



# basic education

Department:  
Basic Education  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**BESIGHEIDSTUDIES**

**NOVEMBER 2019**

**PUNTE: 300**

**TYD: 3 uur**

**Hierdie vraestel bestaan uit 14 bladsye.**

**INSTRUKSIES EN INLIGTING**

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

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

AFDELING A: VERPLIGTEND

AFDELING B: Bestaan uit VYF vrae  
Beantwoord enige DRIE van die vyf vrae in hierdie afdeling.

AFDELING C: Bestaan uit VIER vrae  
Beantwoord enige TWEE van die vier vrae in hierdie afdeling.

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

Let wel dat SLEGS die eerste DRIE vrae in AFDELING B en die eerste TWEE vrae in AFDELING C gemerk sal word.

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

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

- Begin die antwoord op ELKE vraag op 'n NUWE bladsy, bv. VRAAG 1 – nuwe bladsy, VRAAG 2 – nuwe bladsy, ens.
- Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
- Skryf netjies en leesbaar.

**AFDELING A (VERPLIGTEND)****VRAAG 1**

- 1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommers (1.1.1 tot 1.1.10) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.1.11 D.
- 1.1.1 Die doel van hierdie Wet is om verbruikers teen onbillike roekelose lenings deur besighede te beskerm:
- A Wet op Verbruikersbeskerming (WVB), 2008 (Wet 68 van 2008)
  - B Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998)
  - C Nasionale Kredietwet (NKW), 2005 (Wet 34 van 2005)
  - D Wet op Arbeidsverhoudinge (WAV), 1995 (Wet 66 van 1995)
- 1.1.2 Teddy Motorvervaardigers het die ... integrasie-strategie geïmplementeer toe hulle Tail Motoronderdele gekoop het.
- A horisontale
  - B intensiewe
  - C voorwaartse
  - D terugwaartse
- 1.1.3 ABC Verwe is in die ... sektor werkzaam omdat hulle in die vervaardiging van verf spesialiseer.
- A sekondêre
  - B primêre
  - C tersiêre
  - D ekonomiese
- 1.1.4 William, die bestuurder van Eden Supermark, pas die ... leierskapstyl toe wanneer hy take aan volgelinge sonder toesig delegeer.
- A outokratiese
  - B burokratiese
  - C laissez-faire-/vryeteuels-
  - D charismatiese
- 1.1.5 Die ... maatskappy verskaf noodsaaklike dienste soos water en elektrisiteit teen bekostigbare pryse.
- A persoonlike-aanspreeklikheids-
  - B staatsbeheerde
  - C publieke
  - D privaat

- 1.1.6 'n Voorbeeld van 'n nieverbale aanbieding is inligting in die vorm van 'n ...
- A geskrewe verslag.
  - B dataprojektor.
  - C videokonferensie.
  - D mondelinge verslag.
- 1.1.7 Hierdie probleemoplossingstegniek vereis dat elke werknemer eers sy/haar eie idees genereer en dit dan met lede deel:
- A Dinkskrum
  - B Kragveld-ontleding
  - C Leëstoel-tegniek
  - D Nominalegroep-tegniek
- 1.1.8 Mikpunt Bpk. dra tot die welstand van hul werknemers by deur ...
- A aan hulle die reg tot vryheid van assosiasie te gee.
  - B ontspanningsfasiliteite te verskaf.
  - C hulle toe te laat om langer rustydintervalle ten spyte van streng spertye te neem.
  - D vervoer aan al die werknemers te verskaf, ongeag werksure.
- 1.1.9 Die ... funksie verseker betroubare vaslegging en berging van data/inligting.
- A aankope-
  - B menslikehulpbron-
  - C administrasie-
  - D produksie-
- 1.1.10 Die proses om 'n nuwe werknemer se vaardighede en vermoëns by die vereistes van 'n pos te pas, staan as ... bekend.
- A plasing
  - B keuring
  - C werwing
  - D opleiding
- (10 x 2) (20)

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

enkelvoudige rente; gehaltebestuur; gesondheids- en veiligheids- verteenwoordiger; een en 'n half van; werwing; werkgewer; saamgestelde rente; dubbel; sifting; gehalte
---

- 1.2.1 Ricky het ... sy normale tarief as betaling vir werk op 'n openbare vakansiedag ontvang.
- 1.2.2 Thandeka het ... verdien, bereken op die hoofsom en opgehoopte rente.
- 1.2.3 Die ... se verantwoordelikheid is om al die nodige toerusting aan werkers te verskaf om hul pligte in 'n gunstige werksomgewing uit te voer.
- 1.2.4 Die vermoë van goedere/dienste om die spesifieke behoeftes van verbruikers/kliënte te bevredig, staan as ... bekend.
- 1.2.5 Kandidate se aansoekvorms word tydens die ...-proses teen die vereistes van die pos beoordeel. (5 x 2) (10)

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Nasionale Vaardigheids-ontwikkelingstrategie	A	toepassing van die gedragskode van 'n beroep
1.3.2	Versekerbare risiko	B	verskaf 'n stelsel van krediete wat leerders ontvang wanneer hulle leerlingskappe voltooi
1.3.3	Etiese gedrag	C	besighede kan teen verliese as gevolg van veranderings in modes en winkeldiefstal verseker word
1.3.4	Besluitneming	D	werkers word betaal volgens die aantal ure wat hulle aan 'n taak spandeer het
1.3.5	Stukwerk	E	'n groep mense genereer alternatiewe oplossings en evalueer dit krities
		F	verskaf loopbaanvoorligting en opleidingsentrums
		G	'n senior bestuurder oorweeg al die alternatiewe voordat die beste oplossing gekies word
		H	besighede kan teen verliese as gevolg van diefstal en brand verseker word
		I	vorm deel van 'n gedragskode om leiding aan werknemers te verskaf
		J	werkers word betaal volgens die aantal items vervaardig

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

**VRAAG 2: BESIGHEIDOMGEWINGS**

- 2.1 Noem DRIE soorte diversifikasie-strategieë. (3)
- 2.2 Beskryf in breë trekke die rol van SOOO's ('SETAs') in die ondersteuning van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998). (8)
- 2.3 Identifiseer die verlobbepaling soos gestipuleer in die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV), 1997 (Wet 75 van 1997) waaraan Vinnige Skoene Vervaardigers in ELK van die stellings hieronder voldoen het:
- 2.3.1 Ruth, die sekretaresse, is toegelaat om na die geboorte van haar baba vir vier agtereenvolgende maande by die huis te bly.
- 2.3.2 Ashley, die toesighouer, is daarop geregtig om tot 21 dae per jaar verlof te neem.
- 2.3.3 John, die finansiële klerk, het toestemming gekry om drie tot vyf dae by die werk af te neem om na sy siek ma om te sien.
- 2.3.4 Zodwa, die produksiebestuurder, het 'n mediese sertifikaat gebring vir drie dae wat hy afwesig was om van griep te herstel. (8)
- 2.4 Verduidelik die doel van die Wet op Arbeidsverhoudinge (WAV), 1995 (Wet 66 van 1995). (8)
- 2.5 Bespreek enige DRIE verbruikersregte soos wat dit in die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB), 2008 (Wet 68 van 2008) gestipuleer is. (9)
- 2.6 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**VLEISMARK BPK.**

Vleismark Bpk. spesialiseer in die verskaffing van vars vleis aan verbruikers. Die maatskappy het van hul aandele aan hulle voorheen benadeelde werknemers gegee. Hulle is ook leerlingskapprogramme aangebied.

- 2.6.1 Noem die Wet waaraan Vleismark Bpk. in die scenario hierbo voldoen. (2)
- 2.6.2 Identifiseer TWEE pilare van die Wet wat in VRAAG 2.6.1 geïdentifiseer is, wat Vleismark Bpk. geïmplementeer het. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 2.6.2 te beantwoord.

PILARE	MOTIVERING
1.	
2.	

(6)

- 2.7 Verduidelik hoe die volgende PESTWO('PESTLE')-elemente/faktore besighede kan uitdaag:
- 2.7.1 Ekonomies (4)
- 2.7.2 Maatskaplik (4)
- 2.8 Stel praktiese maniere voor waarop besighede aan die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998) kan voldoen. (8)
- [60]**

### VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

- 3.1 Noem VIER soorte voorkeuraandele. (4)
- 3.2 Beskryf in breë trekke die voordele van effekterusts as 'n vorm van belegging. (8)
- 3.3 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

#### BERG HOTEL (BH)

Sihle, die eienaar van Berg Hotel, pas die demokratiese leierskapstyl by die bestuur van sy werknemers toe. Hy het 'n positiewe houding en weet dat daar altyd meer is om te leer. Sihle se gedrag weerspieël dit wat hy in sy volgelinge wil sien.

- 3.3.1 Haal TWEE rolle van persoonlike houding in suksesvolle leierskap aan wat deur Sihle in die scenario hierbo ten toon gestel word. (2)
- 3.3.2 Gee Sihle raad oor die impak van die demokratiese leierskapstyl op BH as 'n besigheid. (8)
- 3.4 Bespreek die belangrikheid van versekering vir besighede. (8)
- 3.5 Verduidelik die volgende faktore wat in ag geneem kan word wanneer beleggingsbesluite geneem word:
- 3.5.1 Opbrengs op belegging (4)
- 3.5.2 Likiditeit (4)
- 3.6 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

#### TOP HANDELAARS (TH)

Top Handelaars het voorraad ter waarde van R400 000 gekoop, maar het dit vir R300 000 verseker. 'n Brand in die pakhuis het voorraad ter waarde van R60 000 verwoes.

- 3.6.1 Noem die versekeringsklousule wat op die scenario hierbo van toepassing is. (2)
- 3.6.2 Bereken die bedrag wat Top Handelaars as vergoeding van die versekeraar sal ontvang. Toon ALLE berekeninge. (4)
- 3.7 Bespreek die voordele van 'n maatskappy sonder winsoogmerk as 'n ondernemingsvorm. (8)
- 3.8 Gee besighede raad oor hoe *bestuur* en *wetgewing* tot die sukses en/of mislukking van 'n publieke maatskappy kan bydra. (8)
- [60]**

**VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE**

- 4.1 Noem VIER stappe in probleemoplossing. (4)
- 4.2 Brei uit oor die rolle van die gesondheids- en veiligheidsvertegenwoordigers om die werkplek-omgewing te beskerm. (6)
- 4.3 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

**NORMAN REKENINGKUNDIGE DIENSTE (NRD)**

Die bestuur van Norman Rekeningkundige Dienste neem beide mans en vroue in diens. Hulle moedig ook ouer werknemers aan om mentors vir jong werknemers te wees om hul volle potensiaal te ontwikkel.

Identifiseer TWEE diversiteitskwessies wat op NRD van toepassing is. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 4.3 te beantwoord.

DIVERSITEITSKWESSIES	MOTIVERING
1.	
2.	

- 4.4 Verduidelik hoe besighede die Delphi-tegniek kan toepas om besighedsprobleme op te los. (8)
- 4.5 Bespreek die voordele van kreatiewe denke in die werkplek. (6)
- 4.6 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**JUNE HANDELAARS (JH)**

June Handelaars het besluit om hul surpluswins in projekte vir korporatiewe maatskaplike belegging/investering (KMB/KMI) te belê. Hulle het in gemeenskappe belê deur skooluniforms te skenk. Sportgeriewe is ook deur JH verskaf om 'n gesonde leefstyl te bevorder.

- 4.6.1 Haal TWEE maniere aan waarop JH tot die welstand van hulle gemeenskappe bygedra het. (2)
- 4.6.2 Bespreek die impak van korporatiewe maatskaplike belegging/investering (KMB/KMI) op JH as 'n besigheid. (6)
- 4.7 Verduidelik hoe besighede die King-kode se beginsels van *deursigtigheid* en *verantwoordbaarheid/aanspreeklikheid* kan toepas om hulle etiese sakepraktyke te verbeter. (8)
- 4.8 Stel maniere voor waarop besighede die volgende onetiese/onprofessionele sakepraktyke kan hanteer:
- 4.8.1 Prysbeplanning van goedere in landelike gebiede (4)
- 4.8.2 Misbruik van werksyd (4)
- 4.9 Gee besighede raad oor hoe hulle die kulturele regte van werknemers in die werkplek kan bevorder. (6)

**[60]**

**VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE**

5.1 Noem VIER metodes/bronne van eksterne werwing. (4)

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

<b>KHAN PRIVAAT HOSPITAAL (KPH)</b>	
Khan Privaat Hospitaal het 'n vakante pos vir 'n verpleegster geadverteer. Die advertensie sluit die volgende aspekte oor die posisie in:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansoekers moet as minimum vereiste oor 'n diploma in verpleging beskik.</li> <li>• Verantwoordelik vir waarneming van pasiënte en gee van medikasie.</li> <li>• Twee jaar ondervinding in verpleging sal 'n voordeel wees.</li> <li>• Die saamstel van daaglikse verslae oor die vordering van die pasiënte.</li> </ul>	
Die advertensie dui aan dat slegs kandidate op die kortlys vir 'n onderhoud gekontak sal word.	

5.2.1 Haal TWEE voorbeelde van posbeskrywing en TWEE voorbeelde van posspesifikasie uit die scenario hierbo aan.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 5.2.1 te beantwoord.

POSBESKRYWING	POSSPESIFIKASIE
1.	1.
2.	2.

(4)

5.2.2 Verduidelik die rol van die aansoeker/kandidaat tydens die onderhoud. (8)

5.3 Bespreek die implikasies van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998) op die menslikehulpbronnfunksie. (6)

5.4 Evalueer die impak van byvoordele op besighede. (8)

5.5 Brei uit oor die betekenis van *gehalteprestasie*. (4)

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

<b>PERS ONDERNEMING (PO)</b>	
Pers Onderneming is 'n groot kleinhandelaarsbesigheid wat 'n verskeidenheid van produkte verskaf. Hulle berei hul eie finansiële verslae voor om akkurate belastingbetalings te verseker. PO het vinnig gereageer toe een van hulle kliënte nie met hul diens gelukkig was nie.	

Identifiseer TWEE besigheidsfunksies van toepassing op PO. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 5.6 te beantwoord.

BESIGHEIDSFUNKSIES	MOTIVERING
1.	
2.	

(6)

5.7 Bespreek die impak van TGB ('TQM') indien besighede dit swak implementeer. (8)

- 5.8 Verduidelik die voordele van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels op groot besighede. (6)
- 5.9 Beveel maniere aan waarop die gehalte van prestasie van die aankoop-funksie tot die sukses van die besigheid sou kon bydra. (6)

**[60]****VRAAG 6: DIVERSE ONDERWERPE****BESIGHEIDSOMGEWINGS**

- 6.1 Noem DRIE tipes besigheidsomgewings en noem die mate waartoe 'n besigheid ELK van hierdie omgewings kan beheer.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 6.1 te beantwoord.

BESIGHEIDSOMGEWINGS	MATE VAN BEHEER
1.	
2.	
3.	

(6)

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

LEGENDE PROJEKTE (LP)
Die bestuur het die Kommissaris van valse inligting voorsien ten opsigte van ernstige ongelukke wat by Legende Projekte plaasgevind het. Hulle het ook een van hulle werknemers omgekoop om nie beserings aan te meld wat tydens die uitvoer van sy/haar pligte opgedoen is nie.

- 6.2.1 Identifiseer die Wet wat in die scenario hierbo van toepassing is. (2)
- 6.2.2 Haal TWEE handelingte aan wat volgens die Wet wat in VRAAG 6.2.1 geïdentifiseer is, as diskriminerend beskou kan word. (2)
- 6.2.3 Gee die bestuur van LP raad oor strafmaatreëls wat hulle in die gesig kan staar vir nienakoming van die Wet wat in VRAAG 6.2.1 geïdentifiseer is. (4)

**BESIGHEIDSGELEENTHEDE**

- 6.3 Identifiseer die tipes besigheidsbeleggingsgeleentehede wat deur Prima Loodgieters in ELKE stelling hieronder gebruik is:
- 6.3.1 Prima Loodgieters het vir ses maande R50 000 teen 12% rente by 'n finansiële instelling belê.
- 6.3.2 Prima Loodgieters het dividende ontvang vir hulle gedeelte van eienaarskap in Blou Omvang Bpk. (4)
- 6.4 Beskryf in breë trekke die funksies van die Johannesburgse Sekuriteitebeurs Bpk. (JSE). (6)
- 6.5 Bespreek die *situasionele leierskapsteorie*. (6)

**BESIGHEIDSROLLE**

- 6.6 Noem TWEE kriteria vir suksesvolle spanprestasie. (2)
- 6.7 Verduidelik hoe besighede HIV/Vigs as 'n sosio-ekonomiese kwessie kan hanteer. (6)
- 6.8 Beveel maniere aan waarop besighede 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke in die werkplek stimuleer. (8)

**BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE**

- 6.9 Noem enige DRIE stappe van die BDKH('PDCA')model/siklus. (3)
- 6.10 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**SKY BPK.**

Helen werk vir die afgelope 30 jaar vir Sky Bpk. Die bestuur het haar indiensnemingskontrak beëindig toe sy die ouderdom van 65 bereik het.

- 6.10.1 Identifiseer die rede waarom Helen se indiensnemingskontrak beëindig is. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal. (3)
- 6.10.2 Verduidelik ander redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak. (4)
- 6.11 Bespreek die doel van induksie (oriëntering) as 'n menslikehulpbronsfunksie. (4)

**[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 op 'n NUWE bladsy begin, bv. VRAAG 7 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 8 op 'n NUWE bladsy.

**VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (BESIGHEIDSTRATEGIEË)**

Besighede besef die belangrikheid van die strategiese bestuursproses wanneer hulle geskikte besigheidstrategieë ontwikkel. Sommige besighede hou vol dat Porter se Vyf Kragte-model 'n belangrike rol speel om mededingend in die markomgewing te bly.

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

- Beskryf die strategiese bestuursproses.
- Bespreek die DRIE tipes defensiewe strategieë wat besighede kan gebruik om uitdagings in die makro-omgewing te hanteer.
- Verduidelik hoe besighede Porter se Vyf Kragte-model kan toepas om die markomgewing te analiseer.
- Gee besighede raad oor die stappe wat hulle moet oorweeg wanneer hulle strategieë evalueer.

**[40]****VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (AANBIEDING)**

Mnr. Meyer, 'n verkoopsverteenwoordiger, het beplan om 'n aanbieding oor die beginsels van versekering te doen. Hy het besluit om 'n PowerPoint-skyfievertoning te gebruik om sy aanbieding te verbeter. Die aanbieding was egter onsuksesvol as gevolg van sy onvermoë om terugvoering op 'n professionele wyse te hanteer.

Hou die scenario hierbo in gedagte en skryf 'n opstel oor aanbieding waarby jy die volgende aspekte insluit:

- Beskryf in breë trekke die faktore wat mnr. Meyer tydens sy aanbieding in ag moet neem.
- Bespreek enige DRIE beginsels van versekering.
- Evalueer die impak van 'n PowerPoint-aanbieding.
- Gee mnr. Meyer raad oor hoe hy op sy volgende aanbieding kan verbeter.

**[40]**

**VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (SPANPRESTASIE EN KONFLIKBESTUUR)**

Besighede moedig werknemers aan om in spanne te werk, wat somtyds tot konflik kan lei. Dit is waarom dit belangrik is dat besighede hulself met die stadiums van spanontwikkeling vertrouwd maak. Hulle moet ook maniere vind om konflik en moeilike mense in die werkplek te hanteer.

Skryf 'n opstel oor spanprestasie en konflikbestuur waarin jy die volgende aspekte aanraak:

- Beskryf VIER stadiums van spanontwikkeling.
- Bespreek die oorsake van konflik in die werkplek.
- Verduidelik hoe besighede konflik in die werkplek kan hanteer.
- Stel maniere voor waarop besighede moeilike mense in die werkplek kan hanteer.

**[40]****VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHED (TOTALE GEHALTEBESTUUR)**

Totale gehaltebestuur (TGB) stel besighede in staat om te streef na voortdurende groei en kliëntetevredenheid. Die doeltreffende implementering van TGB-elemente sal besighede in staat stel om met veranderinge by te bly en om die koste van gehalte te verminder.

Skryf 'n opstel oor totale gehaltebestuur (TGB) waarin jy die volgende aspekte aanraak:

- Beskryf in breë trekke die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel.
- Onderskei tussen *gehaltebeheer* en *gehalteversekering*.
- Bespreek die impak van die volgende elemente van TGB op groot besighede:
  - Totale kliënte-/klante-tevredenheid
  - Deurlopende vaardigheidsontwikkeling
  - Voldoende finansiering en kapasiteit
- Stel maniere voor waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.

**[40]**

**TOTAAL AFDELING C: 80**  
**GROOTTOTAAL: 300**



# basic education

Department:  
Basic Education  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**BESIGHEIDSTUDIES**

**NOVEMBER 2019**

**NASIENRIGLYN**

**PUNTE: 300**

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 52 bladsye.**

**NOTAS AAN NASIENERS****INLEIDING**

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

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

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

Nasiener:	Rooi
Senior Nasiener:	Groen
Adjunkhoofnasiener:	Bruin
Hoofnasiener:	Pienk
Interne moderator:	Oranje
DBE-moderator:	Turkoois

2. Kandidate se antwoorde vir AFDELING B en C moet in volsinne wees. Dit sal egter van die aard van die vraag afhang.
3. Omvattende nasienriglyn word voorsien, maar dit is geensins volledig nie. Behoorlike oorweging moet gegee word aan 'n antwoord wat korrek is, maar:
  - 'n Ander uitdrukking gebruik as wat in die nasienriglyn gegee word
  - Uit 'n ander betroubare bron kom
  - Oorspronklik is
  - 'n Ander benadering gebruik

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

4. Neem kennis van ander verwante antwoorde 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 'Submaks' word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.
6. Die doel daarvan om punte aan die regterkant te omkring (gelei deur 'maks' in die uiteensetting van die punte) is om konsekwentheid en akkuraatheid te verseker met die nasien van die skrifte en modereringsproses.
7. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotale, soos aangedui by die toekenning van punte. Dit moet deur 'maks' in die nasienriglyn van punte gelei word. Slegs die totaal vir elke antwoord moet in die linkerkantlyn langs die toepaslike vraagnommer verskyn.
8. In 'n indirekte vraag moet die teorie en die antwoorde relevant en met die vraag verband hou.

9. Korrekte nommering van antwoorde van vrae of subvrae in AFDELING A en B word sterk aanbeveel. Indien die nommering verkeerd is, volg die volgorde van die kandidaat se antwoorde. Kandidate sal gepenaliseer word, indien laasgenoemde nie duidelik is nie.
10. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n 'H' of 'R'.
11. Die verskil tussen 'evalueer' en 'kritiese evaluering' kan soos volg verduidelik word:
- 11.1 Wanneer 'evalueer' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem, bv. **Positief:** 'COIDA verminder tyd en koste wat spandeer word ✓ op lang siviele hofgedinge. ✓
- 11.2 Wanneer 'kritiese evaluering' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem. In hierdie geval word van kandidate ook verder verwag om hulle antwoorde te ondersteun met dieper insig, bv. 'COIDA verminder tyd en koste ✓ wat spandeer word op lang siviele hofgedinge ✓, want die werkgewer sal nie verantwoordelik wees om vergoeding aan die werknemer te betaal as beserings opgedoen is tydens werksure nie, solank as wat die besigheid kan bewys dat hy nie agterlosig was nie. ✓
- LET WEL:**
1. Bogenoemde kan ook van toepassing wees op 'analiseer'.
  2. Let op die plasing van die merkie (✓) in die toekenning van punte.
12. Die toekenning van punte moet gelei word deur die aard van die vraag, kognitiewe werkwoord wat gebruik is, punttoekenning in die nasienriglyn en die konteks van elke vraag.
- Kognitiewe werkwoorde, soos:
- 12.1 Adviseer, noem, beskryf in breë trekke, motiveer, aanbeveel, stel voor, (*lys nie volledig nie*) vereis gewoonlik nie veel diepte in kandidate se antwoorde nie. Die uiteensetting van punte vir elke stelling/antwoord sal dus aan die einde daarvan verskyn.
- 12.2 Definieer, beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, onderskei/ toon verskille, differensieer, vergelyk, tabuleer, regverdig, ontwerp, analiseer, evalueer, evalueer krities (*lys nie volledig nie*) vereis meer diepgaande begrip, toepassing en beredenering. Die punte moet dus meer objektief toegeken word om te verseker dat assessering volgens die vasgestelde norme geskied, sodat eenvormigheid, konsekwentheid en regverdigheid behaal kan word.
13. Merk slegs die EERSTE antwoord waar kandidate meer as een antwoord in AFDELING B en C gee waar slegs een antwoord gevra word.

**14. AFDELING B**

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

**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 gespesifiseer word, vrae wat vereis dat kandidate moet 'beskryf/bespreek/verduidelik', kan dit soos volg nagesien word:

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

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

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

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

**15. AFDELING C**

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

Inleiding	<b>Maksimum: 32</b>
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	<b>8</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

## 15.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

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

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

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

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

- 15.5 Sien alle relevante feite na totdat die SUBMAKS/MAKS punte vir elke onderafdeling behaal is. Skryf 'SUBMAKS'/'MAKS' nadat maksimum punte behaal is, maar lees verder vir oorspronklikheid "O".
- 15.6 Aan die einde van elke opstel, dui die toekenning van punte vir feite en punte vir insig soos volg aan: (S – Struktuur, A – Ontleding, S – Sintese, O – Oorspronklikheid) soos in die tabel hieronder aangedui.

<b>INHOUD</b>	<b>PUNTE</b>
Feite	<b>32 (maks.)</b>
S	<b>2</b>
A	<b>2</b>
S	<b>2</b>
O	<b>2</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

- 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 nasienriglyne.
- 15.10 15.10.1 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir frases/sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.
- 15.10.2 Met ingang November 2015, sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon word nie. Punte (√) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie √, waar ondernemings 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 nasienriglyne as opskrifte getoon, nie noodwendig vir elke vraag geld nie. Dit sal deur die aard van die vraag bepaal word.

**AFDELING A****VRAAG 1**

- 1.1      1.1.1 C√√  
           1.1.2 C/D√√  
           1.1.3 A√√  
           1.1.4 C√√  
           1.1.5 B√√  
           1.1.6 A√√  
           1.1.7 D√√  
           1.1.8 B√√  
           1.1.9 C√√  
           1.1.10 A√√
- (10 x 2)    **(20)**
- 1.2      1.2.1 dubbel√√  
           1.2.2 saamgestelde rente√√  
           1.2.3 werkgewer√√  
           1.2.4 gehalte√√  
           1.2.5 sifting√√
- (5 x 2)    **(10)**
- 1.3      1.3.1 F√√  
           1.3.2 H√√  
           1.3.3 I√√  
           1.3.4 G√√  
           1.3.5 J√√
- (5 x 2)    **(10)**

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

<b>VRAAG 1</b>	<b>PUNTE</b>
<b>1.1</b>	<b>20</b>
<b>1.2</b>	<b>10</b>
<b>1.3</b>	<b>10</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

**AFDELING B****Sien SLEGS die EERSTE DRIE antwoorde na.****VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS****2.1 Soorte diversifikasie-strategieë**

- Konsentries✓
- Horisontaal✓
- Konglomerasie/Konglomeraat✓

**LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na.****(3 x 1) (3)****2.2 Rol van SOOO's (SETAs)**

- Ontwikkel sektor vaardigheidsplanne binne die raamwerk van die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingsstrategie.✓✓
- 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 Wet op Vaardigheidsontwikkeling.✓✓
- Monitor/Evalueer werklike opleiding deur diensverskaffers.✓✓
- Bevorder en vestig leerderskappe.✓✓
- Registreer leerderskap-ooreenkomste/leerprogramme.✓✓
- Voorsien opleidingsmateriaal/-programme vir vaardigheidsontwikkelings-fasiliteerders.✓✓
- Voorsien akkreditasie vir vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerders.✓✓
- Hou toesig oor opleiding in verskillende sektore van die Suid Afrikaanse ekonomie.✓✓
- Identifiseer gepaste werksplekke vir praktiese werksondervinding.✓✓
- Vorder heffings in en betaal toelaes uit soos benodig.✓✓
- Doen verslag aan die Direkteur-Generaal.✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van SOOO's/SETAs in die ondersteuning van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling.

**Maks (8)****2.3 Verlofbepalings**

2.3.1 Kraamverlof✓✓

2.3.2 Jaarlikse verlof✓✓

2.3.3 Gesinsverantwoordelikeverlof✓✓

2.3.4 Siekteverlof✓✓

**(8)****2.4 Doel van die Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV**

- Voorsien 'n raamwerk/struktuur vir arbeidsverhoudinge✓ tussen werkgewers/ werknemers/vakunies/werkgewerorganisasies.✓
- Bevorder/Fasiliteer kollektiewe bedinging✓ by die werkplek/op sektorale vlak.✓
- Bevorder werkplekforums✓ om werknemers in besluitneming te akkommodeer.✓
- Verskaf die reg op uitsluiting✓ deur die werkgewer as 'n reaksie op lang, uitgerekte stakings.✓
- Bevorder billike arbeidspraktyke✓ tussen werkgewers en werknemers.✓
- Gee duidelikheid aan die oordrag van indiensnemingskontrakte✓ tussen huidige en nuwe werkgewers.✓
- Bevorder eenvoudige prosedures✓ vir die registrasie van vakbonde/werkgewer-organisasies.✓

- Bevorder ekonomiese ontwikkeling/maatskaplike geregtigheid/arbeidsvrede√ om te verseker dat die werkplek die basiese regte van werknemers sal handhaaf.√
- Vestiging van die Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (KVBA)√ om dispute te besleg.√
- Vestig Arbeidshowe√ en Arbeidsappèlhowe.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van die WAV.

**Maks (8)**

## 2.5 Verbruikersregte volgens die WVB

### **Reg om te kies**√√

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

Reg (2)  
Bespreking (1)  
Submaks (3)

### **Reg tot privaatheid en vertroulikheid**√√

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

Reg (2)  
Bespreking (1)  
Submaks (3)

### **Reg op billike en eerlike onderhandelinge/transaksies**√√

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

Reg (2)  
Bespreking (1)  
Submaks (3)

**Reg tot inligting rakende produkte en ooreenkomste/Reg tot openbaarmaking van inligting**√√

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

Reg (2)  
Bespreking (1)  
Submaks (3)

**Reg op billike/verantwoordelike bemarking/promosie**√√

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

Reg (2)  
Bespreking (1)  
Submaks (3)

**Reg op billike waarde/goeie gehalte en veiligheid**√√

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

Reg (2)  
Bespreking (1)  
Submaks (3)

**Reg op aanspreeklikheid van verskaffers**√√

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

Reg (2)  
Bespreking (1)  
Submaks (3)

**Reg op billike/regverdige/redelike bepalinge en voorwaardes**√√

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

Reg (2)  
Bespreking (1)  
Submaks (3)

**Reg op gelykheid in die verbruikersmark**√√

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

Reg (2)  
Bespreking (1)  
Submaks (3)

**LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na.****Maks (9)****2.6 Wet****2.6.1 Breëbasis-Swart Ekonomiese Bemagtiging/BBSEB**√√**(2)****2.6.2 Pilare van BBSEB**

<b>PILARE</b>	<b>MOTIVERING</b>
1. Eienaarskap√√	Die maatskappy het van hul aandele aan hulle voorheen benadeelde werknemers gegee.√
2. Vaardigheidsontwikkeling√√	Hulle is ook leerlingskapprogramme aangebied.√
Submaks (4)	Submaks (2)

- LET** 1. Ken punte toe vir BBSEB pilare selfs as die aanhaling onvolledig is.  
**WEL:** 2. Geen punte word vir die motivering toegeken indien die BBSEB pilare verkeerd geïdentifiseer is nie.

**Maks (6)****2.7 PESTWO/'PESTLE'-elemente/faktore wat uitdagings vir besighede bied****2.7.1 Ekonomies**

- Hoë inflasie/rentekoerse kan die markaandeel van besighede laat afneem√, indien verbruikers nie die hoë pryse kan bekostig nie√/Verhoging in belasting sal laer spandering deur verbruikers tot gevolg hê.√
- Lenings kan duur wees√ as gevolg van hoë rentekoerse√
- Fluktuasies/Wisseling van buitelandse valuta√ kan invoere beperk.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die ekonomiese faktor as 'n element van PESTWO 'n uitdaging vir besighede sal bied.

**Maks (4)**

**2.7.2 Maatskaplik**

- Klante kan moontlik nie die produkte bekostig nie✓ as gevolg van lae inkomstevlakke/werkloosheid.✓
- Besighede is dalk nie bekend/vertroud ✓ met die plaaslike taal van hul klante nie.✓
- Sommige verbruikers verkies om hul geld op mediese uitgawes✓ vir die behandeling van kroniese siektes te spandeer.✓
- Hoë misdadafsyfer beïnvloed besighheidsure ✓ wat n afname in wins tot gevolg het.✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die maatskaplike faktor as 'n element van PESTWO 'n uitdaging vir besighede sal bied.

**Maks (4)****2.8 Praktiese maniere hoe besighede die WGI kan nakom**

- Besighede moet waak teen diskriminerende aanstellings.✓✓
- Assesseer die rasse samestelling van alle werknemers, insluitend senior bestuur.✓✓
- Verseker dat daar gelyke verteenwoordiging van alle rasse groepe op elke vlak van indiensneming is.✓✓
- Bevorder gelyke geleenthede en regverdigte behandeling.✓✓
- Definieer die aanstellingsproses duidelik, sodat alle partye goed ingelig is.✓✓
- Maak gebruik van gesertifiseerde psigometriese toetse om kandidate/werknemers te assesseer en te verseker dat die geskikte kandidaat aangestel word.✓✓
- Verseker dat diversiteit/inklusiwiteit in die werksplek bereik word.✓✓
- Implementeer regstellende aksie-maatreëls om nadele wat aangewese groepe ervaar het, reg te stel.✓✓
- Berei 'n gelyke indiensnemingsplan voor, met konsultasie van die werknemers.✓✓
- Implementeer 'n gelyke indiensnemingsplan.✓✓
- Dien die gelyke indiensnemingsplan by die Departement van Arbeid in.✓✓
- Benoem een of meer senior bestuurders aan wat sal verseker dat gelyke indiensnemingsplanne geïmplementeer/gereeld gemonitor sal word.✓✓
- Elimineer versperrings wat 'n negatiewe impak op aangewese groepe het.✓✓
- Akkommodeer mense van verskillende aangewese groepe.✓✓
- Behou/Ontwikkel/Gee opleiding aan aangewese groepe deur vaardighedsontwikkeling.✓✓
- Rapporteer gereeld aan die Departement van Arbeid oor die vordering in die implementering van die plan.✓✓
- Werknemers moet dieselfde betaal word vir werk van gelyke waarde.✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met praktiese maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen.

**Maks (8)****[60]****UITEENSETTING VAN PUNTE**

VRAAG 2	PUNTE
2.1	3
2.2	8
2.3	8
2.4	8
2.5	9
2.6.1	2
2.6.2	6
2.7.1	4
2.7.2	4
2.8	8
<b>TOTAAL</b>	<b>60</b>

**VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE****3.1 Soorte voorkeuraandele**

- Deelnemende voorkeuraandele✓
- Nie-deelnemende voorkeuraandele✓
- Gewone voorkeuraandele✓
- Kumulatiewe voorkeuraandele✓
- Nie-kumulatiewe voorkeuraandele✓
- Aflosbare voorkeuraandele✓
- Nie-aflosbare voorkeuraandele✓
- Omskepbare voorkeuraandele✓
- Nie-omskepbare voorkeuraandele✓

**LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na.****(4 x 1) (4)****3.2 Voordele van effektetrusts**

- Word bestuur deur 'n fondsbestuurder wat aandele koop by die Johannesburgse Sekuriteitebeurs/JSE.✓✓
- Fondsbestuurders is ingelig/kundig/betroubaar omdat hulle geakkrediteer moet wees om effektetrust te kan verkoop.✓✓
- Die belegger het 'n groter verskeidenheid van aandele om van te kies, gevolglik met 'n laer graad van risiko.✓✓
- Veilige beleggings, omdat dit volgens reëls en regulasies bestuur word.✓✓
- 'n Klein bedrag kan per maand belê word.✓✓
- Maklik om in te belê, omdat beleggers slegs 'n paar relevante vorms voltooi of aanlyn belê.✓✓
- Maklik om in kontant te omskep wanneer die belegger geld benodig.✓✓
- Hoe hoër die hoofsom/langer die beleggingsperiode, hoe hoër is die rente wat deur die finansiële instelling aangebied word.✓✓
- Fluktuasies in effektetrust opbrengskoerse is soms nie so ernstig nie, as gevolg van die verskeidenheid/diversiteit van die beleggingsfonds.✓✓
- Klop oor die algemeen inflasie op die medium-/langtermyn.✓✓
- Bied mededingende opbrengste in die vorm van kapitaalgroei en dividendverspreiding aan. ✓✓
- Lae risiko oor 'n langer tydperk. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van effektetrust as 'n tipe/vorm van belegging.

**Maks (8)****3.3 Leierskap****3.3.1 Rolle van persoonlike ingesteldheid in suksesvolle leierskap**

- Hy het 'n positiewe houding en weet dat daar altyd meer is om te leer.✓
- Sihle se gedrag weerspieël dit wat hy in sy volgelinge wil sien.✓

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

**3.3.2 Impak van demokratiese leierskapstyl****Positiewe/Voordele**

- Werknemers neem deel in die besluitnemingsproses, dit laat hulle bemagtig/positief voel.√√
- Personeel gee 'n verskeidenheid van idees/insette/terugvoering/standpunte wat tot innovasie/verbeterde produksiemetodes/verhoogde verkope kan lei.√√
- Duidelike/Tweerigting-kommunikasie verseker groepstoewyding tot finale besluit(e).√√
- Gesag word gedelegeer wat werkers kan motiveer/inspireer om meer produktief te wees.√√
- Komplekse/Ingewikkelde besluite kan geneem word met insette vanaf deskundiges/vaardige werkers.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van 'n demokratiese leierskapstyl op BH as 'n besigheid.

**EN/OF****Negatiewe/Nadele**

- Foutiewe besluite kan gemaak word as personeel onervare is/nie ten volle ingelig is nie.√√
- Besluitneming mag tydrowend wees omdat alle belanghebbendes geraadpleeg moet word.√√
- Werknemers mag ontmoedig voel as hul opinies/insette nie oorweeg word nie.√√
- Die leier kan te veel staat maak op die insette van die volgelinge en in gebreke bly om 'n finale besluit te neem.√√
- Nie altyd effektief in tye van nood/as vinnige besluite geneem moet word nie.√√
- Sommige werkers kan voorgee dat hulle aan besluitneming deelneem en nie altyd akkurate terugvoering gee nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van 'n demokratiese leierskapstyl op BH as 'n besigheid.

**Maks (8)****3.4 Belangrikheid van versekering vir besighede**

- Verplaas die risiko vanaf die besigheid/versekerde√ na 'n versekeringsmaatskappy/versekeraar.√
- Verplasing van die risiko is onderhewig aan die terme en voorwaardes√ van die versekeringskontrak.√
- Beskerm die onderneming teen diefstal/verlies van voorraad en/of skade√ veroorsaak deur natuurrampe soos vloede, stormskade√, ens.
- Die besigheid sal vergoed word vir versekerbare verliese√, bv, vernietiging van eiendom deur vuur/brand.√
- Besigheidsbates, bv. voertuie/toerusting/geboue behoort verseker te wees√ teen skade en/of diefstal.√
- Besighede is beskerm teen 'n verlies aan inkomste√, bv. stakings deur werknemers wat kan lei tot verliese van miljoene rande se inkomste.√
- Beskerm besighede√, teen oneerlike werknemers.√
- Lewensversekering kan uitgeneem word op die lewe van vennote in 'n vennootskap√, om onverwagte verliese aan kapitaal te beperk√.
- Indien die dienste van sleutelpersoneel weens ongelukke/dood verlore raak√, kan die opbrengs uit 'n versekeringspolis aan besighede/begunstigdes uitbetaal word.√
- Vervangingskoste van beskadigde masjinerie/toerusting is baie hoog√, daarom kan versekering sodanige koste verminder/dek.√

- Beskerm die besigheid teen eise wat deur lede van die publiek ingestel kan word✓ vir skade wat die besigheid voor verantwoordelik is.✓
- Beskerm die besigheid teen verliese✓ as gevolg van die dood van 'n debiteur/ skuldenaar.✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die belangrikheid van versekering vir besighede.

**Maks (8)**

### 3.5 Faktore wat in ag geneem moet word met 'n beleggingsbesluit

#### 3.5.1 Opbrengs op Belegging

- Verwys na inkomste uit die belegging✓, naamlik rente/dividende/ toename in kapitaal groei op die oorspronklike bedrag belê.✓
- Die opbrengs moet aangedui word✓ as netto na-belasting-wins op die belegging.✓
- Hoër risiko beleggings✓ lewer hoër opbrengste.✓
- Gewoonlik is daar 'n direkte verband✓ tussen risiko en opbrengs.✓
- Opbrengste kan in die vorm van kapitaalwinst wees✓, waar die waarde van die bate toeneem/appresieer oor 'n tydperk.✓
- Die netto na-belasting opbrengs moet hoër✓ wees as die inflasiekoers.✓
- Voorbeeld: 'n belegging in gewone aandele kan hoër opbrengste lewer as 'n belegging in voorkeuraandele as gevolg van die hoë risiko.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met opbrengs op belegging as 'n faktor wat in ag geneem moet word met 'n beleggingsbesluit.

**Maks (4)**

#### 3.5.2 Likiditeit

- 'n Som geld kan in 'n soort belegging belê word✓, wat maklik in kontant omskep/omgeskakel kan word.✓
- Die term word gebruik om die eenvoudigheid en tempo✓ waarteen beleggers hulle belegging in kontant kan omskep/omskakel, te beskryf.✓
- Voorbeeld: fondse in 'n spaarrekening/effektetrusts is makliker om in kontant te omskep✓ as 'n belegging in 'n vaste deposito wat gewoonlik vir 'n vasgestelde tydperk belê word.✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met likiditeit as 'n faktor wat in ag geneem moet word met 'n beleggingsbesluit.

**Maks (4)**

### 3.6 Onderversekering

#### 3.6.1 Aweryklousule/Gemiddelde klousule✓✓

**(2)**

#### 3.6.2 Berekening van aweryklousule

Versekerde bedrag

Markwaarde X Verlies/Skade ✓

$\frac{R300\ 000}{R400\ 000} \quad \checkmark \quad X \quad R60\ 000 \checkmark$

= R 45 000✓✓✓✓

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

**Maks (4)**

### 3.7 Voordele van 'n maatskappy sonder winsoogmerk as 'n vorm van eienaarskap

- Inkomste word slegs gebruik vir die primêre doelwit van die organisasie.√
- Maatskaplike/sosiale dienste word aan verskeie gemeenskappe verskaf.√
- Lok meer donasies vanaf donateurs/skenkers wat belastingaftrekkings ontvang.√
- Maatskappy sonder winsoogmerk word vrygestel van inkomstebelasting.√
- Die aanspreeklikheid van die lede is beperk aangesien hulle nie verantwoordelik is vir die skuld van die maatskappy nie.√
- Die voortbestaan van die maatskappy is gewaarborg selfs as die lede aftree.√
- Kan subsidies/toelaes/hulp ontvang om die besigheid te finansier.√
- Direkteure moet eties en professioneel optree omdat hulle verantwoordelik is vir enige verliese/skades gelei deur NPC.√
- Volgens wetgewing moet drie direkteure aangestel word, wat die kanse op wanbestuur verminder.√
- Surplus inkomste word behou om die doelwitte van die besigheid te bevorder.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van 'n maatskappy sonder winsoogmerk as 'n vorm van eienaarskap. **Maks (8)**

## 3.8 Sukses en/of mislukking van 'n publieke maatskappy

KRITERIA	SUKSES	EN/OF	MISLUKKING
<b>Bestuur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestuur deur ten minste drie bevoegde/hoogs vaardige direkteure.√√</li> <li>- Die bestuur van die maatskappy kan verbeter aangesien direkteure aanspreeklik is teenoor aandeelhouers.√√</li> <li>- Direkteure se kreatiewe idees bemoedig innovering/hoë produktiwiteit/doeltreffendheid in die maatskappy.√√</li> <li>- Aandeelhouers kan stem vir/die mees bekwame direkteure aanstel om hul maatskappy te bestuur.√√</li> <li>- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydra van bestuur to die sukses van 'n publieke maatskappy.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direkteure mag nie 'n direkte belang in die maatskappy hê nie, dit kan groei en winsmaksimering belemmer.√√</li> <li>- Direkteure is dalk nie gemotiveerd om harder te werk nie, omdat aandeelhouers besluit oor direkteure se vergoeding.√√</li> <li>- 'n Groot bestuurstruktuur kan lei tot besluitneming wat tyd in beslag neem.√√</li> <li>- Sommige aandeelhouers oefen nie hul stemreg uit nie, dit kan tot gevolg hê dat die verkeerde persoon as direkteur gekies word.√√</li> <li>- Bestuur kan blootgestel word aan regsdinge as hulle verslae nie aan die King Kode III voldoen nie.√√</li> <li>- Direkteursfooie verhoog die maatskappy se uitgawes wat die netto wins verminder.√√</li> <li>- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydra van bestuur to die mislukking van 'n publieke maatskappy.</li> </ul>
Submaks (4)			

KRITERIA	SUKSES	EN/OF	MISLUKKING
<b>Wetgewing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die maatskappy en sy eienaars/aandeelhouers is afsonderlike entiteite, wat meer mense mag aanmoedig om by die maatskappy aan te sluit.√√</li> <li>- Beperkte aanspreeklikheid maak voorsiening vir groter risiko's, wat tot die groei van die besigheid kan lei√√</li> <li>- Ouditering van finansiële state, gee aandeelhouers die versekering dat die besigheid na behore bestuur word en ondersteun die verkryging van bykomende finansiering.√√</li> <li>- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydra van wetgewing tot die sukses van 'n publieke maatskappy.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stigtingprosedures is tydrowend/ingewikkeld/duur, omdat baie regsdokumente voorberei/ingedien moet word.√√</li> <li>- Hoë stigtings-/oprigtingsuitgawes vereis hoë aanvangskapitaal. √√</li> <li>- Jaarlikse oudit van finansiële state is duur.√√</li> <li>- Indien 'n publieke maatskappy nie aan wetgewing voldoen nie, kan hul lisensie deur die Kommissie vir Maatskappye en Intellektuele Eiendom (CIPC)(KMIE) teruggetrek word√√.</li> <li>- Die publisering van finansiële state kan moontlike beleggers afskrik om in onderpresterende maatskappye te belê.√√</li> <li>- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydra van wetgewing tot die mislukking van 'n publieke maatskappy.</li> </ul>
Submaks (4)			

**LET WEL:**

1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
2. Ken slegs punte toe vir die sukses EN/OF mislukking van ELK van die faktore.

**Maks (8)****UITEENSETTING VAN PUNTE**

VRAAG 3	PUNTE
3.1	4
3.2	8
3.3.1	2
3.3.2	8
3.4	8
3.5.1	4
3.5.2	4
3.6.1	2
3.6.2	4
3.7	8
3.8	8
<b>TOTAAL</b>	<b>60</b>

**VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE****4.1 Probleemoplossingstappe**

- Identifiseer die probleem.√
- Definieer die probleem.√
- Identifiseer moontlike oplossings vir die probleem.√
- Kies die mees gepaste alternatief.√
- Ontwikkel 'n aksieplan.√
- Implementeer die voorgestelde oplossing/aksieplan.√
- Monitor die implementering van die oplossing/aksieplan.√
- Evalueer die geïmplementeerde oplossing.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die probleemoplossingstappe.

**LET WEL:**

- 1. sien slegs die eerste VIER (4) na.**
- 2. Aanvaar stappe in enige volgorde.**
- 3. Ken punte toe vir verskillende benaderings in probleemoplossing.**

**(4 x 1) (4)**

**4.2 Rolle van gesondheids- en veiligheidsverteenwoordigers om die werksomgewing te beskerm**

- Verseker dat beskermende klere voorsien word/beskikbaar is √ vir alle leerders.√
- 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 die 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.√
- Verseker dat werkers se gesondheid en veiligheid nie in gevaar gestel word nie√ deur gevare as gevolg van produksie/prosessering/opberging/vervoer van materiaal/toerusting.√
- Werk saam met die werkgewer om enige ongelukke/klagtes van werkers√ met betrekking tot gesondheid en veiligheid in die werkplek, te ondersoek.√
- Verseker dat werkgewers√ aan 'COIDA' voldoen.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van gesondheids- en veiligheidsverteenwoordigers in die beskerming van die werksomgewing.

**Maks (6)**

4.3 **Diversiteitskwessies vanuit die scenario**

DIVERSITEITSKWESSIES	MOTIVERING
1. Geslag√√	Die bestuur van Norman Rekeningkundige Dienste neem beide mans en vroue in diens.√
2. Ouderdom√√	Hulle moedig ook ouer werknemers aan om mentors vir jong werknemers te wees om hul volle potensiaal te ontwikkel.√
Submaks (4)	Submaks (2)

- LET WEL:**
- 1. Ken punte toe vir die diversiteitskwessies selfs al is die aanhaling onvolledig.**
  - 2. Geen punte moet toegeken word vir die motivering sonder die korrekte identifikasie van die diversiteitskwessies nie.**

**Maks (6)**4.4 **Toepassing van die Delphi-tegniek**

- Besighede 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 produkte 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 die besigheid 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 oor hoe die gehalte van die produkte kan verbeter√, nadat hulle die resultate/dokumentasie bestudeer het.√
- Versprei/Stuur 'n derde vraelys√ gebaseer op vorige terugvoering van die tweede rondte.√
- Berei 'n finale opsomming/terugvoeringsverslag voor√ met al die metodes om die gehalte van die besigheid se produkte te verbeter.√
- Die besigheid behoort die beste oplossing/voorstel te kies√ nadat hul konsensus bereik het.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die toepassing van die Delphi-tegniek om besighedsprobleme op te los.

**Maks (8)**4.5 **Voordele van kreatiewe denke in die werksplek**

- Beter/Unieke/Ongewone idees/oplossings√ word verkry/gegenereer.√
- Kan die besigheid 'n mededingende voordeel gee√ indien buitengewone/unieke oplossings/idees/strategieë geïmplementeer word.√
- Die bestuur/Werknemers kan byhou met vinnige veranderende tegnologie√ wat tot 'n verhoogde markaandeel kan lei.√
- Komplekse/ingewikkelde besighedsprobleme√ 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 die proses teestaan/belemmer sodra hulle die probleem opgelos het/tot die sukses van die besigheid bygedra het nie.√
- Stimuleer inisiatief van bestuurders/werknemers√, aangesien hulle voortdurend uit hulle gemaksonde gedwing word.√
- Kreatiwiteit kan lei tot nuwe uitvindings√, wat die algemene lewensstandaard verbeter/lok nuwe beleggers.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van kreatiewe denke in die werksplek.

**Maks (6)****4.6 Korporatiewe Maatskaplike Belegging/Investering/KMB/KMI****4.6.1 Voorbeelde van KMB/KMI vanuit die scenario**

- June Handelaars het besluit om hul surpluswins in projekte vir korporatiewe maatskaplike belegging/investering (KMB/KMI) te belê.√
- Hulle het in gemeenskappe belê deur skooluniforms te skenk.√
- Sportgeriewe is ook deur JH verskaf om 'n gesonde leefstyl te bevorder.√

**(2)****LET 1. Sien slegs die eerste TWEE (2) na.****WEL: 2. Ken slegs punte toe vir antwoorde uit die scenario aangehaal.****4.6.2 Impak van KMB/KMI op 'n besigheid****Positiewe/Voordele**

- JH kan ervare werknemers lok/vergroot die keuse van vaardige arbeid√ wat tot verhoogde produktiwiteit kan lei.√
- Positiewe/Verbeterde beeld√, omdat die besigheid na sy werkers omsien/op 'n verantwoordelike manier/wyse optree.√
- Kan 'n mededingende voordeel hê√ wat lei tot goeie publisiteit/'n verbeterde reputasie.√
- Bevorder klante-lojaliteit√, wat tot verhoogde verkope lei.√
- KMB/KMI-projekte kan as 'n bemarkingstrategie gebruik word√ om produkte/dienste te bevorder/adverteer.√
- JH geniet die goeie gesindheid/ondersteuning√ van gemeenskappe.√
- KMB/KMI-projekte bevorder spanwerk√ binne besighede.√
- KMB/KMI help om beleggers te lok√, want winste/inkomste verhoog.√
- JH geniet belastingvoordele√ soos bv. belastingaftrekkings/-kortings.√
- Indien besighede vrywillig betrokke raak in KMB/KMI-projekte,√ is die kanse skraler dat die regering KMB/KMI sal afdwing deur wetgewing.√
- Werknemers voel dat hulle 'n verskil maak√ om vir die besigheid te werk.√
- Meer personeel word behou/personeelomset is laer√, omdat werkers se gesondheid/veiligheid in ag geneem word.√
- Verbeter werkers se gesondheid√ deur gefokusde KMB/KMI-projekte.√

- JH raak meer gemeenskapgerig√ deur saam met hulle te werk om vaardigheidsontwikkelingsprojekte aan te bied/van stapel te stuur.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van KMB/KMI op JH as 'n besigheid.

### EN/OF

#### Negatiewe/Nadele

- JH mag dalk nie ondersteun word/Klante koop nie hul produkte/dienste nie √, wat lei tot 'n afname in verkope.√
- Klein en medium-ondernemings vind dit moeilik√ om KMB/KMI-projekte te implementeer.√
- Gedetailleerde verslae moet opgestel word√ wat tydrowend kan wees.√
- Maatskaplike/sosiale uitgawes verminder besighede se ekonomiese doeltreffendheid√ en hulle word minder mededingend.√
- Maatskaplike/sosiale betrokkenheid word betaal uit hul winste√, wat eerder gebruik kon word om laer pryse, tot voordeel van klante, te hef.√
- KMB/KMI-aktiwiteite lei die besigheid se fokus weg√ van sy kern besigheidsfunksies.√
- JH vind dit moeilik√ om aan KMB/KMI-wetgewing te voldoen.√
- Dit kan die finansiële risiko verhoog√, omdat programme geld kos en kan negatief op winste inwerk.√
- Dit is moeilik om die doeltreffendheid van KMB/KMI√ akkuraat te meet.√
- Dis nie maklik om gemeenskappe se werklike behoeftes te bepaal nie√, wat kan lei tot nuttelose uitgawes op KMB/KMI.√
- Meeste bestuurders is nie opgelei/het nie ondervinding√ om maatskaplike/sosiale programme te hanteer nie.√
- Werkers kan meer tyd aan KMB/KMI-projekte spandeer√, in plaas daarvan om op hul kerntake/-pligte te konsentreer.√
- Voorsiening van goedere/dienste wat verbruikers se behoeftes bevredig, is volgens sommige belangegroepes/rolspelers√, reeds maatskaplik/sosiaal verantwoordelik.√
- Aandeelhouers/Rolspelers kan minder dividende ontvang√, omdat van die wins op KMB/KMI spandeer word.√
- Sommige aandeelhouers/rolspelers kan hul ondersteuning onttrek√, omdat hulle voel dat maatskaplike/sosiale kwessies die regering se verantwoordelikheid is.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van KMB/KMI op JH as 'n besigheid.

**Maks (6)**

#### 4.7 Toepassing van King-kode beginsels

##### Deursigtigheid

- Gereelde oudits moet gedoen word√ om die effektiwiteit van die besigheid te bepaal.√
- Oudit- en ander verslae√ moet akkuraat/beskikbaar wees aan aandeelhouers/werkers.√
- Sake-transaksies moet openlik gedoen word √ sodat daar geen aanduiding/teken van oneerlikheid/korrupsie is nie.√
- Personeelvoorsiening en ander prosesse√ moet oop en deursigtig wees.√
- Werknemers/Aandeelhouers/Direkteure moet bewus wees√ van die indiensnemingsbeleide van die besigheid.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met deursigtigheid as 'n King-Kode beginsel vir etiese sakepraktyk.

**Submaks (4)**

**Verantwoordbaarheid/Aanspreeklikheid**

- Daar moet gereelde kommunikasie√ tussen die bestuur en rolspelers, soos aandeelhouers, wees.√
- Maatskappy moet interne en eksterne ouditeure aanstel√ om finansiële state te audit.√
- Die raad moet verseker dat besigheid se etiek√ effektief geïmplementeer word.√
- Besighede behoort verantwoordbaar/verantwoordelik√ vir hul besluite/aksies te wees.√
- Besighede behoort akkurate jaarverslae√ aan aandeelhouers voor te lê by die Algemene Jaarvergadering (AJV).√
- Topbestuur behoort te verseker dat ander bestuursvlakke hul rolle/verantwoordelikhede goed verstaan√ om verantwoordbaarheid te verbeter.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verantwoordbaarheid/aanspreeklikheid as 'n King-Kode beginsel vir etiese sakepraktyk.

Submaks (4)

**Maks (8)****4.8 Hantering van onetiese/onprofessionele besighedspraktyke****4.8.1 Prysbeplanning van goedere in landelike gebiede**

- 'n Besigheid kan saam met ander besighede in die omgewing druk op die regering uitoefen om infrastruktuur in die plattelandse gebied te verbeter.√√
- Vra billike/markverwante pryse vir goedere en dienste.√√
- Vermy onetiese sakepraktyke om klante se lojaliteit te wen/behou.√√
- Ondersoek koste-effektiewe maniere om produkte te vervoer/Huur 'n groot trok om aflewering van winkeleienaars in dieselfde omgewing te kombineer.√√
- Werk saam met verskaffers om afleweringkoste in verafgeleë landelike gebiede te deel.√√
- Besighede kan in grootmaat aankoop om afslag te kry en sodoende hoë pryse te vermy.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop die besighede prysbeplanning in landelike gebiede as onetiese/onprofessionele besighedspraktyke kan hanteer.

**LET WEL: Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte vir negatiewe strategieë.****Maks (4)****4.8.2 Misbruik van werksyd**

- Praat direk met die betrokke werknemers wat werksyd misbruik het.√√
- Gedrags-/Etiese kode behoort duidelike reëls vir die misbruik van werksyd in te sluit.√√
- Doen opleiding oor die inhoud van die gedrags-/etiese kode.√√
- Gedrags-/Etiese kode behoort deur alle werknemers onderteken te word, sodat elkeen ingelig is oor die inhoud daarvan.√√
- Monitor werknemers om te verseker dat take betyds voltooi word.√√
- Reël werksyd op so 'n manier dat werkers vrye/fleksietyd het vir persoonlike sake.√√
- Skep 'n kultuur van verantwoordelikheid/versterk spangees sodat alle werkers verantwoordelik voel vir wat bereik moet word.√√
- Lig werknemers in dat winste sal afneem wat minder aansporings/bonus-uitbetalings tot gevolg sal hê.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop die besigheid misbruik van werksyd as onetiese/onprofessionele besighedspraktyke kan hanteer.

**LET WEL: Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe vir negatiewe strategieë.****Maks (4)**

**4.9 Maniere om kulturele regte in die werkplek te bevorder**

- Skep 'n omgewing waarin werknemers vrylik hul eie taal kan gebruik tydens interaksie met andere gedurende hul vrye tyd.√√
- Moedig werknemers aan om kulturele aktiwiteite by te woon/deel te neem.√√
- Laat werknemers toe om oplossing vir uitdagings te gee vanuit hul eie kulturele perspektief.√√
- Gereelde kulturele inligtingsessies sal werkers 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 uit verskillende kultuuragtergronde in diens.√√
- Werkers kan vir kulturele verdraagsaamheid opgelei word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop kulturele regte in die werkplek bevorder kan word.

**Maks (6)****[60]****UITEENSETTING VAN PUNTE**

<b>VRAAG 4</b>	<b>PUNTE</b>
<b>4.1</b>	<b>4</b>
<b>4.2</b>	<b>6</b>
<b>4.3</b>	<b>6</b>
<b>4.4</b>	<b>8</b>
<b>4.5</b>	<b>6</b>
<b>4.6.1</b>	<b>2</b>
<b>4.6.2</b>	<b>6</b>
<b>4.7</b>	<b>8</b>
<b>4.8.1</b>	<b>4</b>
<b>4.8.2</b>	<b>4</b>
<b>4.9</b>	<b>6</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>60</b>

**VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE****5.1 Metodes/Bronne van eksterne werwing**

- Werwingsagentskappe√
- Advertensieborde√
- Gedrukte media, bv. koerante/pamflette/tydskrifte/plakkate√
- Elektroniese media, bv. radio/TV√
- Sosiale media/Sosiale netwerke/Internet/Besigheidwebwerwe√
- 'Walk-ins'√
- Koppejag√
- Professionele verenigings√
- Netwerke√
- Opvoedkundige/Opleidingsinstansies√
- 'Word-of-mouth'√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die metodes/bronne van eksterne werwing.

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

**5.2 Posontleding****5.2.1 Posbeskrywing en posspesifikasie vanuit die scenario**

<b>POSBESKRYWING</b>	<b>POSSPESIFIKASIE</b>
1. Verantwoordelik vir waarneming van pasiënte en gee van medikasie.√	1. Aansoekers moet as minimum vereiste oor 'n diploma in verpleging beskik.√
2. Die saamstel van daaglikse verslae oor die vordering van die pasiënte.√	2. Twee jaar ondervinding in verpleging sal 'n voordeel wees.√
Submaks (2)	Submaks (2)

- LET WEL:**
- 1. Sien slegs die eerste TWEE (2) voorbeelde van posbeskrywing en posspesifikasie na.**
  - 2. Ken slegs punte toe vir antwoorde uit die scenario aangehaal.**
  - 3. Die voorbeelde kan in enige volgorde wees.**

**Maks (4)****5.2.2 Rol van die aansoeker/kandidaat tydens die onderhoud**

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

**Maks (8)****5.3 Implikasies van die WVO op die Menslike Hulpbronfunksie**

- Die menslike hulpbronfunksie behoort die doelwitte en vereistes van die WVO te interpreteer√ en vaardighedsopleidingsprogramme dienooreenkomstig aanpas.√
- Identifiseer opleidingsbehoefte 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 Vaardighedsontwikkelingstrategie.√
- Ondersteun bestuurders om vaardigheds-/opleidingsbehoefte te identifiseer√, sodat hulle leerderskappe kan instel.√
- Die besigheid moet 1% van hul salarisrekening√ tot die Vaardighedsontwikkelingsheffing/VOH bydra.√
- Verseker dat opleiding in die werkplek√ geformuleer/gestruktureerd is.√
- Stel 'n voltydse/deeltydse konsultant√ as 'n vaardighedsontwikkelingsfasiliteerder aan.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die implikasies van die Wet op Vaardighedsontwikkeling op die Menslike Hulpbronfunksie.

**Maks (6)**

**5.4 Impak van byvoordele op besighede****Positiewe/Voordele**

- Aanloklike byvoordeelpakkette√ kan lei tot hoër werknemerretensie/verminder werknemeromset.√
- Lok gekwalifiseerde/vaardige/ervare werknemers√ wat positief kan bydra tot die besigheid se doelstellings/doelwitte.√
- Dit verhoog werknemertevredenheid/lojaliteit√ omdat hulle bereid is om die ekstra myl te loop.√
- Verbeter produktiwiteit√ wat lei tot hoër winsgewendheid.√
- Besighede spaar geld√ omdat byvoordele van belasting afgetrek kan word.√
- Byvoordele kan 'n sterk faktor wees√ tydens salarisonderhandelinge.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van byvoordele.

**EN/OF****Negatiewe/Nadele**

- Byvoordele is bykomende koste√ wat kan lei tot kontantvloei probleme.√
- Administratiewe koste verhoog√ omdat byvoordele korrek opgeteken moet word vir belastingdoeleindes.√
- Verminder besigheidswins√, omdat byvoordele-/pakket-/vergoedingskoste hoër is.√
- Dit kan lei tot konflik/korrupsie√ indien dit onbillik/onregverdig toegewys word.√
- Werknemers bly slegs by die besigheid ter wille van die byvoordele√, en is nie altyd toegewyd/lojaal aan die taak/besigheid nie.√
- Besighede wat verskillende byvoordeelplanne bied kan ongelukkigheid veroorsaak by diegene wat minder voordele ontvang√, wat kan lei tot laer produktiwiteit.√
- Besighede wat nie byvoordele kan aanbied nie√ kan nie altyd vaardige werkers aanlok nie.√
- Besighede moet adviseurs/regseleerdes betaal√ om hulle te help om byvoordeelplanne saam te stel wat aan wetgewing voldoen.√
- Foute in voordeelplanne√ kan lei tot baie duur hofsake/hoë boetes.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/voordele van byvoordele.

**Maks (8)****5.5 Betekenis van gehalteprestasie**

- Totale prestasie van elke departement word gemeet√ aan die gespesifiseerde standaard.√
- Kan bereik word indien alle departemente saamwerk√ volgens dieselfde kwaliteitstandaarde.√
- Kwaliteit word gemeet√ deur die fisiese produk/statistiese uitkomst/opnames van die verbruikers en/of kopers van goedere en dienste.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van gehalteprestasie.

**Maks (4)**

5.6 **Besigheidsfunksies**

BESIGHEIDSFUNKSIES	MOTIVERING
1. Finansiële funksie√√	- Hulle berei hul eie finansiële verslae voor om akkurate belastingbetalings te verseker.√
2. Openbare betrekkinge funksie√√	- PO het vinnig gereageer toe een van hulle kliënte nie met hul diens gelukkig was nie.√
Submaks (4)	Submaks (2)

- LET** 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
- WEL:** 2. Ken punte toe vir die besigheidsfunksies selfs al is die aanhaling onvolledig.
3. Geen punte moet toegeken word vir die motivering sonder die korrekte identifikasie van die besigheidsfunksies nie.

**Maks (6)**5.7 **Impak van TGB indien besighede dit swak implementeer**

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

**Maks (8)**5.8 **Voordele van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels op groot besighede**

- Groot besighede het meer hulpbronne√ om gehalteprestasie in elke eenheid/besigheidsfunksie te beheer.√
- Genoeg kapitaalbronne is beskikbaar vir nuwe toerusting√ wat vir die verbetering van prosesse en stelsels vereis word.√
- Groot besighede het 'n persoon wat spesialiseer in/toegewyd is aan√ die verbetering van stelsels en prosesse.√
- Bereid om risiko te neem op/nuwe stelsels en prosesse uit te toets√ omdat hulle die invloed van finansiële verliese kan absorbeer.√
- Hulle kan dit bekostig om die dienste van die gehaltesirkels te gebruik√, om mededingend te bly.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels as 'n TGB-element op groot besighede.

**Maks (6)**

**5.9 Bydrae van die gehalte van prestasie van die aankoopfunksie**

- Besighede kan grondstowwe/produkte in groot hoeveelhede teen laer pryse aankoop.√√
- Kies betroubare verskaffers wat die beste gehalte grondstowwe/kapitaalgoedere teen bekostigbare pryse kan verskaf.√√
- Plaas bestellings betyds en volg bestellings gereeld op om te verseker dat goedere betyds afgelewer word.√√
- Doeltreffende koördinerings tussen aankope- en produksiedepartemente sodat die aankooppersoneel die vereistes van die produksieproses verstaan.√√
- Verlangde hoeveelhede word op die regte tyd en plek afgelewer.√√
- Implementeer en hou voorraadbeheerstelsels in stand om die veiligheid van die voorraad te verseker.√√
- Handhaaf optimale voorraadvlakke om te voorkom dat daar te veel/verouderde voorraad is.√√
- Monitor en rapporteer oor minimum voorraadvlakke om uitputting van voorraad te vermy.√√
- Doeltreffende gebruik van bergingsgeriewe en handhawing van produkgehalte terwyl voorraad opgeberg word.√√
- Betrek verskaffers by strategiese beplanning/produkontwerp/materiaalkeuses/gehaltebeheerprosesse.√√
- Verseker dat daar geen onderbreking in produksie as gevolg van voorraadtekorte is nie.√√
- Bewerkstellig verhouding met verskaffers sodat hulle ophoogte/ingelig kan wees oor die besigheid se visie/missie/waardes.√√
- Deeglike begrip van die bestuur van die verskaffingsketting.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop die gehalte van prestasie van die aankoopfunksie tot die sukses van die besigheid kan bydra.

**Maks (6)**  
**[60]**

**UITEENSETTING VAN PUNTE**

<b>VRAAG 5</b>	<b>PUNTE</b>
<b>5.1</b>	<b>4</b>
<b>5.2.1</b>	<b>4</b>
<b>5.2.2</b>	<b>8</b>
<b>5.3</b>	<b>6</b>
<b>5.4</b>	<b>8</b>
<b>5.5</b>	<b>4</b>
<b>5.6</b>	<b>6</b>
<b>5.7</b>	<b>8</b>
<b>5.8</b>	<b>6</b>
<b>5.9</b>	<b>6</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>60</b>

**VRAAG 6: DIVERSE ONDERWERPE****BESIGHEIDSOMGEWINGS****6.1 Besigheidsomgewings en mate van beheer**

BESIGHEIDSOMGEWINGS	MATE VAN BEHEER
1. Mikro-omgewing√	Volle beheer√
2. Markomgewing√	Gedeeltelike/Sommige/Beperkte/Min beheer√
3. Makro-omgewing√	Geen beheer√
Submaks (3)	Submaks (3)

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

**Maks (6)****6.2 Wet**

6.2.1 Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes/WVBS/'COIDA'.√√ (2)

**6.2.2 Diskriminerende handeling vanuit die scenario**

- Die bestuur het die Kommissaris van valse inligting voorsien ten opsigte van ernstige ongelukke wat by Legende Projekte plaasgevind het.√
- Hulle het ook een van hulle werknemers omgekoop om nie beserings aan te meld wat tydens die uitvoer van sy/haar pligte opgedoen is nie.√

**LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na.****(2 x 1) (2)****6.2.3 Strafmaatreëls vir nie-nakoming/-voldoening aan WVBS/'COIDA'**

- LP kan beboet word vir die weiering om die eis in te dien/oortreding van die Wet.√√
- LP kan gedwing word om groot betalings te maak indien hulle nie die nodige voorsorgmaatreëls volgens die Wet getref het nie.√√
- LP kan gedwing word om enige herstelkoste te betaal wat deur die Vergoedingsfonds vereis word.√√
- Werknemers kan LP hof toe neem vir nie-nakoming/-voldoening aan die Wet.√√
- Indien LP skuldig bevind word aan enige oortreding, sal hulle groot boetes betaal/tronkstraf in die gesig staar.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die strafmaatreëls wat teen LP ingestel kan word vir nie-nakoming/-voldoening van WVBS/'COIDA'.

**LET WEL: Aanvaar relevante feite indien WVBS/'COIDA' verkeerd in VRAAG 6.2.1 geïdentifiseer is.****Maks (4)**

**BESIGHEIDSGELEENTHEDE****6.3 Soorte besigheidsbeleggingsgeleenthere**

6.3.1 Vaste deposito√√

6.3.2 Aandele√√

**(4)****6.4 Funksies van die Johannesburgse Sekuriteitebeurs/JSE**

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

**Maks (6)****6.5 Situasionele leierskapsteorie**

- Verskillende leierskapseienskappe√ word benodig vir verskillende situasies.√
- Die taak/situasie dikteer/bepaal die leierskapstyl wat toegepas moet word√, daarom moet leiers aanpasbaar/buigzaam/selfversekerd wees.√
- Doeltreffende toepassing van hierdie teorie kan leiers in staat stel√ om hul doelwitte te bereik.√
- Verhoudinge tussen leiers en werknemers√ is gebaseer op wedersydse vertrouwe/ respek/lojaliteit/integriteit/eerlikheid.√
- Leiers het die vermoë om 'n situasie te 'lees'/die gepaste persone in die regte posisies te plaas√ om take suksesvol af te handel.√
- Leiers analiseer groepslede/doelwitte/tydsbeperkings√, en gebruik dan 'n gepaste/relevante leierskapstyl.√
- Die sukses van hierdie teorie hang af van die soort verhouding wat bestaan√ tussen die leier en sy volgelinge/ondergeskiktes/werknemers.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die situasionele leierskapsteorie.

**Maks (6)**

**BESIGHEIDSROLLE****6.6 Kriteria vir suksesvolle spanprestasie**

- Interpersoonlike gesindhede en gedrag√
- Gedeelde waardes/Wedersydse vertrouwe en ondersteuning√
- Kommunikasie√
- Samewerking√

**LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na.****(2 x 1) (2)****6.7 Hantering van MIV/Vigs**

- Lei raadgewers op√ om raad/ondersteuning te verskaf aan geïnfekteerde en geëffekteerde persone/werknemers.√
- Ontwikkel beradingsprogramme√ vir geïnfekteerde/geëffekteerde persone/werknemers.√
- Reël werksinkels√ om MIV/Vigs-programme/-veldtogte te kan organiseer.√
- Bied antiretrovirale (ARV) behandelingsprogramme aan (ART)√ vir die geïnfekteerde werknemers.√
- Moedig werknemers aan√ om by MIV/Vigs-ondersteuningsgroepe aan te sluit.√
- Ontwikkel strategieë om die stigma√ en diskriminasie te hanteer.√
- Neem deel aan MIV/Vigs voorkomingsprogramme√ wat in die gemeenskap geïmplementeer is.√
- Ondersteun nie-regeringsorganisasies√/gemeenskapsgebaseerde organisasies/NWM MIV/Vigs-inisiatiewe.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede MIV/Vigs as 'n sosio-ekonomiese kwessies kan hanteer.

**Maks (6)****6.8 Maniere om 'n omgewing te skep wat kreatiewe denke stimuleer**

- Besighede 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 dinkskrumssessies om nuwe idees te genereer, bv. gereelde werksinkels/opvolgssessies om op mekaar se idees uit te brei.√√
- Plaas voorstelhouers op verskeie plekke in die werksplek en hou kommunikasiekanale oop vir nuwe idees.√√
- Besighede 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/Moedig 'n gees van speel en eksperimentering aan.√√
- Reageer entoesiasies op alle idees en laat niemand minderwaardig voel nie.√√
- Beloon kreatiwiteit deur beloningskemas vir spanne/individue wat kreatiewe idees voorstel.√√
- Skep 'n werksomgewing wat kreatiwiteit bevorder met min afleidingsmiddels.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke in die werkplek stimuleer.

**LET WEL: Die klem is op 'maniere hoe besighede 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke stimuleer', nie voordele nie.****Maks (8)**

**BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE****6.9 Stappe van die BDKH ('PDCA') model/siklus**

- Beplan√
- Doen√
- Kontroleer/Analiseer√
- Handel soos nodig√

**LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na.****(3 x 1) (3)****6.10 Indiensnemingskontrak****6.10.1 Rede vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak vanuit die scenario**

Aftrede√√

**(2)****Motivering**

Die bestuur het haar indiensnemingskontrak beëindig toe sy die ouderdom van 65 bereik het.√

**(1)**

- LET 1. Ken punte toe vir die rede selfs al is die aanhaling onvolledig.**  
**WEL: 2. Geen punte moet toegeken word vir die motivering sonder die korrekte identifikasie van die rede vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak nie.**

**Maks (3)****6.10.2 Ander redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak**

- Die werkgewer kan werknemers ontslaan vir geldige rede(s)√, bv. onbevredigende werksprestasie/onbehoorlike gedrag, ens.√
- Werkgewer het dalk nie langer werk vir oortollig-verklaarde werknemers nie√/kan nie die kontrak voltrek of nakom nie/word geherstruktureer.√
- Die werkgewer kan sommige werknemers aflê as gevolg van insolvensie√/is nie meer in staat om werknemers te betaal nie.√
- Werknemers het besluit om te gaan√ en bedank vrywilliglik.√
- Onbevoegdheid om te werk√ as gevolg van beserings/siektes.√
- Deur onderlinge ooreenkoms√ tussen die werkgewer en die werknemer.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die ander redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak.

**LET Geen punte moet toegeken word vir 'aftrede' as 'n rede vir die****WEL: beëindiging van 'n indiensnemingskontrak nie.****Maks (4)****6.11 Doel van induksie**

- Stel nuwe werknemers bekend aan bestuur/kollegas√ om verhoudinge met medewerkers op verskillende vlakke te vestig.√
- 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.√
- Stel nuwe werknemers bekend aan die organisasiestruktuur√/hul toesighouers.√
- Gee nuwe werknemers die geleentheid om vrae te vra√ wat hulle sal gerus stel/op hul gemak stel/stres/bekommernisse/onsekerhede sal verminder.√
- Skep geleentheid 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 besigheid√ se produkte/dienste.√
- Verseker dat werknemers hul rolle/verantwoordelikhede verstaan√, sodat hulle meer effektief/produktief sal wees.√
- Kommunikeer besigheidsbeleide√ ten opsigte van etiese/professionele gedrag/prosedures/indiensnemingskontrak/voorwaardes vir indiensneming√, ens.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van induksie as 'n menslikehulpbronfunksie.

**Maks (4)**  
**[60]**

**UITEENSETTING VAN PUNTE**

VRAAG 6	PUNTE
6.1	6
6.2.1	2
6.2.2	2
6.2.3	4
6.3	4
6.4	6
6.5	6
6.6	2
6.7	6
6.8	8
6.9	3
6.10.1	3
6.10.2	4
6.11	4
<b>TOTAAL</b>	<b>60</b>

**TOTAAL AFDELING B: 180**

**AFDELING C**

**Merk slegs die eerste TWEE (2) vrae.**

**VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (BESIGHEIDSTRATEGIEË)**

**7.1 Inleiding**

- Besighede moet altyd die strategiese bestuursproses uitvoer aangesien hul werk in 'n dinamiese omgewing wat baie uitdagings oplewer.√
- Die implementering van besigheidstrategieë maak dit moontlik vir besighede om te reageer op uitdagings van die besigheidsomgewings.√
- Defensiewe strategieë maak dit moontlik vir besighede om volboubaar in die mark-omgewings te bly.√
- Porter se Vyf Kragte model is gebaseer op vyf belangrike kragte/magte wat mededingende krag/mag in die markomgewing van 'n besigheid sal bepaal.√
- Porter se Vyf Kragte model help die besigheid om die mag van sy huidige mededingende posisie sowel as die voordele van uitbreiding te verstaan.√
- Die doeltreffendheid van besigheidstrategieë moet geëvalueer word sodat die beste strategieë gebruik word om die uitdagings te oorkom.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die bestuursproses/defensiewe strategieë/Porter se Vyf Kragte model/strategie-evaluering.

**Enige (2 x 1) (2)**

**7.2 Strategiese bestuursproses****OPSIE 1**

- Stel 'n duidelike visie, missieverklaring√ en meetbare/realistiese doelwitte in plek.√
- Identifiseer geleenthede/swak punte/sterk punte/bedreigings√ deur omgewingsverkenning/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 besigheidsuitdagings 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.√
- Organiseer die besigheid se hulpbronne√ en motiveer die personeel.√
- Implementeer die verkose strategieë√ en kommunikeer dit na al die belanghebbendes/rolspelers.√
- Evalueer/moniteer/meet strategieë√ deurlopend om sodoende regstellende stappe te doen.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die strategiese bestuursproses.

**OF****OPSIE 2**

- Hersien√ die visie verklaring.√
- Ontleed/Hersien√ die missie verklaring.√
- Doen 'n omgewingsverkenning√ deur PESTWO/PORTER'S/SSGB-('SWOT')-modelle te gebruik.√
- Formuleer 'n strategie√, bv. 'n verdedigings-/afleggingstrategie.√
- Pas 'n strategie toe√ deur 'n templaar, 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 verband hou met die strategiese bestuursproses.

**LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.****Maks (8)****7.3 Soorte defensiewe strategieë****Vervreemding/Ontbondeling/Disinvestering√√**

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

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

**Likwidasië** ✓✓

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

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

**Aflegging** ✓✓

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

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

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

**Maks (12)**

7.4 **Porter se Vyf Kragte-model****Krag/Mag/Bedingingsmag van verskaffers** ✓✓

- Verskaffers wat produkte van goeie gehalte bied ✓ het die beheer oor die besigheid. ✓
- 'n Besigheid moet die krag van verskaffers ✓ om pryse te beïnvloed assesser/bepaal. ✓
- Hoe magtiger die verskaffers ✓, hoe minder beheer het die besigheid oor hulle. ✓
- Hoe minder die aantal verskaffers ✓, hoe sterker beheer het hulle omdat die keuse van verskaffers, beperk word. ✓
- Die onderneming moet die soort mag identifiseer wat sy verskaffers het ✓ ten opsigte van die kwaliteit van produkte/dienste/betroubaarheid/vermoë om vinnige aflewering te maak. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede die krag/mag/bedingingsmag van verskaffers kan toepas om die markomgewing te analiseer.

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

**Krag/Mag/Bedingingsmag van kopers** ✓✓

- Die besigheid moet bepaal hoe maklik dit vir kopers/klante ✓ is om pryse te verlaag. ✓
- Bepaal die aantal kopers/die belangrikheid van elke koper vir die besigheid ✓ en die koste van oorskakeling na ander produkte. ✓
- As 'n besigheid met 'n paar magtige kopers handel dryf ✓, kan hulle dikwels hul terme aan die besigheid dikteer. ✓
- Kopers wat in grootmaat koop ✓, kan onderhandel vir pryse in hul guns. ✓
- As kopers sonder die besigheid se produkte kan klaarkom ✓, het hulle meer mag om die pryse en verkoopvoorwaardes te bepaal. ✓

- Doen marknavorsing ✓ om inligting aangaande die kopers te bekom. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede die krag/mag/bedingingsmag van kopers kan toepas om die markomgewing te analiseer.  
Krag/Mag (2)  
Verduideliking (2)  
Submaks (4)

### **Bedreiging/hindernisse van nuwe toetreders tot die mark** ✓✓

- As die struikelblokke om die mark betree laag is ✓, is dit maklik vir nuwe besighede om die mark/bedryf te betree. ✓
- Indien die besigheid baie winsgewend is, trek dit potensiële mededingers ✓ wat voordeel wil trek uit hoë winste. ✓
- Nuwe mededingers kan vinnig/maklik die mark betree ✓, aangesien dit min tyd/geld verg om die mark te betree. ✓
- Indien daar slegs 'n paar verskaffers van 'n produk/diens is, maar baie kopers ✓, kan dit maklik wees om die mark te betree. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede die bedreiging/hindernisse van nuwe toetreders kan toepas om die markomgewing te analiseer.

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

### **Krag/Mag van mededingers/Mededingende wedywering** ✓✓

- As daar baie mededingers met soortgelyke produkte is ✓, het die besigheid min mag oor die situasie. ✓
- As mededingers 'n unieke produk/diens verskaf ✓, sal hulle groter mag hê. ✓
- 'n Besigheid met baie mededingers in dieselfde mark ✓ het baie min mag in hul mark. ✓
- Besighede moet 'n mededingersprofiel van elke mededinger opstel ✓ sodat hulle hul eie sterk punte sowel as dié van mededingers kan bepaal. ✓
- Sommige mededingers het die nodige hulpbronne om 'n prysoorlog te begin ✓ en voort te gaan om produkte teen verliese te verkoop totdat ander mededingers die mark verlaat. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede die krag/mag van mededingers/mededingende wedywering kan toepas om die markomgewing te analiseer.

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

### **Bedreiging van substitusie/plaasvervangers** ✓✓

- Bepaal of die mededingers hul produkte verbeter ✓ /goedere van laer gehalte teen laer pryse aanbied. ✓
- As die besigheid se produk maklik vervang kan word ✓, verswak dit die mag van die besigheid in die mark. ✓
- Unieke produkte ✓ sal nie deur plaasvervangingsprodukte bedreig word nie. ✓

- Marknavorsing sal bepaal of en hoekom√ klante substituuatprodukte gebruik.√
- Verander/Verbeter die ontwerp en gehalte √ van produkte om sodoende mededingend te bly.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede die bedreiging van substitusie/plaasvervangers kan toepas om die markomgewing te analiseer.

Krag/Mag (2)  
Verduideliking (2)  
Submaks (4)  
**Maks (16)**

### 7.5 Stappe om strategieë te evalueer

- Ondersoek die onderliggende basis van 'n besigheidstrategie.√√
- Kyk vorentoe en agtertoe in die implementeringsproses.√√
- Vergelyk die verwagte prestasie met die werklike prestasie.√√
- Meet die besigheid se prestasie om sodoende die redes vir afwykings te bepaal en te ontleed.√√
- Neem korrektiewe aksie sodat die afwykings reggestel kan word.√√
- Stel spesifieke datums vir beheer en opvolging.√√
- Stel 'n tabel op van die voor- en nadele van 'n strategie.√√
- Besluit op die verlangde uitkoms.√√
- Oorweeg die impak van die strategiese implementering in die interne en eksterne omgewings van die besigheid.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die stappe wat besighede moet oorweeg wanneer hulle strategieë evalueer.

**LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.**

**Maks (10)**

### 7.6 Gevolgtrekking

- Die strategiese bestuursproses maak dit moontlik vir besighede om by te bly met hul mededingers en hul markaandeel te vergroot. √√
- Besighede moet strategieë ontwikkel/formuleer of hul huidige strategieë verander om kompetender te wees.√√
- Die Porter se Vyf Kragte model is nuttig om die mag van die besigheid te ontleed om gepaste strategieë doeltreffend te ontwikkel.√√
- Die Porter se Vyf Kragte model maak dit vir besighede moontlik om te bepaal hoe om die magte/kragte in hul guns te skuif/verander.√√
- Die implementering van defensiewe strategieë help besighede om van onstabiele ekonomiese omstandighede te herstel.√√
- Strategie-evaluering maak dit moontlik vir besighede om by veranderinge in die besigheidsomgewing by te hou.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die strategiese bestuursproses/defensiewe strategieë/Porter se Vyf Kragte model/strategie-evaluering.

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

**VRAAG 7: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING**

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	<b>Maks 32</b>
Strategiese bestuursproses	8	
Soorte defensiewe strategieë	12	
Toepassing van Porter se Vyf Kragte-model	16	
Stappe in evaluering van 'n strategie	10	
Gevolgtrekking	2	
<b>INSIG</b>		<b>8</b>
Struktuur/Uitleg	2	
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
<b>TOTALE PUNTE</b>		<b>40</b>

SASO - vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

**VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (AANBIEDING)****8.1 Inleiding**

- Die beginsels van versekering vorm die basis van 'n versekeringskontrak tussen die versekeraar en die versekerde.√
- 'n Goeie aanbieding maak dit moontlik vir die aanbieder om sy/haar doelwitte te bereik.√
- PowerPoint help die aanbieder om uit te brei oor belangrike feite √
- Aanbieders moet hul styl en metodes van aanbieding hersien om sodoende op die volgende aanbieding te verbeter.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die faktore wat in ag geneem word tydens 'n aanbieding/ beginsels van versekering/hantering van terugvoer/ impak van 'n PowerPoint-aanbieding/areas vir verbetering op die volgende aanbieding.

**Enige (2 x 1) (2)**

**8.2 Faktore wat in ag geneem moet word tydens 'n aanbieding**

- Mnr. Meyer verkry geloofwaardigheid deur homself as die aanbieder voor te stel.√√
- Noem die doelwitte/hoofpunte van die aanbieding in die inleiding.√√
- Maak die doel/hoofpunte van die aanbieding duidelik/bekend aan die begin van die aanbieding.√√
- Noem die belangrikste inligting eerste om sodoende die gehoor se aandag te trek √√
- Moenie aan die begin rammel/mompel nie, om te verhoed dat die gehoor verlore raak/belangstelling verloor.√√
- Praat met energie en entoesiasme.√√
- Maak oogkontak met almal in die gehoor en kyk in alle rigtings van die gehoor.√√
- Praat duidelik en hoorbaar vir almal in die gehoor.√√
- Gebruik geskikte gebare, bv. handgebare om punte te beklemtoon.√√
- Pas jou stemtoon aan om eentonigheid te vermy.√√

- Maak die aanbieding interessant met visuele hulpmiddele/aanhalings/voorbeelde/ gebruik visuele hulpmiddele effektief.√√
- Vang/Behou luisteraars se aandag/Betrek die gehoor met 'n verskeidenheid van metodes, bv. kort video-insetsels/klankeffekte/humor√√, ens.
- Staar in 'n goeie plek/regop, waar die gehoor die aanbieding/aanbieder duidelik kan sien.√√
- Vermy dit om agter die toerusting weg te kruip.√√
- Behou jou tempo/Moenie te vinnig vorder of te stadig praat nie.√√
- Hou die aanbieding kort en saaklik.√√
- Goeie tydsbestuur sal tyd laat vir vrae.√√
- Maak seker dat die gehoor weggaan met spesifieke inligting/voordele.√√
- Mnr. Meyer moet die hoofpunte van aanbieding opsom om sodoende sy aanbieding af te sluit.√√
- Sluit jou aanbieding af met 'n treffende slot wat onthou sal word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die faktore wat Mnr Meyer in gedagte moet hou tydens 'n aanbieding.

**Maks (12)****8.3 Beginsels van versekering****Skadeloosstelling/Indemnifikasie√√**

- Gewoonlik van toepassing op korttermynversekering√, waar die versekerde vergoed word vir gespesifiseerde/bewese skade/verlies.√
- Versekeraar stem in om die versekerde te vergoed vir skade/verliese wat in die kontrak aangedui is√, in ruil vir premies wat die versekerde aan die versekeraar betaal.√
- Beskerm die versekerde teen die gespesifiseerde gebeurtenis√ wat kan gebeur.√
- Uitbetalings van versekeringsmaatskappye/versekeraar sal slegs gemaak word√, as daar bewyse is dat die gespesifiseerde gebeurtenis plaasgevind het/as die versekerde die bedrag van die verlies/skade kan bewys.√
- Die bedrag van skadeloosstelling/vergoeding is beperk tot die bedrag van die bewese verlies/skade√, selfs al is die bedrag hoër in die polis/versekeringskontrak.√
- Versekerde moet in dieselfde posisie√ as voor die verlies/skade plaasgevind het, geplaas word√/Die versekerde mag nie wins maak√ uit versekering nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met skadeloosstelling/indemnifikasie as 'n beginsel van versekering.

Beginsel (2)

Verduideliking (2)

Submaks (4)

**Sekuriteitstelling/Sekerheid√√**

- Van toepassing op langtermynversekering√ waar die versekeraar onderneem om 'n ooreengekome bedrag uit te betaal in die geval van lewensverlies.√
- 'n Voorafbepaalde bedrag sal uitbetaal word wanneer die versekerde 'n voorafbepaalde ouderdom bereik/beseer raak√ weens 'n voorafbepaalde gebeurtenis.√
- Doel is om finansiële sekerheid/sekuriteit te voorsien√ aan die versekerde by aftrede/die afhanklikes van die oorledene.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met sekuriteitstelling/sekerheid as 'n beginsel van versekering.

Beginsel (2)

Verduideliking (2)

Submaks (4)



**8.5 Maniere om op die volgende aanbieding te verbeter**

- Mnr. Meyer behoort die doelwitte wat nie behaal is nie, te hersien.√√
- Gebruik toepaslike humor.√√
- Moet altyd voorbereid wees om die inligting by te werk/relevante inligting te behou.√√
- Besin oor enige probleem/kritiek en vermy dit in toekomstige aanbiedings.√√
- Besin oor die tyd/lengte van die aanbieding om inhoud by te voeg/verwyder.√√
- Vermeerder/Verminder die gebruik van visuele hulpmiddels of vervang/verwyder hulpmiddels wat nie effektief was nie.√√
- Mnr Meyer kan besin oor die logiese vloei van die formaat/skyfies/gebruik van visuele hulpmiddels.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe Mnr. Meyer op sy volgende aanbieding kan verbeter. **Maks (10)**

**8.6 Gevolgtrekking**

- 'n Deeglik voorbereide aanbieding skep 'n goeie indruk en sal potensiële beleggers lok.√√
- PowerPoint kan gebruik word om besigheidsinligting weer te gee.√√
- Effektiewe aanbieding van besigheidsinligting is een van die sleutel elemente van kommunikasie met verskeie belanghebbendes.√√
- 'n Aanbieder moet die terugvoering ontleed om sodoende te verbeter op sy/haar volgende aanbieding.√√
- Alle aanbiedingsmetodes moet doeltreffend benut word om die gehoor se aandag deurgaans te behou.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die faktore wat in ag geneem word tydens 'n aanbieding/beginsels van versekering/impak van 'n PowerPoint-aanbieding/areas vir verbetering op die volgende aanbieding.

**Enige (1 x 2) (2)****[40]****VRAAG 8: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING**

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	<b>Maks 32</b>
Faktore om in gedagte te hou tydens die aanbieding	12	
Beginsels van versekering	12	
Impak van 'n PowerPoint-aanbieding	12	
Maniere om die volgende aanbieding te verbeter	10	
Gevolgtrekking	2	
<b>INSIG</b>		<b>8</b>
Struktuur/Uitleg	2	
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
<b>TOTALE PUNTE</b>		<b>40</b>

SASO - vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

**VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (SPANPRESTASIE EN KONFLIKBESTUUR)****9.1 Inleiding**

- Spanwerk is die interaksie met spanlede om 'n gemeenskaplike doel te bereik.√
- Spanne gaan deur verskillende stadiums van ontwikkeling wat versigtig bestuur moet word.√
- Wanneer twee of meer mense saamwerk as 'n span, is konflik onvermydelik.√
- Konflik is soms nodig om verskille op te los en om op doelwitte te fokus.√
- Bestuurders moet kennis neem van die oorsake van konflik om dit sodoende effektief binne die werkplek te kan hanteer.√
- Moeilike werknemers kan ander beïnvloed om dieselfde gedrag te volg indien die besigheid hul nie op die regte manier hanteer nie.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die stadiums van spanontwikkeling/oorsake van konflik/ konflikhantering/hoe om moeilike mense te hanteer.

Enige (2 x 1) (2)

**9.2 Stadiums van spanontwikkeling****Vorming** √√

- Individue samel inligting/indrukke in oor mekaar√ en die omvang van die taak en hoe om dit te benader.√
- Spanne is gemaklik√ met mekaar gedurende die stadium.√
- Individue fokus daarop om met roetine-take besig te wees√, soos span-organisering/wie doen wat/wanneer vergader gaan word√, ens.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met vorming as 'n stadium van spanontwikkeling.

Stadium (2)  
Beskrywing (2)  
Submaks (4)**Storm/Bestorming** √√

- Spanne gaan deur 'n tydperk van ongemak/konflik√ na vorming.√
- Verskillende idees van spanlede sal meeding√ vir oorweging.√
- Spanlede maak oop teenoor mekaar√ en konfronteer mekaar se idees / perspektiewe.√
- Spanning/stryd/argumente vind plaas en ontstel die spanlede√, daar mag 'n magstryd wees vir die posisie van spanleier.√
- In sommige gevalle kan storming vinnig opgelos word√, in ander gevalle verlaat die span nooit hierdie stadium nie.√
- Baie spanne misluk gedurende hierdie stadium√ aangesien hulle nie op hul taak gefokus is nie.√
- Hierdie fase kan vernietigend vir die span wees/sal negatiewe impak op spanprestasie hê√ indien dit buite beheer raak.√
- Hierdie stadium is nodig/belangrik√ vir die groei van die span.√
- Sommige spanlede verdra mekaar√ om hierdie stadium te oorleef.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met storm/bestorming as 'n stadium van spanontwikkeling

Stadium (2)  
Beskrywing (2)  
Submaks (4)

**Normering/Skikking/Versoening** ✓✓

- Spanlede kom ooreen✓ en bereik konsensus.✓
- Rolle en verantwoordelikhede is duidelik✓ en word aanvaar.✓
- Prosesse/werkstyl en respek ontwikkel✓ onder lede.✓
- Spanlede het die ambisie om te werk✓ vir die sukses van die span.✓
- Konflik kan voorkom✓ maar toewyding en eenheid is sterk.✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met normering/skikking/versoening as 'n stadium van spanontwikkeling.

Stadium (2)  
Beskrywing (2)  
Submaks (4)

**Prestasie/Werkverrigting/Werk as 'n span na 'n doel** ✓✓

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

Stadium (2)  
Beskrywing (2)  
Submaks (4)

**Ontbinding/Treurdyperk** ✓✓

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

Stadium (2)  
Beskrywing (2)  
Submaks (4)

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

**Maks (16)**

**9.3 Oorsake van konflik in die werkplek**

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

- Leierskapstyle toegepas√, bv. outokratiese bestuurders kan dalk nie werkers se insette in ag neem nie.√
- Onrealistiese spertye/Druk werkladings√ lei tot stres wat konflik tot gevolg het.√
- Nie-eenstemmigheid oor gemeenskaplike sake√, bv. vergoeding/werksure.√
- Ongesonde mededinging/Interspanwedywering√ kan veroorsaak dat werkers hul fokus op spandoelwitte verloor.√
- Gebrek aan toewyding/Afleiding deur persoonlike doelwitte√ kan lei tot 'n onvermoë om voorafbepaalde teikens te bereik.√
- Konstante veranderinge√ veroorsaak onstabiliteit.√
- Gebrek aan duidelikheid√ oor werknemers se rolle en verantwoordelikhede.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met oorsake van konflik in die werkplek.

**Maks (12)**

#### 9.4 Hantering van konflik in die werkplek

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

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

**Maks (10)**

#### 9.5 Maniere om moeilike mense in die werkplek te hanteer

##### OPSIE 1

- Kry perspektief van ander wat dieselfde soort situasie ondervind het om moeilike werknemers te verstaan.√√
- Tree pro-aktief op indien moontlik, aangesien 'n personeel probleem deel van 'n bestuurder se verantwoordelikhede is.√√
- Gereelde vergaderings met toesighouers/departementshoofde moet help om moeilike/probleemgedrag te identifiseer.√√
- Vra iemand in 'n gesagsgesposisie vir hul insette in die situasie.√√

- Identifiseer die tipe persoonlikheid wat die probleem skep.√√
- Ontmoet privaat met moeilike werknemers, sodat daar geen afleiding van ander werknemers/kwessies is nie.√√
- Maak bedoelings en redes vir aksie bekend sodat moeilike persone gemaklik voel.√√
- Werknemers moet vertel word watter spesifieke gedrag aanvaarbaar is deur besonderhede te gee oor wat verkeerd/onaanvaarbaar is en ook die geleentheid gegun word om hul gedrag te verduidelik.√√
- Die sperdatum moet met die moeilike werknemer bespreek word en sy/haar vordering moet voor die sperdatum gemoniteer/geassesseer word.√√
- Sperdatum moet gestel word vir die verbetering van slegte/moeilike gedrag.√√
- Riglyne vir verbetering moet gegee word.√√
- Moenie die persoon oordeel nie, maar probeer om hom/haar te verstaan en hoekom hy/sy op 'n sekere manier reageer.√√
- Hou kommunikasiekanale oop/Moedig werknemers aan om hul griewe aan bestuur te kommunikeer.√√
- Bou standvastige verhoudings deur persoonlike kontak met kollegas te herstel, in plaas van om op e-posse/boodskappe/sosiale media te vertrou.√√
- Help moeilike werknemers om realisties te wees oor die taak wat op hande is.√√
- Bly kalm en in beheer van die situasie om die persoon te kry om saam te werk.√√
- Behandel mense met respek, ongeag of hulle bekwaam/bevoeg is of nie.√√
- Dit kan soms nodig wees om te ignoreer en slegs 'n moeilike persoon te monitor.√√
- Identifiseer en verskaf 'n toepaslike ondersteuningsprogram om areas van swakheid aan te spreek.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede moeilike mense in die werkplek kan hanteer.

**LET WEL: Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe vir negatiewe strategieë.**

**OF**

**OPSIE 2****Hantering van moeilike persoonlikhede**

<b>PERSOONLIK-HEIDSTIPE</b>	<b>STRATEGIE OM PERSOONLIKHEID TE HANTEER</b>
<b>Klaers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luister na die klagtes, maar moet dit nie erken nie.√√</li> <li>- Onderbreek die situasie en beweeg na die probleemoplossingsproses.√√</li> </ul> <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
<b>Besluitloses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lei hulle deur die alternatiewe.√√</li> <li>- Bly in beheer en beklemtoon die belangrikheid van 'n besluit.√√</li> <li>- Help hulle om die besluit te neem of die probleem op te los.√√</li> </ul> <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
<b>Stem saam met alles/ Oor-instemmend</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wees ferm en moet nie dat hulle nie beloftes maak wat hulle nie kan hou nie.√√</li> <li>- Volg hul aksies op.√√</li> </ul> <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
<b>Negatiewes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wees streng met hulle en moenie toelaat dat hulle die toesighouer by hul negatiewiteit trek nie.√√</li> <li>- Luister na hulle, maar moet nie met hulle saamstem nie.√√</li> </ul> <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
<b>Kundiges/ Kenners</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wees streng en selfversekerd.√√</li> <li>- Moenie hul daarvan beskuldig dat hulle verkeerd is nie / Moenie in hul spel vasgevang word nie.√√</li> <li>- Ken jou feite.√√</li> </ul> <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
<b>Stilles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moenie namens hulle praat nie.√√</li> <li>- Wag vir hul reaksie.√√</li> <li>- Vra vir hul insette gedurende die proses.√√</li> <li>- Beperk die tyd van die bespreking.√√</li> </ul> <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
<b>Aggresiewes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat hulle tyd toe om te praat en af te koel.√√</li> <li>- Wees ferm, maar moet hulle nie aanval.√√</li> <li>- Moet hul nie toelaat om vyandig teenoor ander te wees nie.√√</li> </ul> <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede moeilike mense/persoonlikhede in die werkplek kan hanteer.</li> </ul>	

- LET WEL:**
1. **GEEN** punte moet toegeken word indien die tipe persoonlikheid slegs genoem word sonder 'n strategie.
  2. Die strategie moet met die tipe persoonlikheid verbind word.
  3. Ken 'n maksimum van **TWEE (2)** punte toe vir **ELKE** strategie indien die tipe persoonlikheid nie genoem is nie.

**Maks (8)**

**9.6 Gevolgtrekking**

- Dit is belangrik vir 'n besigheid om die verskillende stadiums van spanontwikkeling te verstaan sodat konflik effektief beheer kan word.√√
- Besighede moet die oorsake van konflik dadelik identifiseer en toesien dat die konflik bevredegedind opgelos word in die werkplek.√√
- Besighedsdoelwitte kan effektief bereik word indien konflik opgelos word.√√
- Besighede moet werknemers se verskille erken en strategieë ontwikkel om hierdie verskille te hanteer.√√
- Hantering van moeilike persoonlikhede sal besighede in staat stel om maniere te vind om werknemers te beheer.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die stadiums van spanontwikkeling/oorsake van konflik/ konflikhantering/hoe om moeilike werknemers te hanteer.

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

**VRAAG 9: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING**

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	<b>Maks 32</b>
Stadiums van spanontwikkeling	16	
Oorsake van konflik in die werkplek	12	
Hantering van konflik in die werkplek	10	
Hantering van moeilike mense in die werkplek .	8	
Gevolgtrekking	2	<b>8</b>
<b>INSIG</b>		
Struktuur/Uitleg	2	
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
<b>TOTALE PUNTE</b>		<b>40</b>

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 (TOTALE GEHALTEBESTUUR)****10.1 Inleiding**

- Wanneer besighede al die elemente van gehalte implementeer, is hul verseker van gehalte produkte en dienste.√
- Vervaardigde goedere se kwaliteit moet deur die hele produksiesiklus verseker word.√
- Totale gehalte hou verband met produkte wat verbruikers se behoeftes en verwagtinge heeltemal bevredig in elke aspek op 'n deurlopende basis.√
- Die rasionaal vir die implementering van Totale Gehaltebeheer is daarop gemik om die produk die eerste keer reg te kry.√
- TGB help om teen 'n laer koste te ontwerp/vervaardig/kwaliteitprodukte te verskaf. √
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsels/gehaltebeheer/gehalteversekering/totale kliënte-/klante-tevredenheid/deurlopende vaardighedsontwikkeling/voldoende finansiering en kapasiteit/maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.

**Enige (2 x 1) (2)****10.2 Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel**

- Doeltreffende diens aan klante kan gelewer word, wat lei tot verhoogde klante-tevredenheid.√√
- 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 gelukkige/produktiewe werkers tot gevolg het.√√
- Groter markaandeel/Meer klante verbeter winsgewendheid.√√
- Verbeter die onderneming se beeld, want daar is minder foutiewe produkte/terugsendings.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van goeie gehaltebestuurstelsel.

**Maks (12)**

10.3 **Verskille tussen gehaltebeheer en gehalteversekering**

<b>GEHALTEBEHEER</b>	<b>GEHALTEVERSEKERING</b>
- Stelsel wat verseker dat die verlangde gehalte verkry word√ deur die finale produk te inspekteer.√	- Inspeksie uitgevoer gedurende en na afloop van die produksieproses.√ om te verseker dat die vereiste standaard behaal word tydens elke fase van die proses.√
- Daarstelling van doelstellings√ en instelling van korrektiewe aksies.√	- Verseker dat elke proses daarop gemik is om die produk die eerste keer reg te kry√ en voorkom dat foute weer gemaak word.√
- Kontrolering van grondstowwe/ werknemers/masjinerie/ werkmanskap/produkte√ om te verseker dat hoë standaard gehandhaaf word.√	- Prosesse wat in plek gestel word√ om 'gehalte' te verseker eerder as om gehalte 'na te gaan'.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehaltebeheer.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalteversekering.
Submaks (4)	Submaks (4)

**LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.**

**2. Die verskille hoef nie verbind te wees nie maar moet duidelik wees.**

**3. Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe in die verskille nie duidelik is nie/Merk gehaltebeheer en gehalteversekering.**

**Maks (8)**

10.4 **Impak van TGB elemente op groot besighede**10.4.1 **Totale kliënte-/klante-tevredenheid op groot besighede****Positiewe/Voordele**

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

**EN/OF****Negatiewe/Nadele**

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

**Submaks (6)**

**10.4.2 Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding****Positiewe/Voordele**

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

**EN/OF****Negatiewe/Nadele**

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

Submaks (6)

**10.4.3 Voldoende finansiering en kapasiteit****Positiewe/Voordele**

- Groot ondernemings het genoegsame finansiering√ om alles te toets voor implementering.√
- Hulle kan bekostig om stelsels in plek te hê√ om foute in prosesse/defekte in grondstowwe/produkte te voorkom.√
- Kan produknavorsing/marknavorsers bekostig√ om inligting te versamel.√
- Kan bekostig om kwaliteit grondstowwe√ en toerusting aan te koop.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe/voordele van voldoende finansiering en kapasiteit as 'n TGB-element op groot besighede.

**EN/OF****Negatiewe/Nadele**

- As die vraag na die maatskappy se produk toeneem, begin die bestellings vinniger as wat verwag word√, en die maatskappy het nie die kapitaal wat benodig word om die voorraad te finansier om die bestellings te vul nie.√
- Hierdie vinnig groeiende maatskappye kan groot hoeveelhede kapitaal verbruik√ as hulle probeer om normale bedrywighede en uitbreiding te balanseer.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe/nadele van voldoende finansiering en kapasiteit as 'n TGB-element op groot besighede.

Submaks (6)

**Maks (16)**

**10.5 Maniere voor waarop TGB die koste van gehalte kan verminder**

- Stel gehaltesirkels in plek om maniere te bespreek om sodoende die gehalte van vakmanskap te verbeter.√√
- Skeduleer aktiwiteite om duplisering van take uit te skakel.√√
- Verdeel verantwoordelikheid vir gehalte-uitsette tussen bestuur en werknemers.√√
- Lei werknemers op alle vlakke op sodat elkeen sy/haar rol in gehaltebestuur verstaan.√√
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemagtig om nuwe maniere vir gehalteverbetering te vind.√√
- Werk baie nou saam met verskaffers om die gehalte van grondstowwe/insette te verbeter.√√
- Verbeter kommunikasie 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 verband hou met die maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.

**Maks (10)****10.6 Gevolgtrekking**

- Gehalte is belangrik vir die volhoubaarheid van 'n besigheid.√√
- Gehaltebeheer in alle departemente is 'n vereiste vir die sukses van 'n besigheid.√√
- Elke besigheid moet 'n gehalte bestuurstelstelsel hê wat verseker dat stelses en prosesse korrek en veilig uitgevoer word.√√
- Dit is belangrik dat besighede 'n behoorlike stelsel vir die bestuur van gehalte het, byvoorbeeld TGB sal die koste verlaag en die winste verhoog.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsels/gehaltebeheer/gehalteversekering/totale kliënte-/klante-tevredenheid/deurlopende vaardigheidsontwikkeling/voldoende finansiering en kapasiteit/maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.

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

**VRAAG 10: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING**

<b>BESONDERHEDE</b>	<b>MAKSIMUM</b>	<b>TOTAAL</b>
Inleiding	<b>2</b>	<b>Maks 32</b>
Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsels.	<b>12</b>	
Onderskei tussen gehaltebeheer en gehalteversekering	<b>8</b>	
Impak van die volgende elemente van TGB op groot besighede: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Totale kliënte-/klante tevredenheid</li> <li>○ Deurlopende vaardigheidsontwikkeling</li> <li>○ Voldoende finansiering en kapasiteit</li> </ul>	<b>16</b>	
Maniere voor waarop TGB die koste van gehalte kan verminder	<b>10</b>	
Gevolgtrekking	<b>2</b>	
<b>INSIG</b>		<b>8</b>
Struktuur/Uitleg	<b>2</b>	
Analise/Interpretasie	<b>2</b>	
Sintese	<b>2</b>	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	<b>2</b>	
<b>TOTALE PUNTE</b>		<b>40</b>

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**