



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

SEPTEMBER 2014

**BESIGHEIDSTUDIES
MEMORANDUM**

PUNTE: 300

Hierdie memorandum bestaan uit 29 bladsye.

NOTAS AAN NASIENERS

1. Kandidate se antwoorde moet in volsinne vir AFDELING B en C wees. Dit sal van die aard van die vraag afhang.
2. 'n Omvattende memorandum word gegee, maar is geensins volledig nie. Behoorlike oorweging moet geskenk word aan antwoorde wat korrek is, maar:
 - 'n Ander uitdrukking gebruik as wat in die memorandum gegee word
 - Uit 'n ander bron kom
 - Korrek en oorspronklik is

LET WEL: Daar is geen alternatiewe antwoord in AFDELING A nie.

3. Neem asseblief sorgvuldig kennis van ander verwante antwoorde wat deur kandidate voorsien 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.)
4. Die woord “subtotaal” word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.
5. Die doel van omkring van punte (gelei deur “maks” in die uiteensetting van die punte) aan die regterkant is om konsekwentheid en akkuraatheid met die nasien van die skrifte asook berekeninge te vergemaklik.
6. In 'n indirekte vraag moet die teorie tersaaklik wees en verband hou met die vraag.
7. **Verkeerde nommering van vrae of subvrae sal gepeenaliseer word. Hierdie is van toepassing op alle afdelings van die vraestel.**

AFDELING B

8. 8.1 Indien byvoorbeeld VYF feite vereis word, sien die eerste VYF antwoorde na en ignoreer die res van die antwoorde. Dui dit aan deur 'n lyn deur die ongemerkte deel en gebruik die woord “gekanselleer”.

LET WEL: Dit is slegs van toepassing waar die aantal feite gespesifiseer word.
- 8.2 Indien twee feite in een sin geskryf word, gee VOLLE krediet aan die kandidaat. Punt 7 geld steeds.
- 8.3 Indien van kandidate vereis word om hul eie voorbeelde/menings te gee, beredeneer dit ten einde alternatiewe antwoord te finaliseer.
- 8.4 **GEBRUIK VAN KOGNITIEWE WERKWOORD EN PUNTE-TOEKENNING**
 - 8.4.1 Alle vrae wat vereis dat die kandidate 'n spesifieke getal feite moet verduidelik en bespreek, word as volg nagesien:
 - Opskrif 2 punte
 - Verduideliking 1 punt of soos aangedui in die memorandumDie opskrif en die “verduideliking” word apart gegee om die toewysing van punte te vergemaklik.

8.4.2 Indien die getal feite nie gegee word nie, moet die kandidaat gelei word deur die aard van die vraag en die maksimum punte wat toegewys is.

8.5 **EEN punt sal toegeken word vir antwoorde wat maklik is om te weergee, wat een woord insluit as antwoord verlang, of as daar direk uit 'n scenario of gevallestudie aangehaal word. Dit is spesifiek van toepassing in AFDELING B en C.**

AFDELING C

10. 10.1 Die punte-uiteensetting vir die opsteltipe vrae sal soos volg wees:

Inleiding	Maksimum: 32
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	8
TOTAAL	40

10.2 Insig bestaan uit volgende komponente:

Struktuur/Uitleg: (Is daar 'n inleiding, inhoud, behoorlike paragrawe en 'n gevolgtrekking?)	2
Analiseer en interpreteer: (Leerder se vermoë, om die vraag te ontleed sodat begrip van wat gevra word getoon word.)	2
Sintese: (Watter dele van die vraag het jy in die antwoord ingesluit? Is daar besluite gemaak uit 'n kombinasie van relevante feite?) Meestal irrelevant feite: 0; Sommige irrelevant feite: 1; Geen irrelevant feite: 2	2
Oorspronklikheid: (Voorbeelde, aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelinge.)	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 in die inleiding en gevolgtrekking nie.**
2. **Die kandidaat verbeur punte indien die woorde INLEIDING en GEVOLGTREKKING nie voorkom nie.**
3. **Geen punte sal toegeken word vir 'Uitleg' as die opskrifte 'inleiding, samevatting/slot', ens. nie 'n verduideliking insluit nie.**

10.3 Dui insig aan die regterkantse kolom met (U, A, S en O).

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

- | | | | | |
|-----|--------|------|---|-----|
| 1.1 | 1.1.1 | C ✓✓ | kwaliteitwerkverrigting | (2) |
| | 1.1.2 | C ✓✓ | vermorsing en uitbuiting van werktyd deur persoonlike dinge te doen. | (2) |
| | 1.1.3 | D ✓✓ | dividende. | (2) |
| | 1.1.4 | C ✓✓ | Premie | (2) |
| | 1.1.5 | D ✓✓ | verbale | (2) |
| | 1.1.6 | B ✓✓ | Nasionale Kredietwet | (2) |
| | 1.1.7 | B ✓✓ | Bemiddeling | (2) |
| | 1.1.8 | B ✓✓ | Eksterne ouditering | (2) |
| | 1.1.9 | C ✓✓ | personeel gereelde indiensopleiding gee | (2) |
| | 1.1.10 | C ✓✓ | Eenmansaak en vennootskap | (2) |
| 1.2 | 1.2.1 | | Korporatiewe Sosiale Verantwoordelikheid ✓✓ | (2) |
| | 1.2.2 | | Lede ✓✓ | (2) |
| | 1.2.3 | | Kragveld-analise ✓✓ | (2) |
| | 1.2.4 | | Wet op Basiese Diensvoorwaardes (Wet 75 van 1997) ✓✓ | (2) |
| | 1.2.5 | | 4 maande ✓✓ | (2) |
| 1.3 | 1.3.1 | D ✓✓ | proses om geskikte werkers te identifiseer vir bevorderingsposte in die besigheid | (2) |
| | 1.3.2 | C ✓✓ | wanneer die versekeraar die versekerde se verliese dek wanneer iets moontlik sal gebeur | (2) |
| | 1.3.3 | A ✓✓ | dien as barometer van ekonomiese toestande | (2) |
| | 1.3.4 | B ✓✓ | beskryf die pligte en verantwoordelikhede van werknemers in 'n spesifieke werk | (2) |
| | 1.3.5 | F ✓✓ | besighede wat gemeenskapsontwikkelingsprojekte borg. | (2) |

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B**VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWNG**

- 2.1 2.1.1 - Formulering van strategie √√
 - Implementering van strategie √√
 - Evaluering van strategie √√ (3 x 2) (6)
- 2.1.2 - Wedywering tussen mededingers √√
 - Bedreiging van nuwe toetreders √√
 - Bedingingskrag van verbruikers √√
 - Bedreiging van substituuatprodukte of dienste √√
 - Bedingingskrag van verskaffers √√ (5 x 2) (10)
- 2.2 2.2.1 Breëbasis-Swart Ekonomiese Bemagtiging √√ (1 x 2) (2)
- 2.2.2 - Bestuur √√
 - Gelyke Indiensneming √√
 - Vaardigheidsontwikkeling √√
 - Voorkeurverkryging √√
 - Ondernemingsontwikkeling √√
 - Maatskaplike verantwoordelikheid √√
 - Gelykheids-eienaarskap √√ (Enige 3 x 2) (6)
- 2.2.3 - Vermeerdering van die aantal swart mense wat eienaarskap en in beheer van bestaande of nuwe ondernemings is. √√√
 - Vermeerdering van die mate waarop swart vroue besit en bestuur van bestaande en nuwe ondernemings. √√√
 - Bevordering van ekonomiese transformasie ten einde betekenisvolle deelname van swart mense in die ekonomie teweeg te bring. √√√ (Enige 2 x 3) (6)
- 2.3 2.3.1 - Kayo-skoenvervaardiger/Sekondêre Sektor √
 - Beperkte beheer oor die mikro-omgewing √√
 - Sport Skoenwinkel/Tersiêre Sektor √
 - Volle beheer oor die verkoop van gerieflike en formele skoene √√
 - Smith (EDMS)BPK/Sekondêre Sektor √
 - Volle beheer oor die verskaffing van leer- en rubberprodukte √√
 - Mathomo plaas/Primêre Sektor √
 - Volle beheer oor die teel van diere √√ (Enige 3 x 3) (9)
- 2.3.2 - Primêre sektor √ – Volle beheer √√
 - Sekondêre sektor √ – Geen beheer/Volle beheer/Beperkte beheer √√
 - Tersiêre sektor √ – Volle beheer/Geen beheer √√ (3 x 3) (9)

- 2.4 - Die besigheid geniet steun onder die publiek ✓✓
 - Die gemeenskapsprojekte help om beleggers te lok ✓✓
 - Die beeld van die onderneming word bevorder ✓✓
 - Werkers se gesondheid word bevorder ✓✓
 - 'n Veilige gesonde werkplek word geskep ✓✓
 - Kwaliteit werkers met die nodige vaardighede word gelewer ✓✓
 - Enige ander relevante sosiale program uitwerkings. (Enige 4 x 2) (8)
- 2.5 - Onafhanklikheid ✓✓
 - Volhoubaarheid ✓✓
 - Innovering ✓✓
 - Goeie bestuur ✓✓
 - Regverdigheid ✓✓
 - Spesifieke aandeelhouders ✓✓
 - Deursigtheid ✓✓
 - Sosiale transformasie – vereiste gespesifiseer ✓✓
 - Raad van direkteure ✓✓
 - Verantwoordelikheid en ouditeringskondisies ✓✓ (Enige 4 x 2) (8)
- [60]**

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

3.1	3.1.1	Leierskap	Bestuur
		1. Leiers word gebore met ingebore eienskappe. ✓	1. Persone is bestuurders as gevolg van hul posisies. ✓
		2. Leiers fokus op mense en inspireer of beïnvloed ander om wenners te wees. ✓	2. Bestuurders fokus op stelsels en strukture. ✓
		3. Probeer altyd om die beste manier te vind om 'n taak te voltooi. ✓	3. Bestuurders dwing reëls en regulasie af op ondergeskiktes, alhoewel dit nie altyd die mees effektiefste is nie. ✓
		4. Leiers het mag as gevolg van hul kennis en vaardighede en mense volg altyd 'n leier deur vrye keuse. ✓	4. 'n Bestuurder beskik oor mag as gevolg van die posisie wat hy/sy beklee. ✓
		5. 'n Leier is 'n ontwikkelaar. ✓	5. Bestuurders onderhou. ✓
		6. Leiers is altyd aktief wanneer take afgehandel word. ✓	6. Bestuurders versprei take onder ander in 'n span en tree as adviseurs op. ✓

(Enige 5 x 2) (10)

- 3.1.2
- Ja ✓✓
 - Dit hang af van die aard en funksie van die werk/maatskappy/organisasie. ✓✓
 - Enige ander relevante motivering wat verband hou met leierskapstyle.

OF

- Nee ✓✓
- Elke situasie is uniek en 'n leier moet aanpas. ✓✓
- Enige ander relevante motivering wat verband hou met die gebruik van een leierskapstyl.

LET WEL: Indien die JA/NEE beleid toegepas is – merk tot 'n maksimum van 4

Indien slegs JA/NEE – geen punte

	Ja/Nee	(2)
Motivering	(Enige 1 x 2)	(2)
	Maks.	(4)

- | | | | |
|-----|-------|---|--------|
| 3.2 | 3.2.1 | R30 000 x 3% = R900
R30 000 + R900 = R30 900 √√ | 1 jaar |
| | | R30 900 x 3% = R927
R30 900 + R927 = R31 827 √√ | 2 jaar |
| | | R31 827 x 3% = R954,81
R31 827 + R954,81 = R32 781,81 √√ | 3 jaar |

Saamgestelde rente is dus = R32 781,81 – R30 000 = R2 781,81✓✓

(8)

OF

$$\text{Saamgestelde rente} = P \times (1 + r)^n - P$$

$$= R30\,000 \times \frac{(1+3)}{100} \sqrt{\sqrt{}}$$

$$= \text{R}32\,781,81 \sqrt{\sqrt{}}$$

(8)

- ### 3.2.2

Saamgestelde rente	Enkelvoudige Rente
<ul style="list-style-type: none"> Rente word by die oorspronklike beleggingsbedrag gevoeg indien dit rente verdien. $\sqrt{\sqrt{}}$ Die opbrengs op die belegging is hoër as die van enkelvoudige rente. $\sqrt{\sqrt{}}$ (2 x 2) (4) 	<ul style="list-style-type: none"> Die oorspronklike bedrag bly konstant. $\sqrt{\sqrt{}}$ Die opbrengs op die belegging is laer as die van saamgestelde rente. $\sqrt{\sqrt{}}$ (2 x 2) (4)

3.3	3.3.1	FAKTOR	SUKSESSE	MISLUKKING	
		Kapitaal	<ul style="list-style-type: none"> • Genoeg kapitaal kan deur die maatskappy bymekaar gemaak word deur die uitreiking van aandele. √√ • Skuldbriewe kan uitgereik word om meer kapitaal te verkry vir uitbreiding. √√ • Enige ander relevante antwoord oor hoe kapitaal 'n impak op die sukses van die maatskappy kan hê. 	<ul style="list-style-type: none"> • Privaat maatskappye mag nie aandele aan die publiek verkoop nie. √√ • Die feit dat daar nie genoeg aandele kapitaal bymekaar gemaak kan word nie, strem groei in die maatskappy. √√ • Enige ander relevante antwoord oor hoe te min kapitaal 'n impak op die mislukking van die maatskappy. √√ 	(Enige 2 x 2) (4)
	3.3.2	Belasting	<ul style="list-style-type: none"> • Maatskappye het die geleentheid om minder belasting te betaal. √√ • Dit word verkry deur toelaes ens. √√ • Enige ander relevante antwoord wat 'n impak op die sukses van 'n maatskappy het. 	<ul style="list-style-type: none"> • Maatskappy betaal dubbele belasting wat behoue inkomste verminder. √√ • Hoë belastingkoerse op winste kan veroorsaak dat die maatskappy sluit. √√ • Enig ander relevante antwoord wat 'n impak op die mislukking van 'n maatskappy mag het. 	(Enige 2 x 2) (4)
	3.3.3	Wetgewing	<ul style="list-style-type: none"> • Die aandeelhouders verloor nie hul persoonlike eiendom nie. √√ • Die maatskappy het beperkte aanspreeklikheid, dus sal die persoonlike aanspreeklikheid nie die maatskappy se bates beïnvloed nie. √√ • Die maatskappy is 'n regspersoon, onafhanklik van sy eienaars. √√ • Enige ander relevante antwoord oor hoe wetgewing die sukses van 'n maatskappy kan affekteer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedures en dokumentasie moet eers gefinaliseer word voor die maatskappy begin kan word. √√ • Die prosedures wat gevolg moet word voor 'n maatskappy gestig word kan tot 'n mislukking lei. √√ • Die maatskappy se lisensie kan deur KMIE (Kommissie vir Intellectuele Eiendomsreg) opgeskort word. √√ • Enige ander relevante antwoord oor hoe wetgewing tot die mislukking van 'n maatskappy kan lei. 	(Enige 2 x 2) (4)

3.4 MANIERE OM INLIGTING AAN TE BIED

- Grafieke ✓✓
- Diagramme ✓✓
- Sirkelgrafieke ✓✓
- Verslae van besighede ✓✓
- Tabelle ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met nieverbale aanbieding van inligting. (Enige 3 x 2) (6)

TERUGVOERING

- Kan positief of negatief wees/beide ✓✓
 - Terugvoering kan konstruktief wees op veranderinge wat gemaak kan word ✓✓
 - Gebruik 'n demokratiese leierskapstyl of enige ander styl wat pas by 'n gegewe situasie tyd. ✓✓
 - Terugvoering kan verbaal of nieverbaal is. ✓✓
 - Neem deelnemers in aanmerking ✓✓
 - Moenie die terugvoering te persoonlik opneem nie. ✓✓
 - Enige ander relevante antwoord om terugvoering te hanteer. ✓✓ (Enige 3 x 2) (6)
- Maks: (12)

3.5 Beleggingsgeleenthede

- Effektetrusts ✓✓
 - Banke ✓✓
 - Versekeringsmaatskappye ✓✓
 - Regerings kleinhandel-effekte ✓✓
 - Makelaars ✓✓ (Enige 3 x 2) (6)
- [60]

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1

DELPHI-TEGNIK	KRAGVELD-ANALISE
Metode om inligting te versamel deur 'n paneel van spesialiste. ✓✓	Metode om die verskillende kragte vir en teen die besluit te lys, evalueer en bespreek ✓✓
Die paneel deskundiges spesialiseer in 'n sekere gebied. ✓✓	Die huidige en gewenste situasie word bespreek. ✓✓
'n Vraelys word opgestel en aan die groep versprei. ✓✓	Al die kragte vir en kragte teen die verandering word gelys ✓✓
Som antwoorde op en 'n tweede vraelys word opgestel met die bevindings van die eerste vraelys ✓✓	Allokeer punte vir kragte vir en kragte teen op 'n numeriese skaal van 1–5. ✓✓
Versprei die tweede vraelys met die bevindings. ✓✓	Lys die kragte volgens sterkte; dryfkragte aan die linkerkant en remmende kragte aan die regterkant. ✓✓
(Enige 3 x 2) (6)	Analiseer beide kragte, identifiseer prioriteite en stel 'n aksieplan op. ✓✓ (Enige 3 x 2) (6)

Besigheidsprobleme

Delphi-tegniek: Is geskik om komplekse probleme op te los wat ervaring en deskundige kennis nodig het, byvoorbeeld argitekke. √√

Kragveld-analise: Is geskik vir besluitnemingsprosesse vir 'n groot aantal beleggingsgeleenthede waarvoor besluit moet word en waar die voor en nadele oorweeg moet word. √√ (2 x 2) (4)
Maks. (16)

4.2 4.2.1 Prys van goedere in plattelandse gebiede

- Afwesigheid van wetgewende liggame om prysregulasies/ voorgeskrewe pryse te monitor. √√
- Besighede wat ver van dorpe geleë is voeg vervoerkoste by hul pryse van dienste en goedere. √√
- Swak infrastruktuur lei tot geen mededinging. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die prys van goedere in plattelandse gebiede.

Aanbevelings

- Gereelde besoeke en montering deur wetgewende liggame. √√
- Ondersoek kostedoeltreffende maniere om goedere en dienste af te lewer. √√
- Die regering moet infrastruktuur in plattelandse gebied verbeter. √√
- Verskaffers moet saamwerk om beurte te maak om goedere en dienste te lewer. √√
- Enige ander relevante antwoord wat besighede moet aanspreek om pryse in plattelandse gebiede te reguleer.

Bespreking (Enige 2 x 2) (4)
Aanbeveling (Enige 1 x 2) (2)
Maks. (12)

4.2.2 Seksuele Teistering

- Quad-Pro Quo teistering – seksuele gunste in ruil vir loopbaan-gunste √√
- Sluit onwelkome seksuele toenadering, byvoorbeeld grappies, of aanraking, wat 'n persoon ongemaklik laat voel. √√
- Sluit ook in seksuele gunste om finansieel bevoordeel te word. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met seksuele teistering.

Aanbevelings

- Lei werkers op oor seksuele teistering. √√
- Stel duidelik beleid op oor seksuele teistering wat in die besigheid se Gedragskode vervat moet word. √√
- Laat die besigheid voldoen aan wat die wet vereis. √√
- Enige relevante antwoord wat verband hou met die manier hoe besighede seksuele teistering aanspreek.

Bespreking (Enige 2 x 2) (4)
Aanbeveling (Enige 1 x 2) (2)

4.3 **Stappe in probleemoplossing**

Definieer die probleem.

- Versamel soveel as moontlik inligting oor die oorsake van die probleem.

Identifiseer die probleem

- Mislukking om die uitdaging/probleem te identifiseer kan lei dat die besigheid nie sy doelwitte bereik nie.

Genereer soveel as moontlike alternatiewe oplossings.

- Besluit wat die probleem veroorsaak het en identifiseer al die moontlike alternatiewe om die probleem op te los.

Evalueer al die alternatiewe.

- Bestudeer al die moontlike oplossings se voor- en nadele.

Kies die beste alternatief.

- Identifiseer watter oplossing sal die beste vir die probleem werk.

Evalueer die sukses van die besluit.

- Die bestuurder moet 'n Gantt-kaart opstel waar spertye op aangedui is.

Implementeer die aksieplan

- Die bestuurder moet die beplande aksie of oplossing uitvoer.

Evalueer die besluit

- Evalueer die resultaat
- Assesseer of die probleem heeltemal of slegs gedeeltelik opgelos is.
- Korrektiewe maatreëls word getref.

(Aanvaar enige volgorde)

(Enige 6 x 2)

(12)

4.4 **Kenmerke van 'n suksesvolle span**

- Elke lid het nie nodige vaardighede vir die taak wat hy/sy taak in die span moet uitvoer. ✓✓
- Die span moet realistiese doelwitte en objektiewe stel. ✓✓
- Spanlede is gemotiveer wanneer hulle as 'n span saamwerk. ✓✓
- Spanlede werk saam en streef na gemeenskaplike doele. ✓✓
- Spanlede respekteer mekaar se ervaring en vaardighede. ✓✓
- Spanlede is gemotiveer en ondersteun mekaar. ✓✓
- Spanlede help mekaar. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die kenmerke van 'n suksesvolle span.

(Enige 4 x 2)

(8)

4.5 Grieweprosedure

- Verbale aanklag ✓ – Die werknemer lê 'n klag by sy onmiddellike toesighouer.
- Die onmiddellike toesighouer moet die klagte binne 10 dae oplos. ✓✓
- Geskrewe formele klag ✓ – Indien die werker nie tevrede is met die uitslag nie voorgestelde oplossing kan hy/sy 'n formele geskrewe klag by die volgende bestuursvlak lê. ✓✓
- Verdere ondersoek deur die bestuursvlak vind plaas – Herondersoek die probleem en 'n oplossing word voorgestel asook 'n aanbeveling word gemaak. ✓✓
- Oplossing van die probleem ✓ – Die grief is opgelos en die werker is gelukkig. ✓✓
- Verklaring van 'n dispuut ✓ – Indien die grief nog nie opgelos is nie kan die werker arbeidswetgewing of gemenereg nader om die probleem op te los. ✓✓
- In hierdie geval kan die KVBA as 'n eksterne liggaam genader word om die grief op te los. ✓✓
- Enige relevante antwoord wat verband hou met stappe in die grieweprosedure.

LET WEL: Stappe ken in enige volgorde wees.

Stappe: 1 punt
Verduidelik: 2 punte
(Enige 4 x 3)

(12)
[60]

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHED

5.1 5.1.1 Doel van die Arbeidsverhoudingswet (Wet 66 van 1995)

- Voorsien 'n raamwerk waarin werknemers, werkersunies en werkgewers saamwerk om sake wat verband hou met werkplek, byvoorbeeld salarisse te bespreek. ✓✓
- Bevorder eenvoudige prosedures vir die registrasie van vakbonde en werkgewersorganisasies. ✓✓
- Verantwoordelik vir die stigting van die Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie. ✓✓
- Voorsien die reg om te staak teen afdanking en fasiliteer arbeidsverskille. ✓✓
- Bevorder ordelike onderhandelinge en werknemersbetrokkenheid by besluitneming. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doelwitte van die Arbeidsverhoudingswet. (Enige 4 x 2)

(8)

5.1.2 Doel van die Nasionale Kredietwet, 2005 (Wet 34 van 2005)

- Beskerm die verbruiker teen onregverdigde krediettransaksies. ✓✓
- Moedig verantwoordelike kredietverlening aan. ✓✓
- Regverdig regte en verantwoordelikheid vir beide verbruikers sowel as kredietverskaffers. ✓✓
- Die NKW reguleer ook die rentekoers wat kredietverskaffers vir verbruikers mag vra. ✓✓

- Maak voorsiening vir die stigting van die Nasionale Kredietreguleerder die Nasionale Krediettribunaal en registrasie van die Kredietburo. ✓✓
- Ontmoedig onverantwoordelike toestaan van krediet aan verbruikers deur kredietverskaffers word ontmoedig. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van die wet (NKW). (Enige 4 x 2) (8)

5.2 5.2.1 Dienskontrak

Verduideliking:

- Beskerm beide die werknemer en die werkgever omdat dit hulle wetlik bind. ✓✓
- Die kontrak moet die wetlike aspekte van die kontrak stipuleer. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die belangrikheid van die dienskontrak. (Enige 1 x 2) Maks. (2)
- Persoonlike besonderhede van die werknemer: ouderdom, naam, adresse, identiteitsnommer, ens. ✓✓
- Besonderhede van die besigheid: naam en adres van besigheid ✓✓
- Postitel ✓✓
- Normale plek van werk ✓✓
- Ooreenkoms tussen die besigheid en vakbonde ✓✓
- Aanvangsdatum ✓✓
- Proeftydperk ✓✓
- Aard en ure van werk ✓✓
- Vergoeding: weekliks, maandeliks en enige ander voordele ✓✓
- Kennisgewingstydperk ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die dienskontrak verband hou. (Enige 4 x 2) (8) Maks. (10)

5.2.2 Beëindiging van die dienskontrak

- Afdanking ✓✓
- Aftrede ✓✓
- Bedanking ✓✓
- Oortolligheid ✓✓ (Enige 2 x 2) (4)

5.3 Verduideliking van risikobestuur

- Die King-verslag oor korporatiewe bestuur stel voor dat risikobestuur as een van die besigheidsfunksies op sy eie moet funksioneer. ✓✓
- Die funksie hanteer hoe risiko's vermy, verminder, elimineer of voorkom kan word. ✓✓
- Die volgende prosesse is belangrik in risikobestuur, dit is identifisering van risiko's, risikobehoor en risiko-befondsing. ✓✓ (Enige 2 x 2) (4)

Kwaliteitwerkverrigting

- Die besigheid moet stelsels in plek stel wat risiko's vroeg kan identifiseer waaraan die besigheid blootgestel word. ✓✓
- Alle risiko's, maak nie saak hoe onbenullig dit is nie moet aangeteken word. ✓✓
- Die risiko's beheer maatreëls verminder die kanse dat die besigheid verliese sal ly. ✓✓
- Veiligheidsmaatreëls, byvoorbeeld branduitgange en brand ontsnap-roetes, voorkom dat werkers vas gekeer sal word indien 'n brand uitbreek wat weer lewens spaar en beserings voorkom. ✓✓

(Enige 3 x 2) (6)

Maks. (10)

5.4 5.4.1 Werksontleding(a) Pligte: Kontakverskaffers ✓✓

Liasseer dokumente en lêers sorgvuldig ✓✓

Kommunikeer met die publiek en beantwoord alle

navrae ✓✓

(Enige 1 x 2)

(2)

(b) Persoonlikheidskwaliteite: Goeie interpersoonlike

vaardighede. ✓✓

Die vermoë om duidelik te

kommunikeer. ✓✓

Goeie organisatoriese vaardighede. ✓✓

(Enige 1 x 2)

(2)

5.4.2 Seleksieproses

(c) Ontvang aansoeke ✓✓

(d) Sorteer aansoeke ✓✓

(e) Evalueer CV's en stel 'n kortlys op ✓✓

(f) Gaan die inligting in CV's na ✓✓

(g) Onderhoude ✓✓

(h) Toetsing ✓✓

(i) Aanstellingsbrief ✓✓

(Enige 5 x 2)

(10)

5.5 Wet op Beroepsbeserings en Siektes (Wet 61 van 1997)

- Werknemers wat tydelik ongeskik is. ✓✓
- Werknemers wat permanent gestremd/ongeskik is. ✓✓
- Afhanklikes van werknemers wat by 'n werk seergekry het as gevolg van 'n ongeluk of siek geword het ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die wet se voordele.

(Enige 2 x 2)

(4)

5.6 Lopende Betaalstelsel (LBS)

- Verwys na die bedrag wat persoon aan belasting sal betaal afhangend wat die persoon verdien, sy ouderdom en of die persoon van sekere belasting vrygestel word. ✓✓
- Inkomstebelasting wat gebaseer word op 'n persoon se jaarlikse bruto-salaris. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met (LBS).

(Enige 1 x 2)

(2)

[60]

VRAAG 6: DIVERSE ONDERWERPE**6.1 6.1.1 Voordele van sosiale verantwoordelikheid**

- Verhoog verkope as gevolg van verbruikerslojaliteit ✓✓
- Liefdadigheidsprojekte bevredig die behoeftes van die benadeeldes ✓✓
- Die betrokkenheid van die onderneming in opvoeding, werkskepping en ander opheffingsprogramme bemagtig gemeenskappe ✓✓
- Dit lei tot verbetering van kwaliteit in produkte en ander voordele ✓✓
- Enige ander relevante antwoorde wat verband hou met die voordele van sosiale verantwoordelikheid (Enige 3 x 2) (6)

Nadele van sosiale verantwoordelikheid

- Het 'n invloed op die finansiële vertoning van die besigheid ✓
- Indien die besigheid nie meer die programme ondersteun, kan die gemeenskap hul ondersteuning en onttrek en die besigheid se beeld sal geskaad word ✓✓
- Die gemeenskap mag die besigheid nie ondersteun nie ✓✓
- Probleme word ondervind sover wetgewing en sosiale verantwoordelikhedsprogramme betref ✓✓
- Enige ander relevante antwoorde wat verband hou met die nadele van sosiale verantwoordelikheid (Enige 3 x 2) (6)

6.1.2 Korporatiewe sosiale belegging

- Enige projek wat deur 'n besigheid inisieer word wat nie deel uit maak van die besigheid se normale aktiwiteite en ook nie direk gemik is op die verhoging in wins nie. ✓✓
- Die projekte konsentreer op gemeenskapsontwikkeling. ✓✓ (4)

6.2 6.2.1 KVBA – Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie ✓✓ (2)**6.2.2 Maniere om dispute op te los**

- Versoening ✓✓
- Arbitrasie ✓✓
- Bemiddeling ✓✓
- Industriële aksies ✓✓ (8)

6.2.3 Bemiddeling

- Die bemiddelaar sal saam met die partye werk om 'n bevredigende skikking te bereik. ✓✓
- Die bemiddelaar sal sy eie opinie en voorstelle gee wat die probleem moontlik sal oplos. ✓✓ (Sub maks.) (2)

Arbitrasie

- Die arbitrator wat deur albei partye goedgekeur is, sal na al twee partye se weergawe luister, en dan met 'n oplossing kom. ✓✓
 - Die arbitrator se beslissing is finaal en bindend. ✓✓
 - Enig ander relevante antwoorde wat verband hou met die verskil tussen bemiddeling en arbitrasie. (Sub maks.) (2)
- Maks. (4)

6.3 **Prosedure wat gevolg moet word voordat 'n persoon in diens geneem moet word.**

- Werwing ✓✓
- Seleksie ✓✓
- Kortlys ✓✓
- Verwysings nagaan ✓✓
- Onderhoude ✓✓
- Aanlegtoets ✓✓
- Mediese toets ✓✓
- Vaardigheidstoets ✓✓
- Psigometriese toets ✓✓
- Plasing ✓✓
- Induksie/oriëntering ✓✓
- Opleiding ✓✓

(Enige 7 x 2) (14)

6.4 6.4.1 **Funksies van die JSB**

- Verskaf geleentheid vir finansiële instellings om hul geld te belê ✓✓
- Verskaf 'n mark vir aandeletransaksies ✓✓
- Is 'n kapitaalmark ✓✓
- Moedig nuwe en klein beleggers aan ✓✓
- Is 'n skakel tussen die belegger en entrepreneur ✓✓
- Barometer van ekonomiese aktiwiteite ✓✓
- Kanaliseer fondse na handel en industrie en publiseer daaglikse aandelepryse aan die publiek ✓✓
- Word volgens streng reëls ten opsigte van verhandeling bedryf om bedrog te voorkom ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die funksies van die JSB.

(Enige 4 x 2) (8)

6.4.2 **Verskil tussen voorkeuraandeel en gewone aandeel**

Voorkeuraandeel	Gewone aandeel
<ul style="list-style-type: none"> • Ontvang 'n vaste dividendkoers per jaar en word eerste uitbetaal. ✓✓ • Het voordeel bo gewone aandeel by uitbetaling. ✓✓ • Word steeds uitbetaal nadat krediteure betaal is by bankrotskap. ✓✓ 	<ul style="list-style-type: none"> • Ontvang nie 'n vaste dividendkoers nie, en word laaste uitbetaal. ✓✓ • Mag hoër dividend ontvang as daar hoër wins is. ✓✓ • Geen uitbetaling indien die maatskappy bankrot speel nie. ✓✓
(Enige 2 x 2) (4)	(Enige 2 x 2) (4)

Maks. (8)

[60]

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C**VRAAG 7****7.1 Inleiding**

- Hierdie wet dra by tot die ekonomiese groei van Suid-Afrika. ✓
- Die wet skep werkgeleenthede vir voorheen benadeelde persone deur vaardigheidsprogramme. ✓✓
- Die wet maak ook voorsiening vir SOOO's. ✓✓
- Enige ander relevante inleiding wat met vaardigheidsontwikkeling verband hou. (Maks.) (2)

**7.2 Doel van die Vaardigheidsontwikkelswet
Beskrywing**

- Die wet ontwikkel en verbeter die vaardighede van die Suid-Afrikaanse werkersmag. ✓✓
- Die werkplek word beskou as 'n aktiewe leeromgewing. ✓✓
- Moedig werknemers aan om aan leerlingskappe deel te neem. ✓✓
- Verseker kwaliteit opvoeding en opleiding in die werkplek. ✓✓
- Help mense wat werkloos is om werk te kry. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die VOW verband hou. (Sub maks.) (6)

Evaluering

- Leerlingskappe lei tot beter kwalifikasies en/of gee die persoon krediete om 'n beter kwalifikasie te verkry. ✓✓
- 'n Leerlingskap is 'n kontrak tussen 'n leerder, die werkgewer en die opleiding-instansie vir 'n spesifieke periode, wat lei tot die verkryging van 'n nasionale kwalifikasie. ✓✓
- Lei tot ekonomiese groei omdat meer leerders werkervaring en opleiding kry. ✓✓
- Fondse word deur die vaardigheidsheffingstelsel beskikbaar gestel. ✓✓
- Stadige progressie word egter gemaak omdat baie werkers vaardigheid aangeleer moet word en onbewus van die wet is. ✓✓
- Sommige besighede voldoen nie aan die vereistes van Vaardigheidsontwikkelswet nie. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die evaluering van die VOW verband hou. (Sub maks.) (8)

**7.3 Befondsing van Vaardigheidsontwikkeling
Beskrywing**

- Werknemers (werknemers wat vir die Lopende Betaalstelsel by SAID geregistreer is) moet gereelde betalings aan die fonds maak. ✓✓
- Werknemers wat meer as R500 000 per jaar verdien moet 1% van hul salaris oorbetaal aan die fonds. ✓✓
- Volgens die Vaardigheidsontwikkelsheffingswetgewing mag ondernemings wat nie die belasting betaal nie, nie eis teen die fonds nie, maar indien hulle leerlingskapprogramme aanbied, hulle teen die leerlingskapsfonds kan eis. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met befondsing van die wet verband hou. (Sub maks.) (4)

Evaluering

- Nie alle besighede betaal die fonds nie. ✓✓
- Die besighede wat moet betaal, maar nie betaal kan beboet word. ✓✓
- Tekorte aan opleidingsentrums veroorsaak dat sommige besighede nie hul werknemers oplei nie. ✓✓
- Geen eis kan ingestel word vir die nie gebruik van die 60% deel wat besighede kan eis nie. ✓✓ (Sub maks.) (6)

7.4 Gebruik van die vaardigheidsheffing**Beskrywing**

- 80% van die fonds word aan relevante SOOO's betaal. ✓✓
- 20% word aan die Nasionale Vaardigheidsfonds betaal wat deur die Nasionale Vaardigheidsowerheid gebruik word. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met vaardigheidsheffing. (Sub maks.) (4)

Evaluering

- SAID het die verantwoordelikheid om die fondse in te samel. ✓✓
- SOOO's gebruik soms nie die toegestane fondse maksimaal nie. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord in die gebruik van die vaardigheidsfonds. (Sub maks.) (4)

7.5 Doel van die Nasionale Vaardigheidontwikkelingsstrategie

- Help diegene wat nie tegniese vaardighede het nie om werk te kry. ✓✓
- Skep en verbeter 'n beter verhouding tussen werkgewers, opleiding en SOOO's. ✓✓
- Bevorder 'n vaardigheidstelsel wat effektief aan die behoeftes van die arbeidsmark voldoen. ✓✓
- Om die werkplek te verbind met die teoretiese kennis wat by opleidingsentrums geleer word. ✓✓
- Om die effektiwiteit van die vaardigheidsontwikkelingstelsel te verbeter. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doelwitte van vaardigheidsontwikkelingstelsel. (Maks.) (10)

7.6 Slotopmerking

- Die wet probeer om die wanbalanse van die verlede reg te stel wat deur apartheidsregering was in verband met vaardigheidsontwikkeling gelaat was. ✓✓
- Die wet bevorder die ekonomie van die land deur die ongeskoolde arbeidsmag te verminder. ✓✓
- Enige ander relevante slot wat met vaardigheidsontwikkeling verband hou. (Maks.) (2)

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	
Doel van die Vaardigheidsontwikkelswet	14	Maks. 32
Beskrywing		
Evaluering		
Vaardigheidsontwikkelsheffing	10	
Beskrywing		
Evaluering		
Gebruik van die Vaardigheidsheffing	8	
Beskrywing		
Evaluering		
Doel van die NVOS	10	
Slot	2	
INSIG		
Uitleg		2
Analise, interpretasie		2
Sintese		2
Oorspronklikheid, voorbeelde		2
TOTALE PUNTE		40

*UASO – Vir elke komponent
 Ken 2 punte toe indien aan alle vereistes voldoen is.
 Ken 1 punt toe indien aan sekere vereistes voldoen is.
 Ken 0 punte toe indien aan geen vereiste voldoen is.

[40]

VRAAG 8**8.1 Inleiding**

- Baie entrepreneurs en besigheidspersone is bekend met die verskillende bestuurs- en leierskapstyle wat in besighede aangetref word. ✓
- Verskillende situasies benodig verskillende bestuurs- en leierskapstyle ✓
- Die tipe werkers in 'n besigheid bepaal ook die tipe leierskap- en bestuurstyl wat toegepas moet word. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met leierskap en bestuur. (Enige 2 x 1) (2)

8.2 Onderskei tussen bestuur en leierskap**Bestuur**

- Bestuur gebruik finansiële- en fisiese bronne om menslike gedrag te beïnvloed om met die minste insette die meeste uitsette te lewer en so die doelwitte van die besigheid te bereik. ✓✓
- Enige ander relevante inligting rakende bestuur. (2)

Leierskap

- Leierskap word beskou 'n sosiale proses waar die leier ander beïnvloed om vrywillig saam te werk om die gemeenskaplike doelwitte te bereik. ✓✓
 - Enige ander relevante inligting rakende leierskap. (2)
- Maks. (4)

8.3 Beskrywing van Leierskap- en Bestuurstyl (Enige 3)

(1)

8.3.1 Outokratiese baas-gesentreerde styl ✓✓

- Die leier sê vir die werkers wat gedoen moet word, hoe dit gedoen moet word sonder om hul insette aan ag te neem. ✓✓
- Besluite word gemaak sonder om ondergeskiktes se menings en behoeftes in ag te neem. ✓✓
- Die leier gee slegs rigting en instruksies. ✓✓
- Dit kan word gebruik wanneer bestuursbesluite geïmplementeer word. ✓✓
- Dit word gebruik wanneer die bestuurder al die inligting wat nodig is byderhand het om die probleem op te los. ✓✓
- Enige ander relevante antwoorde wat met outokratiese/baas leierskapstyl verband hou.

Toepassing

- Word gebruik wanneer werkers nie hul samewerking wil gee nie. ✓✓
 - Word ook gebruik tydens krisissituasies. ✓✓
 - Word ook gebruik wanneer beleid of regeringswette geïmplementeer word. ✓✓
 - Enige ander relevante antwoord oor outokratiese leierskap.
- Tipe styl: (2)
Verduideliking: (Enige 5 x 2) (10)
Kommentaar/toepassing: (2)
Maks.: (10)

8.3.2 Laissez-faire/Vrye/Ondergeskikte leierskapstyl ✓✓

- Die leier is verantwoordelik vir die besluite wat deur die werkgewers gemaak word, dit is hy/sy bly aanspreeklik. ✓✓
- Die werkers word op hul eie gelos met minimale inmenging. ✓✓
- Die leier gee min rigting aan ondergeskiktes. ✓✓
- Hierdie styl word toegepas wanneer die leier werkers bemagtig deur die delegering van pligte. ✓✓
- Geskik wanneer werkers goed gekwalifiseerd en ervare is. ✓✓
- Enige ander relevante antwoorde wat verband hou met Laissez-faire leierskap.

Toepassing/kommentaar

- Hierdie styl is geskik wanneer werkers ervaring het en goed gekwalifiseerd is in die analisering van situasies en probleemoplossing. ✓✓
- Hierdie styl werk goed wanneer besigheide kreatiwiteit, innovering en aanpasbaarheid vereis. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met Laissez-faire leierskapstyl.

Tipe styl: (2)
 Verduideliking: (Enige 5 x 2) (10)
 Kommentaar/toepassing: (2)
 Maks. (10)

8.3.3 Charismatiese leierskapstyl ✓✓

- Die leier dien as 'n rolmodel. ✓✓
- Die leier het visie en kommunikeer goed met werkers. ✓✓
- Die leier beïnvloed ander deur sjarme en persoonlikheid. ✓✓
- Ondergeskiktes word geprys vir klein dingetjies wat hulle bereik. ✓✓
- Word deur politieke leiers, gelowiges en besigheidspanne gebruik. ✓✓
- Charismatiese leiers inspireer vertroue, geloof en om in hulleself te glo, wek selfvertroue en is betroubaar. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met charismatiese leierskapstyl.

Toepassing/Kommentaar

- Hierdie styl word gebruik wanneer die werkers se moraal laag is. ✓✓
- As 'n metode gebruik en werkers word gemotiveer. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat van toepassing op charismatiese leierskap is.

Tipe styl: (2)
 Verduideliking: (Enige 5 x 2) (10)
 Kommentaar/toepassing: (2)
 Maks: (10)

- 8.3.4 Deelnemende/Demokratiese leierskap/Konsulterende leierskap ✓✓
- Die leier neem die behoefte van ander in ag en moedig hulle aan om deel te vorm van die groep. ✓✓
 - Beter besluite word geneem. ✓✓
 - Die styl is 'n langdurige proses veral wanneer verskillende besluite geneem word en idees bespreek word. ✓✓
 - Werkers word deel van die besluitnemingsproses gemaak maar neem die finale besluit. ✓✓
 - Hierdie styl bevorder werkers se motivering en help die leier om die ondersteuning van die werkers te kry. ✓✓
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met demokratiese leierskapstyl. (Enige 5 x 2) (10)

Toepassing/Kommentaar

- Is effektief wanneer die leier nie al die inligting het om 'n besluit te maak nie. ✓✓
- Die leier maak werkers betrokke in besluitneming omdat hy/sy hulle wil motiveer. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord op die toepassing van demokratiese leierskapstyl.

Tipe styl: (2)
 Verduideliking: (Enige 5 x 2) (10)
 Kommentaar/toepassing: (2)
 Maks: (10)

LET WEL: Slegs 3 style. Submaksimum is 3 x 10 = 30

8.4 Slotopmerking

- Verskillende leierskapstyle word beïnvloed deur die aard van die besigheid en die ervaring van die werkers. ✓✓
- Die persoonlikheid van die leier speel 'n belangrike rol wanneer 'n leierstyl toegepas moet word. ✓✓
- Enige ander relevant samevatting wat verband hou met bestuur/leierskap. (Enige 2 x 1) (2)

Subtotaal 39: Maks. 32

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Verminder tot	Subtotaal	Totaal
Inleiding			2	Maks. 32
Bestuur en Leierskap	4		4	
Enige DRIE SLEGS Leierskapstyl 1	Tipe 2 Beskrywing 10 Toepassing 2	Maks. 10	30	
Leierskapstyl 2	Tipe 2 Beskrywing 10 Toepassing 2	Maks. 10		
Leierskapstyl 3	Tipe 2 Beskrywing 10 Toepassing 2	Maks. 10		
Slot			2	
INSIG* (UASO)				
Uitleg				2
Analise, Interpretasie				2
Sintese				2
Oorspronklikheid, Voorbeelde				2
TOTALE PUNTE				40

*UASO – Vir elke komponent
 Ken 2 punte toe indien aan alle vereistes voldoen is
 Ken 1 punt toe indien aan sekere vereistes voldoen is
 Ken 0 punte toe indien aan geen vereiste voldoen is nie

[40]

VRAAG 9**9.1 Inleiding**

- Konflik verwys na die verskil of meningsverskil in idees, opinies, beginsels of beleide.
- Dit trek werkers se aandag weg van die werk en het 'n groot impak op die daaglikse funksionering van die besigheid.
- Werkers lewer gewoonlik onproduktiewe werk indien daar konflik onder hul ontstaan.
- Enige ander relevant definisie van konflik. (Enige 2 x 1) (2)

9.2 Oorsake van konflik

Spanwerk ontbreek ✓✓

- Wanneer een werker glo dat sy opinies, kennis of idees beter is as die van die spanlede. ✓

Onregverdigte behandeling ✓✓

- Wanneer bestuurders voortrek, byvoorbeeld wanneer 'n persoon nie aangespreek word wanneer hy/sy laat kom of afwesig is sonder redes, maar ander word wel. ✓

Diskriminasie op grond van geslag ✓✓

- Wanneer bestuurders vroulike werkers anders as manlike werkers behandel. ✓
- Verskil in salarisse op grond van geslag/ras.

Persoonlikhede/Sosiale botsings ✓✓

- Werkers wat mekaar nie verstaan as gevolg van verskillende persoonlikhede. ✓
- Verskillende kulture en onvermoë om werkers se oortuigings te verstaan lei tot verskillende werkverhoudinge. ✓

Swak kommunikasie ✓✓

- Wanneer werkers nie ingelig is oor ontwikkeling in die werkplek nie en ook nie deel van die besluitnemingsproses is nie. ✓

Beperkte hulpbronne ✓✓

- Indien al die departemente nie toegang tot dieselfde hulpbronne het nie, kan dit tot konflik lei. ✓

Opskrif (4 x 2) (8)
Verduideliking (4 x 1) (4)
Maks. (12)

9.3 Tipe konflik

Interpersoonlike konflik ✓✓

- Vind plaas tussen twee kollegas wanneer daar verskille oor 'n saak is of opinies is. ✓

Intra-groep konflik ✓✓

- Konflik tussen twee spanlede wat argumenteer oor die beste manier om 'n taak uit te voer./Twee departementele bestuurders wat argumenteer omdat 'n sekere bestelling nie betaal is nie. ✓

Inter-organisatoriese konflik ✓✓

- Konflik tussen die organisasie en sy verskaffers. ✓

Konflik tussen twee kollegas op dieselfde bestuursvlak ✓

- Konflik tussen die finansiële bestuurder en die produksiebestuurder oor die produksiebegroting ✓✓

Konflik tussen bestuurders en 'n ondergeskikte ✓

- Konflik tussen 'n bestuurder wat ongelukkig is oor 'n werker wat nie sy samewerking gee nie. ✓

Benadering-Benadering (+ en +) ✓✓

- Twee positiewe, byvoorbeeld om 'n maatskappymotor of 'n verhoging in salaris te kry. ✓

Opskrif (2 x 2): (4)
Verduideliking (2 x 1): (2)
Maks. (6)

9.4 Evaluering

9.4.1 Maniere om konflik te hanteer/verminder deur bestuur

- Stel beleid en prosedure op en kommunikeer dit aan alle werknemers. ✓✓
- Gereelde personeelontwikkelingsessies om konflik te verminder. ✓✓
- Om 'n etiese en gedragskode saam te stel en in plek te sit. ✓✓
- Laat werknemers deel uitmaak van besluitneming. ✓✓
- Stel werkplekforums in plek sodat enige uitdagings betyds opgelos kan word. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die hantering/vermindering van konflik deur bestuur. (3 x 2) (6)

9.4.2 Manier om konflik te verminder/hanteer deur werkplekforums

- Maak seker dat werknemers deel uitmaak van besluitneming wat hul werksomstandighede affekteer. ✓✓
- Raadpleging tussen werkgewers en werknemers. ✓✓
- Bevorder werkplek-effektiwiteit. ✓✓
- Ontwikkel beter werkplekverhoudinge tussen werkgewers en werknemers. ✓✓
- Bevorder die belange van alle werkers. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met pogings om konflik deur werkplekforums te verminder/hanteer. (4 x 2) (8)

9.4.3 Maniere om konflik op te los deur vakbonde/werkersunies

- Om met die regering en ander belanghebbendes saam te werk om die bes moontlike ooreenkoms te vind om werkers se probleme op te los. √√
- Om werksekuriteit vir werkers te verkry. √√
- Om te onderhandel vir werkers se regte, byvoorbeeld werksure, oortyd, verlof, siekteverlof wat werkers sal bevoordeel. √√
- Bevorder vaardigheidsontwikkeling, opvoeding en opleiding van werkers. √√
- Verbeter werksomstandighede in die werksplek. √√
- Verseker die regverdige behandeling van werkers in die werkplek. √√
- Enige ander relevante maniere om konflik deur vakbonde te hanteer/verminder. (4 x 2) (8)

9.5 Slotopmerking

- Effektiewe konflikbestuur bou vertroue, verhoog produktiwiteit en verminder afwesigheid. √√
- Bestuur moet konflik sien as 'n proses wat goed bestuur moet word, maar nooit vermy moet word nie. √√
- Enige ander relevante slot wat verband hou met konflik. (1 x 2) (2)

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE			MAKSIMUM	TOTAAL
9.1	Inleiding		2	Maks. 32
9.2	Oorsake van konflik		12	
9.3	Tipe konflik		6	
9.4	9.4.1	Maniere om konflik te hanteer/verminder deur bestuur	6	
	9.4.2	Maniere om konflik te hanteer/verminder deur werkplekforums	8	
	9.4.3	Manier om konflik te hanteer/verminder deur vakbonde	8	
9.5	Slot		2	
INSIG				
Uitleg				2
Analise, interpretasie				2
Sintese				2
Oorspronklikheid, voorbeelde				2
TOTALE PUNTE				40

*UASO – Vir elke komponent

Ken 2 punte toe indien aan alle vereistes voldoen is

Ken 1 punt toe indien aan sekere vereistes voldoen is

Ken 0 punte toe indien aan geen vereiste voldoen is nie

[40]

VRAAG 10**10.1 Inleiding**

- Alle besighede bestaan uit agt besigheidsfunksies wat interafhanklik met mekaar werk om sukses van die besigheid te verseker. ✓
- Een persoon wat strewe om 'n spesifieke doel te bereik sal nooit kwaliteitwerkverrigtinge vir die besigheid verseker nie. ✓
- Besighede moet kwaliteitbeheerstelsels in plek stel om te meet hoe die besigheid vaar. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met kwaliteitwerkverrigting van 'n besigheid. (Enige 2 x 1) (2)

10.2 BEMARKINGSFUNKSIE

- Deur die publiek bewus te maak van wat beskikbaar is deur advertering, ens. ✓✓
- Om prystegnieke te gebruik om mededingende voordeel te verseker. ✓✓
- Deur goedere en dienste binne bereik van die verbruiker te bring deur opberging, verspreiding en reklame. ✓✓ (Enige 2 x 2) (4)

Effektiewe kwaliteitwerkverrigtinge

- Nuwe produkte moet adverteer word om verbruikers te lok.
 - Strewe na groter marktaandeel. ✓✓
 - Bemarkingskommunikasie-beleid moet goed implementeer word sodat verbruikers bewus moet wees van die produk of diens. ✓✓
 - Prystegnieke moet goed gebruik word sodat die besigheid 'n mededingende voordeel kan geniet. ✓✓ (Enige 3 x 2) (6)
- Beskrywing: (4)
Kwaliteitwerkverrigting (3 x 2) (6)
Maks. (10)

10.3 ALGEMENE BESTUUR

- Algemene bestuur moet strategiese planne ontwikkel, implementeer en monitor. ✓✓
- Om gedeelde visie, missie en waardes effektief te kommunikeer. ✓✓
- Dit bestaan uit aktiwiteite soos: beplanning, organisering, beheer, leiding en beheer uitgevoer moet word. ✓✓ (Enige 2 x 2) (4)

Effektiewe kwaliteitwerkverrigting

- 'n Strategiese plan moet in plek wees. ✓✓
 - Winsgewendheidsyfers moet vergelyk word. ✓✓
 - Om rigting te gee aan die besigheid en prioriteite vir die besigheid te ontwikkel. ✓✓
 - Die besigheid moet 'n positiewe beeld by verbruikers skep. ✓✓
 - Om navorsing te doen oor dinge wat die beeld van die besigheid kan bevorder. ✓✓
 - Om proaktief op te tree en te verseker dat die besigheid 'n mededingende voordeel bo mededingers het. ✓✓ (Enige 3 x 2) (6)
- Beskrywing: (4)
Kwaliteitwerkverrigting (3 x 2) (6)
Maks. (10)

10.4 OPENBARE BETREKKINGE

- Om 'n positiewe beeld te skep deur met die relevante belangegroep te skakel. √√
- Om met buitelanders te kommunikeer om erkenning as organisasie te verkry. √√ (2 x 2) (4)

Effektiewe kwaliteitwerkverrigting

- Om negatiewe publisiteit teen te gaan. √√
 - Om gereelde mediaverklarings te maak wat positief is. √√
 - Om 'n gerespekteerde posisie in die gemeenskap te verseker. √√
 - Om 'n goeie beeld te skep in die gemeenskap deur positiewe publisiteit. √√
 - Ander besigheidsfunksies word beïnvloed deur openbare verhoudings, byvoorbeeld verbeterde klanteverhoudings. (Enige 3 x 2) (6)
- Beskrywing: (4)
Kwaliteitwerkverrigting: (6)
Maks. (10)

10.5 MENSLIKE HULPBRONNE

- Om die geskikte persoon vir die regte werk of posisie te vind. √√
- Om 'n persoon aan te stel in 'n posisie waar sy vermoë tot voordeel van die besigheid gebruik kan word. √√ (Enige 2 x 2) (4)

Effektiewe kwaliteitwerkverrigting

- Deurlopende opleiding en ontwikkeling van personeel. √√
 - Voldoende opleiding en ontwikkelingsprogramme kan lei tot 'n hoogs stabiele personeel. √√
 - Lei tot 'n lae personeelomset. √√ (Enige 3 x 2) (6)
- Beskrywing: (4)
Kwaliteitwerkverrigting: (6)
Maks. (10)

10.6 Slotopmerking

- Besighede moet daarna streef om die behoeftes van verbruikers te bevredig. √√
 - Die besigheidsfunksies is nou interafhanklik met mekaar. √√
 - Besighede moet op datum bly met huidige besigheidsontwikkelings. √√
 - Die besigheidsfunksies kan nie in isolasie opereer nie. √√ (Enige 1 x 2) (2)
- Maks. (32)**

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks. 32
Kwaliteitwerkverrigtinge in Bemarking	10	
Kwaliteitwerkverrigtinge van Algemene bestuur	10	
Kwaliteitwerkverrigtinge van Openbare Betrekkinge	10	
Kwaliteitwerkverrigting van Menslike hulpbronne	10	
INSIG		
Uitleg		2
Analise en interpretasie		2
Oorspronklikheid en voorbeelde		2
Sintese		2
TOTAAL PUNTE		40

*UASO – Vir elke komponent

Ken 2 punte toe indien aan alle vereistes voldoen is

Ken 1 punt toe indien aan sekere vereistes voldoen is

Ken 0 punte toe indien aan geen vereiste voldoen is nie

[40]

TOTAAL AFDELING C: 80

GROOTTOTAAL: 300