basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

BESIGHEIDSTUDIES V1

NOVEMBER 2022

PUNTE: 150

TYD: 2 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.

9. Skryf netjies en leesbaar.

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

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

1.1.1 Hierdie Wet skep 'n raamwerk vir aanvaarbare indiensnemingspraktyke en veiligheidsregulasies in die werkplek:

A Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV), 1997 (Wet 75 van 1997)
B Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes ('COIDA'), 1997 (Wet 61 van 1997)
C Wet op Verbruikersbeskerming (WVB), 2008 (Wet 68 van 2008)
D Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging (BBSEB), 2003 (Wet 53 van 2003)

1.1.2 Bavaro Beperk het … as 'n BBSEB-pilaar gebruik toe hulle hulle swart werknemers versoek het om aan die besluitnemingsproses deel te neem.

A eienaarskap
B ondernemings- en verskaffersontwikkeling
C vaardigheidsontwikkeling
D bestuursbeheer

1.1.3 Dyna AutoMotors word in die … sektor bedryf omdat hulle luukse motors vervaardig.

A ekonomiese
B sekondêre
C primêre
D tersiêre

1.1.4 Die proses om 'n werknemer se vaardighede en vermoëns by die vereistes van 'n pos te pas:

A Werwing
B Keuring
C Plasing
D Induksie

1.1.5 Die … funksie is daarvoor verantwoordelik om dokumente ordelik en op 'n veilige plek te hou.

A administratiewe
B aankoop-
C algemenebestuurs-
D openbarebetrekkinge- (5 x 2) (10)

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

billike en eerlike transaksies; beskrywing; prestasie; SSGB ('SWOT'); voorwaartse vertikale; PESTWO; spesifikasie; kies; bestuur; terugwaartse vertikale

1.2.1 Ann het haar reg om te … uitgeoefen, soos in die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB), 2008 (Wet 68 van 2008) gestipuleer, toe sy 'n geskrewe kwotasie by Tido Handelaars aangevra het.

1.2.2 ZZ Slaghuis het Mike Veeplaas gekoop om groter beheer oor die verskaffing van vleisprodukte te hê. Dit staan as die … integrasiestrategie bekend.

1.2.3 Vally Handelaars het 'n …-analise saamgestel om goeie praktyke en uitdagings binne die besigheid te identifiseer.

1.2.4 Die pos-… beskryf kortliks die minimum aanvaarbare kwalifikasies en vaardighede wat vir die pos nodig is.

1.2.5 Gehalte-… kan bereik word indien al die departemente vir dieselfde gehaltestandaard saamwerk. (5 x 2) (10)

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Swart Ekonomiese Bemagtiging	A	werknemers word vir die aantal items wat in 'n maand vervaardig is, betaal
1.3.2	Strategiese bestuursproses	B	verskaf gereelde en positiewe persverklarings
1.3.3	Tydverwant	C	kandidate wat vir 'n pos aansoek gedoen het, word almal na die onderhoud uitgenooi
1.3.4	Sifting		
1.3.5	Openbarebetrekkinge-funksie	D	het slegs 'n paar voorheen benadeelde mense bevoordeel
		E	ontwikkel 'n aksieplan wat take insluit wat gedoen moet word
		F	werknemers word vir die aantal ure gewerk, betaal
		G	kandidate wat aan die minimum vereistes voldoen, word van die ander geskei
		H	het 'n breër basis van voorheen benadeelde mense bevoordeel
		I	ontwikkel 'n aksieplan om met mededingers te deel
		J	gebruik prystegnieke om 'n mededingende voordeel te verseker

(5 x 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

Beantwoord ENIGE TWEE vrae in hierdie afdeling.

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

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

2.1 Noem enige TWEE soorte defensiewe strategieë. (2)

2.2 Beskryf kortliks die voordele van diversifikasiestrategieë. (6)

2.3 Identifiseer die PESTWO-elemente wat 'n uitdaging vir Simmy Handelaars in ELK van die volgende stellings inhou:

2.3.1 Baie klante kan as gevolg van lae inkomstevlakke nie hulle produkte bekostig nie, wat 'n afname in verkope tot gevolg het.

2.3.2 Hulle het nie internetfasiliteite om vir klante wat verkies om aanlyn aankope te doen, voorsiening te maak nie.

2.3.3 Simmy Handelaars kan nie meer bekostig om goedere af te lewer nie as gevolg van die styging in die brandstofprys. (6)

2.4 Verduidelik die stappe in strategie-evaluering. (6)

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

EXCEL BANK (EB)

Excel Bank bied verskillende finansiële produkte aan voornemende kliënte. Die bank voer 'n bekostigbaarheidsassessering uit voordat krediet toegestaan word. EB verseker dat hulle kliënte inligting in 'n verstaanbare taal ontvang. Hulle laat kliënte ook toe om toegang tot hulle kredietrekords te hê en dit te bevraagteken.

2.5.1 Haal TWEE verbruikersregte ingevolge die Nasionale Kredietwet (NKW), 2005 (Wet 34 van 2005) uit die scenario hierbo aan. (2)

2.5.2 Bespreek die impak van die Nasionale Kredietwet op besighede. (6)

2.6 Verduidelik *oortyd* as een van die bepalings van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, 1997 (Wet 75 van 1997). (4)

2.7 Gee besighede raad oor hoe hulle die volgende kragte van Porter se Vyf Kragte-model moet toepas om hulle posisie in die markomgewing te analiseer:

2.7.1 Krag van kopers (4)

2.7.2 Bedreiging/Hindernisse vir nuwe toetreders tot die mark (4)

[40]

VRAAG 3: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

3.1 Noem enige DRIE voorbeelde van byvoordele. (3)

3.2 Beskryf kortliks die rol van die onderhoudvoerder voor die onderhoud. (4)

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

MAPS REKENAARS (MR)

Maps Rekenaars spesialiseer in die vervaardiging van rekenaars. MR het 'n vakante pos vir 'n projekbestuurder op hulle besigheid se kennisgewingbord geadverteer.

3.3.1 Identifiseer die werwingsmetode wat deur MR gebruik is. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal. (3)

3.3.2 Verduidelik die voordele van die werwingsmetode wat in VRAAG 3.3.1 geïdentifiseer is vir 'n besigheid. (4)

3.4 Bespreek die redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak. (6)

3.5 Bespreek kortliks die gehalteaanwysers van die finansiële funksie. (4)

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

RASHID VERVAARDIGERS (RV)

Rashid Vervaardigers implementeer totale gehaltebestuur (TGB) om die koste van gehalte te verminder. Die werknemers van RV woon gereelde opleiding-sessies by om hulle rol in gehaltebestuur te verstaan. RV deel goeie praktyke met sakevennote. Hulle werk ook nou met verskaffers saam om die gehalte van hulle grondstowwe te verbeter.

3.6.1 Haal TWEE maniere waarop TGB die koste van gehalte verminder uit die scenario hierbo aan. (2)

3.6.2 Verduidelik ander maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder. (4)

3.7 Bespreek die impak van totale gehaltebestuur (TGB) indien besighede dit swak implementeer. (4)

3.8 Gee groot besighede raad oor die voordele van voldoende finansiering en kapasiteit as 'n element van totale gehaltebestuur (TGB). (6)

[40]

VRAAG 4: DIVERSE ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

4.1 Noem enige TWEE tipes besigheidsomgewings en noem die mate van beheer wat besighede oor ELKE besigheidsomgewing het.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 4.1 te beantwoord.

BESIGHEIDSOMGEWINGS	MATE VAN BEHEER
1.	
2.	

(4)

4.2 Beskryf kortliks die rol van SOOO's in hulle ondersteuning van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998). (4)

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

TOM HANDELSONDERNEMING (THO)
Tom Handelsonderneming wou die verkope van hulle produkte verhoog. THO het addisionele verkoopsverteenwoordigers aangestel om hulle produkte na ander provinsies te versprei.

4.3.1 Identifiseer die soort intensiewe strategie wat deur THO in die scenario hierbo gebruik is. (2)

4.3.2 Verduidelik TWEE ander soorte intensiewe strategieë. (6)

4.4 Stel maniere voor waarop besighede aan die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998) kan voldoen. (4)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

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

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

TUMISHO KONSULTANTE (TK)
Tumisho Konsultante het onlangs vir Mandy as 'n senior kassiere aangestel. Die bestuur van TK het ingestem dat Mandy indiensopleiding sal ontvang om haar vaardighede te verbeter. TK het 'n program opgestel om te verseker dat die induksieproses glad verloop. Mandy sal die geleentheid kry om al die verskillende departemente te ervaar.

4.6.1 Haal TWEE doelwitte van induksie uit die scenario hierbo aan. (2)

4.6.2 Beskryf die voordele van induksie vir besighede. (4)

4.7 Verduidelik hoe besighede enige TWEE stappe van die BDKH-model kan toepas om die gehalte van hulle produkte te verbeter. (6)

4.8 Gee aan besighede raad oor die gehalte-aanwysers van die aankoopfunksie. (4)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 80

AFDELING C

Beantwoord ENIGE EEN vraag in hierdie afdeling.

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

VRAAG 5: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

Die Wet op Arbeidsverhoudinge (WAV), 1995 (Wet 66 van 1995) maak voorsiening vir die regte van werknemers in die werkplek. Daar word van besighede verwag om 'n deeglike kennis van hierdie Wet vir effektiewe implementering te hê. Baie besighede implementeer regsadvies om strafmaatreëls vir nienakoming van die WAV te voorkom.

Skryf 'n opstel oor die Wet op Arbeidsverhoudinge waarby jy die volgende aspekte insluit:

- Beskryf kortliks die regte van werknemers ingevolge die Wet op Arbeidsverhoudinge.
- Verduidelik die doel van die Wet op Arbeidsverhoudinge.
- Bespreek die impak van die Wet op Arbeidsverhoudinge op besighede.
- Gee besighede raad oor strafmaatreëls vir nienakoming van hierdie Wet waarvoor hulle te staan kan kom. **[40]**

VRAAG 6: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (GEHALTEPRESTASIE)

Besighede implementeer gehaltebeheer- en gehalteversekeringsprosesse om produkte van 'n hoë kwaliteit te vervaardig. Hulle geniet ook die voordele van 'n hoë gehaltebestuurstelsel. Deurlopende vaardigheidsontwikkeling en totale kliëntetevredenheid dra tot die effektiewe implementering van totale gehaltebestuur (TGB) by. Ander besighede verkies om die dienste van gehaltesirkels te gebruik om die verlangde uitkoms te bereik.

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

- Beskryf kortliks die verskille tussen *gehaltebeheer* en *gehalteversekering*.
- Verduidelik die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel.
- Bespreek die impak van die volgende TGB-elemente op groot besighede:
  - Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding
  - Totale kliënte-/klantetevredenheid
- Gee besighede raad oor die rol van gehaltesirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels. **[40]**

TOTAAL AFDELING C: 40
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

BESIGHEIDSTUDIES V1

NOVEMBER 2022

NASIENRIGLYN

PUNTE: 150

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 28 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 nasienstandaard
(b) Fasiliteer die moderering van kandidate se skrifte op verskillende vlakke
(c) Vereenvoudig die nasienproses met inagneming van die breë spektrum nasieners oor die hele land
(d) Implementeer toepaslike maatreëls in die onderrig, leer en assessering van die vak by skole/onderwysinstellings

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

    Kognitiewe werkwoorde, soos:

    12.1 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, 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. Sien slegs die EERSTE antwoord na waar kandidate meer as een antwoord in AFDELING B en C gee waar slegs een antwoord gevra word.

14. **AFDELNIG B**

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

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

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

14.3 Indien daar van kandidate verwag word om hulle eie voorbeelde/menings te gee, beredeneer dit by die nasiensentrum ten einde die alternatiewe antwoorde te finaliseer en raadpleeg die Interne Moderator by die DBE vir goedkeuring.

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

14.4.1 Waar die getal feite gespesifiseer word, vrae wat vereis dat kandidate moet 'beskryf/bespreek/verduidelik', kan dit soos volg nagesien word:
- Feit 2 punte (of soos aangedui in die nasienriglyn)
- Verduideliking 1 punt (twee punte sal in Afdeling C toegeken word)

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

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

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

15. **AFDELING C**

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

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

15.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg	Is daar 'n inleiding, paragrawe en 'n gevolgtrekking?	**2**
Analise	Is die kandidaat in staat om die vraag in opskrifte/sub-opskrifte te ontleed/korrek te interpreteer sodat begrip van wat gevra word, getoon word? Punte toegeken volgens die gids hieronder: Alle opskrifte aangespreek: 1 (Een 'A') Interpretasie (16 tot 32 punte): 1 (Een 'A')	**2**
Sintese	Is daar relevante besluite/feite/antwoorde gemaak wat op die vrae gebaseer is? Opsie 1: **Slegs relevante feite: 2 punte (Geen '-S')** Waar 'n kandidaat 50% of meer (twee tot vier subvrae) van die vraag met slegs relevante feite beantwoord het, verskyn geen '-S' in die linkerkantlyn nie. Ken die maksimum van TWEE (2) punte vir sintese toe. Opsie 2: **'n Paar relevante feite: 1 punt (Een '-S')** Waar 'n kandidaat minder as 50% (slegs een subvraag) van die vraag met slegs 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: **'n Paar relevante feite: 1 punt (Een '-S')** Waar 'n kandidaat VIER subvrae beantwoord, maar een/twee/drie subvrae met geen relevante feite; verskyn een '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt vir sintese toe. Opsie 4: **Geen relevante feite: 0 punte (Twee '-S')** Waar 'n kandidaat minder as 50% (slegs een sub-vraag) van die vraag met geen relevante feite beantwoord het nie, verskyn twee '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n NULPUNT vir sintese toe.	**2**
Oorspronklikheid	Is daar bewyse van een of twee voorbeelde, nie ouer as twee (2) jaar nie, wat op aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings gebaseer is?	**2**
	TOTAAL VIR INSIG:	**8**
	TOTALE PUNTE VIR FEITE:	**32**
	TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32):	**40**

LET WEL:

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

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

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

15.5 Sien alle relevante feite na totdat die SUBMAKS/MAKS punte vir elke onder-afdeling 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.

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

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

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

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

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

15.10.2 Met ingang van November 2015 sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon word nie. Punte (√) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie √, waar ondernemings poog om nuwe produkte in bestaande markte bekend te stel.'√

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

15.11 Met ingang van November 2017 sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite in die nasienriglyne as opskrifte getoon, nie noodwendig vir elke vraag geld nie. Dit sal deur die aard van die vraag bepaal word.

AFDELING A

VRAAG 1

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

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

1.2
1.2.1 kies√√
1.2.2 terugwaartse vertikale√√
1.2.3 SSGB ('SWOT')√√
1.2.4 spesifikasie√√
1.2.5 prestasie√√

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

1.3
1.3.1 D√√
1.3.2 E√√
1.3.3 F√√
1.3.4 G√√
1.3.5 B√√

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

TOTAAL AFDELING A: 30

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 1	PUNTE
1.1	10
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	30

AFDELING B

Sien slegs die antwoorde op die EERSTE TWEE vrae na.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

2.1 **Soorte defensiewe strategieë**
- Ontbondeling √
- Aflegging √
- Likwidasie √

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

2.2 **Voordele van diversifikasie-strategieë**
- Verhoog verkope en besigheidsgroei. √√
- Verbeter die besigheidshandelsmerk en beeld. √√
- Verminder die risiko om slegs op een produk staat te maak. √√
- Meer produkte kan aan bestaande kliënte verkoop word en addisionele nuwe markte kan gevestig word. √√
- Besighede bekom meer tegnologiese vermoëns/bevoegdhede deur produkverandering. √√
- Diversifikasie in verskeie nywerhede of produksielyne kan help om 'n balans te skep tydens ekonomiese skommelinge. √√
- Besigheid produseer meer uitset met minder insette, aangesien een fabriek gebruik kan word om meer produkte te vervaardig. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van diversifikasie-strategieë.

Maks (6)

2.3 **PESTWO-elemente vanuit die stellings**

2.3.1 Sosiaal √√
2.3.2 Tegnologies √√
2.3.3 Ekonomies √√ **(6)**

2.4 **Stappe in strategie-evaluering**
- Ondersoek die onderliggende basis √ van 'n besigheidstrategie. √
- Kyk vorentoe en agtertoe √ in die implementeringsproses. √
- Vergelyk die verwagte prestasie √ met die werklike prestasie. √
- Bepaal die redes vir afwykings √ en ontleed hierdie redes. √
- Neem korrektiewe aksie √ sodat die afwykings reggestel kan word. √
- Stel spesifieke datums vir beheer √ en opvolg. √
- Stel 'n tabel op √ van die voor- en nadele van 'n strategie. √
- Besluit op die verlangde uitkoms √ soos in die vooruitsig gestel toe die strategieë geïmplementeer word. √
- 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 in strategie-evaluering.

LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.

Maks (6)

2.5 **Nasionale Kredietwet**

2.5.1 **Verbruikersregte in terme van die Nasionale Kredietwet/NKW vanuit die scenario**

- EB verseker dat hul kliënte inligting in 'n verstaanbare taal ontvang. √
- Hulle laat kliënte ook toe om toegang tot hul kredietrekords te hê en dit te bevraagteken. √

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

(2 x 1) (2)

2.5.2 **Impak van die Nasionale Kredietwet/NKW op besighede**

Positiewe/Voordele

- Die hele kredietproses is deursigtig√ omdat beide die besigheid en kliënte hulle verantwoordelikhede ken.√
- Laer oninbare skuld√ het beter kontantvloei tot gevolg.√
- Besighede word beskerm√ teen kliënte wat nie betaal nie.√
- Gemagtigde kredietverskaffers √ kan meer klante lok. √
- Verhoog kontantverkope√ aangesien besighede slegs krediet verskaf aan kliënte wat kwalifiseer/meer kliënte koop met kontant.√
- Besighede doen deeglike kredietkontroles√ en ontvang op datum dokumentasie van die verbruiker as bewys dat hulle die terugbetaling kan bekostig.√
- Lei tot meer kliënte deur kredietverkope√ aangesien hulle nou beskerm word teen misbruik.√
- Verhoed/Voorkom roekelose lenings√ en besighede van bankrotskap. √
- Inligting vanaf die kredietburo's word aan besighede beskikbaar gestel√ om die kredietwaardigheid van verbruikers na te gaan voordat krediet verleen word. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van die NKW op besighede.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Besighede kan nie meer√ kredietbemarking uitvoer nie.√
- Besighede sukkel om krediet √ soos banklenings/oortrokke rekening te bekom. √
- Besighede wat nie aan die NKW voldoen nie √ kan regstappe in die gesig staar. √
- Prosedure vir die invordering van uitstaande skulde is meer kompleks√ en duur.√
- Minder klante koop op krediet √ aangesien dit moeiliker is om krediet te verkry. √
- Verhoog die administratiewe las/papierwerk√ wat duur/tydrowend is. √
- Besighede moet addisionele personeel aanstel√ om die ekstra administrasie te hanteer.√
- Veroorsaak verlies van verkope √ omdat baie klante nie meer kwalifiseer om op krediet te koop nie. √
- Indien die kredietooreenkoms roekeloos verklaar word√ kan besighede die uitstaande skuld en goedere verbeur. √
- Besighede wat amptelike kredietverskaffers is√ moet 'n jaarlikse nakomingsverslag indien. √
- Besighede moet seker maak dat alle pogings aangewend is om die skuld te verhaal√ voordat die klante op die swartlys geplaas word. √

- Kredietverskaffers kan nie skuld invorder van verbruikers √ wat onder skuldhersiening is nie. √
- Meer bedryfskapitaal word benodig aangesien besighede nie baie goedere op krediet kan verkoop nie √ as gevolg van streng kredietaansoekprosesse. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van die NKW op besighede.

Maks (6)

2.6 **Oortyd as 'n bepaling van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes/WBDV**

- Werkers moet instem√ om oortyd te werk.√
- Werkers kan nie meer as drie ure√ oortyd per dag werk nie.√/Werkers kan nie meer as 10 ure√ oortyd per week werk nie.√
- Werkers moet ten minste een en 'n half keer die normale daaglikse tarief√ vir oortyd op weeksdae/Saterdae gewerk vergoed word. √
- Werkers moet dubbel die normale daaglikse tarief√ vir oortyd op Sondae/ publieke vakansiedae gewerk vergoed word. √
- Oortyd moet betaal word volgens die bepaalde oortydtarief√ of 'n werker kan instem om betaalde tyd af te ontvang.√
- Die Minister van Arbeid mag die maksimum toegelate werksure, insluitend oortyd√, vir gesondheids- en veiligheidsredes vir 'n sekere kategorie van werk, voorskryf.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met oortyd as een van die bepaling van die WBDV. **Maks (4)**

2.7 **Toepassing van Porter se Vyf Kragte model**

2.7.1 **Krag van kopers**

- Assesser 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 om na ander produkte oor te skakel. √√
- ‘n Paar kragtige kopers is dikwels in staat om hul voorwaardes aan die besigheid voor te skryf/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 meer inligting oor kopers/klante in te samel. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede die krag van kopers kan toepas om die markomgewing te analiseer.

Maks (4)

2.7.2 **Bedreiging/Hindernisse vir nuwe toetreders tot die mark**

- As die struikelblokke om die mark betree laag is, dan is dit maklik vir nuwe besighede om die mark/bedryf te betree. √√
- Indien die besigheid hoogs winsgewend is, sal dit potensiële mededingers lok wat by hoë winste wil baat. √√
- Nuwe mededingers kan vinnig/maklik die mark betree, as dit min tyd/geld verg om die mark te betree. √√
- Indien daar '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 vir nuwe toetreders kan toepas om die markomgewing te analiseer.

Maks (4)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	2
2.2	6
2.3	6
2.4	6
2.5.1	2
2.5.2	6
2.6.	4
2.7.1	4
2.7.2	4
TOTAAL	40

VRAAG 3: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

3.1 **Voorbeelde van byvoordele**

- Mediese fonds/Gesondheidsversekeringsfonds√
- Pensioenfonds √
- Voorsorgfonds √
- Begrafnisvoordele √
- Toelaes/Motor/Reis/Behuising/Selfoon/Klere √
- Prestasiegerigte byvoordele √
- Uitreiking van bonusaandele √
- Personeelafslag/Gratis of laekoste-maaltye/Kafeteria-fasiliteite√
- Enige ander relevante voorbeelde van byvoordele.

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

(3 x 1) (3)

3.2 **Rol van die onderhoudvoerder voor die onderhoud**

- Bespreek en berei die lokaal vir die onderhoude voor. √√
- Stel alle kandidate op die kortlys in kennis van die datum en plek van die onderhoud. √√
- Stel die onderhoudsdatum vas en verseker dat alle onderhoude, indien moontlik, op dieselfde datum en plek plaasvind. √√
- Stel die paneellede, wat die onderhoude gaan voer, in kennis van die datum en plek van die onderhoud. √√
- Ontwikkel 'n kernstel vrae gebaseer op die vaardighede/kennis/vermoëns wat vereis word. √√
- Kontroleer/lees die aansoek/verifieer die CV van elke kandidaat vir enige inligting wat meer verduideliking mag vereis. √√
- Beplan die program vir die onderhoud en bepaal die tyd wat aan elke kandidaat toegeken moet word. √√
- Ken dieselfde hoeveelheid tyd vir die onderhoud met elke kandidaat op die program toe. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van die onderhoudvoerder voor die onderhoud.

Maks (4)

3.3 **Werwingsmetode**

3.3.1 **Werwingsmetode vanuit die scenario**

Interne werwing √√ (2)

Motivering

MR het 'n vakante pos vir 'n projekbestuurder op hulle besigheid se kennisgewingsbord geadverteer. √ (1)

LET WEL: Geen punte word vir die motivering toegeken indien die werwingsmetode verkeerd geïdentifiseer was nie.

Maks (3)

3.3.2 **Voordele van interne werwing op 'n besigheid**

- Goedkoper/Vinniger om die pos√ te vul.√
- Plasing is maklik√ aangesien die bestuur die werknemer se vaardighede/ persoonlikheid/ervaring/sterkpunte ken.√
- Verskaf geleenthede vir loopbaanrigtings√ binne die besigheid.√
- Die werknemer verstaan alreeds hoe die besigheid bedryf word√, induksie/opleiding is nie altyd nodig nie.√
- Verminder die kanse om werknemers te verloor√, omdat toekomstige loopbaangeleenthede beskikbaar is.√
- Gedetailleerde, betroubare inligting kan verky word√ vanaf toesighouers/ werknemerrekords.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van interne werwing op 'n besigheid.

LET WEL: Aanvaar relevante feite indien die werwingsmetode in VRAAG 3.3.1. verkeerdelik as 'n antwoord geïdentifiseer was.

Maks (4)

3.4 **Redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak**

- Die werkgewer kan werknemers ontslaan vir geldige rede(s)√ soos onbevredigende werksprestasie/wangedrag. √
- Werkgewer het dalk nie langer werk√ vir oortollig-verklaarde werknemers nie/kan nie die kontrak nakom nie/word geherstruktureer. √
- Die werkgewer kan sommige werknemers aflê √ as gevolg van insolvensie/dalk nie meer in staat is om werknemers te betaal nie. √
- Werknemers het besluit om te gaan/vrywilliglik bedank √ vir beter werksgeleenthede. √
- 'n Werknemer het moontlik die voorafbepaalde ouderdom√ vir aftrede bereik. √
- Onbevoegdheid om te werk√ as gevolg van beserings/siektes. √
- Die duur van die indiensnemingskontrak √ verval/kom tot 'n einde. √
- Deur ‘n wedersydse ooreenkoms √ tussen die werkgewer en werknemer. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak.

Maks (6)

3.5 **Gehalte-aanwysers van die finansiële funksie**

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

Maks (4)

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

3.6.1 **Maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder vanuit die scenario**

- Die werknemers van RV woon gereelde opleiding-sessies by om hulle rol in gehaltebestuur te verstaan. √
- Hulle werk ook nou met verskaffers om die gehalte van hul grondstowwe te verbeter. √

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

(2 x 1) (2)

3.6.2 **Ander maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder**

- Stel gehaltesirkels/kleiner spanne van vyf tot tien werknemers in plek√, wat gereeld vergader om maniere te bespreek om die gehalte van hul werk te verbeter.√
- Skeduleer aktiwiteite√ om duplisering van take/aktiwiteite uit te skakel. √
- Verdeel verantwoordelikheid vir gehalte-uitsette √ tussen bestuur en werknemers. √
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemagtig√ om nuwe maniere te vind om gehalte te verbeter. √
- Verbeter kommunikasie oor gehalte uitdagings/afwykings√, sodat elkeen uit vorige ervarings kan leer. √
- Verminder belegging op duur, maar ondoeltreffende inspeksieprosedures √ in die produksieproses. √
- Implementeer pro-aktiewe onderhoudsprogramme √ vir toerusting/masjinerie om onderbrekings te verminder/uit te skakel. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die ander maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.

LET WEL: Moet nie punte toeken vir antwoorde wat in VRAAG 3.6.1 aangehaal is nie.

Maks (4)

3.7 Impak van totale gehaltebestuur/TGB indien swak geïmplementeer

- 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 sal moontlik nie in staat wees om die nodige verandering aan produkte/dienste aan te bring√ om sodoende die behoeftes van klante te bevredig nie..√
- Die besigheid se reputasie/beeld kan skade lei√ as gevolg van swak kwaliteit/foutiewe produkte.√
- Klante sal baie alternatiewe hê om van te kies√ en die impak kan vernietigend vir die besigheid wees.√
- Beleggers kan hul beleggings onttrek√, indien daar 'n afname in winste is.√
- Afname in verkope√, omdat meer produkte deur ontevrede klante teruggestuur word.√
- Hoë personeelomset√ as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling.√
- Ongedokumenteerde/Ongekontroleerde gehaltebeheerprosesse/-stelsels√ kan lei tot foute/afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaarde.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die impak van TGB indien besighede dit swak implementeer.

Maks (4)

3.8 Voordele van voldoende finansiering en kapasiteit as 'n element

- 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 oor produkte/klante. √√/Groot besighede kan programme finansier wat verbetering van gehalteprosesse ten doel het. √√
- Groot besighede kan bekostig om kwaliteit grondstowwe en toerusting aan te koop. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van voldoende finansiering en kapasiteit as 'n TGB-element op groot besighede.

Maks (6)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 3	PUNTE
3.1	3
3.2	4
3.3.1	3
3.3.2	4
3.4	6
3.5	4
3.6.1	2
3.6.2	4
3.7	4
3.8	6
TOTAAL	40

VRAAG 4: DIVERSE ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

4.1 **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 (2)	Submaks (2)

LET WEL:
1. **Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**
2. **Die antwoorde hoef nie in tabelvorm te wees nie.**
3. **Ken volpunte 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.**
5. **Aanvaar antwoorde in enige volgorde.**

Maks (4)

4.2 **Rol van SOOO's in ondersteuning van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling/WVO**
- Ontwikkel sektor vaardigheidsplanne binne die raamwerk van die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie. √√
- Stel vaardigheidsontwikkelingsplanne op vir hul spesifieke ekonomiese sektore. √√
- Keur werkplekvaardigheidsplanne en jaarlikse opleidingsverslae goed. √√
- Ken toelaes toe aan werkgewers, onderwys- en opleidingverskaffers. √√
- Betaal toelaes uit aan maatskappye wat aan die vereistes van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling voldoen. √√
- Monitor/Evalueer werklike opleiding deur diensverskaffers. √√
- Bevorder en vestig leerlingskappe. √√
- Registreer leerlingskap-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 werkplekke 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 in ondersteuning van die WVO.

Maks (4)

4.3 **Besigheidstrategieë**

4.3.1 **Soort intensiewe strategie vanuit die scenario**

Markontwikkeling √√ **(2)**

4.3.2 **Ander soorte intensiewe strategieë**

Markpenetrasie √√
- Nuwe produkte dring die bestaande mark binne teen 'n laer prys,totdat dit welbekend is aan die verbruiker en dan verhoog die pryse .√

- Besighede fokus op die verkoop van bestaande produkte in bestaande markte om hulle markaandeel te verhoog.√
- Besighede gebruik marknavorsing oor huidige klante, om te besluit hoe om hulle bemarkingsmengsel gaan verbeter.√
- Aggressiewe bemarkingsveldtogte, soos verlaging/vermindering van pryse word gebruik om potensiële klante/bestaande kliente te lok.√
- Gebruik 'n intensiewe bemarkingsveldtog om bewusmaking en klante-lojaliteit te verhoog.√
- Stel meer verkoopspersoneel aan om verkoopsdiens te verbeter.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met markpenetrasie as 'n intensiewe strategie.

Strategie (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

Produkontwikkeling √√
- Dis 'n groeistrategie waar besighede poog om nuwe produkte in bestaande markte bekend te stel/verander ‘n bestaande produk. √
- Besighede genereer nuwe idees/ontwikkel nuwe produkte/dienste. √
- Besighede doen toetsbemarking/marknavorsing om te bepaal of nuwe produkte deur die bestaande kliënte aanvaar sal word. √
- Nuwe produkte kan verskillend/van 'n beter gehalte as dié van mededingers wees. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met produkontwikkeling as 'n intensiewe strategie.

Strategie (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste TWEE (2) na.
2. Geen punte moet toegeken word vir markontwikkeling nie.
Maks (6)

4.4 **Maniere waarop besighede die Wet op Gelyke Indiensneming/WGI kan nakom**
- Besighede moet waak teen diskriminerende aanstellings.√√
- Assesseer die rassesamestelling van al die werknemers insluitend senior bestuur.√√
- Maak seker dat daar gelyke verteenwoordiging van alle rasse groepe in elke vlak van indiensneming is.√√
- Definieer die aanstellingsproses duidelik, sodat alle partye deeglik ingelig is.√√
- Verseker dat diversiteit/inklusiwiteit in die werkplek bereik word. √√
- Stel 'n gelyke indiensnemingsplan op in oorleg met die werknemers.√√
- Stel gelyke indiensnemingsplanne saam wat aandui hoe regstellende aksie geïmplementeer sal word.√√
- Verseker dat regstellendeaksiemaatreëls diversiteit in die werkplek bevorder.√√
- Implementeer die gelyke indiensnemingsplan. √√
- Implementeer regstellendeaksiemaatreëls om die nadele wat aangewese groepe ervaar het reg te stel/Maak voorsiening vir mense van verskillende aangewese groepe. √√
- Dien die gelyke indiensnemingsplan by die Departement van Arbeid in. √√

- Stel een of meer bestuurders aan wat sal verseker dat die gelyke indiensnemingsplan geïmplementeer/gereeld gemonitor sal word.√√
- Elimineer hindernisse wat 'n nadelige impak op aangewesegroepe het.√√
- Lewer verslag aan die Departement van Arbeid oor die vordering met die implementering van die gelykheidsplan.√√
- Vertoon 'n opsomming van die Wet waar werknemers dit duidelik kan sien/toegang het tot die dokument.√√
- Doen mediese/psigometriese toetse op 'n billike wyse teenoor werkers/wanneer dit as noodsaaklik geag word/Gebruik gesertifiseerde psigometriese toetse om applikante/werknemers te assesser om te verseker dat geskikte kandidate aangestel word.√√
- Verseker dat die werkplek die demografie van die land op alle vlakke weerspieël.√√
- Herstruktureer/Analiseer huidige indiensnemingsbeleide/-praktyke/-prosedures om voorheen-benadeelde groepe te akkommodeer.√√
- Heropleiding/Ontwikkeling/Opleiding van aangewesegroepe deur middel van vaardigheidsontwikkelingsprogramme.√√
- Werknemers moet gelyke betaling ontvang vir werk van gelyke waarde.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede die WGI kan nakom.

Maks (4)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

4.5 Aspekte wat in die indiensnemingskontrak ingesluit moet word

- Persoonlike besonderhede van die werknemer.√
- Besonderhede van die besigheid/werkgewer, soos die naam en adres.√
- Postitel/Posisie.√
- Posbeskrywing soos pligte en werksvoorwaardes.√
- Posspesifikasie soos formele kwalifikasies en bereidwilligheid om te reis.√
- Datum van indiensneming/Aanvang van indiensneming.√
- Plek waar werknemer die meeste van sy/haar werkstyd sal deur bring.√
- Werksure soos gewone tyd/oortyd.√
- Vergoeding soos weekliks of maandelikse betaling.√
- Voordele/Byvoordele/Voordele/Toelaes.√
- Verlof soos siek-/kraam-/jaarlikse-/aannemingsverlof.√
- Werknemer aftrekkings soos verpligte/nie-verpligte.√
- Duur/Termyn van die indiensnemingskontrak/Besonderhede van beëindiging/Vervaldatum van indiensnemingskontrak.√
- Proeftydperk.√
- Handtekeninge van beide die werkgewer en werknemer.√
- Lys van dokumente wat deel van die kontrak vorm, soos aanstellingsbrief/ gedragskode/etiek.√
- Dissiplinêre beleide, soos reëls/prosedures vir onaanvaarbare gedrag.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aspekte wat by 'n indiensnemingskontrak ingesluit moet word.

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

(4 x 1) (4)

4.6 **Induksie**

4.6.1 **Doelwitte van induksie vanuit die scenario**

- Die bestuur van TK het ingestem dat Mandy indiensopleiding sal ontvang om haar vaardighede te verbeter.√
- Mandy sal die geleentheid kry om al die verskillende departemente te ervaar.√

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

(2 x 1) (2)

4.6.2 **Voordele van induksie vir besighede**

- Laat nuwe werknemers toe om vinnig aan te pas√ en doeltreffend te werk.√
- Verseker dat nuwe werknemers die reëls√ en beperkings in die besigheid verstaan.√
- Nuwe werknemers kan verhoudings√ met medewerknemers op verskillende vlakke aanknoop.√
- Nuwe werknemers op hul gemaak in die werkplek te laat voel√, wat sodoende angs/onsekerheid/vrees verminder.√
- Die uitslae wat tydens die induksieproses bekom word√ voorsien 'n basis vir gefokusde opleiding.√
- Verhoog kwaliteit van prestasie/produktiwiteit√ wat die doeltreffende gebruik van werksmetodes/hulpbronne bevorder. √
- Verminder die behoefte aan voortgesette opleiding√ en ontwikkeling.√
- Werknemers sal vertroud wees met organisasiestrukture√ soos wie is hul toesighouers/laevlakbestuurders.√
- Geleenthede word vir nuwe werknemers geskep√ sodat hulle verskillende departemente kan ervaar/verken.√
- Nuwe werknemers sal hulle rolle/verantwoordelikhede√ met betrekking tot veiligheidsregulasies en reëls verstaan.√
- Nuwe werknemers sal die uitleg van die gebou/fabriek/kantore/waar alles is ken √, wat produksietyd bespaar.√
- Leer meer oor die besigheid sodat nuwe werknemers hulle rolle/ verantwoordelikhede verstaan√ ten einde meer doeltreffend te wees.√
- Maatskappybeleide oor gedrag/prosedures/veiligheid en sekuriteit/ indiensnemingskontrak/voorwaardes van indiensneming/werksure/verlof√ word gekommunikeer.√
- Realistiese verwagtinge vir nuwe werknemers,√ asook vir die besigheid, word geskep.√
- Nuwe werknemers voel deel van die span√ wat tot positiewe moraal/motivering lei.√
- Werknemers het 'n beter begrip van besigheidsbeleide√ oor etiese/ professionele gedrag/prosedures/KMV. √
- Verminder personeelomset √ want werknemers is behoorlik ingelyf/georiënteer. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van induksie vir besighede.

Maks (4)

4.7 **Toepassing van die BDKH-model/stappe**

Beplan√√

- Besighede moet die probleem identifiseer.√
- Ontwikkel 'n plan vir die verbetering van prosesse en stelsels.√

Kopiereg voorbehou

- Beantwoord vrae soos 'wat om te doen' en 'hoe om dit te doen'.√
- Beplan die metode en benadering.√

Stap (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

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

Stap (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

Kontroleer/Analiseer√√
- Gebruik data om resultate van verandering te analiseer/ontleed.√
- Bepaal of dit 'n verskil gemaak het.√
- Kontroleer of die prosesse doeltreffend werk.√
- Assesseer/Bepaal of dit werk/of dinge volgens plan verloop.√

Stap (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

Handel soos nodig √√
- Stel die verbetering in werking.√
- Ontwikkel strategieë om deurlopend te verbeter.√
- Indien die verandering suksesvol was, implementeer dit op 'n groter skaal.√
- Die proses moet deurlopend hersien word.√

Stap (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede die stappe van die BDKH-model kan toepas om die gehalte van hul produkte te verbeter.

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

Maks (6)

4.8 **Gehalte-aanwysers van die aankoopfunksie**
- Besighede moet grondstowwe/produkte in groot hoeveelhede teen laer/afslagpryse aankoop.√√
- Kies betroubare verskaffers wat die beste gehalte grondstowwe/ kapitaalgoedere teen bekostigbare pryse verskaf.√√
- Plaas bestellings betyds en volg bestellings gereeld op om te verseker dat goedere betyds afgelewer word.√√
- Doeltreffende koördinering tussen die aankope- en produksiedepartemente sodat aankooppersoneel die produksieproses/vereistes verstaan.√√
- Verlangde hoeveelhede moet op die regte tyd en plek afgelewer word.√√
- Implementeer/Hou voorraadbeheerstelsels in stand om die veiligheid van die voorraad te verseker.√√
- Handhaaf optimale voorraadvlakke om te veel/verouderde voorraad te vermy/verminder.√√

- Moniteer en rapporteer oor minimum voorraadvlakke om voorraadtekorte te vermy.√√
- Doeltreffende gebruik van bergingsgeriewe en handhawing van die produkgehalte terwyl dit opgeberg word.√√
- Betrek verskaffers by strategiese beplanning/produkontwerp/materiaalkeuses/ gehaltebeheerprosesse.√√
- Verseker dat daar geen onderbreking in produksie as gevolg van voorraadtekorte is nie.√√
- Bewerkstellig verhoudings met verskaffers sodat hulle in lyn met die besigheid se visie/missie/waardes kan wees.√√
- 'n Deeglike begrip van bestuur van die verskaffingsketting om die korrekte verkrygingsprosedures/-prosesse toe te pas. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die gehalteaanwyser van die aankoopfunksie.

Maks (4)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE

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

TOTAAL AFDELING B: 80

AFDELING C

Sien slegs die antwoorde op die EERSTE vraag na.

VRAAG 5: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

5.1 **Inleiding**

- Die Wet op Arbeidsverhoudinge stel werknemers in staat om hul regte in die werkplek toe te pas. √
- WAV verskaf deurdagte regs-/wettigestrukture wat arbeidsvrede in die werkplek bevorder. √
- Die korrekte implementering van hierdie Wet kan onnodige arbeidsgeskille en onwettige industriële aksies voorkom. √
- Besighede moet probeer om aan hierdie Wet te voldoen om nie onnodige tyd te mors om hofsake by te woon nie wat lae produktiwiteit tot gevolg kan hê. √
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die regte van werknemers in terme van die WAV/doel van die WAV/impak van WAV op besighede/ strafmaatreëls vir nienakoming van die WAV.

Enige (2 x 1) (2)

5.2 **Regte van werknemers in terme van die Wet op Arbeidsverhoudinge/WVA**

- Werknemers kan aan 'n vakbond van hul keuse behoort. √√
- Mag wettiglik staak as 'n teenmiddel vir griewe. √√
- Verwys onopgeloste werkplek geskille/dispute na die KVBA. √√
- Verwys onopgeloste KVBA-geskille na die Arbeidshof vir appèl. √√
- Versoek vakbondverteenwoordigers om werknemers by te staan/ verteenwoordig in griewe-/dissiplinêre verhore. √√
- Vakbondverteenwoordigers kan 'n redelike tyd by die werk afkry, teen betaling, om aan vakbondpligte aandag te gee. √√
- 'n Werkplekforum te stig waar 'n besigheid 100 of meer werknemers het om werkverwante kwessies op te los/aan te spreek. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die regte van werknemers in terme van die WAV.

Maks (10)

5.3 **Doel van die Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV**

- Voorsien 'n raamwerk/struktuur vir arbeidsverhoudinge √ tussen werkgewers/ werknemers/vakbonde/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 die werkgewers en werknemers. √
- Bevorder eenvoudige prosedures √ vir die registrasie van vakbonde/werkgewer-organisasies. √
- Gee duidelikheid aan die oordrag van indiensnemingskontrakte √ tussen die huidige en nuwe werkgewers. √
- Bevorder ekonomiese ontwikkeling/maatskaplike geregtigheid/arbeidsvrede √ om te verseker dat die werkplek die basiese regte van werknemers sal handhaaf. √
- Vestig 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 (14)

5.4 **Impak van Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV**
Positiewe/Voordele
- Bevorder 'n gesonde verhouding√ tussen die werkgewer en die werknemer. √
- Beskerm die regte van besighede √ in arbeidsverhoudingskwessies. √
- Arbeidsgeskille word gouer opgelos√ en is goedkoper. √
- Werkplekforums kan waarde toevoeg tot besighede√ indien dit behoorlik funksioneer. √
- Verskaf beskerming aan werkgewers wat met wettige uitsluitings voortgaan√ wanneer onderhandelinge tussen partye misluk. √
- WAV maak voorsiening vir die beginsels van kollektiewe bedinging√ en stel strukture in plek om geskille/dispute in die werkplek op te los. √
- Voorsien spesifieke riglyne aan werkgewers√ oor korrekte en regverdige dissiplinêre prosedures. √
- Werkgewers en werknemers het riglyne√ oor korrekte en regverdige afdankings-/ontslagprosedures. √
- Voorsien 'n meganisme/raamwerk√ soos statutêre rade/kollektiewe bedinging/KVBA. √
- Werkgewers is geregtig op vergoeding van die Arbeidshof√ indien hul as gevolg van onwettige/onbeskermde stakings skade gelei het. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van die WAV op besighede.

EN/OF

Negatiewe/Nadele
- Verminderde globale mededingendheid √ as gevolg van laer produktiwiteit. √
- Produktiwiteit mag afneem √ indien die werknemers toe gelaat word om aan vakbondaktiwiteite tydens werktyd deel te neem. √
- Koste van arbeid verhoog √ as gevolg van wettige stakings. √
- Werkgewers kan nie 'n hofbevel kry√ om 'n staking te keer nie.√
- Werkgewers moet dalk inligting rakende werkplek kwessies aan vakbond-verteenwoordigers openbaar maak√ wat dalk die kern van hulle mededingende voordeel is.√
- Werkgewers kan nie werknemers na willekeur afdank nie√, aangesien prosedures gevolg moet word.√
- Baie werknemers buit die reg om te staak uit√ sonder om hulle verantwoordelikhede te erken.√
- Baie werknemers en werkgewers√ verstaan/respekteer nie die Wet op Arbeidsverhoudinge nie.√
- Stakings lei altyd tot produksieverlies√, waarvoor werkgewers nie kan eis nie. √
- Sekere vakbonde bevorder nie die mandaat van hul lede nie√, maar gaan oor tot nywerheidsoptrede wat nadelig is vir arbeidsverhoudinge tussen werkgewers en werknemers. √
- Sommige besighede kan voel dat die WAV die werknemers te veel mag gee√ aangesien dit tot lang prosedures kan lei, soos om met werkplekforums te raadpleeg. √
- Arbeidgeskille/-dispute en bedingingsraadprosedures raak ontwrigtend/ tydrowend√ en kan tot 'n daling in produktiwiteit/winsgewendheid in besighede lei. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van die WAV op besighede.

Maks (14)

5.5 **Strafmaatreëls vir nienakoming van die Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV**

- Die werkgewer kan gedwing word om tot 'n geskilbeslegtingproses toe te tree.√√
- Besighede sal beboet word indien hulle nie aan die ooreenkomste wat tydens die geskilbeslegtingsproses bereik is, voldoen nie. √√
- Besighede wat versuim om aan hierdie Wet te voldoen, kan die risiko loop van finansiële kostes soos regs-/KVBA kostes en boetes. √√
- Die Arbeidsinspekteurs kan ondersoek in stel en vra vrae oor klagtes. √√
- Besighede kan beveel word om vergoedinge en skade aan die werkgewer te betaal. √√
- Die Arbeidsinspekteur kan besighede beveel om bedrywighede te stop indien die besigheid skuldig bevind word van onwettige praktyke. √√
- Besighede kan na die Arbeidshof geneem word vir 'n beslissing. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die strafmaatreëls vir nienakoming van die WAV wat besighede in die gesig mag staar. **Maks (8)**

5.6 **Gevolgtrekking**

- Die regte van die werknemers verskaf 'n regsraamwerk vir aanvaarbare arbeidspraktyke in die werkplek. √√
- Die kollektiewe bedingingsproses stel werkgewersorganisasies en vakbonde in staat om saam te stem oor arbeidskwessies wat minder arbeidsgeskille tot gevolg het. √√
- Billike arbeidspraktyke bevorder vrede en harmonie in die werkplek. √√
- Besighede moet aan die Wet voldoen om onnodige finansiële las en ongesonde werksomgewing te vermy. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die regte van werknemers in terme van die WAV/doel van die WAV/impak van WAV op besighede/strafmaatreëls vir nienakoming van die WAV.

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

VRAAG 5: UITEENSETTING VAN PUNTE

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Regte van werknemers in terme van die WAV	**10**	
Doel van die WAV	**14**	
Impak van WAV op besighede	**14**	
Strafmaatreëls vir nienakoming van die WAV	**8**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		
Uitleg	**2**	**8**
Analise/Interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

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

VRAAG 6: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (GEHALTE VAN PRESTASIE)

6.1 **Inleiding**

- Gehaltebeheer speel 'n belangrike rol in die algehele produksieproses omdat dit die resultate van die eindproduk bepaal. √
- Gehalteversekering laat besighede toe om produkafwykings op 'n vroeë stadium van produksie te identifiseer en reg te stel. √
- 'n Goeie gehaltebestuurstelsel kan besighede toelaat om deurlopend hul gehalteprosesse wat gerig is om gehalte produkte te vervaardig te hersien. √
- 'n Deurlopende poging deur bestuur om werknemers se vaardighede te ontwikkel kan bydra tot gehalte produkte. √
- Besighede moet verbruikers se behoeftes deurlopend analiseer en omkeer strategieë ontwikkel om verbruikers se behoeftes te bevredig. √
- Gehaltesirkels verskaf goeie voorstelle omdat hul bestaan uit spesialiste van verskillende departemente. √
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die verskille tussen gehaltebeheer en gehalteversekering/voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel/impak van deurlopende vaardigheidsontwikkeling en totale kliënte-/klante-tevredenheid/rol van gehaltesirkels.

Enige (2 x 1) (2)

6.2 **Verskille tussen gehaltebeheer en gehalteversekering**

GEHALTEBEHEER	GEHALTEVERSEKERING
- Stelsel wat verseker dat die verlangde gehalte verkry word deur die finale produk te inspekteer.√√	- Kontrole word tydens en na die produksieproses uitgevoer.√√
- Verseker dat die finale produkte aan die vereiste standaarde voldoen.√√	- Verseker dat die vereiste standaarde tydens elke fase van die proses behaal word.√√
- Proses wat verseker dat produkte deurlopend volgens hoë standaarde vervaardig word.√√	- Prosesse wat in plek gestel word om te verseker dat die gehalte van produkte/dienste/stelsels aan die voorafbepaalde standaarde, met minimale defekte/vertragings/tekortkominge, voldoen. √√
- Kontrolering van grondstowwe/werknemers/masjinerie/vakmanskap/produkte om te verseker dat hoë standaarde gehandhaaf word.√√	- Verseker dat elke proses daarop gemik is om die produk ‘die eerste keer reg te kry’ en te voorkom dat foute herhaal word.√√
- Behels die daarstelling van teikens/meting van prestasie en die neem van regstellende maatreëls. √√	- Die 'inbou' van kwaliteit in teenstelling met die 'nagaan van' kwaliteit. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehaltebeheer.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalteversekering.
Submaks (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, indien die verskille nie duidelik is nie/Sien slegs gehaltebeheer of gehalteversekering na.** **Maks (8)**

6.3 **Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel**

- Doeltreffende diens word aan klante gelewer√, wat lei tot verhoogde klantetevredendheid.√
- 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 klantetevredenheid lei.√
- Visie/Missie/Besigheidsdoelwitte√ kan bereik word.√
- 'n Besigheid het 'n mededingende voordeel√ bo sy mededingers.√
- Gereelde opleiding sal voortdurend die gehalte van werknemers se vaardighede/kennis√ verbeter.√
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê√ wat gelukkige/produktiewe werkers tot gevolg het.√
- Groter markaandeel/meer klante√ verbeterde winsgewendheid.√
- Verbeter die besigheid se beeld√, omdat daar minder foutiewe produkte/ terugsendings, is.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel. **Maks (12)**

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

6.4.1 **Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding**

Positiewes/Voordele

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

EN/OF

Negatiewes/Nadele

- Swak kommunikasiestelsel in groot besighede√ kan verhinder dat doeltreffende opleiding plaasvind.√
- Opgeleide werknemers kan moontlik die onderneming verlaat vir beter poste√ nadat hulle meer vaardighede opgedoen het.√
- Werknemers raak gedemotiveerd√ indien hulle nie erkenning vir opleiding ontvang nie.√
- Werknemers wat spesialiseer in eng gedefinieerde werksgeleenthede√ kan gefrustreerd/ gedemotiveerd raak.√
- Werknemers is dalk nie bewus van die vlak van bevoegdheid waaraan hulle moet voldoen √ om hul teikens te bereik nie.√
- Dit kan moeilik wees om die doeltreffendheid van die opleiding√ te monitor/ evalueer.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadelevan deurlopende vaardigheidsontwikkeling/onderwys en opleiding as ‘n TGB-element op groot besighede. Submaks (8)

6.4.2 **Totale kliënt-/klant-tevredenheid**

Positiewe/Voordele

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

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Werknemers wat selde klante ontmoet√, 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 dalk betrokke/verbind√ aan totale kliënte/klante-tevredenheid nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van totale kliënte-/klante-tevredenheid as 'n TGB-element op groot besighede.

Submaks (8)

Maks (14)

6.5 **Rol van gehaltesirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels**

- Los probleme op ten opsigte van kwaliteit en implementeer verbeterings. √√
- Ondersoek probleme en stel oplossings aan bestuur voor. √√
- Verseker dat daar geen duplisering van aktiwiteite/take in die werkplek is nie. √√
- Maak voorstelle vir die verbetering van prosesses en stelsels in die werkplek. √√
- Verbeter die gehalte van produkte/dienste/produktiwiteit deur gereelde hersiening van gehalteprosesse. √√
- Monitor/Versterk strategieë sodat die besigheid se bedrywighede glad verloop.√√
- Verhoog werknemers se moraal en motivering. √√
- Bespreek maniere waarop die gehalte van werk/vakmanskap verbeter kan word. √√
- Dra by tot die verbetering en ontwikkeling van die organisasie.√√
- Verminder die koste van oortolligheid en verkwistende pogings op die lang termyn.√√
- Verhoog die aanvraag vir die goedere/dienste van die besigheid.√√
- Skep harmonie en hoë werkverrigting in die werkplek.√√
- Bou 'n gesonde verhouding in die werkplek tussen die werkgewer en die werknemer.√√
- Verbeter werknemerslojaliteit/toewyding tot die besigheidsdoelwitte.√√

- Verbeter werknemerskommunikasie op alle vlakke van die besigheid.√√
- Ontwikkel 'n positiewe houding/gevoel van betrokkenheid in besluitnemingsprossese van dienste aangebied.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van gehalte sirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels.

Maks (12)

6.6 **Gevolgtrekking**

- Gehaltebeheer verseker dat besighede vrugtelose uitgawes vermy as gevolg van lae verkope wat swak produkte tot gevolg het. √√
- Gehalteversekering verminder die hoeveelheid produkte wat klante sal terugbring om te vervang of om 'n terugbetaling te kry. √√
- Besighede moet altyd die implementering van gehaltebeheer en gehalteversekering hersien om voortdurend die voordele van 'n gehaltebestuurstelsel te geniet. √√
- Die korrekte implementering van deurlopende vaardigheidsontwikkeling kan werknemers in staat stel om doeltreffend te werk en doelwitte te bereik. √√
- Totale kliënte-/klante-tevredenheid help besighede om totale gehalte doeltreffend te implementeer en verseker dat hulle aan alle vereistes van hul klante voldoen. √√
- Gehaltesirkels stel besighede in staat om bedryfstelsels en riglyne in plek te stel om hoë klante-tevredenheid te bereik. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die verskille tussen gehaltebeheer en gehalteversekering/voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel/impak van deurlopende vaardigheidsontwikkeling en totale kliënte-/klante-tevredenheid/rol van gehaltesirkels.

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

VRAAG 6: UITEENSETTING VAN PUNTE

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Verskille tussen gehaltebeheer en gehalteversekering	**8**	
Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel	**12**	
Impak van TGB-elemente op groot besighede: ○ Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/ Onderwys en opleiding ○ Totale kliënte-/klante-tevredenheid	**14**	
Rol van gehaltesirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels	**12**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		**8**
Uitleg	**2**	
Analise/Interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

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

TOTAAL AFDELING C: 40
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou