verlaag/afslag/aansporings vir kliënte/verbruikers aanbied√ om sluiting te vermy. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aflegging as 'n soort defensiewe strategie.

Strategie (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

Likwidasie √√
- Verkoop van alle bates √ om krediteure te betaal weens 'n gebrek aan kapitaal/ onvermoë om krediteure terug te betaal/bankrotskap. √
- Verkoop die hele besigheid √ om sodoende 'n billike prys aan aandeelhouers vir hul aandele te betaal. √
- Krediteure word toegelaat om vir gedwonge likwidasie aansoek te doen √ om sodoende hul eise te vereffen. √

- Maatskappye in finansiële nood/moeilikheid√ kan aansoek doen vir sakeredding om likwidasie te vermy.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met likwidasie as 'n soort defensiewe strategie.

Strategie (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

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

Maks (12)

5.4 **PESTWO-faktore wat uitdagings vir besighede inhou**

5.4.1 **Sosiale**

- Klante kan dalk nie produkte bekostig nie √ as gevolg van lae inkomstevlakke/ hoë werkloosheid. √
- Besighede is dalk nie vertroud √ met die plaaslike taal van hulle klante nie. √
- Sommige besighede se verkope kan verminder omdat klante eerder verkies om hul geld op mediese rekeninge √ vir die behandeling van chroniese ongesteldhede te spandeer. √
- Hoë misdaadkoers kan handelsure van besighede beïnvloed√ wat lei tot 'n dalende wins. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die sosiale faktor as 'n PESTWO-element uitdagings vir besighede inhou.

Submaks (6)

5.4.2 **Omgewing**

- Chemikalieë/Bestanddele in besigheidsprodukte √ mag skadelik vir klante wees/tot swak publisiteit lei. √
- Maatreëls om van besigheidsafval ontslae te raak, √ mag duur wees. √
- Verpakking van sommige produkte √ mag dalk nie omgewingsvriendelik/ herwinbaar wees nie. √
- Besighede mag dalk nie bewus wees dat hul huidige praktyke √ omgewingsonvolhoubaar is nie/bydrae tot omgewingsagteruitgang. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die omgewingsfaktor as 'n PESTWO-element uitdagings vir besighede inhou.

Submaks (6)
Maks (12)

5.5 **Stappe in strategie-evaluering**

- Ondersoek die onderliggende basis van 'n besigheidstrategie. √√
- Kyk vorentoe en agtertoe in die implementeringsproses. √√
- Vergelyk die verwagte prestasie met die werklike prestasie. √√
- Bepaal die redes vir afwykings en ontleed hierdie redes. √√
- Neem korrektiewe aksie sodat die afwykings reggestel kan word. √√
- Stel spesifieke datums vir beheer en opvolg. √√
- Stel 'n tabel op van die voor- en nadele van 'n strategie. √√
- Besluit op die verlangde uitkoms wat tot gevolg sal hê dat die besigheidsdoelwitte bereik sal word/soos in die vooruitsig gestel toe die strategieë geïmplementeer word √√
- Oorweeg die impak van die strategiese implementering in die interne/eksterne omgewings van die besigheid. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die stappe in strategie-evaluering.

LET WEL: Die stappe kan in enige volgorde wees.

Maks (12)

5.6 **Gevolgtrekking**

- Diversifikasiestrategieë help besighede om 'n dieper begrip van die behoeftes van hul klante te verkry. √√
- Defensiewe strategieë laat besighede toe om hul werkmetodes deurlopend te verander, wat daarop gemik is om werk prestasie te maksimiseer. √√
- Besighede moet in staat wees om uitdagings wat deur die sosiale en omgewingsfaktore inhou te hanteer om 'n afname in verkope/winsbaarheid te vermy. √√
- Strategie-evaluering laat besighede toe om gehalte dienste te verbeter wat aan klante aangebied word wat tot 'n groter markaandeel lei. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die voordele van diversifikasiestrategieë/soorte defensiewe strategieë/uitdagings wat deur sosiale/omgewings PESTWO-faktore inhou /stappe in strategie-evaluering.

Enige (1 x 2) (2)
[40]

VRAAG 5: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE	**MAKSIMUM**	**TOTAAL**
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Voordele van diversifikasiestrategieë	**10**	
Soorte defensiewe strategieë	**12**	
PESTWO-faktore wat uitdagings vir besighede inhou: o Sosiale o Omgewing	**12**	
Stappe in strategie-evaluering	**12**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		**8**
Struktuur/Uitleg	**2**	
Analise/Interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

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

VRAAG 6: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (GEHALTE VAN PRESTASIE)

6.1 Inleiding

- 'n Goeie kennis van die gehalte-aanwysers van die finansiële funksie mag besighede in staat stel om onnodige kostes te verminder. √
- 'n Goeie gehaltebestuurstelsel kan besighede in staat stel om hul gehalteprosesse te hersien wat daarop gemik is om produkte van 'n hoë-gehalte standaard te produseer. √
- Die toewyding van besighede om werknemersvaardighede te verbeter mag bydra tot die vervaardiging van gehalte-produkte. √
- Monitering en evaluering van gehalteprosesse help besighede om gapings in hul prosesse en stelsels te identifiseer om projekmislukking te vermy. √
- Die doeltreffende implementering van die TGB-elemente mag besighede 'n mededingende voordeel gee, wat tot die vermindering van die koste van gehalte kan lei. √
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die gehalte-aanwysers van die finansiële funksie/voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel/impak van deurlopende vaardigheidsontwikkeling/monitering en evaluering van gehalteprosesse/maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.

Enige (2 x 1) (2)

6.2 Gehalte-aanwysers van die 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 besigheid sal help om winsgewend te bly. √√
- Vermy oor-/onder-kapitalisering om finansiële bronne doeltreffend te benut. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die gehalte-aanwysers van die finansiële funksie. **Maks (12)**

6.3 Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel

- Doeltreffende diens aan klante kan gelewer word, √ wat tot verhoogde klante-tevredendheid lei. √
- Tyd en hulpbronne √ word doeltreffend benut. √
- Produktiwiteit verhoog √ as gevolg van behoorlike tydsbestuur/gebruik van hoë gehalte hulpbronne. √
- Produkte/Dienste word deurlopend verbeter, √ wat tot groter klante-tevredenheid lei. √
- Visie/Missie/Ondernemingsdoelwitte √ kan bereik word. √
- 'n Besigheid het 'n mededingende voordeel √ bo sy mededingers. √
- Deurlopende opleiding sal die gehalte √ van werknemers se vaardighede/kennis voortdurend verbeter. √
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê √ wat gelukkige/produktiewe werkers tot gevolg het. √

- Groter markaandeel/Meer klante √ verbeter winsgewendheid/finansiële volhoubaarheid. √
- Verbeter die besigheidsbeeld, √ omdat daar minder foutiewe produkte/ terugsendings, is. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel. **Maks (12)**

6.4 **Impak van totale gehaltebestuur/TGB-elemente op groot besighede**

6.4.1 **Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding**

Positiewes/Voordele

- Groot besighede het 'n menslikehulpbron-afdeling √ wat aan vaardigheidsopleiding en -ontwikkeling toegewy word. √
- Menslikehulpbron-deskundiges verseker dat opleidingsprogramme √ op verhoogde klante tevredenheid gemik is. √
- Vermoë om gespesialiseerde/vaardige werknemers √ te bekostig. √
- Groot besighede doen vaardigheidsoudits om die vaardighede-/ opleidingsvlakke van personeel te bepaal √ wat die gehalte van produkte positief kan beïnvloed. √
- Is in staat om gekwalifiseerde opleiers te huur √ om werknemers op 'n gereelde basis op te lei. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling/onderwys en opleiding as 'n TGB-element op groot besighede. **EN/OF**

Negatiewes/Nadele

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

Submaks (6)

6.4.2 **Monitering en evaluering van gehalteprosesse**

Positiewe/Voordele

- Voorkom produkdefekte/-foute √ en verminder vermorsing/klagtes van klante. √
- Goeie gehaltebeheer-kontroles/-prosedures verminder √ die vervanging/breek van items/toerusting/masjinerie op 'n gereelde basis. √
- Kan beter toegerus wees om dinge die eerste keer √ reg te kry/doen. √
- Verbeter prestasie √ en handhaaf hoë gehalte standaarde. √
- Verbeter huidige en toekomstige bestuur √ van gehalte uitsette/uitkomste/impak. √
- Verskaf 'n duidelike aanduiding van gehalte-aspekte √ wat bydra tot die bereiking van doelwitte/teikens. √
- Verander intervensies wat die doeltreffende gebruik √ van hulpbronne kan verbeter.√

- Help bestuur om inligting te kry wat nodig is √ om ingeligte besluite rakende prosesse te neem. √
- Produksiekoste word verminder √ omdat afwykings van gestelde standaarde reggestel kan word. √
- Strategieë word hersien √ om die gehalte van produkte/dienste/besigheid se beeld te verbeter. √
- Maak voorsiening vir gehaltebeheerkontrole √ en -prosedures by sleutelareas. √
- Sleutelprestasie-aanwysers word met oorleg gekies √ om die uitkoms te monitor en evaulueer. √
- Aanvaarde maatstawwe word gebruik om beste praktyke te vind √ en sodoende die besigheid se mededingende posisie in die mark vas te stel. √
- Gehaltesirkels vergader op 'n gereelde basis √ om die vordering in terme van gehalte te bepaal. √
- Deurlopende navorsing word gedoen op die nuutste ontwikkelings √ om te verseker dat TGB-beplanning op datum is. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van monitering en evaluering van gehalteprosesse as 'n TGB element op groot besighede.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Groot besighede word dikwels verdeel √ en die afdelings werk in silo's. √
- Dit is moeilik om almal te kry om effektief te kommunikeer √ en dikwels word boodskappe nie korrek ontvang nie. √
- Dit neem dikwels langer om probleme op te spoor √ of om op swakhede te reageer. √
- Dit is nie altyd doelbaar/moontlik om die gehalte √ van al die produkte na te gaan nie. √
- Beperkte aktiewe/akkurate monitering en evaluering van gehalteprosesse kan voorkom √ aangesien sommige bestuurders hierdie TGB-element as 'n blote roetine/formaliteit kan beskou/toepas. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van monitering en evaluering van gehalteprosesse as 'n TGB element op groot besighede.

Submaks (6)

Maks (12)

6.5 **Maniere waarop totale gehaltebestuur/TGB die koste van gehalte kan verminder**

- Stel gehaltesirkels in plek om maniere te bespreek om die gehalte van werk/vakmanskap te verbeter. √√
- Skeduleer aktiwiteite om duplisering van take uit te skakel. √√
- Verdeel verantwoordelikhede vir gehalte-uitsette tussen bestuur en werknemers. √√
- Lei werknemers op alle vlakke op sodat almal hulle rolle in gehaltebestuur verstaan. √√
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemagtig om nuwe maniere vir gehalte-verbetering te vind. √√
- Werk baie nou saam met verskaffers om die gehalte van grondstowwe/insette te verbeter. √√
- Verbeter kommunikasie rondom gehalte uitdagings/afwykings, sodat elkeen uit ondervinding kan leer. √√
- Verminder belegging op duur, maar ondoeltreffende inspeksieprosedures in die produksieproses. √√
- Implementeer pro-aktiewe onderhoudsprogramme vir toerusting/masjinerie om onderbrekings te verminder/uit te skakel. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.

Maks (10)

6.6 **Gevoltrekking**

- Die gehalte-aanwysers van die finansiële funksie moet aan alle interne belanghebbendes gekommunikeer word om hulle in staat te stel om koste doeltreffende metodes te gebruik om gehalte produkte te vervaardig. √√
- Die implementering van 'n goeie gehaltebestuurstelsel vereis besighede om deurlopend navorsing uit te voer oor nuwe maniere om gehalte te verbeter. √√
- Die deurlopende vaardigheidsontwikkeling kan werknemers toe laat om doeltreffend te werk en besigheidsteikens te bereik. √√
- Besighede moet standaarde vir hul bedrywighede stel om voortdurend hul gehalteprosesse te monitor en evalueer. √√
- Besighede wat altyd die TGB elemente implementeer is minder geneig om vrywillige personeelomset te ervaar en verminder die klagtes van kliënte. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die gehalte-aanwysers van die finansiële funksie/voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel/impak van deurlopende vaardigheidsontwikkeling/monitering en evaluering van gehalteprosesse/maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.

Enige (1 x 2) (2)
[40]

VRAAG 6: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Gehalte-aanwysers van die finansiële funksie	**12**	
Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel	**12**	
Impak van die volgende TGB-elemente: o Deurlopende vaardigheids-ontwikkeling/Onderwys en opleiding o Monitering en evaluering van gehalteprosesse	**12**	
Maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder	**10**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		**8**
Struktuur/Uitleg	**2**	
Analise/Interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

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

TOTAAL AFDELING C: 40
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou