basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

BESIGHEIDSTUDIES

NOVEMBER 2016

PUNTE: 300

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 15 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.

9. Skryf netjies en leesbaar.

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. 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 Hierdie Wet gee verbruikers toegang tot skuldberaders:

A Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging, 2003 (Wet 53 van 2003)
B Wet op Gelyke Indiensneming, 1998 (Wet 55 van 1998)
C Wet op Verbruikersbeskerming, 2008 (Wet 68 van 2008)
D Nasionale Kredietwet, 2005 (Wet 34 van 2005)

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

A AMC Vervoer
B Toekoms Wynlandgoed
C West Meubelvervaardigers
D Bluerock Steenkoolmyn

1.1.3 'n Nywerheidsontledingsinstrument wat gebruik word om die uitdagings in die makro-omgewing te analiseer:

A Porter se Vyf Kragte
B PESTWO
C 'SCAMPER'
D Balanstelkaart

1.1.4 Die …-klousule word toegepas om die bedrag te bepaal wat die versekeraar sal uitbetaal, veral wanneer goedere onderverseker is.

A bybetaling
B herinbesitstelling
C awery
D subrogasie

1.1.5 Die huidige en vorige direkteure van 'n … maatskappy is gesamentlik en afsonderlik vir die maatskappy se skuld verantwoordelik.

A persoonlikeaanspreeklikheids-
B staatsbeheerde
C publieke
D privaat

1.1.6 Hierdie aspek moet in ag geneem word wanneer 'n multimedia-aanbieding ontwerp word:

A Inligting moet vorige en huidige feite insluit.
B Kies toepaslike beeldmateriaal.
C Dek 'n groot hoeveelheid inligting.
D Behou oogkontak met die gehoor.

1.1.7 Telkom Bpk. is nie net oor hulle finansiële posisie besorg nie, maar ook oor hulle maatskaplike/sosiale en omgewingsuksesse. Hulle doen daarom verslag oor hulle ... prestasies.

A winsgewendheids-
B maatskaplike/sosiale
C operasionele/bedryfs-
D drievoudige sleutelaspekte-

1.1.8 Teorieë oor spandinamika help besighede om …

A take aan spanlede met soortgelyke persoonlikhede toe te ken.
B goeie verhoudings met spanne te vestig.
C totale bevrediging te bevorder.
D take volgens die rolle van spanlede toe te ken.

1.1.9 Gehaltesirkels is gewoonlik deel van die TGB('TQM')-element van …

A deurlopende verbetering van prosesse en stelsels.
B topbestuurbetrokkenheid.
C spanwerk.
D monitering en evaluering van gehalteprosesse.

1.1.10 Effektiewe terugvoering behels die …

A beantwoording van vrae na afloop van 'n aanbieding.
B uitdeel van strooibiljette.
C onvermoë om moeilike lede van die gehoor te hanteer.
D insluiting van visuele hulpmiddele by mondelinge aanbiedings.

(10 x 2) (20)

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

frontering ('fronting'); afgelê; voorkeur; induksieprogram; SAKO ('SAQA'); nepotisme; gewone; afgedank; onderhoud; KVBA ('CCMA')

1.2.1 Die … is 'n formele prosedure wat tussen die kandidate op die kortlys en die werkgewer plaasvind om 'n vakante pos te vul.

1.2.2 Dividende betaalbaar aan … aandeelhouers loop op indien die maatskappy gedurende 'n betrokke finansiële jaar nie genoeg wins gemaak het nie.

1.2.3 'n Werknemer wat onbillik behandel is, kan sy/haar dispuut vir 'n beslissing na die ... verwys.

1.2.4 Mnr. Ngcobo se naam verskyn op Hubar Bpk. se lys van direkteure, alhoewel hy as 'n drywer aangestel is. Hierdie praktyk word ... genoem.

1.2.5 Sammy is … nadat hy aan bedrog skuldig bevind is. (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	KMI/KMB	A	lei tot 'n formele kwalifikasie
1.3.2	Onetiese sakepraktyk	B	maatreëls wat deur 'n besigheid getref word om die omgewing te beskerm
1.3.3	Leerlingskappe	C	maak inligting bekend oor 'n produk se bestanddele wat vir verbruikers skadelik kan wees
1.3.4	Grief	D	'n meningsverskil tussen twee persone
1.3.5	Openbarebetrekkinge-funksie	E	oorbeklemtoon produkinligting wat nie getoets is nie
		F	'n werknemerklagte wat met swak werksomstandighede verband hou
		G	ooreenkoms tussen die werkgewer en werknemer
		H	identifiseer, beplan en bestuur ontwikkelingsprojekte vir die gemeenskap
		I	doen navorsing oor verbruikers se behoeftes
		J	maak gereelde, positiewe mediaberigte oor die besigheid bekend

(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 VIER bepalings van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, 1997 (Wet 75 van 1997). (4)

2.2 Beskryf in breë trekke die rol van SOOO's ('SETAs') in die ondersteuning van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling, 1998 (Wet 97 van 1998). (8)

2.3 Identifiseer die verbruikersreg wat op ELK van die volgende beleidsbepalings van Zonke Winkels van toepassing is:

2.3.1 Klante sal vir foutiewe produkte terugbetaal word.

2.3.2 Klante het die keuse om onwelkome direkte bemarking te stop.

2.3.3 Zonke Winkels sal nie vals verklarings oor hulle produkte en dienste publiseer nie.

2.3.4 Zonke Winkels sal kredietbewyse en voorafbetaalde dienste eerbiedig.

2.3.5 Klante sal skriftelik in kennis gestel word van aangepaste klousules in hulle kontrakte wat hulle regte kan inperk. (5 x 2) (10)

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

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

TEDDY STEENWERKE (TSW)

Teddy Steenwerke spesialiseer in die vervaardiging van bakstene. Een van hulle verskaffers is Sand & Klip, wat soms nie voorraad het nie. TSW se werknemers is gereeld van die werk afwesig. Die besigheid het onlangs 'n lening teen 'n hoë rentekoers by Cash Bank gekry.

2.5.1 Noem die besigheidsektor waarin TSW bedrywig is. Motiveer jou antwoord. (3)

2.5.2 Klassifiseer TSW se uitdagings volgens die DRIE besigheids-omgewings. Dui die mate van beheer wat TSW oor elke omgewing het, aan. Teken die tabel hieronder in die ANTWOORDEBOEK oor om jou antwoord aan te bied.

UITDAGING	BESIGHEIDS-OMGEWING	MATE VAN BEHEER

(9)

2.6 Stel praktiese maniere voor waarop besighede aan die Wet op Gelyke Indiensneming, 1998 (Wet 55 van 1998) kan voldoen. (6)

2.7 Beveel maniere aan waarop besighede die volgende pilare van die Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging (BBSEB), 2003 (Wet 53 van 2003) kan toepas:

2.7.1 Ondernemingsontwikkeling (4)

2.7.2 Bestuur (4)

2.7.3 Voorkeurverkryging (4)
[60]

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

3.1 Definieer die term *versekering* en gee TWEE voorbeelde van versekerbare risiko's. (4)

3.2 Noem VIER faktore wat oorweeg moet word wanneer beleggingsbesluite geneem word. (4)

3.3 Beskryf in breë trekke DRIE voordele van gewone aandele. (6)

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

ANDRIES EN TSHIDI SE BELEGGINGSOPSIES

Andries en Tshidi het elk R3 000 om te belê. Andries belê sy geld in 'n spaarrekening by 'n bank waar hy 10% rente per jaar, betaalbaar elke ses maande, sal ontvang. Tshidi belê in 'n fleksiedepositorekening by 'n bank vir twee jaar teen 10% rente, jaarliks saamgestel.

3.4.1 Bereken die rentebedrag wat Andries na 2 jaar sal ontvang. (3)

3.4.2 Bereken die rentebedrag wat Tshidi na 2 jaar sal ontvang. (4)

3.4.3 Identifiseer die beste beleggingsopsie en motiveer die antwoord. (3)

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

HOPE SE AANBIEDING

Hope, 'n finansiële bestuurder, moet haar finansiële verslag by die volgende bestuursvergadering voorlê. Sy beplan om elektroniese skyfies te gebruik en sal gedrukte kopieë van die finansiële verslag verskaf.

3.5.1 Identifiseer TWEE visuele hulpmiddels in die scenario hierbo. (2)

3.5.2 Kies EEN van die visuele hulpmiddels wat in VRAAG 3.5.1 geïdentifiseer is en verduidelik waarom dit doeltreffend is. (8)

3.5.3 Stel faktore voor wat Hope in gedagte moet hou tydens die aanbieding van haar verslag. (10)

3.6 Bespreek die rol van persoonlike ingesteldheid/houding in suksesvolle leierskap. (8)

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

3.7.1 Bestuur (4)

3.7.2 Belasting (4)
[60]

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 Noem VIER oorsake van konflik in die werkplek. (4)

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

ELSABE DRUKKERS (ED)
Elsabe Drukkers het meer manlike as vroulike werkers in diens. Hulle gebou het nie geriewe vir mense wat rolstoele gebruik nie. Slegs Engels word as kommunikasiemedium in die werkplek toegelaat, ondanks die feit dat sommige werknemers dit nie kan verstaan of praat nie.

4.2.1 Identifiseer TWEE diversiteitskwessies waarna in die scenario hierbo verwys word en motiveer jou antwoord. (6)

4.2.2 Beveel TWEE maniere aan waarop ED elke diversiteitskwessie wat in VRAAG 4.2.1 geïdentifiseer is, moet hanteer. (8)

4.3 Verduidelik hoe besighede kulturele regte in die werkplek kan bevorder. (6)

4.4 Bespreek die rol van gesondheids- en veiligheidsverteenwoordigers om te verseker dat 'n werksomgewing gesond en veilig is. (6)

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

MAHABIR CASH & CARRY (MCC)
MCC verskaf gesubsidieerde behuising en akkommodasie aan hulle werknemers. Hulle moedig werknemers aan om fiks en gesond te bly deur hulle by stresverminderingsaktiwiteite te betrek.

4.5.1 Haal TWEE maniere aan waarop MCC tot die welstand van hulle werknemers bydra. (2)

4.5.2 Gee MCC raad oor DRIE ander maniere waarop hulle tot die welstand van hulle werkers kan bydra. (6)

4.6 Identifiseer die stadium van spanontwikkeling wat in ELKE stelling hieronder van toepassing is:

4.6.1 Spanlede bevraagteken mekaar se idees en opinies.

4.6.2 Die span het rigting sonder inmenging van die leier.

4.6.3 Spanlede is gemaklik en leer meer oor mekaar. (3 x 2) (6)

4.7 Bespreek die negatiewe impak van korporatiewe maatskaplike investering/belegging (KMI/KMB) op gemeenskappe. (6)

4.8 Beveel strategieë aan wat besighede kan instel om werknemers wat werktyd misbruik, te hanteer. (10)
[60]

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

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

MARGARET GASTEHUIS (MGH)

Margaret Gastehuis het 'n pos vir 'n ontvangspersoon in die plaaslike koerant geadverteer. Die advertensie het die volgende aspekte met betrekking tot die pos bevat:

- Die ontvangspersoon is verantwoordelik vir besprekings en die reël van vervoer vir gaste.
- Hy/Sy bestuur die stelsel vir die veilige bewaring van gaste se waardevolle artikels.
- Aansoekers moet oor 'n diploma in administratiewe bestuur beskik.
- Praat-, lees- en skryfvaardighede in Engels is 'n vereiste.
- Drie jaar ondervinding in die gasvryheidsbedryf sal 'n voordeel wees.

5.1.1 Noem TWEE posontledingskomponente wat MGH gebruik het om die advertensie saam te stel. Haal TWEE voorbeelde van ELKE komponent uit die scenario hierbo aan. Teken die tabel hieronder in die ANTWOORDEBOEK oor om jou antwoord aan te bied.

KOMPONENTE	VOORBEELDE
A.	1. 2.
B.	1. 2.

(8)

5.1.2 Noem die tipe werwing wat MGH gebruik het om geskikte kandidate vir die vakante pos te vind. Motiveer jou antwoord. (3)

5.1.3 MGH het kandidate op die kortlys vir 'n onderhoud genooi. Verduidelik die rol van die aansoeker/applikant gedurende die onderhoud. (8)

5.2 Verduidelik *sifting* as deel van die keuringsproses. (4)

5.3 Bespreek die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel. (8)

5.4 Onderskei tussen *gehaltebeheer* en *gehalteversekering*. (4)

5.5 Beveel gehalteaanwysers vir ELK van die volgende besigheidsfunksies aan:

5.5.1 Algemene bestuur (4)

5.5.2 Aankoopfunksie (4)

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

COMFI LEER (CL)
Comfi Leer vervaardig en verkoop leerprodukte. Die bemarkingsafdeling het klante-opnames gedoen om die behoeftes van klante wat CL se reis- en skooltasse gebruik, te ontleed. Klante is versoek om kommentaar te lewer oor die gehalte van CL se tasse en hulle naverkoopdiens.

5.6.1 Noem die TGB('TQM')-element wat op die scenario hierbo van toepassing is. Motiveer jou antwoord. (3)

5.6.2 Evalueer die impak van die TGB('TQM')-element, wat in VRAAG 5.6.1 geïdentifiseer is, op CL as 'n groot besigheid. (6)

5.6.3 Verduidelik hoe CL die BDKH('PDCA')-model/siklus kan gebruik om hulle prosesse en stelsels deurlopend te verbeter. (8)
[60]

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

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

Besighede is verplig om seker te maak dat werknemers in 'n veilige omgewing werk en dat werkplekbeserings aangemeld word.

6.1.1 Identifiseer die Wet wat op die stelling hierbo van toepassing is. (2)

6.1.2 Beskryf in breë trekke DRIE handelinge wat as diskriminerend beskou kan word, met verwysing na die Wet wat in VRAAG 6.1.1 geïdentifiseer is. (6)

6.2 Beskryf die strategiese bestuursproses. (8)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

6.3 Noem DRIE tipes verpligte versekering. (3)

6.4 Identifiseer ELKE tipe belegging wat hieronder beskryf word:

6.4.1 Rente is gewaarborg en word twee keer per jaar uitbetaal of herbelê.

6.4.2 'n Kombinasie van verskillende aandele en sekuriteite word deur 'n fondsbestuurder as 'n gebalanseerde portefeulje uitgesoek en bestuur. (2 x 2) (4)

6.5 Tabuleer die verskille tussen 'n *privaat* en 'n *publieke/openbare maatskappy*. (8)

BESIGHEIDSROLLE

6.6 Beveel EEN strategie aan wat gebruik kan word om die volgende moeilike persoonlikhede te hanteer:

6.6.1 Aggressief (2)

6.6.2 Klaer (2)

6.7 Verduidelik die kenmerke van suksesvolle spanne. (4)

6.8 Stel maniere voor waarop professionele, verantwoordelike, etiese en effektiewe besigheidspraktyke uitgevoer behoort te word. (6)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.9 Identifiseer die besigheidsfunksie wat vir die aktiwiteite in ELK van die volgende scenario's verantwoordelik is:

6.9.1 Sam verseker dat besigheidsdokumente in 'n veilige plek gehou word.

6.9.2 Smart Cell hou veldtogte vir handelsmerkbewusmaking in die gemeenskap waarin hulle bedrywig is.

6.9.3 Die bestuur van Tshepi Slaghuis verseker dat toerusting en masjinerie gereeld in stand gehou word. (3 x 2) (6)

6.10 Gee besighede raad oor hoe Totale Gehaltebestuur (TGB) die koste van gehalte kan verminder. (9)
[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 (STRATEGIEË)

Die mark- en makro-omgewings hou baie uitdagings in vir besigheidsbedrywighede wat 'n negatiewe impak op 'n besigheid se sukses kan hê. Dit is belangrik dat hierdie uitdagings geïdentifiseer word en dat strategieë geformuleer word om dit te kan hanteer.

Met inagneming van die scenario hierbo, skryf gedetailleerde aantekeninge oor die volgende aspekte:

- Verduidelik hoe besighede Porter se Vyf Kragte-model kan gebruik om die markomgewing te ontleed.
- Beskryf DRIE tipes defensiewe strategieë wat besighede kan aanwend om uitdagings in die makro-omgewing te hanteer.
- Bespreek die doeltreffendheid van intensiewe strategieë om sake-uitdagings aan te pak.
- Stel stappe voor wat besighede kan gebruik om 'n strategie te evalueer. **[40]**

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (BESTUUR EN LEIERSKAP)

Suksesvolle besighede glo dat leierskap en bestuur 'n integrale deel van hulle sukses uitmaak. Ander voer aan dat bestuur 'n belangriker rol as leierskap in besighede se sukses speel.

Ondersteun die standpunte hierbo deur in jou antwoord na die volgende aspekte te verwys:

- Gee TWEE verskille tussen *leierskap* en *bestuur.*
- Bespreek die situasionele en transformasionele leierskapsteorieë.
- Evalueer die impak van outokratiese en transaksionele leierskapstyle op besighede en stel situasies voor waarin elke leierskapstyl toegepas kan word. **[40]**

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (KREATIEWE DENKE)

MOJO VERWE

Mojo Verwe se bestuur wil die gehalte van hulle verwe verbeter as gevolg van verskeie klagtes deur hulle klante. Hulle het hulle werknemers versoek om met nuwe, kreatiewe idees vorendag te kom oor hoe om hulle produkte te verbeter om sodoende klante se behoeftes te bevredig.

Verwys na die scenario hierbo en skryf 'n opstel waarby jy die volgende aspekte insluit:

- Onderskei tussen *besluitneming* en *probleemoplossing*.
- Verduidelik hoe Mojo Verwe die Delphi-tegniek en nominalegroep-tegniek kan toepas om hulle besigheid se probleem op te los.
- Bespreek die voordele van kreatiewe denke.
- Beveel praktiese maniere aan waarop Mojo Verwe 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke stimuleer. **[40]**

VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (MENSLIKE HULPBRONNE)

SIPHO HANDELAARS

Die bestuur van Sipho Handelaars het onlangs Kobie as hulle bemarkingsbestuurder aangestel. Die besigheid is veronderstel om Kobie te oriënteer en dienooreenkomstig te plaas. Kobie verwag van Sipho Handelaars om sy bestuursvaardighede te ontwikkel.

As 'n menslikehulpbron-konsultant, gee 'n gedetailleerde verslag oor die volgende menslikehulpbron-aktiwiteite:

- Verduidelik die doel van induksie en noem VYF aspekte wat by 'n induksieprogram ingesluit moet word.
- Gee Sipho Handelaars raad oor die plasingsprosedure wat hulle moet volg.
- Bespreek die implikasies van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998) op die menslikehulpbron-funksie.
- Beveel SES aspekte aan wat by Kobie se indiensnemingskontrak ingesluit moet word. **[40]**

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300

Kopiereg voorbehou

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

BESIGHEIDSTUDIES

NOVEMBER 2016

MEMORANDUM

PUNTE: 300

Hierdie memorandum bestaan uit 48 bladsye.

Kopiereg voorbehou

NOTAS AAN NASIENERS

INLEIDING

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

a) Regverdigheid, konsekwentheid en betroubaarheid in die standaard van nasien
b) Fasiliteer die moderering van kandidate se skrifte op verskillende vlakke
c) Vereenvoudig die nasienproses met inagneming van die breë spektrum 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
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. 'n Omvattende memorandum word voorsien, maar dit is geensins volledig nie. Behoorlike oorweging moet gegee word aan 'n antwoord wat korrek is, maar:
   - 'n Ander uitdrukking gebruik as wat in die memorandum gegee word
   - Uit 'n ander bron kom
   - Oorspronklik is
   - 'n Ander benadering gebruik

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LET WEL: 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, puntetoekenning in die memorandum en die konteks van elke vraag.

Kognitiewe werkwoorde, *soos*:

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

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

14. **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 memorandum)
- Verduideliking 1 punt

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

14.4.2 Indien die getal feite nie gespesifiseer word nie, moet puntetoekenning gelei word deur die aard van die vraag en die maksimum punte in die memorandum 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 onder-afdeling behaal is. Skryf 'SUBMAKS'/'MAKS' nadat maksimum punte behaal is.

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

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

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/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 puntetoekenning/ subopskrifte soos aangedui in die memorandum.

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 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 November 2017, sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite in die memo 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 A√√
1.1.3 B√√
1.1.4 C√√
1.1.5 A√√
1.1.6 B√√
1.1.7 D√√
1.1.8 D√√
1.1.9 C√√
1.1.10 A√√ (10 x 2) **(20)**

1.2
1.2.1 onderhoud√√
1.2.2 voorkeur√√
1.2.3 KVBA√√
1.2.4 frontering/'fronting'√√
1.2.5 afgedank√√ (5 x 2) **(10)**

1.3
1.3.1 H√√
1.3.2 E√√
1.3.3 A√√
1.3.4 F√√
1.3.5 J√√ (5 x 2) **(10)**

TOTAAL AFDELING A: 40

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 1	PUNTE
1.1	20
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	40

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

Sien slegs die EERSTE DRIE antwoorde na.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

2.1 **Bepalings van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV)**

- Oortyd.√
- Werksure.√
- Etenspouses en rusperiodes.√
- Verlofvoorwaardes.√
- Werk op openbare vakansiedae.√
- Wetlike vereistes vir die indiensnemingskontrak.√
- Beëindigingsvoorwaardes van die indiensnemingskontrak.√
- Vergoeding.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die bepalings van die WBDV verband hou.

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste VIER (4) na.
2. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt toe vir 'n voorbeeld van 'n spesifieke bepaling.

(4 x 1) (4)

2.2 **Rol van SOOO's/SETAs**

- Ontwikkel vaardigheidsplanne binne die raamwerk van die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie.√√
- Stel vaardigheidsontwikkelingsplanne op vir hul spesifieke ekonomiese sektore.√√
- Keur vaardigheidsplanne en jaarlikse opleidingsverslae goed.√√
- Ken toelaes toe aan werkgewers/onderwys en opleidingverskaffers.√√
- Betaal toelaes uit aan maatskappye wat voldoen aan die vereistes van die WVO.√√
- Monitor/Evalueer werklike opleiding deur diensverskaffers.√√
- Bevorder en vestig leerderskappe.√√
- Registreer leerderskap-ooreenkomste/leerprogramme.√√
- Voorsien opleidingsmateriaal/-programme vir vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerders.√√
- Voorsien akkreditasie vir vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerders.√√
- Hou toesig oor opleiding in verskillende sektore in SA se ekonomie.√√
- Bevorder leerderskappe en leerprogramme deur gepaste werksplekke vir praktiese werksondervinding te identifiseer.√√
- Vorder heffings in en betaal toelaes uit soos benodig.√√
- Doen verslag aan die Direkteur Generaal.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met die rol van SOOO's/SETAs verband hou .

Maks (8)

2.3 **Verbruikersregte**

2.3.1 Reg om goedere terug te neem/goedere te laat vervang/terugbetaling te eis/billike waarde/goeie kwaliteit en veilige produkte√√
2.3.2 Reg tot privaatheid/vertroulikheid/konfidensialiteit√√
2.3.3 Reg op billike/eerlike transaksies/verantwoordelike bemarking/promosie√√
2.3.4 Reg op aanspreeklikheid van verskaffers√√
2.3.5 Reg op billike/regverdige/redelike voorwaardes/bepalings/openbaarmaking√√

(5 x 2) (10)

2.4 **Verskille tussen Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie en Menslike hulpbronne-ontwikkelingstrategie**

NASIONALE VAARDIGHEIDS-ONTWIKKELINGSTRATEGIE	MENSLIKE HULPBRONNE-ONTWIKKELINGSTRATEGIE
- Bevorder goeie gehalte opleiding in die werkplek√ om voortgesette ontwikkeling van vaardighede te verseker.√	- Spreek vaardigheidstekorte aan√ in die Suid-Afrikaanse werkerskorps.√
- Maak voorsiening vir die deelname van die regering√, ge-organiseerde besigheid en arbeid.	- Gemik op die bereiking van vinniger ekonomiese groei/hoër indiensnemingsvlakke√ en verlaagde vlakke van armoede.√
- Verbeter maatskaplike ontwikkeling√ deur ekonomiese ontwikkeling.√	- Bevorder maatskaplike ontwikkeling/ maatskaplike geregtigheid√ en help om armoede te verlig.√
- Dui aan hoe Sektor Onderwys- en Opleidingsowerhede (SOOO/SETA)√ fondse van die Vaardigheidsontwikkelingsheffing behoort aan te wend.√	- Ontwikkel korttermyn-√ en langtermyn-werksmagvaardighede.√
- Verbeter/Verhoog toegang√ tot opleidingsprogramme.√	- Verbeter die aanbod√ van vaardighede.√
- Bou/Verskaf√ loopbaan-/beroepsvoorligting/opleidingsentrums.√	- Verhoog werknemers se deelname√ in lewenslange leer.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie verband hou.	- Enige ander relevante antwoord wat met die Menslike hulpbronne-ontwikkelingstrategie verband hou.
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 verskille nie duidelik is nie.

Maks (8)

2.5 **Besigheidsektore/Besigheidsomgewings**

2.5.1 Sekondêre sektor√√

Motivering

- TSW vervaardig bakstene/Sand & Klip is 'n verskaffer.√

Sektor (2)
Motivering (1)
Maks (3)

2.5.2 **Klassifikasie van uitdagings en die mate van beheer**

UITDAGING	BESIGHEIDSOMGEWING	MATE VAN BEHEER
- Sand & Klip/Die verskaffer het soms nie voorraad nie.√	- Markomgewing√	- Beperkte/Min beheer√
- Werknemers is gereeld van die werk afwesig.√	- Mikro-omgewing√	- Volle beheer√
- 'n Hoë rentekoers.√	- Makro-omgewing√	- Geen beheer√
Submaks (3)	Submaks (3)	Submaks (3)

LET WEL: Ken geen punte toe vir die besigheidsomgewing en die mate van beheer as dit nie aan die uitdagings gekoppel is nie. Maks (9)

2.6 **Praktiese maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen**

- Bevorder/Voorsien gelyke geleenthede in die werkplek.√√
- Stel gelyke indiensnemingsplanne op wat sal aandui hoe regstellende aksie geïmplementeer sal word.√√
- Verseker dat regstellende aksie-maatreëls diversiteit in die werkplek sal bevorder.√√
- Benoem/Stel 'n bestuurder aan wat sal verseker dat gelyke indiensnemings-planne geïmplementeer/gereeld gemonitor sal word.√√
- Vertoon 'n opsomming van die Wet waar werknemers dit duidelik kan sien/toegang daartoe het.√√
- Lewer verslag aan die Departement van Arbeid oor die vordering in die implementering van die gelykheidsplan.√√
- Doen slegs mediese/psigologiese toetse op 'n billike wyse/wanneer nodig.√√
- Gelyke betaling vir werk van gelyke waarde.√√
- Verseker dat die werkplek die demografie van die land op alle vlakke weerspieël.√√
- Aanstellingsproses behoort duidelik gedefinieer te wees sodat alle partye deeglik ingelig is.√√
- Herstruktureer/Analiseer huidige indiensnemingsbeleid/praktyke/prosedures om aangewese groepe te akkommodeer/in te sluit.
- Heropleiding/Ontwikkeling/Opleiding van aangewese groepe deur middel van vaardigheidsontwikkelingsprogramme.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met praktiese maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen verband hou.

Maks (6)

2.7 **Maniere om die BBSEB-pilare toe te pas**

2.7.1 **Ondernemingsontwikkeling**

- Besighede behoort in KMMO's met swart eienaarskap te belê/te ondersteun.√√
- Bydraes kan kontant/nie-kontant wees.√√
- Kontantbydraes kan aanbiedings vir rentevrye lenings/donasiesbeleggings, ens in KMMOs wees.√√
- Nie-kontantbydraes kan konsultasiedienste/advies/entrepreneursprogramme/ skaars vaardighede/kundigheid, ens te wees.√√
- Moedig KMMO's aan om hul eie sake-inisiatiewe te gebruik en dit volhoubaar te maak.√√
- Enige ander relevante aanbevelings wat met maniere waarop besighede onder-nemingsontwikkeling as 'n BBSEB-pilaar kan toepas verband hou.

Maks (4)

2.7.2 **Bestuur**
- Stel swart mense aan in senior uitvoerende poste/bestuur.√√
- Verseker swart vroulike verteenwoordiging in bestuur.√√
- Implementeer transformasie op alle bestuursvlakke. √√
- Verseker dat swart mense in die besluitnemingsproses betrokke is.√√
- Enige ander relevante aanbevelings wat met maniere waarop besighede bestuur as 'n BBSEB-pilaar kan toepas verband hou. **Maks (4)**

2.7.3 **Voorkeurverkryging**
- Uitkontrakteer dienste aan verskaffers wat aan BBSEB voldoen.√√
- Ondersteun verskaffers wat diversiteit in hul eienaarskap het.√√
- Gebruik verskaffers met hoë BBBEE-telling.√√
- Identifiseer verskaffers in swart besit wat goedere en dienste kan verskaf.√√
- Ontwikkel klein/verskaffers in swart besit se sake-vaardighede, bv. verkope, regsadvies√√, ens.
- Ondersteun die kontantvloei van klein verskaffers deur voorkeur-betalingsterme aan te bied.√√
- Ontwikkel en implementeer 'n verskaffer-ontwikkelingsplan/verskaffingsketting.
- Enige ander relevante aanbevelings wat met maniere waarop besighede voorkeur-verkryging as 'n BBSEB-pilaar kan toepas verband hou.

Maks (4)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	4
2.2	8
2.3	10
2.4	8
2.5.1	3
2.5.2	9
2.6	6
2.7.1	4
2.7.2	4
2.7.3	4
TOTAAL	60

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

3.1 **Versekering**

- Versekering verwys na dekking vir 'n moontlike gebeurtenis√ wat 'n gespesifiseerde verlies/skade kan veroorsaak.√
- 'n Ooreenkoms waarin die versekeraar onderneem om die versekerde skadeloos te stel√ in die geval van 'n gespesifiseerde verlies/skade.√
- Die versekerde moet 'n premie betaal√ om beskerm te wees teen gespesifiseerde verliese/skade.√
- 'n Kontrak tussen 'n persoon/besigheid/versekerde wat dekking wil hê√ en die versekeringsmaatskappy/versekeraar wat die finansiële risiko sal dra.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die definisie van versekering verband hou.

Submaks (2)

Voorbeelde van versekerbare risiko's

- Waarborg-/Getrouheidsversekering√
- Geld in transito√
- Diefstal√
- Inbraak√
- Brand√
- Skade aan/Verlies van geboue/persele/toerusting/voertuie/bates√
- Natuurrampe√
- Beserings op persele√
- Lewe√
- Enige ander relevante voorbeeld van versekerbare risiko's.

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

Submaks (2)

Maks (4)

3.2 **Faktore om te oorweeg wanneer beleggingsbesluite geneem word**

- Opbrengs op die belegging (OOB)√
- Risiko√
- Beleggingstermyn/-periode√
- Belastingimplikasies/Belasting√
- Inflasiekoers√
- Fluktuasies/Volatiliteit van beleggingsmarkte√
- Likiditeit√
- Persoonlike begroting√
- Bewese rekord/Geskiedenis/Prestasie van die besigheid√
- Enige ander relevante antwoord wat met fakore wat oorweeg moet word wanneer beleggingsbesluite geneem word verband hou.

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

(4 x 1) (4)

3.3 **Voordele van gewone aandele**

- Deur 'n groter getal aandele te besit√ kan 'n hoër proporsionele dividend-uitbetaling ontvang word.√√
- Aandele van genoteerde maatskappye kan vrylik op die JSE verkoop/verhandel/oorgedra word.√√
- Aandeelhouers se aanspreeklikheid vir maatskappyskulde is beperk tot die bedrag belê in aandele/Aandeelhouers het beperkte aanspreeklikheid vir die skulde van die maatskappy.√√
- Aandeelhouers het stemreg by die algemene jaarvergadering (AJV).√√

- Opbrengskoers op die belegging (OOB) is gekoppel aan die prestasie/vertoning van die maatskappy.√√
- Gewone aandele is gewoonlik goedkoper as voorkeuraandele op die ope mark.√√
- Gewone aandeelhouers kan die waarde van hul belegging met gepubliseerde inligting/verskillende media nagaan.
- Enige ander relevante antwoord wat met voordele van gewone aandele verband hou .

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

Maks (6)

3.4 **Beleggings**

3.4.1 **Enkelvoudige rente (Andries)**

FORMULE: Rente = H x R x T √

Opsie 1

R3 000√ x 10% x 2 jaar√ = R600√

OF

Opsie 2

R3 000√ x 10% x $^{6}/_{12}$ √ = R150

R150 x 4 = R600√

OF

Opsie 3

R3 000√ x 10% x $^{6}/_{12}$ x 4√ = R600√

Maks (3)

LET WEL:

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

3.4.2 **Saamgestelde rente (Tshidi)**

Opsie 1

Jaar 1: R3 000√ x 10% = R300 √
Jaar 2: R3 300√ x 10% = R330√
Totale rente = R630 √

OF

Opsie 2

FORMULE: H x $(1+r)^n$√
R3 000√ x $(1+10/100)^2$ √
R3 000 x $(1.1)^2$ =R3 630√
Totale rente = R3 630 – R3 000
= R630√

Maks (4)

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

3.4.3 **Beste beleggingsopsie**

Tshidi se beleggingsopsie/fleksiedepositorekening/'n Belegging met saamgestelde rente is die beste.√

Motivering

Tshidi ontvang meer rente/R30 meer rente/het 'n hoër opbrengs op haar belegging oor 2 jaar/verdien rente op rente opgeloop.√√

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

3.5 **Visuele hulpmiddele**

3.5.1 **Visuele hulpmiddele geïdentifiseer uit die scenario**

- Elektroniese skyfies/PowerPoint/Skyfievertoning√
- Gedrukte afskrifte/Uitdeelstukke/Notas√

Maks (2)

3.5.2 **Doeltreffendheid/Voordele/Positiewe van EEN van die visuele hulpmiddele**

OPSIE 1

Elektroniese skyfies/PowerPoint/Skyfievertoning

- 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√ behou die gehoor se belangstelling gedurende die hele voorlegging.√

- Skyfies behoort slegs gebruik te word√ waar dit die feite kan beklemtoon of die inligting kan opsom.√
- Dit is koste-effektief√, want drukkoste word tot die minimum beperk.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die effektiwiteit/voordele/positiewe van elektroniese skyfies/PowerPoint/skyfievertonings verband hou.

Maks (8)

OF

OPSIE 2
Gedrukte afskrifte/Uitdeelstukke/Notas

- Dit kan aan die einde van die voorlegging uitgedeel word√ as 'n herinnering van die kernfeite van die voorlegging.√
- Betekenisvolle uitdeelstukke kan uitgedeel word√ aan die begin van die voorlegging om die aandag te trek.√
- Bykomende/Bruikbare inligting kan uitgedeel word√, bv. kontakbesonderhede/pryslyste/vraelyste om terugvoer te kry/finansiële verslae√, ens.
- Notas kan met die elektroniese skyfies/aanbieding vergelyk word√ om die akkuraatheid van inligting te verifieer.√
- Gedetailleerde feite kan in notas/gedrukte afskrifte ingesluit wees√ vir addisionele/ekstra inligting.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die effektiwiteit/voordele/positiewes van gedrukte afskrifte/uitdeelstukke/notas verband hou.

LET WEL: 1. Sien slegs die EERSTE opsie na.
2. Aanvaar doeltreffenheid/voordele/positiewe vir die aanbieder sowel as vir die gehoor. **Maks (8)**

3.5.3 **Faktore om in gedagte te hou wanneer 'n aanbieding gedoen word**

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

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

LET WEL: Aanvaar slegs faktore wat TYDENS die aanbieding oorweeg kan word.

Maks (10)

3.6 **Rol van persoonlike ingesteldheid/houding in suksesvolle leierskap**

- 'n Positiewe ingesteldheid/houding√ ontsluit leierskapspotensiaal.√
- 'n Leier se goeie/swak ingesteldheid√ kan die onderneming se sukses/mislukking beïnvloed.√
- Leiers moet hul sterkpunte en swakhede ken√ om hul leierskapstyle effektief toe te pas.√
- Goeie leiers verstaan dat die regte houding√ die regte atmosfeer sal skep.√
- Leiers se ingesteldheid√ kan werknemers/spanne se gedagtes/gedrag beïnvloed.√
- Leiers se gedrag/houding behoort die voorbeeld te wees√ vir wat hulle in hul spanlede wil sien.√
- Suksesvolle leiers neem spanlede se vaardighede/kundigheid in ag√ om take/ rolle effektief toe te ken.√
- Entoesiasme√ gee 'n leier selfvertroue.√
- 'n Positiewe ingesteldheid is krities belangrik vir goeie leierskap√ omdat goeie leiers taakgerig sal bly ondanks moeilike omstandighede/uitdagings.√
- Suksesvolle werknemers en leiers het 'n konstante werksywer√ en bereik meestal persoonlike/professionele sukses.√
- Leiers met 'n positiewe houding weet√ daar is altyd nog iets om te leer/ruimte om te groei.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die rol van persoonlike ingesteldheid in suksesvolle leierskap verband hou.

Maks (8)

3.7 **Faktore vir sukses en/of mislukking van 'n vennootskap**

	SUKSES	MISLUKKING
3.7.1 **Bestuur**	- Vennote is aktief betrokke in bestuur√ en kan ander vennote se idees gebruik.√	- Besluitneming kan tydrowend wees√ omdat alle vennote moet saam-stem.√
	- Vennote het toegang tot die kundig-heid van ander vennote√ wanneer moeilike besluite geneem moet word.√	- Sommige bestuurstake kan afge-skeep word√, omdat een vennoot dit oorlaat aan die ander om te voltooi.√
	- Nie alle vennote hoef aktief be-trokke by bestuur te wees nie√ en kan dan eerder bekwame bestuur-ders aanstel.√	- Vennote kan verskil oor hoe om die besigheid te bestuur√, wat kan lei tot spanning tussen hulle.√
		- Vennote is agente van die vennoot-skap√ en swak bestuursbesluite kan op ander vennote afgedwing word.√
		- Verskillende persoonlikhede/opinies√ kan lei tot konflik/geskille.√
	- Enige ander relevante antwoord wat met die bydrae van bestuur tot die sukses van 'n vennootskap verband hou. Submaks (4)	- Enige ander relevante antwoord wat met die bydrae van bestuur tot die mislukking van 'n vennootskap verband hou. Submaks (4)

Maks (4)

	SUKSES	MISLUKKING
3.7.2 **Belas-ting**	- Vennootskappe betaal slegs BTW op relevante produkte verkoop/ dienste gelewer√, wat belasting-adminstrasie verminder.√	- Hoë verdienste vennote betaal meer belasting√, wat ander vennote mag afskrik om deel te word van die vennootskap.√
	- Vennootskap betaal nie inkomste-belasting nie√, slegs vennote in hul persoonlike hoedanighede.√	- Vennote kan meer kontant onttrek om hul belastingplig te verlaag√, wat kan lei tot kontant-vloeiprobleme vir die vennootskap.√
	- Enige ander relevante antwoord wat met die bydrae van belasting tot die sukses van 'n vennoot-skap verband hou. Submaks (4)	- Enige ander relevante antwoord wat met die bydrae van belasting tot die mislukking van 'n vennoot-skap verband hou. Submaks (4)

Maks (4)

LET WEL: Die antwoorde hoef nie in tabelformaat te wees nie.

[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 3	PUNTE
3.1	4
3.2	4
3.3	6
3.4.1	3
3.4.2	4
3.4.3	3
3.5.1	2
3.5.2	8
3.5.3	10
3.6	8
3.7.1	4
3.7.2	4
TOTAAL	60

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 **Oorsake van konflik in die werkplek**
- Verskille in agtergrond/kulture/waardes/geloof/taal√
- Gebrek aan/Beperkte besigheidshulpbronne√
- Verskillende doelwitte/doelstellings vir die groep/individue√
- Persoonlikheidsverskille tussen groep/individue√
- Verskillende opinies√
- Onbillike werkslading√
- Stres wat nie goed bestuur word nie√
- Onrealistiese verwagtinge√
- Swak organisering/leierskap/administratiewe prosedures en stelsels√
- Verwarring rondom skedulering/spertye√
- Ignorering van reëls/prosedures√
- Wangedrag/Onaanvaarbare gedrag√
- Hoë/Intense mededinging/Wedywering√
- Swak kommunikasie√
- Onduidelike verantwoordelikhede√
- Verwarring met persoonlike doelwitte√
- Konstante veranderinge in die werkplek√
- Onbillike behandeling van werkers/Begunstiging deur bestuur/Diskriminasie√
- Gebrek aan vertroue tussen werkers√
- Enige ander relevante antwoord wat met oorsake van konflik in die werkplek verband hou.

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

(4 x 1) (4)

4.2 **Diversiteit**

4.2.1 **Diversiteitskwessies**

DIVERSITEITSKWESSIE	MOTIVERING
- Geslag/Ongelykheid√√	- ED neem meer manlike as vroulike werkers in diens.√
Gestremdheid/Fisies uitdagend/Mense wat leef met gestremdheid√√	Hul gebou het nie fasiliteite vir mense wat rolstoele gebruik/met gestremdhede nie.√
- Taal√√	- Engels is die enigste kommunikasiemedium in die werkplek toegelaat/Sommige werknemers kan dit nie praat en/of verstaan nie.√
Submaks (4)	Submaks (2)

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
2. Sien slegs die eerste TWEE (2) diversiteitskwessies na.
3. Geen punte word vir die motivering toegeken sonder die korrekte identifikasie van die diversiteitskwessie. Maks (6)

4.2.2 **Hantering van geïdentifiseerde diversiteitskwessies in die werkplek**

Geslag/Ongelykheid
- Mans en vroue behoort gelyke werksgeleenthede gebied te word.√√
- ED se direkteure moet beide mans en vroue in bestuursposisies bevorder.√√
- Vroue behoort indiens geneem te word om aan WGI te voldoen.√√
- Teikens kan gestel word vir geslagsgelykheid in die besigheid.√√
- Nuwe aanstellings behoort op grond van vaardighede en vermoëns/talent gemaak te word.√√
- Stel regstellende aksie in deur te verseker dat manlike/vroulike werknemers billik/ dieselfde vergoed word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop ED geslag as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer, verband hou.

Submaks (4)

Gestremdheid/Fisies uitdagend/Mense wat leef met gestremdheid
- ED behoort werksgeleenthede vir mense met gestremdhede te voorsien.√√
- Akkommodeer mense met gestremdhede deur fasiliteite/opritte vir rolstoele, ens. te voorsien.√√
- Verseker dat werknemers met spesiale behoeftes nie gemarginaliseer/uitgesluit uit werksaktiwiteite voel nie.√√
- ED behoort goed ingelig te wees oor die hantering van gestremde werknemers.√√
- Beleide en programme behoort voorsiening te maak vir gestremdes se behoeftes.√√
- Skep 'n besigheidskultuur en -klimaat wat vir gestremde mense bevorderlik is.√√
- Werknemers behoort opgelei te word om kollegas met gestremdhede te kan hanteer.√√
- ED behoort eksterne kundiges te nader om met gestremdheids- en akkommodasiekwessies te help.√√
- Verseker dat werknemers met gestremdhede regverdig behandel word.√√
- Fokus op werksvaardighede/-prestasie van die gestremde, eerder as op sy/haar gestremdheid/moontlike probleme wat hy/sy in die toekoms mag veroorsaak.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop ED gestremdheid as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer, verband hou.

Submaks (4)

Taal

- ED kan spesifiseer dat alle kommunikasie net in een spesifieke taal sal wees en kan van werknemers verwag om 'n sekere vlotheidsvlak in die taal te hê.√√
- Verskaf opleiding in die amptelike taal van die onderneming.√√
- Dit kan soms nodig wees om 'n tolk in diens te neem, sodat almal ten volle verstaan wat in 'n vergadering gesê word.√√
- Alle besigheidskontrakte behoort in 'n maklik-verstaanbare taal beskikbaar te wees, asook in die taal van keuse vir die relevante partye wat dit onderteken.√√
- Geen werker behoort uitgesluit te voel in vergaderings wat net in een taal gehou word nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop ED taal as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer, verband hou. Submaks (4)

LET WEL:
1. **Sien slegs die eerste TWEE (2) aanbevelings van elke diversiteitskwessie soos geïdentifiseer in VRAAG 4.2.1 na.**
2. **Ken volpunte toe vir aanbevelings van diversiteitskwessies indien motivering gegee is sonder dat diversiteitskwessies in VRAAG 4.2.1 geïdentifiseer is.**
3. **Indien VRAAG 4.2.1 nie beantwoord is nie (blanko gelaat):**
   - **Ken EEN (1) punt vir 'n aanbeveling toe, indien die diversiteitskwessie nie in VRAAG 4.2.2 aangedui is nie, maar wel op die scenario gebasseer is.**
   - **Indien die diversiteitskwessie/motivering in VRAAG 4.2.2 aangedui word, ken volpunte vir aanbevelings toe.**

Maks (8)

4.3 **Hoe besighede kulturele regte in die werkplek kan bevorder**

- Skep die omgewing waarin werknemers vrylik√ hul eie taal kan gebruik tydens interaksie met andere gedurende hul vrye tyd.√
- Moedig werknemers aan√ om in kulturele aktiwiteite deel te neem.√
- Laat werknemers toe om oplossing vir uitdagings te gee√ vanuit hul eie kulturele perspektief.√
- Gereelde kulturele inligtingsessies√ sal werknemers help om mekaar se kulture in die werkplek te respekteer.√
- Maak voorsiening vir verskillende kulture√,soos kos in die kantien voorgesit/ vermaak tydens personeelfunkies.√
- Neem mense√ van verskillende kultuuragtergronde in diens.√
- Werkernemers kan vir kulturele verdraagsaamheid√ opgelei word√
- Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop kulturele regte in die werkplek bevorder kan word, verband hou. **Maks (6)**

4.4 **Rol van gesondheids- en veiligheidsverteenwoordigers in die werkplek**

- Verseker dat beskermende klere√ vir alle werkers voorsien word/beskikbaar is.√
- Identifiseer√ potensiële gevaar in die werkplek.√
- Inisieer/Bevorder/Handhaaf/Hersien maatreëls√ om werkers se gesondheid en veiligheid te verseker.√
- Kontroleer/Moniteer die effektiwiteit van gesondheids- en veiligheidsmaatreëls√ saam met bestuur.√
- Maak seker dat alle toerusting wat nodig is om werk te doen√ voorsien word/ gereeld nagegaan/onderhou word.√
- Bevorder veiligheidsopleiding√ sodat werknemers potensiële gevare kan vermy/ pro-aktief optree.√

- Verseker dat gevaarlike toerusting onder toesig√ van opgeleide/gekwalifiseerde werkers gebruik word.√
- Maak seker dat werkers se gesondheid en veiligheid nie in gevaar gestel word√ deur gevare wat ontstaan uit produksie/prosessering/opberging/vervoer van materiaal/toerusting.√
- Werk saam met die werkgewer om enige ongelukke/klagtes van werkers√ rakende gesondheid en veiligheid in die werkplek, te ondersoek.√
- Veseker dat werkgewers√ aan 'COIDA' voldoen.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die rol van gesondheids- en veiligheidsverteenwoordigers in die versekering van 'n gesonde en veilige werksomgewing verband hou. **Maks (6)**

4.5 **Maatskaplike verantwoordelikheid**

4.5.1 **Maniere waarop MCC tot werknemers se welstand bydra**

- MCC voorsien gesubsidieerde behuising aan hul werknemers√
- Voorsien akkommodasie aan hul werknemers.√
- Moedig werknemers aan om fiks en gesond te bly deur aan stresverminderingsaktiwiteite deel te neem.√

LET WEL: Ken slegs punte toe vir direkte aanhalings uit die scenario.

(2 x 1) (2)

4.5.2 **Ander maniere om tot die werknemers se welstand by te dra**

- MCC behoort die algemene lewensgehalte van werknemers te verbeter, bv. betaal billike lone/vaardigheidsontwikkeling√√, ens.
- Begin 'n voedingsprogram sodat werknemers minstens een goeie maaltyd per dag kan geniet om hulle gesond te hou.√√
- 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.√√
- 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.√√
- Werksomstandighede kan veiligheid/mediese/kantienfasiliteite/voordele soos verlof, aftrede, ens insluit.√√
- Betaal billike bonusse gebaseer op die besigheid se verdienste/opbrengs.√√
- Maak voorsiening vir werknemers se deelname aan besluitneming.√√
- Verskaf ontspanningsgeriewe vir werknemers.√√
- Maak jaarlikse ondersoeke deur 'n mediese dokter/praktisyn beskikbaar.√√
- Bied finansiële ondersteuning aan waar werkers swaarkry as gevolg van onvoorsiene kostes, bv. mediese uitgawes.√√
- Voorsien vir fleksiewerksure om produktiwiteit aan te moedig.√√
- Bied ondersteuningsprogramme aan werkers wat ly aan/lewe met HIV/Vigs het/geraak word deur HIV/Vigs.√√
- Enige ander relevante advies wat met ander maniere waarop MCC tot hul werknemers se welstand kan bydra, verband hou.

LET WEL:
1. **Sien slegs die EERSTE DRIE (3) ander maniere na.**
2. **Geen punte word toegeken vir antwoorde in VRAAG 4.5.1 aangehaal.**
3. **Moenie 'ander maniere' wat betrekking het op 'gesubsidieerde behuising/akkommodasie' en 'fiks/gesond' aanvaar nie.**

Maks (6)

4.6 **Stadia van spanontwikkeling**

4.6.1 Stormstadium/Bestorming√√ **(2)**

4.6.2 Prestasie-/Werkverrigting/Werk as 'n span na 'n doel√√ **(2)**

4.6.3 Vorming√√ **(2)**

4.7 **Negatiewe impak van Korporatiewe Maatskaplike Investering/Beleggings (KMI/ KMB) op gemeenskappe**

- Besighede is nie altyd toegerus√ om maatskaplike/sosiale problem/uitdagings te hanteer nie.√
- Gemeenskappe kan dit vermy om verantwoordelikheid vir hulself te neem√, omdat hulle afhanklik is van/staatmaak op 'n besigheid se KMI/KMB-inisia- tiewe√/'Uitdeel'-programme ontmoedig plaaslike inwoners om eie inisiatief te neem√ deur hulle afhanklik te maak van KMI/KMB-programme.√
- Verspreiding van skaars KMI/KMB-hulpbronne aan uitgesoekte begunstigdes in die gemeenskap√ kan probleme soos diskriminasie veroorsaak.√
- Sommige besighede neem slegs deel aan KMI/KMB-inisiatiewe om winste te verhoog√ en gee nie regtig om vir die gemeenskap waarbinne hulle bedrywig is nie.√
- Besighede kan nie altyd√ aan die langtermynbehoeftes van die gemeenskap voldoen nie√/Besighede kan nie volhoubare√ KMI/KMB-programme lewer nie.√
- Die voordele van die programme mag dalk nie die persone, vir wie dit bedoel is in die gemeenskap√, bereik nie.√
- Om geld op KMI/KMB te spandeer beteken dat die besigheid kostes deur hoër pryse moet verhaal√ wat 'n negatiewe impak op die ekonomie het.√
- Besighede is geneig om te fokus op KMI/KMB-programme√ wat nie 'n direkte voordeel vir die gemeenskap inhou nie.√
- Minder geld is beskikbaar vir gemeenskapsprojekte√ gedurende swak ekono-miese omstandighede.√
- Verbruikers word nie maklik oortuig√ dat 'n besigheid in die beste belang van die gemeenskap en die omgewing optree nie.√
- Dit lyk soms of 'n besigheid meer baat vind by KMI/KMB-uitgawes√ as wat dit gemeenskappe sogenaamd bevoordeel.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe impak van KMI/KMB op gemeenskappe verband hou. **Maks (6)**

4.8 **Strategieë om misbruik van werkstyd te hanteer**

- Praat direk/persoonlik met daardie werknemers wat werktyd misbruik.√√
- Gedrags-/Etiese kode behoort duidelike reëls wat misbruik van werktyd aanspreek, te bevat.√√
- Doen opleiding oor die inhoud van die gedrags-/etiese kode.√√
- Gedrags-/Etiese kode behoort deur alle werknemers onderteken te word sodat hulle bewus kan wees van die inhoud daarvan.√√
- Monitor werknemers om te verseker dat take wel afgehandel word.√√
- Struktureer werksure sodanig dat werknemers vrye/buigsame tyd vir persoonlike sake het.√√
- Skep 'n kultuur van verantwoordelikheid/versterk spangees sodat alle werknemers verantwoordelik sal deel vir wat bereik moet word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met strategieë om werkers wat werktyd misbruik te hanteer, verband hou.

Maks (10)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 4	PUNTE
4.1	4
4.2.1	6
4.2.2	8
4.3	6
4.4	6
4.5.1	2
4.5.2	6
4.6.	6
4.7	6
4.8	10
TOTAAL	60

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

5.1 **Werwing**

5.1.1 **Posontleding**

KOMPONENTE	VOORBEELDE
A. Taak-/Posbeskry-wing√√	1. Die ontvangsdame is verantwoordelik vir besprekings en vervoerreëlings vir gaste.√
	2. Hy/Sy bestuur die stelsel vir die veilige bewaring van gaste se waardevolle items.√
B. Taak-/Posspesifi-kasie√√	1. Aansoekers moet oor 'n Diploma in Administra-tiewe Bestuur beskik.√
	2. Praat, lees en skryf in Engels is verpligtend.√
	3. Drie jaar ondervinding in die gasvryheidsbedryf sal 'n voordeel wees.√
Submaks (4)	Submaks (4)

LET WEL: Geen punte word toegeken vir voorbeelde wat nie aan die komponente gekoppel is nie.

Maks (8)

5.1.2 Eksterne werwing√√

Motivering
Die pos is in die plaaslike koerant geadverteer.√

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

5.1.3 **Rol van die aansoeker/applikant gedurende die onderhoud**

- Groet die onderhoudvoerder by name√ met 'n ferm handdruk en vriendelike glimlag.√
- Luister aandagtig na die vrae√ voordat dit beantwoord word.√
- Maak oogkontak√ en sorg vir 'n goeie liggaamshouding/lyftaal.√
- Wees selfversekerd√ met 'n positiewe gesindheid/en wees selfgeldend.√
- Wees nuuskierig√ en toon belangstelling in die besigheid.√
- Vra vrae√ wat meer duidelikheid soek.√
- Toon respek√ en hanteer die onderhoud met die nodige belangrikheid.√
- Wees eerlik oor foute√ en verduidelik hoe jy dit hanteer het.√
- Ken jou sterk- en swakpunte√ en wees bereid om dit te bespreek.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die rol van die aansoeker/applikant gedurende die onderhoud verband hou.

Maks (8)

5.2 **Sifting**

- Vergelyk/Kontroleer aansoekdokumente√ met die vereistes van die pos.√
- Kandidate wat aan die minimumvereistes voldoen√, word van die ander geskei.√
- Doen agtergrond-/geloofwaardigheids-/verwysingsnavraekontroles van aansoekers√ wat kwalifiseer vir die pos.√
- Stel 'n kortlys op√ van mees gepaste kandidate nadat sifting afgehandel is.√
- Enige ander relevante antwoord wat met sifting as deel van die keuringsproses verband hou.

Maks (4)

5.3 **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 word deurlopend verbeter√, wat tot groter klante-tevredenheid lei.
- Visie en missie/Ondernemingsdoelwitte√ kan bereik word.√
- Die onderneming kan 'n mededingende voordeel kry√ bo sy 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/meer klante√ verbeter winsgewendheid.√
- Verbeter die besigheid se beeld√, want daar is minder defektiewe/foutiewe produkte/terugsendings.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van goeie gehaltebestuur-stelsels verband hou.

Maks (8)

5.4 **Onderskeid tussen gehaltebeheer en gehalteversekering**

GEHALTEBEHEER	GEHALTEVERSEKERING
- Inspeksie van die finale produk√ om te verseker dat dit aan die vereiste standaarde voldoen.√	- Uitgevoer gedurende en na afloop van die produksieproses√ om te verseker dat daar aan die vereiste standaarde in elke stadium van die produksieproses voldoen is.√
- Sluit die stel van teikens/doelwitte in/meting van prestasie√ en die neem van regstellende stappe/aksies.√	- Verseker dat elke proses daarop gemik is om die produk die eerste keer reg te kry√ en voorkom dat foute weer gemaak word.√
- Enige ander relevante antwoord wat met gehaltebeheer verband hou.	- Enige ander relevante antwoord wat met gehalteversekering verband hou.
Submaks (2)	Submaks (2)

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
2. Die onderskeid moet duidelik wees. **Maks (4)**

5.5 **Besigheidsfunksies**

5.5.1 **Gehalte-aanwysers vir die algemene bestuursfunksie**

- Ontwikkel/Implementeer/Monitor effektiewe strategiese planne.√√
- Effektiewe organisering/allokering/toekenning van besigheid se hulpbronne om te verseker dat lang- en korttermynplanne suksesvol bereik sal word.√√
- Gestruktureerde standaarde en norme is in plek om beheermeganismes te kan implementeer.√√
- Voortdurend bewus van/Verstaan veranderinge veranderinge in die besigheids-omgewing.√√
- Vestig prioriteite en gee rigting aan die besigheid.√√
- Gedeelde visie, missie en waardes word effektief.√√
- Algemene bestuurder stel 'n voorbeeld van die aanvaarbare gedrag wat ook van werknemers in terme van etiek en produktiwiteit verwag kan word.√√
- Werknemers het die nodige hulpbronne wat nodig is om hul werk te doen/ Effektiewe toekenning van hulpbronne.√√
- Besigheid is pro-aktief en probeer om altyd mededingende voordeel oor mededingers te verbeter.√√
- Verseker dat alle departmente/die besigheid hul/sy teikens/sperdatums bereik.√√
- Bestuur moet doeltreffend beplan/ge-organiseer/beheer/gelei word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met die gehalte-aanwysers vir die algemene bestuursfunksie verband hou. **Maks (4)**

5.5.2 **Gehalte-aanwysers vir die aankoopfunksie**

- Koop grondstowwe in groot hoeveelhede teen laer pryse aan.√√
- Verlangde hoeveelhede word op die regte tyd en plek afgelewer.√√
- Kies betroubare verskaffers wat die beste gehalte grondstof/kapitaalgoedere teen bekostigbare pryse verskaf.√√
- Plaas bestellings betyds en volg gereeld op om te verseker dat goedere betyds afgelewer word.√√
- Doeltreffende koördinering tussen aankope- en produksie-afdelings sodat die aankooppersoneel die vereistes van die produksieproses verstaan.√√
- Implementering en instandhouding van voorraadbeheerstelsels om die veiligheid van die voorraad te verseker.√√

- Handhaaf optimale voorraadvlakke om te voorkom dat daar te veel voorraad/ verouderde voorraad is.√√
- Monitering/Verslaglewering oor minimum voorraadvlakke om uitvoorraad-situasies te voorkom.√√
- Doeltreffende gebruik van stoorplek/Handhaaf produkgehalte terwyl voorraad gestoor word.√√
- Betrek verskaffers by strategiese beplanning/produkontwerp/materiaalkeuses/ gehaltebeheerprosesse.√√
- Verseker dat daar geen produksie-onderbreking is as gevolg van voorraadtekorte nie.√√
- Vestig verhoudinge met verskaffers sodat hulle in lyn kan wees met die besigheid se visie/missie/waardes.√√
- Toon deeglike begrip van voorraadkettingbestuur.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met gehalte-aanwysers vir die produksie-funksie verband hou.. **Maks (4)**

5.6 **Totale Gehaltebestuur (TGB)**

5.6.1 Totale klante/kliënte tevredenheid√√

(2)

Motivering

- Die bemarkingsafdeling het opnames gemaak om klante, wat CL reis- en skooltasse gebruik, se behoeftes te ontleed.√
- Klante was versoek om kommentaar te lewer op die gehalte van CL se tasse /naverkoopdiens.√

(1)

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

5.6.2 **Impak van Totale kliënte/klante tevredenheid op CL as 'n groot besigheid**
Positiewe/Voordele

- Marknavorsing/Klante-vraelyste√ meet/monitor klante-tevredenheid/monitor/ ontleed klante se behoeftes.√
- Verhoogde mededingendheid√ omdat CL bewus van markverandering is.√
- Verhoogde winsgewendhed√ omdat meer goedere/dienste verkoop word/verkope verhoog.√
- Bemark deurlopend√ 'n positiewe besigheidsbeeld.√
- Bereik 'n toestand van totale klante-tevredenheid, omdat CL gesonde besigheids-praktyke volg√ wat alle belanghebbendes/rolspelers insluit.√
- Kruisfunksionele spanne is ingestel op kritieke-/kernprosesse√ om aan klante se verwagtinge te voldoen.√
- Groter verbruikerlojaliteit/-retensie√ omdat CL meer behoeftes bevredig.√
- Hoër pryse kan gevra word√ omdat hoë kwaliteit produkte/dienste gelewer word.
- Toegang word√ tot globale markte verkry.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe/voordele van totale kliënte/klante-tevredenheid vir CL as 'n groot besigheid, verband hou.

EN/OF

Negatiewe/Nadele
- Werknemers het nie altyd 'n duidelike begrip van wat klante se behoeftes sal bevredig nie√, want hulle kom selde met klante in aanraking.√
- Monopolistiese maatskappye het groter bedingingsmag√, en het dus nie altyd nodig om klante tevrede te hou nie.√
- Nie alle werknemers√ is betrokke by/toegewyd aan totale klante- tevredenheid nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe/nadele van totale kliënte/klante-tevredenheid vir CL as 'n groot besigheid, verband hou. **Maks (6)**

5.6.3 **BDKH-model/siklus in die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels**
- Beplan√
  - CL behoort die probleem te identifiseer.√
  - Ontwikkel 'n plan vir die verbetering van prosesse en stelsels.√
  - Beantwoord vrae soos '*wat om te doen*' en '*hoe om dit te doen*'.√
  - Beplan die metode en benadering.√

Submaks (2)

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

Submaks (2)

- Kontroleer/Analiseer/Ontleed√
  - Gebruik data om resultate van verandering te analiseer/ontleed.√
  - Bepaal of dit 'n verskil gemaak het.√
  - Kontroleer/Monitor of die prosesse doeltreffend werk.√
  - CL kan assesseer/toets/beplan en vasstel of dit werk/of dinge volgens plan verloop.√

Submaks (2)

- Handel/Tree op soos nodig√
  - Stel die verbetering in werking.√
  - Ontwerp strategieë vir deurlopende verbetering.√
  - Indien die verandering suksesvol was, implementeer dit op 'n groter skaal.√
  - Hersien die proses op 'n deurlopende basis.√

Submaks (2)

- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe CL die BDKH-model/siklus kan gebruik om deurlopend hul prosesse en stelsels te verbeter.

LET WEL: 1. Geen punte word toegeken vir die impak van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels nie.
2. Die stap kan in die verduideliking geïntegreer wees.

Stap (1)
Verduideliking (1)
Maks (8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 5	PUNTE
5.1.1	8
5.1.2	3
5.1.3	8
5.2	4
5.3	8
5.4	4
5.5.1	4
5.5.2	4
5.6.1	3
5.6.2	6
5.6.3	8
TOTAAL	60

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

6.1 **Besigheidswetgewing**

6.1.1 Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes, 1993 (Wet 130 van 1997)√√/ Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes, 1997 (Wet 61 van 1997)√√

LET WEL: Aanvaar 'COIDA'/Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes

(2)

6.1.2 **Diskriminerende aksies**

- Werkgewers wat werknemers omkoop om nie 'n ongeluk/besering aan te meld nie.√√
- Verskaffing van valse inligting oor vorige, ernstige ongelukke/beroepsiektes/ werknemersinligting.√√
- Werkgewers wat nie tot die Vergoedingsfonds bydrae nie.√√
- Werkgewers wat verhoed dat eise vir beserings ingedien word, diskrimineer teen beseerde werknemers.√√
- Werkgewers wat te lank neem om eise te prosesseer/die eisproses prober vertraag.√√
- Vergoeding wat afgetrek word van enige skuld wat die persoon het wat geregtig is op die vergoeding.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met diskriminerende aksies onder 'COIDA' verband hou..

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

(3 x 2) (6)

6.2 **Strategiese bestuursproses**

OPSIE 1

- Stel 'n duidelike visie, missieverklaring√ en meetbare/realistiese doelwitte in plek.√
- Identifiseer geleenthede/swak punte/sterk punte/bedreigings√ deur omgewings-verkenning/situasie-ontleding.√
- Instrumente beskikbaar vir omgewingsverkenning√ kan 'n SWOT-/PESTWO-/ Porter se Vyf Kragte/Magte-model/industriële analise-instrumente insluit.√
- Formuleer alternatiewe strategieë√ om op die uitdagings/verkenning resultate te reageer.√
- Ontwikkel ('n) aksieplan(ne)√ wat die take wat gedoen moet word/spertye wat behaal moet word/hulpbronne wat verkry moet word, ens. insluit.√
- Implementeer die verkose strategieë√ en kommunikeer dit na al die belang-hebbendes/organiseer die besigheid se hulpbronne/motiveer die personeel.√
- Evalueer,√ moniteer,√ meet strategieë deurlopend√ om sodoende regstellende stappe te doen.√
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n beskrywing van die strategiese bestuurproses verband hou.

OF

OPSIE 2

- Hersien√ die visie verklaring.√
- Ontleed/Hersien√ die missie verklaring.√
- Doen 'n ontleding√ deur PESTWO/PORTER'S/SSGB-('SWOT')-modelle te gebruik.√
- Formuleer 'n strategie√, bv. 'n verdedigings-/afleggingstrategie.√
- Pas 'n strategie toe√ deur 'n templaat, bv. 'n aksieplan, te gebruik.√
- Beheer/Evalueer/Moniteer die toegepaste strategie√ om gapings/afwykings in die toepassing te identifiseer.√
- Neem regstellende stappe√ om te verseker dat doelstellings/doelwitte bereik is.√
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n beskrywing van die strategiese bestuurproses verband hou.

LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.

Maks (8)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

6.3 **Soorte verpligte versekering**

- Werkloosheidsversekeringsfonds/WVF√
- Padongeluksfonds/POF/Padongelukke-vergoedingskema/'RABS'√
- Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektesfonds/'COIDA'√

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

(3 x 1) (3)

6.4 **Beleggings**

6.4.1 RSA Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandelseffekte √√

(2)

6.4.2 Effektetrusts√√

(2)

6.5 **Verskille tussen 'n private en publieke/openbare maatskappy**

PRIVATE MAATSKAPPY	PUBLIEKE MAATSKAPPY
- Mag nie aandele√ aan die algemene publiek aanbied nie.√	- Verkoop aandele aan die publiek√ op die Johannesburgse Sekuriteitebeurs/ JSE.√
- Naam moet eindig√ met Eiendoms Beperk/(Edms) Bpk.√	- Naam moet eindig√ met Beperk/Bpk.√
- Finansiële state moet onafhanklik hersien word√, maar hoef nie nood-wendig geoudit te word nie.√	- Jaarlikse finansiële state√ moet geoudit word.√
- Hoef nie 'n prospektus te publiseer nie√, want dit verkoop nie aandele aan die publiek nie.√	- Moet 'n prospektus registreer en publiseer√ by 'CIPRO'.√
- Die maatskappy hoef nie die mini-mumsubskripsie/minimum aandele√ uit te reik nie.√	- Moet eers die minimumsubskripsie uitreik√, voordat maatskappy met sake kan begin.√
- Bestuur deur 'n minimum√ van 1 of 2 direkteure.√	- Bestuur deur 'n minimum√ van 3 direkteure.√
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n private maatskappy verband hou.	- Enige ander relevante antwoord wat met 'n publieke/openbare maatskappy verband hou.
Submaks (4)	Submaks (4)

LET WEL: 1. Die antwoord moet in tabelformaat wees.
2. Verskille moet duidelik met mekaar verband hou. **Maks (8)**

BESIGHEIDSROLLE

6.6 **Strategieë om moeilike persoonlikhede te hanteer**

6.6.1 Aggressief
- Gee hulle tyd/geleentheid om te praat en stoom/aggressie af te skud.√√
- Wees ferm, maar moet hulle nie konfronteer nie.√√
- Moenie toelaat dat hulle vyandig teenoor andere is nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met strategieë wat gebruik kan word om aggressiewe persoonlikhede te kan hanteer. **(1 x 2) (2)**

6.6.2 Klaer
- Luister na die klagtes, maar moenie daaraan aandag gee nie.√√
- Onderbreek die situasie/Beweeg na die probleemoplossingsproses so gou as moontlik.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met strategieë wat gebruik kan word om klaerige persoonlikhede te kan hanteer. **(1 x 2) (2)**

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

6.7 **Karaktereienskappe van suksesvolle spanne**
- Suksesvolle spanne deel 'n gemeenskaplike doel√, omdat spanlede deel is van die doelstellingsproses vir die groep.√
- Deel 'n stel spanwaardes√ en implementeer groepsbesluite.√
- Spanne heg waarde aan die individuele spanlede se bydraes√ en bereik konsensus nadat hulle verskil het.√
- Daar is 'n klimaat van respek/vertroue√ en eerlikheid.√
- Spanlede geniet oop kommunikasie√ en hanteer konflik onmiddellik.√

- Spanne is verantwoordbaar√ en lede weet wat die tydsraamwerk is vir die bereiking van doelwitte.√
- Spanne skenk aandag aan die behoeftes√ van individuele spanlede.√
- Suksesvolle spanne het gesonde/goeie√ verhoudinge tussen spanlede/interpersoonlike houdings en oortuigings.√
- Skep geleenthede waar spanlede kan ontwikkel√, sodat hulle kan leer uit die ondervinding om as 'n span saam te werk.√
- Gereelde hersiening van spanprosesse en -vordering√ kan help om probleme gouer op te spoor/op te los.√
- Balansseer die nodige vaardighede/kennis/ondervinding/kundigheid√ om spandoelwitte te bereik.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die karaktereienskappe van suksesvolle spanne verband hou. **Maks (4)**

6.8 **Professionele, verantwoordelike, etiese en effektiewe besigheidspraktyke**

- Besighede behoort alle werknemers gelyk te behandel.√√
- Beplan deeglik en stel voorkomende maatreëls in plek.√√
- Betaal billike lone/salarisse wat ooreenstem met die minimumvereistes van die WBDV/Vergoed werknemers vir oortyd/werk op openbare vakansiedae.√√
- Raak betrokke by omgewingsbewustheidsprogramme/Vermy besoedeling van die omgewing, bv. deur wettige maniere te gebruik om van giftige/skadelike afval ontslae te raak.√√
- Vermy die stigting van 'n besigheid deur ander besighede se idees te gebruik wat deur wetgewing beskerm word.√√
- Besigheidsbesluite en -aksies moet duidelik/deursigtig wees vir alle belanghebbendes.√√
- Besighede behoort verantwoordbaar/verantwoordelik te wees vir hul besluite en optrede/aksies/eie patenteregte.√√
- Neem eerlike/betroubare rekenmeesters/finansiële beamptes met goeie getuigskrifte in diens.√√
- Betaal belastings gereeld/betyds.√√
- Stel 'n etiese/gedragskode op.√√
- Deurlopende ontwikkeling en opleiding van werkers.√√
- Prestasie-bestuurstelsels/Persoonlike evaluerings behoort in plek te wees.√√
- Voldoende interne beheermaatreëls/monitering/evaluering.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop profes-sionele, verantwoordelike, etiese en effektiewe besigheidspraktyke uitgevoer kan word.

Maks (6)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.9 **Besigheidsfunksies**

6.9.1 Administratiewe funksie (Administrasie)/Bestuursinligtingstelsel/BIS/Inligtingstelsels√√

6.9.2 Bemarkingsfunksie√√

6.9.3 Produksiefunksie√√

(3 x 2) (6)
Maks (6)

6.10 **Maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder**

- Stel gehaltesirkels in plek om maniere waarop gehalte van werk/vakmanskap verbeter kan word, te bespreek.√√
- Skeduleer aktiwiteite om duplisering van take uit te skakel.√√
- Deel verantwoordelikheid vir gehalte uitsette tussen bestuur en werknemers.√√
- Lei werknemers op alle vlakke op, sodat elkeen sy/haar rol in gehaltebestuur verstaan.√√
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemagtig om nuwe maniere vir 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 in duur, maar ondoeltreffende inspeksieprosedures in die produksieproses.√√
- Implementeer pro-aktiewe onderhoudsprogramme vir toerusting/masjinerie om produksieonderbrekings te verminder/uit te skakel.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder, verband hou.

Maks (9)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 6	PUNTE
6.1.1	2
6.1.2	6
6.2	8
6.3	3
6.4	4
6.5	8
6.6.1	2
6.6.2	2
6.7	4
6.8	6
6.9	6
6.10	9
TOTAAL	60

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C
Sien slegs die eerste TWEE (2) vrae na.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (BESIGHEIDSTRATEGIEË)

7.1 **Inleiding**

- Besighede behoort besigheidstrategieë te identifiseer/ontwikkel en implementeer om hul prestasie/reaksie op uitdagings in besigheidsomgewings te verbeter.√
- Intensiewe en defensiewe strategieë maak dit moontlik vir besighede om die uitdagings wat die mark- en makro-omgewings bied, op te los.√
- Porter se Vyf Kragte-model help die besigheid om die mag van sy huidige mededingende posisie sowel as die voordele van uitbreiding te verstaan.√
- Porter se Vyf Kragte-model is gebaseer op op vyf belangrike kragte/magte wat mededingende krag/mag in die markomgewing sal bepaal.√
- Die doel van strategie evaluering is om te bepaal of die gekose strategie die geïdentifiseerde uitdagings sal oplos.√
- Enige ander relevante inleiding wat met Porter se Vyf Kragte-model/ implementering van defensiewe en intensiewe strategieë/evaluering van strategieë verband hou.

Maks (2)

7.2 Porter se Vyf Kragte

7.2.1 Krag/Mag/Bedingingsmag van verskaffers√√

- Verskaffers sluit fabrieke/ander verskaffers van produkte/dienste in√, van wie besighede sal aankoop om hul sake mee te bedryf.√
- 'n Besigheid moet die mag van hul verskaffers√ om pryse te beïnvloed, bepaal.√
- Hoe sterker/magtiger die verskaffers√, hoe minder kan die besigheid hulle beheer.√
- Hoe minder verskaffers daar is hoe meer mag het hulle√, omdat die keuse van verskaffers beperk is.√
- Die besigheid behoort die soort mag wat verskaffer het te identifiseer√, bv. gehalte van produkte/dienste/betroubaarheid/vermoë om betyds te lewer√, ens.
- Enige ander relevante antwoord wat met die krag/mag van verskaffers verband hou.

Krag/Mag (2)
Verduideliking (2)
Submaks (4)

7.2.2 Krag/Mag/Bedingingsmag van kopers √√

- Kopers is die eindgebruikers√ van die produk/diens.√
- Kopers wat op grootmaat koop√ kan vir pryse in hul guns onderhandel.√
- Die 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.√
- Indien n besigheid net 'n paar sterk kopers het√, kan hulle 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 se bestuur behoort marknavorsing te doen√ om meer inligting rakende hul kopers te bekom.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die krag/mag van kopers verband hou.

Krag/Mag (2)
Verduideliking (2)
Submaks (4)

7.2.3 Mededingende wedywering/Krag/Mag van mededingers √√

- Mededingers wat dieselfde/soortgelyke produkte/dienste verskaf√ kan 'n groter impak op die besigheid se mark hê.√
- Mededingende wedywering verwys na die aantal mededingers√ en hul vermoë om die mark te beheer.√
- Indien mededingers unieke produkte/dienste lewer√, sal hulle 'n groter mag hê.√
- 'n Besigheid met baie mededingers in dieselfde mark√ het baie min mag/krag in sy mark.
- Besighede moet 'n mededingersprofiel saamstel√, om hul eie mag/krag en dié van die mededingers te kan bepaal.√
- 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 met die mag/krag van mededingende wedywering/mededingers verband hou.

Krag/Mag (2)
Verduideliking (2)
Submaks (4)

7.2.4 Bedreiging/Bedingingsmag van substitute/Alternatiewe √√

- Substituutrprodukte/-dienste is verskillende produkte/dienste wat dieselfde behoeftes van verbruikers bevredig√ en kan gebruik word om mekaar te vervang.√
- Besighede behoort vas te stel of die verkopers van substituutprodukte dit verbeter het√ of laer gehalte produkte teen laer pryse verkoop.√
- Indien die besigheid se produkte maklik vervangbaar is√, sal dit die besigheid se posisie in die mark verswak/verminder.√
- Substituutprodukte kan daartoe lei√ dat die besigheid hul markaandeel verloor.√
- Unieke produkte√ sal nie bedreig word deur substituutprodukte nie.√
- Besighede behoort marknavorsing te doen√ om vas te stel of klante redes het om substituutprodukte/-dienste te gebruik.√
- Dit is belangrik dat besighede hul produkte verbeter/verander√ om mededingend te bly.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die bedreiging/bedingingsmag van substitute/alternatiewe verband hou.

Krag/Mag (2)
Verduideliking (2)
Submaks (4)

7.2.5 Bedreiging van nuwe toetreders tot die mark/Versperrings tot toetrede √√

- Nuwe toetreders is ander besighede wat soortgelyke goedere/dienste in die bestaande mark√ vir die eerste keer verkoop/aanbied.√
- Die mag sal afhang van hoe maklik dit vir nuwe toetreders is√ om tot die mark toe te tree.√
- Indien die besigheid baie winsgewend is√, sal dit potensiële mededingers lok wat ook voordeel wil trek uit hoë winste.√
- Indien versperrings tot toetrede laag is√, is dit maklik vir nuwe besighede om tot die mark/bedryf toe te tree.√
- Nuwe mededingers kan vinnig/maklik die mark betree√ as dit min tyd/geld verg.√

- As daar net 'n paar verskaffers van 'n produk/diens is maar baie kopers√, is dit makliker om die mark te betree.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die bedreiging van nuwe toetreders/versperrings tot toetrede verband hou.

Krag/Mag (2)
Verduideliking (2)
Submaks (4)

LET WEL: Die 'krag/mag' moet volledig genoem word om die maksimum van TWEE (2) punte te verdien.

Maks (20)

7.3 **Soorte defensiewe strategieë**

7.3.1 Vervreemding/Ontbondeling/Disinvestering√√
- Die besigheid raak ontslae van/verkoop sommige bates/afdelings/departemente√ wat nie langer winsgewend/produktief is nie.√
- Besighede mag ook afdelings/produklyne√ wat stadige groeipotensiaal toon, verkoop.√
- Onproduktiewe/Nie-winsgewende bates word verkoop√ om skulde af te betaal.√
- Die besigheid verkoop eienaarskap√ deur die aantal aandeelhouers te verminder.√
- Proses wat gebruik word om beleggings uit ander besighede √ te onttrek (disinvestering).√
- Enige ander relevante antwoord wat met vervreemding/ontbondeling/ disinvestering as 'n defensiewe strategie, verband hou.

Strategie (2)
Verduideliking (2)
Submaks (4)

7.3.2 Likwidasie√√
- Alle bates word verkoop om krediteure te betaal√ weens 'n gebrek aan kapitaal.√
- Verkoop die hele besigheid√ om sodoende 'n billike prys aan aandeelhouers vir hul aandele te betaal.√
- Krediteure mag vir gedwonge likwidasie aansoek doen√ om sodoende hul eise vereffen/afbetaal te kry.√
- Enige ander relevante antwoord wat met likwidasie as a defensiewe strategie verband hou.

Strategie (2)
Verduideliking (2)
Submaks (4)

7.3.3 Aflegging√√
- Beëindiging van indiensnemingskontrakte van werknemers√ vir bedryfs-/operasionele redes.√
- Vermindering van die aantal produklyne/Sluiting van sekere afdelings√ kan daartoe lei dat sekere werkers oortollig/oorbodig raak.√
- Enige ander relevante antwoord wat met aflegging as 'n defensiewe strategie verband hou.

Strategie (2)
Verduideliking (2)
Submaks (4)

Let wel: Sien slegs die eerste DRIE (3) na. **(3 x 4) (12)**

Maks (12)

7.4 Doeltreffendheid/Voordele van intensiewe strategieë

- Verhoogde markaandeel√ verminder die besigheid se kwesbaarheid vir mededingers se optrede.√
- Beheer oor pryse√ kan verhoog/verbeter.√
- Verhoging in verkope/inkomste√ en winsgewendheid.√
- Beter dienslewering√ kan lei tot 'n positiewe impak op/verhoging in verkope.√
- Besighede kan meer beheer hê√ oor die pryse van produkte/dienste.√
- Verkry klante se lojaliteit√ deur effektiewe promosieveldtogte.√
- Vermindering in pryse kan klante beïnvloed om meer produkte te koop.√
- Gereelde verkope aan bestaande klante√ kan verhoog.√
- Skakel mededingers uit√ en domineer markpryse.√
- Stel die besigheid in staat om op markte /deeglik nagevorste gehalte produkte√ wat klante se behoeftes bevredig.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die doeltreffendheid/voordele van intensiewe strategieë verband hou. **Maks (6)**

7.5 Stappe in die evaluering van 'n strategie

- Ondersoek 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 werkprestasie met die werklike werkprestasie.√√
- Meet besigheidsprestasie 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. **Maks (8)**

LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.

7.6 Gevolgtrekking

- Met 'n duidelike insig van waar hul krag/mag lê, kan die besigheid voordeel trek uit 'n posisie van krag, 'n posisie van swakheid verbeter en enige verkeerde aksies/stappe vermy.√√
- Porter se Vyf Kragte is nuttig om die mag van die besigheid te ontleed en sodoende hul markomgewing-uitdagings doeltreffend te bestuur.√√
- Hierdie model maak dit vir besighede moontlik om te bepaal hoe om die magte/ kragte in hul guns te skuif/verander.√√
- Alhoewel die implementering van intensiewe en defensiewe strategieë duur kan wees, lei dit meestal tot groei en deurlopende verbetering.√
- Besighede moet voortdurend strategieë evalueer, om dit te kan verander/aanpas volgens die huidige eise van hul markte.
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat met defensiewe/intensiewe strategieë/ Porter se Vyf Kragte of Magte/evaluering van strategieë verband hou.

Maks (2)
[40]

VRAAG 7: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Porter se Vyf Kragte	**20**	
Soorte defensiewe strategieë	**12**	
Doeltreffendheid van intensiewe strategieë	**6**	
Evaluering van 'n strategie	**8**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		**8**
Struktuur/Uitleg	**2**	
Analise/Interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

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

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (LEIERSKAP EN BESTUUR)

8.1 Inleiding

- Goeie leiers kan ook goeie bestuurders wees, omdat albei mense kan inspireer/ aanmoedig en verandering bewerkstellig.√
- Leiers en bestuurders kan geleenthede skep en mense motiveer om produktief te wees wat suksesvolle besighede tot gevolg het.√
- Baie bestuurders is ook goeie leiers met uitstekende bestuursvaardighede.√
- Sommige bestuurders is taakgedrewe wat tot konflik kan lei as werknemers se belange verwaarloos word.√
- Bestuurders wat hul leierskaprol ignoreer, sal nie in staat wees om mense te motiveer om die werk suksesvol af te handel nie.√
- Leierskap- en bestuursteorieë gee riglyne aan leiers/bestuurders oor hoe om sekere situasies te hanteer/bestuur.√
- Enige ander relevante inleiding wat met bestuur en leierskapstyle/teorieë verband hou.

Maks (2)

8.2 Verskille tussen leierskap en bestuur

LEIERSKAP	BESTUUR
- Beïnvloed menslike gedrag.√√	- Rig/Stuur menslike gedrag.√√
- Kommunikeer dmv interaksie/gedrag/ visie/waardes/charisma.√√	- Kommunikeer deur bestuursfunksies, bv. lynfunksie√√
- Stel nuwe idees in werking om produktiwiteit te verhoog.√√	- Administreer planne/programme/ take om teikens te bereik.√
- Inspireer personeel om mekaar te vertrou en te ondersteun√√	- Beheer sisteme en stelsels om taak afgehandel te kry.√√
- Fokus op wat en hoekom.√√	- Fokus op hoe en wanneer.√√
- Doen die regte dinge.√√	- Doen dinge reg.√√
- Fokus op die horison, om langter-mynbesluite te neem.√√	- Fokus op die onderste lyn om kort-/medium-/langterm besluite te neem.√√
- Leiers word gebore met natuurlike/ instinktiewe leierskapsvaardighede.√√	- 'n Persoon word 'n bestuurder, omdat hy in so 'n posisie aangestel word.√√
- Rig/Lei mense om aktiewe deelnemers te word.√√	- Bestuur die proses om dinge gedoen te kry deur verantwoordelik te wees.√√
- Het mag/invloed op grond van sy/haar kennis/vaardighede/ intelligensie.√√	- Het mag/gesag op grond van die posisie van outoriteit waarin hulle aangestel is.√√
- Altyd op soek na meer effektiewe maniere om take te voltooi.√√	- Dwing reëls af op ondergeskiktes om te verseker dat take voltooi sal word.√√
- Motiverend/Inspirerend in hul aanslag.√√	- Instruksioneel in hul aanslag.√√
- Mense ge-oriënteerd/gerig.√√	- Taak ge-oriënteerd/gerig.√√
- Lei deur voorbeeld/vertroue/respek.√√	- Bestuur deur beplanning/organisering/ leidinggewing/beheer.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met leierskap verband hou.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met bestuur.
Submaks (4)	Submaks (4)

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

Maks (6)

8.3 Leierskapsteorieë
Situasionele leierskapsteorie
- Verskillende leierskapseienskappe√ word benodig vir verskillende situasies.√
- Die taak/situasie dikteer/bepaal die leierskapstyl wat toegepas moet word√, daarom moet leiers aanpasbaar/buigsaam/selfversekerd wees.√
- Doeltreffende toepassing van hierdie teorie kan leiers in staat stel√ om hul doel-witte te bereik.√
- Verhoudinge tussen leiers en werknemers√ is gebaseer op wedersydse vertroue/ respek/lojaliteit/integriteit/eerlikheid.√
- Leiers het die vermoë om 'n situasie te ontleed/die gepaste persone in die regte posisies te plaas√ om take suksesvol af te handel.√

- Leiers analiseer groepslede/doelwitte/tydsbeperkinge√, en gebruik dan 'n gepaste/relevante leierskapstyl.√
- Mag lei tot konflik√ wanneer leiers verskillende leierskapstyle toepas om werkers in verskillende situasies te lei/bestuur.√
- Die sukses hang af van die soort verhouding wat bestaan√ tussen die leier en sy volgelinge/ondergeskiktes/werknemers.√
- Die volwassenheidsvlakke van spanlede bepaal die soort leierskapstyl.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met die situasionele leierskapsteorie verband hou. Submaks (8)

Transformasionele leierskapsteorie
- Geskik vir 'n dinamiese omgewing√, waar verandering drasties kan wees.√
- Die passie/visie/persoonlikheid van leiers inspireer volgelinge√ om hul verwagtinge/insig/motiverings te verander om 'n gemeenskaplike doel te bereik.√
- Strategies denkende leiers ontwikkel 'n langtermynvisie vir die organisasie√ en verkoop dit aan volgelinge/werknemers.√
- Leiers het die vertroue/respek/bewondering√ van hul volgelinge/ onderge- skiktes.√
- Bevorder intellektuele stimulasie/kreatiewe denke/probleemoplossing√ wat lei tot groei/ontwikkeling/sukses van die besigheid.√
- Volgelinge word afgerig/gelei/gementor/emosioneel ondersteun deur transfor- masie/verandering√, sodat hulle hul idees vryelik kan deel.√
- Moedig volgelinge aan√ om geleenthede te ondersoek/nuwe dinge te probeer.√
- Leiers lei deur hul voorbeeld√ en laat werkers belangstel in hul werk.√
- Leiers het sterk, charismatiese persoonlikhede√ en is baie goed met motivering van personeel om resultate te behaal.√
- Stel werkers in staat om groter eienaarskap van hul werk te neem√ en hul eie sterk- en swak punte te ken.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die transformasionele leierskapsteorie verband hou. Submaks (8)

LET WEL: Ken punte toe indien voorbeelde begrip illustreer vir die leierskapsteorie wat in die antwoord geïntegreer kan word.

Maks (16)

8.4 Impak van Outokratiese en Transaksionele leierskapstyle op besighede

8.4.1 Outokratiese leierskapstyl

Positiewe/Voordele
- Vinnige besluite kan gemaak word√ sonder konsultering/inagneming van volgelinge/werknemers.√
- Werk word betyds/volgens skedule√ voltooi.√
- Lyn van bevel/kommunikasie is duidelik√ omdat dit van bo na onder is/volgelinge weet duidelik wat om te doen.√
- Direkte toesig/Streng kontrole√ verseker hoë gehalte produkte/dienste.√
- Voorsien sterk leierskap√ wat nuwe werknemers selfvertroue gee en veilig laat voel.√
- Werk goed in groot besighede√ waar konsultasie met elke werker onprakties is.√
- Duidelike riglyne kan gegee word√ aan lae geskoolde/onervare/nuwe personeel.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe/voordele van die outokratiese leierskapstyl verband hou.

EN/OF

Negatiewe/Nadele
- Leiers en volgelinge mag verdeeld raak/nie ooreenstem√ oor die maniere om probleme op te los nie/geen effektiewe kommunikasie.√
- Werkers kan ongemotiveerd raak√ as hul opinies/idees nie oorweeg word nie.√
- Ongemotiveerde werkers√ het 'n negatiewe impak op produktiwiteit.√
- Nuwe/Kreatiewe/Koste-besparende idees√ word dalk nie altyd gebruik/geïmplementeer/oorweeg nie.√
- Volgelinge mag voel dat hulle nie waardeer word nie√ wat kan lei tot hoë afwesigheid en personeelomset.√
- Ervare/Hoogs opgeleide werkers sal outokratiese leierskapstyle teenstaan√, want dit lei tot minder persoonlike groei/deelname/kreatiwiteit.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe/nadele van die outokratiese leierskapstyl verband hou. Submaks (8)

8.4.2 Transaksionele leierskapstyl

Positiewe/Voordele
- Moedig werknemers aan om hard te werk√ omdat hulle belonings sal ontvang.√
- Verbeter werknemers se produktiwiteit√ en moraal.√
- Besigheidsdoelstellings en -doelwitte kan bereik word√ omdat werkers gemotiveerd is.√
- Werknemers weet√ wat van hulle verwag word.√
- Dissiplinêre aksie-prosedures√ word goed gekommunikeer.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe/voordele van die transaksionele leierskapstyl verband hou.

EN/OF

Negatiewe/Nadele
- Werknemers kan verveeld raak√, omdat hulle reëls/prosedures moet volg/daar geen kreatiwiteit in die werkplek is.√
- 'n Transaksionele leier sal werksverrigting van werkers moet monitor/verseker dat daar aan verwagtinge voldoen word√ wat tydrowend kan wees.√
- Sommige werknemers kan gedemoraliseerd/ongemotiveerd raak√, as hulle nie daarin slaag om doelwitte/teikens te haal nie, ten spyte van baie harde werk.√
- Nie geskik vir spanwerk√, omdat alle spanlede gestraf kan word vir swak prestasie van een spanlid.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe/nadele van die transaksionele leierskapstyl verband hou. Submaks (8)

Maks (16)

8.4.3 Situasies waarin die outokratiese leierskapstyl toegepas kan word
- In krisissituasies, bv. in die geval van onvoorsiene uitdagings/ongelukke.√√
- Wanneer alle inligting beskikbaar is om die probleem op te los.√√
- In noodgevalle, waar daar min tyd beskikbaar is.√√
- Wanneer werknemers gemotiveerd is en die leier alreeds sy volgelinge se vertroue gewen het.√√
- Wanneer werknemers wat nie saamwerk nie, hanteer moet word.√√
- Wanneer werkers nuut is/nie ten volle opgelei is nie.√√
- Enige ander relevante voorstel vir situasies waarin die outokratiese leierskapstyl toegepas kan word.

Submaks (4)

Situasies waarin die transaksionele leierskapstyl toegepas kan word

- Wanneer die besigheid werknemers se prestasie wil maksimaliseer.√√
- As spertye op kort kennisgewing/onder druk bereik moet word.√√
- Wanneer werkers se moraal laag is.√√
- Wanneer strategieë/besigheidstrukture nie hoef te verander nie.√√
- Wanneer produktiwiteitvlakke baie laag is/nie aan teikens voldoen nie.√√
- Enige ander relevante voorstel vir situasies waarin die transaksionele leierskapstyl toegepas kan word.

Submaks (4)
Maks (8)

8.5 Gevolgtrekking

- 'n Leier wat positief/entoesiasties/energiek is, sal sy volgelinge inspireer om hulself te verbeter/bemagtig/op te hef om hul eie persoonlike doelwitte te bereik.√√
- Bestuurders kan ook suksesvolle leiers wees as hulle nie net op die taak op hande fokus nie, maar ook op die mense/werkers wat die taak moet uitvoer.√√
- Leiers wat verskeie leierskapstyle en teorieë verstaan, kan in staat wees om doeltreffend te lei en enige situasie hanteer.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met leierskapstyle/-teorieë van bestuur en leierskap wat die sukses van enige besigheid sal verseker.

Maks (2)
[40]

VRAAG 8: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Verskille tussen bestuur en leierskap	**6**	
Situasionele en transformasionele leierskapteorieë	**16**	
Outokratiese en Transaksionele leierskapstyle: Impak Aanbevelings van situasies	 **16** **8**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		**8**
Struktuur/Uitleg	**2**	
Analise/Interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

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

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (KREATIEWE DENKE)

9.1 Inleiding

- Probleemoplossing vereis die toepassing van kreatiewe en kritiese denkvaardighede van besighede √
- Besighede moet baie probleme oplos omdat hulle met die uitdagings van dinamiese en komplekse besigheidsomgewings gekonfronteer word.√
- Mojo Verwe kan kreatiewe denktegnieke toepas om besigheidsprobleme op te los.√
- Kreatiewe denke is die denkproses wat lei tot oorspronklike/vars/nuwe idees.√
- Besighede moet maniere vind om uit roetine-denke weg te breek.√
- Enige ander relevante inleiding wat met probleemoplossing/besluitneming/ kreatiewe denke verband hou.

Maks (2)

9.2 Onderskeid tussen besluitneming en probleemoplossing

BESLUITNEMING	PROBLEEMOPLOSSING
- Dit word gewoonlik gedoen deur een persoon/'n senior bestuurslid√ wat dit outoritêr maak.√	- Probleme kan opgelos word deur 'n groep/span√ of 'n individuele spanlid.√
- Verskeie alternatiewe word oorweeg√ voordat die beste een gekies word.√	- Alternatiewe oplossings word ontwikkel/geïdentifiseer√ en krities geëvalueer.√
- Vorm deel van die probleemoplossingsiklus√, omdat besluite in elke stap geneem moet word.√	- Proses van ontleding van 'n situasie√ om strategieë te identifiseer om verandering voort te bring.√
- Enige ander relevante antwoord wat met besluitneming verband hou.	- Enige ander relevante antwoord wat met probleemoplossing verband hou.
Submaks (4)	Submaks (4)

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

Maks (8)

9.3 Toepassing van die Delphi en Nominale-groeptegnieke

9.3.1 Delphi-tegniek

- Mojo Verwe moet 'n paneel van kenners nooi√ om die klagtes van klante te ondersoek.√
- Kenners hoef nie in een plek te wees nie√, en sal individueel gekontak word.√
- Ontwikkel 'n vraelys met vrae oor hoe om die gehalte van hul verwe te verbeter√ en versprei/stuur dit aan die paneellede/kenners.√
- Versoek die paneel om individueel te reageer op die vraelys/verbeteringe aan die produkte voor te stel√ en dit aan Mojo Verwe terug te stuur.√
- Som die antwoorde/reaksies van die kenners op√ in 'n terugvoeringsverslag.√
- Stuur die terugvoeringsverslag en 'n tweede stel vrae/vraelys√ gebaseer op die terugvoeringsverslag, aan die paneellede.√
- Versoek die paneellede om verdere insette/idees te gee om die gehalte van Mojo se verwe te verbeter√, nadat hulle die resultate/dokumentasie bestudeer het.√
- Stuur 'n derde vraelys√ gebaseer op terugvoering van die tweede rondte.√

- Stel 'n finale opsomming/terugvoeringsverslag saam√ wat al die metodes bevat waarop die gehalte van Mojo se verwe verbeter kan word.√
- Mojo Verwe behoort die beste oplossing/voorstel te kies√ nadat hulle konsensus bereik het.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die toepassing van die Delphi-tegniek deur Mojo Verwe, verband hou.

LET WEL: Geen punte word toegeken vir voordele en nadele nie, aangesien die vraag fokus op die proses/toepassing van die tegniek.

Submaks (8)

9.3.2 Nominale-groeptegniek

- Moedig die groep aan om die probleem duidelik te definieer/die gehalte van hul produkte na verskeie klagtes te verbeter√ sodat alle klein groepe aan dieselfde probleem kan werk.√
- Mojo Verwe verdeel die werknemers√ in kleiner groepe.√
- Versoek elke werknemer om in stilte, op sy/haar eie te dinkskrum/baie idees uit te dink om die gehalte van hul verwe te verbeter√ en dit neer te skryf.√
- Elke werknemer in die klein groep het die geleentheid√ om een van sy/haar idees/oplossings met 'n kort verduideliking te gee.√
- Stel een werknemer aan√ om idees/oplossings op 'n groot bladsy neer te skryf/op rekenaar vas te lê vir almal om te sien.√
- Laat elke werknemer toe om 'n tweede oplossing te gee√ totdat alle moontlike oplossings aangeteken is.√
- Moedig werknemers aan√ om vrae vir duidelikheidshalwe te vra.√
- Ontmoedig kritiek van idees/oplossings√ aangesien dit andere kan afskrik om hul oplossings te gee.√
- Mojo Verwe elimineer idees√ wat gedupliseer/dieselfde is.√
- Elke werknemer moet deur al die voorstelle lees√ en dan anoniem beoordeel deur die hoogste punte vir die beste oplossing te gee.√
- Maak die tellings/waardebepalings bymekaar√ en bereken die totale punte.√
- Klein groepe moet dan een oplossing aan die groot groep voorlê√ wat die meeste punte/stemme in die klein groepe behaal het.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die toepassing van die nominale-groep-tegniek deur Mojo Verwe verband hou.

LET WEL: Geen punte word toegeken vir voordele en nadele nie, aangesien die vraag fokus op die proses/toepassing van die tegniek.

Submaks (8)
Maks (16)

9.4 Voordele van kreatiewe denke

- Beter/Unieke/Ongewone idees/oplossings√ word verkry.√
- Kan besighede 'n mededingende voordeel gee√ indien buitengewone/unieke oplossings/idees/strategieë geïmplementeer word.√
- Komplekse besigheidsprobleme√ kan opgelos word.√
- Produktiwiteit verhoog√ omdat bestuur/werknemers vinniger 'n verskeidenheid van idees kan verkry sodat tyd en geld meer effektief benut word.√
- Bestuurders/Werknemers het meer selfvertroue√ omdat hulle hul volle potensiaal kan bereik.√

- Bestuurders sal beter leiers wees√ omdat hulle in staat sal wees om veranderinge positief en kreatief te kan hanteer/bestuur.√
- Bestuurders/Werknemers kan 'n heel nuwe uitkyk ontwikkel√ wat toegepas kan word op enige taak(e) wat hul moet uitvoer.√
- Lei tot meer positiewe gesindhede√ omdat bestuurders/werknemers voel dat hulle 'n bydrae tot probleemoplossing gelewer het.√
- Verbeter motivering√ onder personeellede.√
- Bestuurders/Werknemers het 'n gevoel van groter sukses√ en hulle sal nie teenstand bied/in die pad staan sodra hulle probleme opgelos het/tot die sukses van die besigheid bygedra het nie.√
- Bestuurders/Werknemers kan byhou√ met vinnige veranderende tegnologie.√
- Stimuleer inisiatief van bestuurders/werknemers√, aangesien hulle gedurig uit hulle gemaksone gedwing word.√
- Kreatiwiteit kan lei tot nuwe uitvindings√, wat die algemene lewensstandaard verbeter.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van kreatiewe denke verband hou.

Maks (12)

9.5 Praktiese maniere om 'n omgewing te skep wat kreatiewe denke stimuleer

- Mojo verwe moet die belangrikheid van kreatiewe denke beklemtoon 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 dinkskrumsessies om nuwe idees te genereer, bv. gereelde werkswinkels/opvolgsessies om op mekaar se idees uit te brei.√√
- Plaas voorstelhouers op verskeie plekke in die werksplek en hou kommunikasie-kanale oop vir nuwe idees.√√
- Mojo Verwe behoort personeel op te lei 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 entoesiasties 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 van praktiese maniere waarop Mojo Verwe 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke stimuleer.

LET WEL: Die klem is op 'praktiese maniere', nie voordele nie, van hoe Mojo Verwe 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke stimuleer.

Maks (10)

9.6 Gevolgtrekking

- Voortdurende veranderinge in die mark het 'n invloed op besighede se bedrywighede en daarom moet hulle vinnig kan aanpas en vinnige/kreatiewe besluite kan neem.√√
- Kreatiewe denke kan help om sake-probleme suksesvol op te los.√√
- Besighede moet weet hoe om probleme wat opduik, te hanteer.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat met probleemoplossing/besluitneming/ kreatiewe denke verband hou. **Maks (2)**

[40]

VRAAG 9: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Verskille tussen besluitneming en probleemoplossing	**8**	
Toepassing van Delphi- en Nominale-groeptegniek	**16**	
Voordele van kreatiewe denke	**12**	
Praktiese maniere om kreatiewe denke in die werkplek te stimuleer	**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

VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (MENSLIKE HULPBRONNE)

10.1 **Inleiding**

- Induksie is die proses om nuwe werknemers aan die besigheid/werksomgewing bekend te stel.√
- 'n Goeie induksieprogram sal die nuwe werknemer help om vinnig in te skakel.√
- Besighede behoort te verseker dat induksie gedoen word voordat die werknemer in sy/haar nuwe pos begin.√
- Plasing is die proses om werknemers toe te wys in 'n vakante pos waar hulle optimaal sal funksioneer.√
- Alle opleidingsprogramme behoort binne die raamwerk van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling te geskied om werkers se vaardighede te verbeter.√
- Werkgewers en werknemers behoort by die terme en voorwaardes van die indiensnemingskontrak te hou.√
- Enige ander relevante antwoord wat met induksie/plasing/Wet op Vaardigheidsontwikkeling/indiensnemingskontrak verband hou.

Maks (2)

10.2 Doel van Induksie/Inhoud van 'n induksieprogram

10.2.1 Doel van induksie

- Stel nuwe werknemers bekend aan bestuur/kollegas√ om verhoudinge met medewerkers op verskillende vlakke te vestig.√
- Skep geleenthede vir nuwe werknemers√ om verskillende departemente te beleef/ondersoek.√
- Verduidelik veiligheidsregulasies en reëls√, sodat nuwe werknemers hul rolle/ verantwoordelikheid in hierdie opsig sal verstaan.√
- Kommunikeer inligting√ oor die Sipho Handelaars se produkte/dienste.√
- Gee nuwe werknemers die geleentheid om vrae te vra√ wat hulle sal gerus stel/op hul gemak stel/stres/bekommernisse/onsekerhede sal verminder.√
- Laat nuwe werknemers welkom voel√ deur hulle aan hul fisiese werksomgewing/-spasie bloot/bekend te stel.√
- Gee nuwe werknemers 'n toer/inligting√ oor die uitleg van die geboue/kantoor.√
- Verbeter vaardighede√ deur indiensopleiding.√
- Stel nuwe werknemers bekend aan √ die organisasiestruktuur/hul toesighouers.√
- Verseker dat werknemers hul rol/verantwoordelikhede verstaan√, sodat hulle meer effektief/produktief sal wees.√
- Kommunikeer besigheidsbeleid√ ten opsigte van etiese/professionele gedrag/ prosedures/indiensnemingskontrak/voorwaardes vir indiensneming√, ens.
- Enige ander relevante antwoord wat met die doel van induksie verband hou.

Submaks (10)

10.2.2 Aspekte wat in '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/posbeskrywing/ daaglikse take sal verduidelik.√√
- Toer van die perseel.√√
- Bekendstelling aan sleutelpersone en mede-kollegas.√√
- Diensvoorwaardes, bv. werksure/verlof aansoekprosedure/dissiplinêre prosedure√√, ens.
- Administrasiebesonderhede van stelsels/prosesse/logistiek.√√
- Bespreking van die indiensnemingskontrak en diensvoorwaardes.√√
- Bespreking van personeelbeleid, bv. maak van telefoonoproepe/gebruik van internet√√, ens.
- Bespreking van die werknemer se voordele.√√
- Korporatiewe maatskaplike programme.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met die aspekte wat in 'n induksieprogram ingesluit behoort te word, verband hou.

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

(5 x 2) (10)
Maks (20)

10.3 Plasingsprosedure

- Sipho Handelaars behoort spesifieke verantwoordelikhede/verwagtinge van Kobie se nuwe pos uit te lig/te omskryf.√√
- Bepaal die werker se sterk-/swakpunte/vaardighede/belangstellings deur hom aan verskeie psigometriese toetse bloot te stel.√√
- Sipho Handelaars behoort die ooreenkomste tussen die posisie se vereistes en Kobie se vaardighede te bepaal.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met die plasingsprosedure verband hou.

Maks (6)

10.4 Implikasies van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO) op die Menslike Hulpbronfunksie

- Die menslike hulpbronfunksie behoort die doelwitte en vereistes van die WVO te interpreteer√ en vaardigheidsopleidingsprogramme dienooreenkomstig aanpas.√
- Identifiseer opleidingsbehoeftes van werknemers√ en gee hulle opleidingsgeleenthede sodat hulle hul take doeltreffende kan uitvoer.√
- Gebruik die Nasionale Kwalifikasiesraamwerk/NKR/'NQF'√ om vaardigheidsvlakke van werknemers te bepaal.√
- Interpreteer/Implementeer die doelwitte/vereistes van die raamwerk√ vir die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie.√
- Ondersteun bestuurders om vaardigheids-/opleidingsbehoeftes te identifiseer√, sodat hulle leerderskappe kan instel.√
- Sipho Handelaars moet 1% van hul salarisrekening√ tot die Vaardigheidsontwikkelingsheffing/VOH bydra.√
- Verseker dat opleiding in die werkplek√ geformuleer/gestruktureerd is.√
- Stel 'n voltydse/deeltydse konsultant√ as 'n vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerder aan.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die implikasies van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling op die Menslike Hulpbronfunksie verband hou.

Maks (8)

10.5 Aspekte wat in die indiensnemingskontrak ingesluit moet word

- Persoonlike besonderhede van die werknemer.√√
- Besonderhede van die besigheid/werkgewer, bv. naam/adres, ens.√√
- Postitel/Posisie.√√
- Posbeskrywing.√√
- Posspesifikasie.√√
- Datum van indiensneming/Aanvangsdatum.√√
- Plek waar werknemer meeste van sy/haar werkstyd sal spandeer.√√
- Werksure, bv. gewone tyd/oortyd.√√
- Vergoeding, bv. weekliks of maandelikse betaling.√√
- Voordele/Byvoordele/Toelaes√√
- Verlof, bv. siek-/kraam-/jaarlikse-/aannemingsverlof.√√
- Werknemer aftrekkings (verpligtend/nie-verpligtend).√√
- Termyn van die kontrak/Besonderhede van beëindiging.√√
- Proeftydperk.√√
- Handtekeninge van beide die werkgewer and werknemer.√√

- Lys van dokumente wat deel van die kontrak vorm, bv. aanstellingsbrief/ gedragskode/etiese kode.√√
- Dissiplinêre beleid, bv. reëls en dissiplinêre prosedures vir onaanvaarbare gedrag.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met die inhoud van die indiensnemings-kontrak verband hou.

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste SES (6) aspekte na.
2. Ken 'n maksimum of TWEE (2) punte vir elke aspek waar voorbeelde as aanbevelings gebruik word.

Maks (12)

10.6 Gevolgtrekking

- Werknemers is een van die belangrikste hulpbronne in enige besigheid, en daarom moet hul sukses gewaarborg kan word deur doeltreffende induksie-programme.√√
- Effektiewe plasingsprosedures sal verseker dat vaardige en bekwame werkers behou word.√√
- Die menslike hulpbronfunksie moet vaardigheidsontwikkeling in die werkplek koördineer en fasiliteer om bekwame personeel te verseker.√√
- Dis belangrik dat die werkgewer en werknemers indiensnemingskontrakte opstel/ teken.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat met induksie/plasing/Wet op Vaardigheidsontwikkeling/indiensnemingskontrak verband hou.

Maks (2)
[40]

VRAAG 10: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Induksie: Doel/Aspekte	**20**	
Plasingsprosedure	**6**	
Implikasie van WVO op Menslike Hulpbronfunksie	**8**	
Aspekte in die indiensnemings-kontrak	**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.

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300

Kopiereg voorbehou