



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

SEPTEMBER 2018

**BESIGHEIDSTUDIES
NASIENRIGLYN**

PUNTE: 300

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 48 bladsye.

NOTAS AAN NASIENERS

1. Kandidate se antwoorde vir AFDELING B en C moet in volsinne wees. Dit sal egter van die aard van die vraag afhang.
2. Omvattende nasienriglyne 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 nasienriglyne gegee word.
 - Uit 'n ander bron kom
 - Oorspronklik is
 - 'n Ander benadering gebruik

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

3. Neem kennis van ander verwante antwoorde wat deur kandidate voorsien word en ken punte diensooreenkomstig 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.)
4. Die woord 'subtotaal' word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.
5. Die doel daarvan om punte (gelei deur 'maks' in die uiteensetting van die punte) aan die regterkant te omkring is om konsekwenheid en akkuraatheid te verseker met die nasien van die skrifte asook met berekeninge/moderering.
6. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotale, soos aangedui by die toedeling van punte wat aan die einde van elke vraag verskyn. Dit moet deur 'maks.' in die nasienriglyn gelei word. Slegs die totaal vir elke vraag moet in die linkerkantlyn langs die toepaslike vraagnommer verskyn.
7. In 'n indirekte vraag moet die teorie sowel as die antwoord tersaaklik wees en verband hou met die vraag.
8. Foutiewe nommering van antwoorde in AFDELING A en B sal streng gepenaliseer word, daarom word korrekte nommering in alle afdelings sterk aanbeveel.
9. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n 'H' of 'R'.
10. Neem kennis dat geen punte toegeken sal word vir die aanduiding Ja/Nee in die evalueringstipe vrae wat motivering of bevestiging vereis nie. (Van toepassing op AFDELING B en C.)

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 'ontleed'.
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 nasienriglyne 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 Beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, onderskei/toon verskille/differensieer, regverdig, ontwerp, ontwikkel, ontleed, 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 aangebied het in AFDELING B en C-vrae wat een antwoord vereis.

14. AFDELING B

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

LET WEL: Dit is slegs van toepassing waar die getal feite gespesifiseer word.

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

- 14.3 Indien daar van kandidate verwag word om hulle eie voorbeelde/menings te gee, beredeneer dit ten einde die alternatiewe antwoorde te finaliseer.

14.4 Gebruik van die kognitiewe werkwoord en toekenning van punte:

- 14.4.1 Waar die getal feite gespesifiseer is wat vereis dat kandidate moet 'verduidelik/bespreek/beskryf', sal dit soos volg nagesien word:
- Opskrif/Feit 2 punte (of soos aangedui in die nasienriglyne)
 - Verduideliking 1 punt

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

- 14.4.2 Indien die getal feite nie gespesifiseer word nie, moet die kandidaat gelei word deur die aard van die vraag en die maksimum punte wat toegeken is.

- 14.5 **EEN punt sal 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:

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

LET WEL:

1. Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat herhaal word uit die inleiding en gevolgtrekking nie.
2. Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde **INLEIDING** en **GEVOLGTREKKING** nie voorkom nie.
3. Geen punte sal toegeken word vir 'Struktuur' as die opskrifte **'INLEIDING, GEVOLGTREKKING/SLOT'**, ens. nie 'n verduideliking insluit 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/nasienriglyne vir elke vraag aangedui.
- 15.5 Sien alle relevante feite na totdat die SUBMAKS/MAKS punte vir elke onderafdeling behaal is. Skryf 'SUBMAKS'/'MAKS' nadat maksimum punte behaal is.
- 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 van dieselfde subopskrifte gebruik maak nie. Onthou opskrifte en subopskrifte word aangemoedig en dra by tot insig (struktuur/logiese vloei/volgorde) en dui duidelikheid van denke aan.
(Sien PUNTE-UI TEENSETTING aan die einde van elke vraag.)
- 15.8 Indien 'n kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/interpreteer, kry hy/sy steeds punte vir struktuur.
- 15.9 Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat antwoorde geassesseer word in ooreenstemming met die puntetoekenning/subopskrifte soos aangedui in die nasienriglyne.
- 15.10 15.10.1 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.
- 15.10.2 Met ingang November 2015, sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon nie. Punte (✓) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie/waar ondernemings poog om nuwe produkte ✓ in bestaande markte bekend te stel.' ✓
Dit sal deur die aard en konteks van die vraag, sowel as die kognitiewe werkwoord wat gebruik is, gelei word.
- 15.11 Met ingang November 2017, sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite in die nasienriglyne as opskrifte getoon, nie noodwendig vir elke vraag geld nie. Dit sal deur die aard van die vraag bepaal word.

AFDELING A: VERPLIGTEND**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	C ✓✓		
	1.1.2	A ✓✓		
	1.1.3	B ✓✓		
	1.1.4	D ✓✓		
	1.1.5	A ✓✓		
	1.1.6	C ✓✓		
	1.1.7	C ✓✓		
	1.1.8	D ✓✓		
	1.1.9	D ✓✓		
	1.1.10	B ✓✓	(10 x 2)	(20)
1.2	1.2.1	Verbruikersbescherming ✓✓		
	1.2.2	vennootskap ✓✓		
	1.2.3	Jung ✓✓		
	1.2.4	diversiteit ✓✓		
	1.2.5	onderhoud ✓✓	(5 x 2)	(10)
1.3	1.3.1	I ✓✓		
	1.3.2	F ✓✓		
	1.3.3	G ✓✓		
	1.3.4	A ✓✓		
	1.3.5	C ✓✓	(5 x 2)	(10)

TOTAAL AFDELING A: 40

UITEENSETTING VAN PUNTE	
1.1	20
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	40

AFDELING B

Sien SLEGS die EERSTE DRIE antwoorde in hierdie afdeling na.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS**2.1 Besigheidsektore**

- Primêre ✓ sektor
- Sekondêre ✓ sektor
- Tersiere ✓ sektor

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

(3 x 1) (3)

2.2 Strategiese bestuursproses**OPSIE 1**

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

OF

OPSIE 2

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

LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.

Maks. (10)

2.3 2.3.1 **Soort diversifikasie**

- Horisontaal ✓✓

(2)

Motivering

- Deur ook koffie en koek in sy boekwinkel te verkoop. ✓

(1)

Maks. (3)

2.3.2 **Doeltreffendheid van horisontale diversifikasie**

- Horisontale diversifikasie is nie riskant nie ✓ omdat die besigheid alreeds vertrouwd is met sy huidige kliënte. ✓
- Verkope kan verhoog ✓ word deur die toevoeging van die nuwe onverwante produkte. ✓
- Die besigheid sal hoogs kompetend wees ✓ met die toevoeging van die nuwe onverwante produkte wat die teikenmark sal vergroot. ✓
- Die besigheid se huidige verspreidingskanale kan gebruik word ✓ om die nuwe produkte aan bestaande kliënte te bemark. ✓
- Die nuwe produkte kan verskillende verkooppatrone hê ✓ in vergelyking met die huidige produkte. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doeltreffendheid van horisontale diversifikasie.

Maks. (6)

2.4 **Produkontwikkeling en Markontwikkeling**

PRODUKONTWIKKELING	MARKONTWIKKELING
- Besighede genereer nuwe idees ✓ en ontwikkel 'n nuwe produk/diens. ✓	- 'n Proses om nuwe markte te ondersoek/vind ✓ vir bestaande produkte. ✓
- Die bekendstelling van 'n nuwe produk of diens ✓ aan bestaande markte. ✓	- Besighede verkoop hul bestaande produkte ✓ aan nuwe markte/ ✓ Sluit in die teiken van verbruikers in 'n potensiële mark ✓ wat buite die normale teikenmark is. ✓
- 'n Besigheid mag moontlike nuwe tegnologie benodig ✓ om nuwe produkte te ontwikkel. ✓	- Besighede moet navorsing doen oor die mark wat hulle wil betree. ✓
- Hulle verbeter/verander die verpakking van huidige produkte ✓ sodat hulle anders lyk en die mark aantrek. ✓	- Hulle verander die manier waarop die produkte versprei word ✓ om 'n ander mark te bereik. ✓
- Voorbeeld: 'n Selfoonvervaardiger ontwerp 'n nuwe foon ✓ wat ook vir internet telefoonoproepe gebruik kan word. ✓	- Voorbeeld: Vind nuwe markte ✓ in ander dorpe en stede. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met produkontwikkeling verband hou.	- Enige ander relevante antwoord wat met markontwikkeling verband hou.
Submaks. (2)	Submaks. (2)

Maks. (4)

- LET WEL:**
1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, solank die onderskeid net duidelik is.
 2. Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe, indien die onderskeid nie duidelik is nie./Sien slegs produkontwikkeling/markontwikkeling na.

- 2.5 2.5.1 Wet op Arbeidsverhoudinge✓✓ (2)
- Motivering**
- Die eienaar, Luke, laat nie die werkers toe om aan 'n vakbond van hul keuse te behoort nie.✓ (1)
- Maks. (3)
- 2.5.2 **Impak op besighede**
- Positiewe**
- Beskerm die regte/belange van besighede ✓ in arbeidsverwante kwessies. ✓
 - Beskerm werkgewers wat wettige uitsluiting toepas ✓ wanneer onderhandelinge tussen partye misluk. ✓
 - Verseker deelname van alle partye in kollektiewe bedinging/ besluitneming ✓ wat tot verminderde konflik in die werksplek lei. ✓
 - Arbeidsgeskille word gouer opgelos ✓ en is goedkoper. ✓
 - Werkplekforums kan opdrag kry om werkplekkwessies op te los ✓ omdat hulle aan besluitneming deelneem. ✓
 - Voorsien vir die oplos van dispute deur middel van konsensus ✓ tussen georganiseerde arbeid, die besigheid en die regering. ✓
 - Voorsien meganismes, ✓ bv. wetlike rade/kollektiewe bedinging/KVBA om arbeidsdispute op te los.✓
 - Voorkom onregverdige diskriminasie in die werkplek ✓ aangesien alle werknemers dieselfde geleenthede gegee moet word. ✓
 - Die Wet gee werkgewers die reg om werknemers af te dank/ontslaan✓ indien hulle aan onwettige/onbeskermdede stakings deelneem.✓
 - Werkgewers mag vergoeding eis ✓ deur die Arbeidshof vir skade gelei as gevolg van onwettige/onbeskermdede stakings. ✓
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe impak van die WAV op besighede.
- EN/OF**
- Negatiewe**
- Produktiwiteit/winsgewendheid kan afneem ✓ indien werknemers toegelaat word om aan die aktiwiteite van vakbonde gedurende werkstyl deel te neem. ✓
 - Vinnige besluitneming kan geraak word ✓ as werkplekforum- verteenwoordigers die werknemers se belange voor dié van die besigheid plaas. ✓
 - Dispuutoplossing deur konsensus ✓ kan tydrowend wees.✓
 - Inligting rakende werkplekkwessies kan aan vakunieverteenwoordigers onthul word ✓ wat dit dalk aan mededingers kan uitlek. ✓
 - Arbeidskoste verhoog✓ as gevolg van wettige stakings. ✓
 - Onbevoegde werkers kan verkry word as ✓ 'n besigheid oorgedra/aan nuwe eienaars verkoop word, en die nuwe werkgewer die bestaande indiensnemingskontrakte moet oorneem. ✓
 - Arbeidskonsultante kan aangestel word om aan arbeidsverwante kwessies aandag te gee ✓ wat baie duur kan wees. ✓
 - Verminder globale mededingendheid✓ as gevolg van laer produktiwiteit. ✓
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n negatiewe impak van die WAV op besighede.
- Maks. (8)

2.6 Bepalings van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes

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

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste VYF (5) na.
 2. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt toe vir 'n voorbeeld van 'n spesifieke bepaling.

Maks. (5)

2.7 Voordele van Wysingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en - siektes ('COIDA')

- Bevorder veiligheid ✓ in die werkplek. ✓
- Skep 'n raamwerk ✓ vir aanvaarbare indiensnemingspraktyke en veiligheidsregulasies. ✓
- Voorsien administratiewe riglyne/meganismes ✓ vir die hantering/prosessering van eise. ✓
- Skakel tyd/koste uit ✓ wat op uitgerekte siviele hofgedinge spandeer sou word. ✓
- Werkgewers word beskerm teen finansiële verpligtinge indien 'n ongeluk in die werksplek sou plaasvind ✓ op voorwaarde dat die werkgewer nie nalatig was nie. ✓
- Eisprosesse ✓ is relatief maklik. ✓
- Maak besighede meer maatskaplik verantwoordelik ✓ aangesien hul nie net lukraak werkers in gevaarlike werksomstandighede kan aanstel nie. ✓
- Werkers word met waardigheid en respek behandel, ✓ omdat besighede hulle as waardevolle bates beskou en nie slegs as werkers nie. ✓
- Dek alle werknemers in die werksplek, ✓ indien albei partye die nodige veiligheidsregulasies in die Wet nakom. ✓
- Werknemers dra nie by ✓ tot hierdie fonds nie. ✓
- Werknemers word finansiële vergoed vir enige besering/ongeskiktheid/gestremdheid ✓ wat uit die uitvoer van hul pligte in hul werksplek sou voortspruit. ✓
- In die geval van dood van 'n werknemer as gevolg van 'n werkverwante ongeluk/siekte, ✓ sal sy/haar afhanklike(s) finansiële steun ontvang. ✓
- Die werknemers ontvang mediese bystand ✓ op voorwaarde dat daar nie 'n ander mediese bystand-opsie is nie. ✓/Kan nie mediese bystand eis van dié fonds ✓ en mediese fonds nie. ✓
- Vergoeding aan 'n werknemer/die familie, ✓ is vrygestel van inkomstebelasting. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van COIDA.

Maks. (10)

2.8 Doeltreffendheid van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI) op besighede

- Bevorder gelyke geleenthede ✓ en regverdige behandeling in die werkplek. ✓
- Bevorder die implementering van regstellende aksie ✓ om die ongelykhede van die verlede aan te spreek. ✓
- Moedig diversiteit in die besigheid aan ✓ deur mense met/van verskillende rasse/ kulture / godsdienstige agtergronde aan te stel. ✓
- Voorsien alle werknemers gelyke geleenthede ✓ om gekeur/aangestel/bevorder te word in 'n pos. ✓
- Voorkom onregverdige diskriminasie teen werknemers ✓ in enige indiensnemingsbeleid/-praktyk op een/meer gronde, insluitend ras/geslag/ gestremdheid/taal, ✓ ens.
- Skep 'n raamwerk vir aanvaarbare aanstellingspraktyke ✓ en regstellende aksie maatreëls. ✓
- Verskaf regsmiddele aan werkers ✓ indien hulle glo dat daar onregverdig teen hulle gediskrimineer is. ✓
- Moedig konsultasie aan ✓ tussen werkgewer en werknemers. ✓
- Verplig besighede om 'n gelyke indiensnemingsplan ✓ te ontwikkel/implementeer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die doeltreffendheid van die WGI op besighede verband hou.

Maks. (8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
2.1	3
2.2	10
2.3.1	3
2.3.2	6
2.4	4
2.5.1	3
2.5.2	8
2.6	5
2.7	10
2.8	8
TOTAAL	60

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE**3.1 Nie-verbale aanbiedingsmetodes**

- Tabbelle ✓
- Grafieke/staafgrafiek/lyngrafiek/histogram/sirkelgrafiek ✓
- Diagramme ✓
- Illustrasies/Prente/Foto's/Scenario's ✓
- Geskrewe/Besigheidsverslae ✓
- Flipbord ✓
- Uitdeelstukke ✓
- Skyfievertonings ✓
- Enige ander relevante voorbeelde van nie-verbale aanbiedingsmetodes.

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

(3 x 1) (3)

3.2.1 Aspekte vir die ontwerp van 'n multimedia-aanbieding

- Gebruik leesbare skrif en lettergrootte. ✓✓
- Begin met die teks. ✓✓
- Hou die teks/beelde/taal eenvoudig. ✓✓
- Struktureer inligting in logiese volgorde. ✓✓
- Beperk die inligting op elke skyfie. ✓✓
- Maak seker daar is geen spelfoute nie. ✓✓
- Gebruik helder kleure om sigbaarheid te verhoog. ✓✓
- Gebruik prente/beelde om dit interessant vir die gehoor te maak. ✓✓
- Kies 'n relevante/toepaslike agtergrond. ✓✓
- Kies beelde/prente wat die boodskap van die aanbieding ondersteun. ✓✓
- Ontwerp duidelike/relevante grafika. ✓✓
- Voeg spesiale effekte by, bv. klank/beweging. ✓✓
- Skep koppelings/'hyperlinks' om toegang tot ander lêers/skyfies/video-insetsels te verkry. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die aspekte wat oorweeg moet word by die ontwerp van 'n multimedia aanbieding.

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

Maks. (6)

3.2.2 Voordele van PowerPoint-voorlegging

- Grafiese programme het die vermoë om idees oor te dra ✓ en ondersteun wat die aanbieder sê. ✓
- Maklik om te kombineer ✓ met klank/video-insetsels. ✓
- Eenvoudige/Minder oorvol skyfies ✓ kan die gehoor se belangstelling behou. ✓
- Video-insetsels kan verskeidenheid gee ✓ en die gehoor se aandag behou. ✓
- Afwisseling van kleur/agtergrond/klank trek dadelik aandag ✓ en behou die gehoor se belangstelling deur die hele voorlegging. ✓
- Skyfies behoort slegs gebruik te word ✓ waar dit die feite kan beklemtoon of die inligting kan opsom. ✓
- PowerPoint-skyfies kan help om groot hoeveelhede feite ✓ in 'n kort tyd oor te dra. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van Power Point-skyfies as 'n visuele hulpmiddel.

Maks. (6)

3.2.3 Faktore wat oorweeg moet gedurende 'n aanbieding

- Roland moet oogkontak maak met almal in die gehoor ✓ en in alle rigtings van die gehoor kyk. ✓
- Wees hoorbaar ✓ vir alle luisteraars/gehoor. ✓
- Hy moet sy stemtoon aanpas/afwissel ✓ om eentonigheid te vermy. ✓
- Voeg toepaslike humor ✓ by die aanbieding by. ✓
- Gebruik visuele hulpmiddels effektief ✓ om aanbieding te versterk/ondersteun. ✓
- Roland behoort die doelwitte/hoofpunte van die aanbieding ✓ in die inleiding aan te dui/te noem. ✓
- Plaas die belangrikste inligting eerste ✓ om die gehoor se aandag te kry. ✓
- Som die aanbieding op ✓ in die gevolgtrekking. ✓
- Hy behoort regop te staan ✓ tydens die aanbieding ✓/Moenie agter die toerusting ✓ probeer wegkruip nie. ✓
- Behou die tempo/Moenie te vinnig vorder/praat nie, ✓ maar ook nie te stadig nie. ✓
- Hou dit kort ✓ en eenvoudig. ✓
- Gebruik geskikte gebare, ✓ bv. handgebare om punte te beklemtoon. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die faktore wat oorweeg moet word gedurende 'n aanbieding.

Maks. (6)

3.3 Leierskapstyle

3.3.1 Transaksioneel ✓✓

3.3.2 Demokraties/Deelnemend/Konsulterend ✓✓

3.3.3 Charismaties ✓✓

3.3.4 Burokraties ✓✓

(8)

3.4 Rol van persoonlike ingesteldheid in suksesvolle leierskap

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

Maks. (6)

3.5 Impak van die outokratiese leierskapstyl op besigheid

Positiewe/Voordele

- Vinnige besluite kan gemaak word ✓ sonder konsultering/inagneming van volgelinge/werknemers. ✓
- Werk word betyds/op skedule ✓ voltooi. ✓
- Lyn van bevel/kommunikasie is duidelik ✓ omdat dit van bo na onder is/vogelinge weet duidelik wat om te doen. ✓
- Direkte toesig en streng kontrole ✓ verseker hoë gehalte produkte/dienste. ✓
- Voorsien sterk leierskap ✓ wat nuwe werknemers selfvertroue gee en veilig laat voel. ✓
- Werk goed in groot maatskappye ✓ waar konsultasie met elke werker onprakties is. ✓
- Duidelike riglyne word gegee ✓ aan laag geskoolde/onervare/nuwe personeel. ✓
- Nuttig in 'n krisis/noodsituasie, ✓ bv. na 'n ongeluk/om kort sperdatums te bereik. ✓
- Enige ander relevante analise wat verband hou met die positiewe impak van die outokratiese leierskapstyl op besigheid.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Leiers en volgelinge mag verdeeld raak ✓ en nie ooreenstem oor maniere om probleme op te los nie. ✓
- Werkers kan gedemotiveerd raak ✓ as hul opinies/idees nie oorweeg word nie. ✓
- Ongemotiveerde werkers ✓ het 'n negatiewe impak op produktiwiteit. ✓
- Nuwe/Kreatiewe/Koste-besparende idees ✓ mag dalk nie altyd gebruik/geïmplementeer/oorweeg word nie. ✓
- Volgelinge mag voel dat hulle nie waardeur word nie ✓ wat kan lei tot hoë afwesigheid/personeelomset. ✓
- Erfare en hoogs opgeleide werkers sal outokratiese leierskapstyle teenstaan, ✓ omdat dit tot stadiger groei/laer deelname/minder kreatiwiteit lei. ✓
- Enige ander relevante analise van die negatiewe impak van die outokratiese leierskapstyl op besigheid.

Maks. (8)

3.6 Maatskappye sonder winsoogmerk (MSW)

3.6.1

Kapitaal	
Sukses	Mislukking
<ul style="list-style-type: none"> - Onbeperkte aantal stigters✓ kan meer kapitaal tot die MSW bydra. ✓ - Meer kapitaal kan byeengebring word deur donasies/ borgskappe ✓ vir bedrywighede/ uitbreiding. ✓ - Dit is maklik om fondse/kapitaal te verkry, ✓ as donateurs belastingvoordele geniet. ✓ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae wat kapitaal tot die sukses van 'n MSW lewer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Stigters kan beperkte/glad nie kapitaal bydra nie ✓ wat nie voldoende is vir die totstandkoming/ bedryf van die MSW nie. ✓ - Die maatskappy is afhanklik van/maak staat op donasies as hul hoofbron van kapitaal ✓ wat bedrywighede/ uitbreiding kan belemmer/inperk.✓ - MSW kan sukkel om genoeg kapitaal/ fondse te kry ✓ as hulle nie donateurs kan oortuig nie/donasies misbruik. ✓ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae wat kapitaal tot die mislukking van 'n MSW lewer.

Maks. (4)

3.6.2

Bestuur	
Sukses	Mislukking
<ul style="list-style-type: none"> - 'n MSW kan goed bestuur word✓ want dit vereis 'n minimum van drie direkteure. ✓ - Meer direkteure kan aangestel word✓ om meer vaardighede/ idees/vernuwing/kenners na die MSW te bring. ✓ - Die wetlik voorgeskrewe bestuurstruktuur ✓ verseker 'n goedgeorganiseerde maatskappy. ✓ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae wat bestuur tot die sukses van 'n MSW lewer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Groot bestuurstrukture ✓ kan besluitneming bemoeilik/ vertraag. ✓ - Direkteure kan besigheidsfondse wanbestuur ✓ omdat hulle nie 'n direkte belang by die MSW het nie. ✓ - Direkteure is aanspreeklik ✓ vir enige verlies/skade/koste deur die maatskappy aangegaan.✓ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae wat bestuur tot die mislukking van 'n MSW lewer.

Maks. (4)

3.7 Voordele verskaf deur Werkloosheidsversekeringsfonds

Werkloosheidsvoordele ✓✓

- Werknemers, wat werkloos geraak het/afgelê is as gevolg van herstrukturering/ kontrak wat beëindig is, kan binne ses maande eis na hulle werkloos geraak het. ✓
- Werklose werknemers kan slegs eis as hulle 'n bydrae tot die WVF gemaak het. ✓
- Werklose werknemers geniet hierdie voordele totdat die toegewysde fondse uitgeput raak.✓
- Indien 'n werker vrywillig sy/haar kontrak beëindig, kan hy/sy nie eis nie. ✓
- Geen belasting word betaal op werkloosheidsvoordele nie.✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met werkloosheidsvoordele.

Voordeel (2)

Verduideliking (1)

Submaks. (3)

Siektevoordele ✓✓

- Werknemers kan hierdie voordele ontvang indien hulle nie in staat is om vir meer as 14 dae te werk sonder om 'n salaris/gedeelte van 'n salaris te ontvang nie. ✓
- Werknemers kan nie hierdie voordele eis as hulle mediese behandeling weier nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met siektevoordele.

Voordeel (2)

Verduideliking (1)

Submaks. (3)

Kraamvoordele ✓✓

- Werknemers wat swanger is, ontvang hierdie voordele tot 17 weke/4 maande/121 dae. ✓
- Indien 'n persoon 'n miskraam gehad het, kan sy eis vir tot ses weke/42 dae. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met kraamvoordele.

Voordeel (2)

Verduideliking (1)

Submaks. (3)

Aanneemvoordele ✓✓

- Werknemers kan hierdie voordele ontvang as hulle 'n kind jonger as twee (2) jaar aanneem. ✓
- Werknemers wat onbetaalde verlof neem/kan 'n gedeelte van hulle salaris ontvang terwyl die kind tuis versorg word. ✓
- Slegs een ouer/maat kan eis. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aanneemvoordele.

Voordeel (2)

Verduideliking (1)

Submaks. (3)

Voordele vir afhanklikes ✓✓

- Afhanklikes kan aansoek doen vir hierdie voordele indien die broodwinner, wat bygedra het tot die WVF, sterf. ✓
- Die eggenoot van die oorledene kan eis al is hy/sy werkloos of nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van afhanklikes.

Voordeel (2)

Verduideliking (1)

Submaks. (3)

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.**2. Die voordeel kan in die verduideliking geïntegreer wees.**

(Enige 3 x 3)

(9)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
3.1	3
3.2.1	6
3.2.2	6
3.2.3	6
3.3	8
3.4	6
3.5	8
3.6.1	4
3.6.2	4
3.7	9
TOTAAL	60

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 Oorsake van konflik

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

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

(5 x 1) (5)

4.2 Kriteria vir suksesvolle spanprestasie

- Interpersoonlike gesindhede en gedrag ✓
- Gedeelde waardes/Onderlinge vertroue en ondersteuning ✓
- Kommunikasie ✓
- Samewerking ✓

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

(4 x 1) (4)

4.3 Stadia van spanontwikkeling

- 4.3.1 Stormstadium/Bestorming ✓✓
- 4.3.2 Prestasie/Werkverrigting ✓✓
- 4.3.3 Vorming ✓✓

(3 x 2) (6)

4.4 4.4.1 Onetiese besigheidspraktyk

Die personeel wat sosiale media gebruik en persoonlike e-posse tydens werktyd beantwoord. ✓

(1)

4.4.2 Soort onetiese besigheidspraktyk

Misbruik van werktyd ✓✓

(2)

4.4.3 Aanbevelings om die misbruik van werktyd te hanteer

- Praat direk met die betrokke werknemers wat werktyd misbruik. ✓✓
- Gedrags-/Etiese kode behoort duidelike reëls vir die gebruik/ misbruik van werktyd in te sluit. ✓✓
- Verskaf opleiding oor die inhoud van die gedragskode/etiek. ✓✓
- Gedrags-/Etiese kode behoort deur alle werknemers onderteken te word, sodat elkeen ingelig is oor die inhoud daarvan. ✓✓
- Werkers te monitor om te verseker dat take voltooi word. ✓✓
- Reël werkstye op so 'n manier dat werkers vrye/fleksietye het vir persoonlike sake. ✓✓
- Skep 'n kultuur van verantwoordelikheid/ versterk spangees sodat alle werkers verantwoordelik voel vir wat bereik moet word. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met praktiese maniere om die misbruik van werktyd te hanteer.

LET WEL: Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe indien aanbevelings op die onetiese besigheidspraktyke in VRAAG 4.4.1 geïdentifiseer, gebaseer is.

Maks. (6)

4.5 King-Kode-beginsels

4.5.1 Verantwoordbaarheid

- Besighede behoort verantwoordbaar/verantwoordelik ✓ vir hul besluite/aksies te wees. ✓
- Besighede behoort akkurate jaarverslae aan aandeelhouers voor te lê ✓ by die Algemene Jaarvergadering (AJV). ✓
- Topbestuur behoort te verseker dat ander bestuursvlakke hul rolle/verantwoordelikhede goed verstaan ✓ om verantwoordbaarheid te verbeter. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verantwoordbaarheid as 'n beginsel vir etiese sakepraktyk.

Maks. (4)

4.5.2 Deursigtigheid

- Besluite/Optredes moet duidelik wees ✓ vir alle belanghebbendes/ rolspelers. ✓
- Besighede behoort besonderhede rakende aandeelhouers se stemreg aan hulle beskikbaar te stel ✓ voor/tydens die Algemene Jaarvergadering (AJV). ✓
- Sake-onderhandelinge/-transaksies ✓ moet oop/eerlik wees. ✓
- Besigheidsbeleide en prosesse ✓ moet duidelik wees en deur alle belanghebbendes/rolspelers verstaan word. ✓
- Die raad van direkteure moet verslag lewer van beide die positiewe en negatiewe impak ✓ van die besigheid op die gemeenskap/ omgewing. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met deursigtigheid as 'n beginsel vir etiese besigheidspraktyk.

Maks. (4)

4.6 Verantwoordelikheid van werkers in die bevordering van menslike gesondheid en veiligheid in die werkplek

- Werkers behoort hul eie gesondheid en veiligheid in die werkplek ✓ op te pas. ✓
- Hulle moet saamwerk en voldoen aan reëls en prosedures, ✓ bv. dra voorgeskrewe veiligheidsklere, ✓ ens.
- Meld onveilige/ongesonde omstandighede aan ✓ by die toepaslike gesagsdraers/bestuur. ✓
- Rapporteer ongelukke ✓ aan die werkgewer so gou as moontlik. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met verantwoordelikheid van werkers in die bevordering van menslike gesondheid en veiligheid in die werkplek verband hou.

Maks. (4)

4.7 Voordele van diversiteit in die werkplek

- Werkplekdiversiteit verbeter 'n besigheid se vermoë ✓ om probleme op te los/ markte te vernuwe/diverse markte te ondersoek. ✓
- Werknemers waardeer mekaar se diversiteit ✓ en leer om by mekaar aanklank te vind/te kommunikeer oor grense van verskeidenheid. ✓
- Diversiteit in die werkplek verbeter ✓ moraal/motivering. ✓
- Werknemers toon groter lojaliteit aan die besigheid, ✓ omdat hulle voel dat hulle gerespekteer/aanvaar/verstaan word. ✓
- Diverse arbeidsmag kan besighede 'n mededingende voordeel gee, ✓ omdat hulle beter dienste as ander kan lewer. ✓
- Dit maak goeie besighedsin/verbeter winsgewendheid, ✓ as verskeie gerespekteer/ diversiteit getoon word. ✓
- Diverse besighede verseker dat hul beleide/praktyke ✓ elke werknemer bemagtig om sy/haar beste te lewer/volle potensiaal te bereik. ✓
- Klante evalueer besighede al hoe meer ✓ op hoe hulle diversiteit in die werkplek hanteer/bestuur. ✓
- Werkers met verskillende agtergronde ✓ kan verskillende perspektiewe na die besigheid bring. ✓
- Diverse arbeidsmag stimuleer debat ✓ oor nuwe/verbeterde maniere om dinge gedoen te kry. ✓
- Werkers verteenwoordig verskillende groepe ✓ en kan daarom klante se behoeftes beter identifiseer/bevredig. ✓
- Besighede met 'n diverse arbeidsmag het gewoonlik 'n beter openbare beeld ✓ en kan meer klante lok. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van diversiteit in die werkplek verband hou.

Maks. (8)

4.8.1 Voordele van KMB/KMI vir besighede

- Kan ervare werknemers lok/vergroot die poel geskoolde arbeid ✓ wat tot verhoogde produktiwiteit kan lei. ✓
- Besigheid kan 'n goeie openbare beeld/reputasie hê, ✓ omdat hulle goed na hul werkers omsien/op 'n verantwoordelike manier optree/sake doen. ✓
- Besigheid kan mededingende voordeel hê, ✓ want dit lei tot goeie publisiteit/verbeterde reputasie/aansien. ✓
- Bevorder verbruikerslojaliteit ✓ wat lei tot verhoogde verkope/wins/meer klante. ✓
- KMI-programme kan as 'n bemarkingstrategie gebruik word ✓ om produkte/dienste te bevorder. ✓
- Die besigheid geniet die goedgesindheid/ondersteuning ✓ van die gemeenskap. ✓
- KMI-programme bevorder spanwerk ✓ tussen werknemers in besighede. ✓
- KMI help om beleggers te lok ✓ wat lei tot vinniger uitbreiding/ groei. ✓
- Besighede kan belastingvoordele, ✓ bv. belastingvermindering/-afslag ontvang. ✓
- Ondersteun die oplossing van sosio-ekonomiese kwessies ✓ soos armoede/werkloosheid ens. ✓
- Indien die korporatiewe sektor vrywillig by KMI betrokke raak, ✓ is die kanse minder dat die regering die kwessie deur wetgewing sal afdwing. ✓
- Werknemers voel dat hulle 'n verskil maak ✓ deur vir die besigheid te werk. ✓
- Dit help om personeel te behou/Laer personeelomset ✓ omdat daar na werknemers se gesondheid/veiligheid omgesien word. ✓
- Verbeter werknemers se gesondheid ✓ deur gefokusde KMI-programme. ✓
- Besighede raak meer gemeenskapsgedrewe ✓ deur nou saam met die gemeenskap te werk om vaardighedsontwikkelingsprojekte van stapel te stuur. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van KMB/KMI vir besighede.

Maks. (10)

4.8.2 Maniere om tot werknemers se welstand by te dra

- Besighede behoort die algemene lewensgehalte van werknemers te verbeter, bv. betaal billike lone/vaardigheidsontwikkeling, √√ ens.
- Begin 'n voedingsprogram, sodat werknemers minstens een goeie maaltyd per dag kan geniet om hulle gesond te hou. √√
- Verskaf gesubsidieerde behuising/akkommodasie vir hulle werkers. √√
- Gee personeel tyd om betrokke te raak by projekte van hul keuse/ Laat personeel toe om van hul werksure te gebruik om aan projekte van hulle keuse te werk. √√
- Verskaf oortydroosters vir billike werksladingverspreiding. √√
- Verskaf vervoer vir werknemers wat ongewone lang ure werk. √√
- Stel opleidings-/mentorprogramme vir junior werknemers beskikbaar. √√
- Hou spanbousessies om die moraal van werknemers te verbeter. √√
- Moedig werknemers aan om kapasiteitsbou-werksessies/ opleidingsprogramme/personeelontwikkelingsprogramme/spanontwikkelingsprogramme by te woon. √√
- Bied beradingsessies vir werkers met persoonlike/emosionele uitdagings, aan. √√
- Moedig werkers aan om fiks/gesond te bly deur hulle betrokke te kry by gesonde aktiwiteite om stres/misbruik van skadelike middels/vetsug te verminder. √√
- Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop besighede tot hul werkers se welstand kan bydra, verband hou.

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

Maks. (6)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
4.1	5
4.2	4
4.3	6
4.4.1	1
4.4.2	2
4.4.3	6
4.5	8
4.6	4
4.7	8
4.8.1	10
4.8.2	6
TOTAAL	60

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHED**5.1 Soort werwing**

- Interne ✓
- Eksterne ✓

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

(2 x 1) (2)

5.2 Aspekte wat in 'n induksieprogram ingesluit moet word

- Veiligheidsregulasies en -reëls. ✓✓
- Oorsig van die besigheid. ✓✓
- Inligting rakende die besigheid se produkte/dienste. ✓✓
- Vergadering met senior bestuur wat die maatskappy se visie/waardes/posbeskrywing/ daaglikse take sal verduidelik. ✓✓
- Toer van die perseel. ✓✓
- Bekendstelling aan sleutelpersone en mede-kollegas. ✓✓
- Diensvoorwaardes, bv. werksure/verlofaansoekprosedure/dissiplinêre prosedure, ✓✓ ens.
- Administrasiebesonderhede van stelsels/prosesse/logistiek. ✓✓
- Bespreking van die indiensnemingskontrak en diensvoorwaardes. ✓✓
- Bespreking van personeelbeleid, bv. maak van persoonlike telefoonoproepe/gebruik van internet, ✓✓ ens.
- Bespreking van die werknemer se voordele. ✓✓
- Korporatiewe maatskaplike programme. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die aspekte wat in 'n induksieprogram ingesluit behoort te word, verband hou.

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

Maks. (6)

5.3 Keuringsprosedure/-stappe**OPSIE 1**

- Bepaal regverdige assesseringskriteria ✓ waarop keuring gebaseer sal word. ✓
- Gebruik die assesseringskriteria om alle CVs/aansoekvorms wat ontvang is gedurende werwing na te gaan/Voorlopige sifting word gedoen ✓ deur aansoeke te sorteer volgens die kriteria van die pos. ✓
- Kontroleer dat aansoekers nie vervalste dokumente, ✓ soos bv. vervalste sertifikate/grade, indien nie. ✓
- Maak 'n voorlopige lys van aansoekers ✓ wat vir die pos kwalifiseer. ✓
- Sif kandidate en gaan referente na, ✓ bv. kontroleer kriminele rekords/kredietagtergrond/sosiale media, ✓ ens.
- Hou voorlopige onderhoude ✓ om geskikte aansoekers te identifiseer. ✓
- Stel alle aansoekers in kennis ✓ van die uitslag van hul aansoek. ✓
- Stel 'n kortlys ✓ van ongeveer vyf mense, saam. ✓
- Nooi gekortlyste kandidate ✓ vir 'n onderhoud. ✓
- Gekortlyste kandidate kan aan verskeie soorte keuringstoetse onderwerp word, ✓ bv. vaardigheidstoetse, ✓ ens.
- 'n Geskrewe aanbod ✓ word aan die gekose/gekeurde kandidaat gemaak. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die keuringsproses/-stappe as 'n aktiwiteit van die menslikehulpbronfunksie.

OF

OPSIE 2

- Ontvang dokumentasie, ✓ bv. aansoekvorms en sorteer dit volgens die kriteria vir die pos. ✓
- Evalueer CV's ✓ en stel 'n kortlys op/Sif die aansoekers. ✓
- Gaan inligting in die CV's na ✓ en kontak die verwysings. ✓
- Hou voorlopige siftingsonderhoude om aansoekers te identifiseer wat nie vir die pos geskik is nie, ✓ al voldoen hulle aan al die vereistes. ✓
- Assesseer ✓/Toets die kandidate wat vir senior posisies aansoek gedoen het ✓/om te verseker dat die beste kandidaat gekies word. ✓
- Voer onderhoude ✓ met die gekortlyste kandidate. ✓
- Bied 'n geskrewe aanbod ✓ aan die gekose kandidaat(te) aan. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die keuringsproses/stappe.

LET WEL: Aanvaar die prosedure/stappe in enige volgorde.

Maks. (6)

5.4 5.4.1 **Soorte byvoordele aangehaal uit die scenario**

- Reistoelae ✓
- Behuisingsubsidie. ✓

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

(2 x 1) (2)

5.4.2 **Voordele van byvoordele vir besighede**

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

Maks. (4)

5.5 5.5.1 **Belangrikheid van opleiding/vaardigheidsontwikkeling**

- Ontwikkel vaardighede van bestaande werkers ✓ wat lei tot 'n produktiewe werkmag. ✓
- Die ontwikkeling/opleiding van personeel ✓ verhoog die doeltreffendheid van die werkmag. ✓
- Verskaf geleenthede ✓ om nuwe vaardighede te leer. ✓
- Werknemers verkry kennis/vaardighede ✓ en verbeter hul vermoëns om beter werkgeleenthede te vind. ✓
- Opleiding dra by tot verbeterde gesindhede ✓ en 'n positiewe/gemotiveerde werksmag. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die belangrikheid van opleiding/vaardigheidsontwikkeling verband hou.

Maks. (4)

5.5.2 Implikasies van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling op die Menslikehulpbronsfunksie

- Die menslike hulpbronsfunksie behoort die doelwitte en vereistes van die WVO te interpreteer ✓ en vaardigheidsopleidingsprogramme dien ooreenkomstig aan te pas. ✓
- Identifiseer opleidingsbehoefte van werknemers ✓ en gee hulle opleidingsgeleentheid sodat hulle hul take doeltreffende kan uitvoer. ✓
- Gebruik die Nasionale Kwalifikasiesraamwerk/NKR/'NQF' ✓ om vaardigheidsvlakke van werknemers te bepaal. ✓
- Interpreteer/Implementeer die doelwitte/vereistes van die raamwerk ✓ vir die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie. ✓
- Ondersteun bestuurders om vaardigheids-/opleidingsbehoefte te identifiseer, ✓ sodat hulle leerderskappe kan instel. ✓
- Hulle moet 1% van hul salarisrekening ✓ tot die Vaardigheidsontwikkelingsheffing/VOH bydra. ✓
- Verseker dat opleiding in die werkplek ✓ geformuleer/gestruktureerd is. ✓
- Stel 'n voltijdse/deeltijdse konsultant ✓ as 'n Vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerder aan. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die implikasies van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling op die Menslikehulpbronsfunksie verband hou.

Maks. (6)

5.6 Gehalte van prestasie

5.6.1 Algemene Bestuur

- Ontwikkel, implementeer ✓ en monitor effektiewe strategiese planne. ✓
- Organiseer ✓ en allokier hulpbronne effektief om te verseker dat lang- en korttermynplanne suksesvol bereik sal word. ✓
- Verseker dat gestruktureerde standaarde ✓ en norme in plek is sodat beheer meganismes geïmplementeer kan word. ✓
- Leer oor en verstaan veranderinge ✓ in die besigheidsomgewing op 'n deurlopende basis. ✓
- Gee rigting ✓ en vestig prioriteite vir die besigheid. ✓
- Kommunikeer en deel visie, missie ✓ en waardes effektief. ✓
- Wees voorbereid en stel 'n voorbeeld ✓ van aanvaarbare gedrag wat ook van werknemers in terme van etiek en produktiwiteit verwag kan word. ✓
- Verseker dat werknemers hulpbronne het wat hulle nodig het ✓ om hul werk af te handel (effektiewe toekenning van hulpbronne). ✓
- Wees pro-aktief ✓ en probeer om altyd die mededingende voordeel oor mededingers te verbeter. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalte van prestasie in die algemene bestuursfunksie.

Maks. (6)

5.6.2 Bemarking

- Verhoging ✓ van hul markaandeel. ✓
- Wen klante deur bevrediging van hul behoeftes/begeertes ✓ en bevordering van positiewe verhoudinge. ✓
- Voldoening aan etiese advertensiepraktyke ✓ wanneer produkte/dienste bemark word. ✓
- Identifisering van 'n mededingende voordeel ✓ om te fokus/verbeter op bemarkingsterkpunte. ✓
- Differensieer produkte ✓ sodat meer klante gelok kan word. ✓
- Deurlopende hersiening ✓ van waardekwessies. ✓
- Kommunikeer doeltreffend met klante ✓ om terugvoering te kry van hul ondervinding met produkte/dienste verkoop. ✓
- Koördinering van verspreiding/distribusie ✓ met produksie en bemarkingstrategieë. ✓
- Gebruik prystegnieke ✓ om mededingende voordeel te verseker. ✓
- Meet gapings tussen klante se verwagtinge en hul werklike ervarings, ✓ sodat probleem/ongelukkigheid gediagnoseer en aangespreek kan word. ✓
- Maak aanpassings en veranderinge aan produkte/dienste ✓ gebaseer op terugvoering van klante/resultate van marknavorsing. ✓
- Gebruik van aggressiewe advertensieveldtogte ✓ om markaandeel te behou/ver groot. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die gehalte van prestasie in die bemarkingsfunksie.

Maks. (6)

5.7 Negatiewe impak op besighede indien TGB swak geïmplementeer word

- Onvoldoende/ Tekort aan opleiding/vaardigheidsontwikkeling ✓ kan lei tot lae gehalte produkte. ✓
- Afname in verkope, ✓ omdat meer goedere deur ontevrede klante teruggebring word. ✓
- Afname in produktiwiteit, ✓ as gevolg van onderbrekings. ✓
- Beleggers kan hul beleggings onttrek, ✓ indien daar 'n afname in winste is. ✓
- Swak publisiteit ✓ as gevolg van lae gehalte produkte verskaf. ✓
- Hoë personeelomset ✓ as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling. ✓
- Onrealistiese spertye ✓ kan dalk nie bereik word nie. ✓
- Besighede kan nie die nodige veranderinge maak ✓ om die behoeftes van die klante te bevredig nie. ✓
- Verlies aan klante ✓ kan lei tot bankrotskap/sluiting. ✓
- Ongedokumenteerde gehaltebeheerstelsels/-prosesse ✓ kan lei tot foute in/afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaarde. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak op besighede indien TGB swak geïmplementeer word.

Maks. (10)

5.8 5.8.1 BDKH-model/siklus in die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels

- Beplan ✓
 - Besighede behoort die probleem te identifiseer. ✓
 - Ontwikkel 'n plan vir die verbetering van prosesse en stelsels. ✓
 - Beantwoord vrae soos 'wat om te doen' en 'hoe om dit te doen'. ✓
 - Beplan die metode en benadering. ✓

Submaks. (2)
- Doen ✓
 - Besighede kan die verandering op 'n klein skaal implementeer. ✓
 - Implementeer die prosesse en stelsels. ✓

Submaks. (2)
- Kontroleer/Analiseer/Ontleed ✓
 - Gebruik data om resultate van verandering te analiseer/ontleed. ✓
 - Bepaal of dit 'n verskil gemaak het. ✓
 - Kontroleer/Monitor of die prosesse doeltreffend werk. ✓
 - Besighede kan assessee/toets/beplan en vasstel of dit werk/of dinge volgens plan verloop. ✓

Submaks. (2)
- Handel/Tree op soos nodig ✓
 - Stel die verbetering in werking. ✓
 - Ontwerp strategieë vir deurlopende verbetering. ✓
 - Indien die verandering suksesvol was, implementeer dit op 'n groter skaal. ✓
 - Hersien die proses op 'n deurlopende basis. ✓

Submaks. (2)
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede die BDKH-model/-siklus kan gebruik om deurlopend hul prosesse en stelsels te verbeter.

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

Stap (1)
 Verduideliking (1)
 Maks.

(8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
5.1	2
5.2	6
5.3	6
5.4.1	2
5.4.2	4
5.5.1	4
5.5.2	6
5.6.1	6
5.6.2	6
5.7	10
5.8.1	8
TOTAAL	60

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE**BESIGHEIDSOMGEWINGS****6.1 Aspekte van die PESTWO/'PESTLE'-analiseringsmodel**

- Polities ✓
- Ekonomies ✓
- Maatskaplik ✓
- Tegnologies ✓
- Wetlik ✓
- Omgewig ✓

LET WEL: Sien slegs die eerste SES (6) na.

(6 x 1) (6)

6.2 Onderskeid tussen SEB en BBSEB

SWART EKONOMIESE BEMAGTIGING (SEB)	BREË BASIS SWART EKONOMIESE BEMAGTIGING (BBSEB)
- Dit is 'n regeringsbeleid ✓ wat nie afdwingbaar is nie. ✓	- Dit is 'n wet ✓ wat afdwingbaar is/aan voldoen moet word deur besighede. ✓
- Bevoordeel slegs 'n paar voorheen-benadeelde mense ✓ in die ekonomie. ✓	- Moedig 'n wyer groep voorheen-benadeelde mense/swart vroue/mense met fisiese uitdagings/jeug/mense in afgeleë gebiede ✓ aan om aan die ekonomie deel te neem. ✓
- Min voorheen-benadeelde individue deel in die rykdom ✓ van die ekonomie. ✓	- Doel is om land se rykdom te verdeel ✓ oor 'n breër spektrum van die samelewing. ✓
- Fokus slegs op drie pilare ✓ wat nie alle voorheen-benadeelde mense insluit nie. ✓	- Fokus op sewe/vyf pilare ✓ wat alle sektore van die samelewing, veral voorheenbenadeeldes, insluit. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met SEB verband hou.	- Enige ander relevante antwoord wat met BBSEB verband hou.
Submaks. (4)	Submaks. (4)

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die onderskeid moet duidelik wees.

- 2. Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe indien die onderskeid nie duidelik is nie./Sien slegs SEB of BBSEB na.**

Maks. (8)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE**6.3 Lang-termynversekering**

6.3.1 Lewensversekering ✓✓

6.3.2 Termynversekering ✓✓

6.3.3 Uitreeannuïteit/Pensioenfonds/Voorsorgfonds ✓✓ (3 x 2) (6)

6.4 Funksies van die JSE

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

Maks. (10)

BESIGHEIDSROLLE**6.5 Ekonomiese regte van werknemers in die werkplek**

- Vry van gedwonge arbeid. ✓
- Vry om 'n werk/beroep te kies/aanvaar. ✓
- Billike salarisse en lone. ✓
- Billike/Wettige beperking van werksure. ✓
- Veilige en gesonde werksomstandighede. ✓
- Reg om 'n vakansie te stig/aan 'n vakansie te behoort. ✓
- Reg om aan 'n wettige staking deel te neem. ✓
- Reg tot opleiding/verbetering van vaardighede vir loopbaanbevordering. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die ekonomiese regte van werknemers.

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

(4 x 1) (4)

6.6 Professionele, verantwoordelike, etiese en effektiewe besigheidspraktyke

- Besighede behoort nie ander besighede ten koste van andere te begin nie. ✓✓
- Hulle behoort billike lone te betaal. ✓✓
- Alle werknemers behoort gelyk behandel te word. ✓✓
- Stel eerlike/betroubare boekhouders met 'n goeie reputasie aan. ✓✓
- Personeelaanstellings en ander prosesse behoort oop en deursigtig te wees. ✓✓
- Stel 'n etiese kode op. ✓✓
- Bestuurders moet die voorbeeld stel vir professionele/verantwoordelike/etiese gedrag. ✓✓
- Daar moet voldoende interne beheerstelsels in plek wees. ✓✓
- Alle verhoudinge/transaksies in die besigheid behoort eerlik te wees. ✓✓
- Werknemers behoort etiese sakepraktyke te verstaan deur middel van doeltreffende kommunikasie/opleiding. ✓✓
- Seminare oor besigheidsetiek behoort vir bestuur en werknemers aangebied te word om hulle te help om die belangrikheid van 'n etiese werkkultuur in die besigheid te verstaan. ✓✓
- Bestuur moet die impak van besluite/aksies op alle belanghebbendes/rolspelers in ag neem. ✓✓
- Regulasies, van toepassing op omgewingsbewaring, behoort ernstig opgeneem te word. ✓✓
- Hulle behoort billike pryse in landelike omgewings te vra. ✓✓
- Enige ander relevante aanbeveling wat verband hou met hoe besighede sake op 'n professionele, verantwoordelike, etiese en effektiewe manier kan doen.

Maks. (6)

6.7 Strategieë om moeilike persoonlikhede te hanteer

6.7.1 Deskundige

- Wees ferm en selfgeldend. ✓✓
- Moet hulle nie beskuldig dat hulle verkeerd is en sodoende by hulle gedrag betrokke raak nie. ✓✓
- Ken jou feite. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met strategie om 'n deskundige te hanteer verband hou.

LET WEL: Sien slegs die EERSTE strategie na.

(2 x 1) (2)

6.7.2 Klaer

- Luister na die klagtes, maar moenie daaraan aandag gee nie. ✓✓
- Onderbreek die situasie en gaan so gou as moontlik oor tot die probleemoplossingsproses. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met strategie om 'n klaer te hanteer verband hou.

LET WEL: Sien slegs die EERSTE strategie na.

(2 x 1) (2)

6.8 BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.8.1 Aankope ✓✓

6.8.2 Finansiële ✓

6.8.3 Produksie ✓✓

(3 x 2) (6)

6.9 Redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak

- Werkgewer kan werknemers ontslaan vir geldige rede(s), √ bv. onbevredigende werksprestasie/onbehoorlike gedrag, √ ens.
- Werkgewer het dalk nie langer werk vir oortollig-verklaarde werknemers nie √/ kan nie die kontrak voltrek of nakom nie/word geherstruktoreer. √
- Werkgewer kan sommige werknemers aflê √ as gevolg van insolvensie/is nie meer in staat om werknemers te betaal nie. √
- Werknemers het besluit om te gaan √ en bedank vrywilliglik. √
- 'n Werknemer het sy/haar voorafooreengekome √ aftree-ouderdom bereik. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voorwaardes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak.

Maks. (6)

6.10 Onderskeid tussen stukwerk en tydverwante vergoeding

STUKWERK	TYDVERWANT
- Werknemers word betaal volgens die aantal √ items/eenhede geproduseer/handeling uitgevoer. √	- Werknemers word betaal vir die hoeveelheid tyd √ wat hulle by die werk/aan 'n taak spandeer het. √
- Werknemers word nie vergoed vir die totale aantal uur gewerk nie, √ ongeag hoe lank dit geneem het om die items te voltooi. √	- Werknemers met dieselfde ondervinding/ kwalifikasies word betaal volgens salarisskale √ ongeag hoeveel werk gedoen is.
- Meestal gebruik in fabrieke, √ veral in tekstiel-/tegnologiebedrywe. √	- Die meeste private- en openbaresektorbesighede √ gebruik hierdie metode. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die stukwerk-salarisvasstellingsmetode.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die tydverwante salarisvasstellingsmetode.
Submaks. (2)	Submaks. (2)

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die onderskeid moet duidelik wees.

2. Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe, indien onderskeid nie duidelik is nie./Sien slegs stukwerk- of tydverwante metode na.

Maks. (4)

[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
6.1	6
6.2	8
6.3	6
6.4	10
6.5	4
6.6	6
6.7	4
6.8	6
6.9	6
6.10	4
TOTAAL	60

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C**VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS****7.1 Inleiding**

- Die Wet op Vaardigheidsontwikkeling, 1998 (Wet 97 van 1998) (WVO) is ontwikkel in reaksie op die behoefte aan regstelling en gelykheid. ✓
- Die WVO is die integrale deel van die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie wat daarop gemik is om leer te koppel aan die eise van die werkswêreld en stel werkgewers/werknemers in staat om meer produktief en kompetender te word. ✓
- Leerderskappe is teoretiese en praktiese opleidingsgeleenthede wat lei tot 'n erkende beroepsgerigte kwalifikasie. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die implementering van/voldoening aan die WVO/SOOO's/'SETAs'.

(2 x 1) (2)

7.2 Rol van SOOO's/SETAs

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

Maks. (12)

7.3 Verskille tussen Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie en Menslike hulpbronne-ontwikkelingstrategie

NASIONALE VAARDIGHEIDSONTWIKKELING-STRATEGIE	MENSLIKE HULPBRONNEONTWIKKELING-STRATEGIE
- Bevorder goeie gehalte opleiding in die werkplek ✓ om voortgesette ontwikkeling van vaardighede te verseker. ✓	- Spreek vaardigheidstekorte aan ✓ in die Suid-Afrikaanse werkerskorps. ✓
- Maak voorsiening vir die deelname van die regering, ✓ georganiseerde besigheid en arbeid. ✓	- Gemik op die bereiking van vinniger ekonomiese groei/ hoër indiensnemingsvlakke ✓ en verlaagde vlakke van armoede. ✓
- Verbeter maatskaplike ontwikkeling ✓ deur ekonomiese ontwikkeling. ✓	- Bevorder maatskaplike ontwikkeling/maatskaplike geregtigheid ✓ en help om armoede te verlig. ✓
- Dui aan hoe Sektor Onderwys- en Opleidingsowerhede (SOOO/SETA) ✓ fondse van die Vaardigheidsontwikkelingsheffing behoort aan te wend. ✓	- Ontwikkel korttermyn-✓ en langtermyn-werksmagvaardighede. ✓
- Verbeter/Verhoog toegang ✓ tot opleidingsprogramme. ✓	- Verbeter die aanbod ✓ van vaardighede. ✓
- Bou/Verskaf ✓ loopbaan/beroepsvoorligting /opleiding-sentrums. ✓	- Verhoog werknemers se deelname ✓ in lewenslange leer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die Nasionale Vaardigheidsontwikkeling-strategie verband hou.	- Enige ander relevante antwoord wat met die Menslike hulpbronne-ontwikkeling-strategie verband hou.
Submaks. (6)	Submaks. (6)

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die verskille moet duidelik wees.

2. Ken 'n maksimum van SES (6) punte toe, indien verskille nie duidelik is nie. /Sien slegs Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie of Menslike Hulpbronneontwikkelingstrategie.

Maks. (12)

7.4 Doel van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO)

- Ontwikkel die vaardighede van mense in Suid-Afrika ✓ om sodoende produktiwiteit te verbeter. ✓
- Belê in opvoeding en opleiding ✓ van werkers. ✓
- Moedig besighede aan ✓ om hul werkers se vaardighede te verbeter. ✓
- Verbeter die kanse van voorheen-benadeelde mense ✓ om 'n werk te kry. ✓
- Herstel die ongelykhede van die verlede ✓ deur onderwys en opleiding. ✓
- Maak voorsiening vir die implementering van strategieë ✓ op 'n nasionale, sektorale en werkplekvlak. ✓
- Voorsien fondse vir vaardigheidsontwikkeling ✓ deur die heffing-toelaagskema en 'n Nasionale Vaardighedsfonds. ✓
- Moedig werkers aan om deel te neem ✓ aan leerprogramme. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van die WVO.

Maks. (10)

7.5 Impak van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling Werknemers

Positiewe/Voordele

- Meer vaardige werknemers ✓ het 'n beter lewenstandaard. ✓
- Verbeter werksvooruitsigte ✓ en arbeidsmobiliteit. ✓
- Verhoog selfbeeld ✓ as leerskappe voltooi word. ✓
- Bevorder self-indiensneming ✓ en entrepreneurskap. ✓
- Meer werksgeleenthede vir nuwe toetreders ✓ wat sukkel om werk te kry. ✓
- Moedig deurlopende vaardigheidsontwikkeling ✓ en leer aan. ✓
- Werknemers het die geleentheid ✓ om nuwe vaardighede/kwalifikasies/werksondervinding te verkry. ✓
- Verbeter die lewenskwaliteit van werknemers ✓ wat tot hoër werksbevrediging/moraal lei. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n positiewe impak van die WVO op werknemers verband hou.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Sommige werknemers stel dalk nie belang in vaardigheidsontwikkeling nie ✓ en kan sodanige programme as tydmors beskou. ✓
- Word van werknemers verwag om praktiese werksondervinding op te doen en opvoedkundige/opleidingsprogramme by te woon ✓ wat stresvlakke/werkslading kan verhoog. ✓
- Vaardighedsprogramme spreek nie altyd werknemers se opleidingsbehoefte aan nie, ✓ wat hulle mag ontmoedig om soortgelyke programme in die toekoms by te woon. ✓
- Werknemers kan dalk nie SETA-krediete ontvang ✓ vir bywoning van sekere werkswinkels nie. ✓
- Opgeboude krediete kan dalk nie oordraagbaar/erken word ✓ deur die relevante belanghebbendes nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van die WVO op werknemers.

Maks. (12)

7.6 Gevolgtrekking

- Die WVO speel 'n belangrike rol om te verseker dat die werksmag vaardig is en bydra tot produktiwiteit en die ekonomiese groei in die land. ✓✓
- Die WVO stel besighede in staat om vaardighede van hul werknemers te verbeter en dit lei tot 'n verhoging in werknemers se moraal/verminder personeelomset. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die SOOO en die WVO.

Maks. (2)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	Maks 32
Rol van SOOO's/'SETAs'	12	
Verskille tussen Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie en Menslike hulpbronne-ontwikkelingstrategie	12	
Doel van WVO	10	
Impak van die WVO op werknemers	12	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Uitleg/Struktuur	2	2
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
TOTALE PUNTE		40

*SASO – vir elke komponent.

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE**8.1 Inleiding**

- Beleggers het 'n reeks beleggingsgeleentheid om van te kies. ✓
- Hierdie beleggingsgeleentheid word gemeet teen kriteria vir goeie beleggings, soos finansiële stabiliteit van die instelling, betroubare bestuur en gereelde terugvoer oor die belegging. ✓
- Die soort belegging, sowel as die termyn daarvan, sal die risiko/kans beïnvloed om 'n inkomste daaruit te ontvang/die waarde van die belegging te verhoog. ✓
- Die doel van 'n aanbieding is om inligting uit te ruil omdat dit luister en praat van beide die aanbieder en die gehoor vereis. ✓
- Wanneer daar op die gehoor se vrae/opmerkings reageer word, behoort die aanbieder dit sonder aggressie/selfverdediging te doen. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met beleggings en 'n aanbieding.

(2 x 1) (2)

8.2 Faktore wat oorweeg moet word wanneer beleggingsbesluite geneem word.**8.2.1 Opbrengs op Belegging (OOB) ✓✓**

- Verwys na inkomste uit die belegging, ✓ naamlik rente, dividende of kapitaalappresiasie (groei/toename) op die oorspronklike bedrag belê. ✓
- Gewoonlik is daar 'n direkte verband ✓ tussen risiko en opbrengs. ✓
- Die opbrengs moet aangedui word ✓ as netto na-belasting-wins op die belegging. ✓
- Opbrengs kan in die vorm van kapitaalwinst wees, ✓ waar die bate se waarde toegeneem/appreieer het. ✓
- Die netto na-belasting opbrengs moet hoër ✓ wees as die inflasiekoers. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met OOB.

Submaks. (4)

8.2.2 Risiko √√

- Verwys na die kans dat die bedrag belê in waarde kan verminder/in totaal met tyd verloor sal word, √ weens onvoorsiene omstandighede. √
- Hoe hoër die potensiele opbrengs, √ hoe hoër is die risiko vir 'n potensiele verlies. √
- Voorbeeld: belegging in aandele het 'n hoër risiko √ as 'n belegging in 'n vaste deposito. √
- Enige ander relevante antwoord wat met risiko verband hou.

Submaks. (4)

8.2.3 Likiditeit √√

- 'n Bedrag kapitaal kan in 'n soort belegging belê word, √ wat maklik in kontant omgeskakel kan word. √
- Die term likiditeit word gebruik om die eenvoudigheid en tempo √ waarteen beleggers hulle belegging in kontant kan omskakel, te beskryf. √
- Voorbeeld: 'n belegging in 'n spaarrekening is makliker omskepbaar in kontant √ as 'n belegging in 'n vaste deposito wat gewoonlik vir 'n vasgestelde tydperk belê word. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met likiditeit.

Submaks. (4)

8.2.4 Belasting √

- 'n Goeie belegging √ sal goeie na-belastingopbrengs oplewer. √
- Inkomstebelastingimplikasies moet oorweeg word √ om sodoende 'n hoë nabelastingopbrengs te verseker. √
- Belastingkoerse is nie noodwendig dieselfde √ vir verskillende soorte beleggings nie. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met belasting.

Submaks. (4)

8.2.5 Inflasiekoers √√

- Inflasie verwys na 'n daling √ in die waarde van geld as gevolg van stygende pryse. √
- Mense word beïnvloed deur 'n hoë inflasiekoers, √ omdat hulle geldwaarde/ koopkrag afneem. √
- Die opbrengs op belegging moet hoër √ as die inflasiekoers wees. √
- Inflasie het 'n positiewe effek op sommige beleggings √ soos eiendom en aandele waar inkomste/opbrengs verhoog soos inflasie toeneem. √
- Enige ander relevante antwoord wat met die inflasiekoers verband hou.

Submaks. (4)

8.2.6 Beleggingstydperk √√

- Dit verwys na die duur van die belegging √ wat die opbrengs op belegging kan beïnvloed. √
- Dit kan kort, medium √ en/of lang termyn wees. √
- Die beleggingstydperk sal afhang √ van die klant se persoonlike behoeftes. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die beleggingstydperk.

Submaks. (4)

8.2.7 Beleggingsbeplanningsfaktore ✓✓

- Beleggers moet altyd die veiligste ✓ moontlike beleggingsgeleenthede oorweeg. ✓
- Sommige beleggings bied lae inkomste op die kapitaalbedrag belê, ✓ maar dit kan 'n veiliger belegging wees as een wat 'n hoër inkomste bied. ✓
- Ondersoek beleggingsmoontlikhede ✓ met 'n geskiedenis van goeie opbrengs. ✓
- Verdeel beleggings ✓ tussen verskillende beleggingsopsies. ✓
- Die metode ✓ waarop rente/opbrengs op belegging bereken word moet in ag geneem word. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met beleggingsbeplanningsfaktore.

Submaks. (4)

8.2.8 Begrotings ✓✓

- Beleggers kan die bedrag oorskotgeld ✓ wat belê kan word, bepaal. ✓
- Beleggers moet begroot ✓ vir onvoorsiene koste. ✓
- Begroting moet vir gebeurlikheidsplanne/belegging/spaar ✓ voorsiening maak. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met begrotings.

Submaks. (4)

8.2.9 Volatiliteit/Skommeling op beleggingsmarkte ✓✓

- Fluktuasie in nasionale ✓ en internasionale ekonomiese neigings moet in ag geneem word. ✓
- Vlakke van volatiliteit ✓ sal die opbrengs op beleggings bepaal. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met volatiliteit/skommeling op beleggingsmarkte.

Submaks. (4)

Maks. (12)

8.3 Soorte beleggings**Aandele**

- Maatskappye verkoop/reik dele van hul eienaarskap uit aan aandeelhouders in die vorm van aandele op die ope mark ✓ om kapitaal/befondsing vir hul kernsakebedrywighede te bekom. ✓
- Aandele gee die houer een stem per aandeel ✓ en die reg om 'n dividend te ontvang (winsdeel). ✓
- Maatskappye hoef nie aandelekapitaal terug te betaal nie ✓ en dit is dus risiko-vermydende kapitaal. ✓
- Aandele van genoteerde maatskappye ✓ word op die JSE verhandel. ✓
- Aandele kan gekoop/verkoop word deur aandelemakelaars ✓ aan wie die belegger 'n makelaarsfooï moet betaal. ✓
- Soorte aandele verskil ten opsigte van die reg op winste/dividende/stemreg/eise op bates ✓ indien die maatskappy gelikwideer word. ✓
- Gewone aandele bestaan uit verskillende soorte aandele, ✓ bv. 'blue chip'/bonus groei/inkomste/defensiewe aandele. ✓
- Gewone aandele het nie spesiale regte/beperkinge nie ✓ en kan hoër dividende verdien, maar het ook 'n hoër risiko. ✓
- Soorte voorkeuraandele ✓ is kumulatiewe/nie-kumulatiewe/deelnemende nie-deelnemende/aflosbare/nie-aflosbare/omskepbare/nie-omskepbare aandele. ✓

- Die meeste voorkeuraandeelhouders ontvang 'n vaste dividend ✓ en word betaal voor ander aandeelhouders. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n beskrywing van aandele.

Risiko

- Aandele het lae/medium risiko ✓ oor 'n langer beleggingsperiode. ✓
- Aandele met hoër risiko's ✓ het 'n groter kans op hoër opbrengste. ✓
- Gewone aandele het die hoogste risiko, ✓ omdat die belegger sy hele/n gedeelte van sy belegging kan verloor as die maatskappy ontbind/bankrot verklaar/gelikwider word. ✓
- Voorkeuraandeelhouders se risiko is laer, ✓ want hulle het voorkeureise op die bates van die gelikwiderde maatskappy/kan vergoeding ontvang voor gewone aandeelhouders. ✓
- Aandeelpryse word gekoppel aan faktore wat beleggers nie kan beheer nie, ✓ bv. ekonomiese toestande, bedryfsukses van 'n maatskappy, ✓ ens.
- Aandeelpryse is volatiel/onstabiel/onvoorspelbaar/kan drasties verhoog/verlaag binne 'n paar uur ✓ wat bydra tot die onsekerheid van die waarde van 'n aandelebelegging op die kort termyn. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die invloed wat risiko op 'n beleggingsbesluit in aandele het, verband hou.

Beskrywing (4)
 Risiko (2)
 Submaks. (6)

RSA Kleinhandelspaareffekte

- Om spaar aan te moedig, ✓ bied die SA regering aan SA burgers die geleentheid om in spaareffekte te belê. ✓
- Twee soorte effekte is beskikbaar, ✓ nl. vaste koers/inflasie-gekoppelde spaareffekte. ✓
- 'n Markverwante rentekoers word bepaal wanneer die belegging gemaak word ✓ en bly dieselfde vir die hele termyn van die belegging. ✓
- Rente word halfjaarliks verdien op 31 Maart en 30 September ✓ en word in die effektehouer/belegger se bankrekening uitbetaal. ✓
- Dit kan nie as sekuriteit gebruik word om lening aan te gaan nie, ✓ dus het krediteure geen eis daarop nie. ✓
- Dit kan deur nalatenskap ✓ aan 'n genomineerde begunstigde oorgedra word/by die afsterwe van die belegger. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n beskrywing van RSA Kleinhandelspaareffekte.

Risiko

- Risiko is baie laag, ✓ omdat 'n belegging in die regering gemaak word wat nie kan verdwyn/bankrot speel nie. ✓
- Dit is 'n veilige belegging, ✓ omdat dit nie op die ope mark verkoop kan word nie/nie aan markrisiko's blootgestel word nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die risikofaktor van RSA-Kleinhandelspaareffekte.

Beskrywing (4)
 Risiko (2)
 Submaks. (6)
 Maks. (12)

8.4 Impak van RSA-Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandeleffekte op beleggers

Positiewe impak/Voordele

- Gewaarborgde opbrengs, ✓ omdat rentekoers vasgestel is vir die hele beleggingstydperk. ✓
- Rentekoerse ✓ is markverwant. ✓
- Maklike toegang tot die belegging is moontlik, ✓ omdat kontant na die eerste twaalf maande onttrek kan word, onderworpe aan boetes. ✓
- Lae risiko/Veilige belegging, ✓ omdat daar in die Suid-Afrikaanse regering belê word wat nie gelikwideer kan word nie. ✓
- Dit is 'n bekostigbare soort belegging ✓ vir alle vlakke van inkomsteverdieners, insluitend pensioenarisse. ✓
- Kleinhandeleffekte is maklik/gerieflik ✓ om elektronies/by enige Poskantoor/Pick 'n Pay-winkel/direk van Nasionale Tesourie te bekom. ✓
- Geen heffings/koste/kommissies is betaalbaar ✓ op hierdie soort belegging nie. ✓
- Rente is gewoonlik hoër ✓ as op vaste deposito's. ✓
- Kleinhandeleffekte is genoteer ✓ op die kapitaalvoorskotmarkte/op die JSE. ✓
- Beleggers jonger as 18 jaar/Minderjariges kan belê met die bystand van 'n wettige voog, ✓ wat spaar van 'n jong ouderdom af aanmoedig. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe impak/voordele van RSA-Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandeleffekte op beleggers.

Submaks. (6)

EN/OF

Negatiewe impak/Nadele

- Kleinhandeleffekte kan nie aan banke sedeer word ✓ vir sekuriteit op lenings nie. ✓
- 'n Minimum van R1 000 kan belê word, ✓ wat klein beleggers dalk moeilik bymekaar kan maak. ✓
- Kleinhandeleffekte is nie vrylik verhandelbaar ✓ tussen beleggers nie. ✓
- Beleggers moet geldige SA identifikasie hê/ouer wees as 18 jaar ✓ wat buitelanders/jong mense kan ontmoedig om te belê. ✓
- Boetes word gehêf op vroeë onttrekkings, ✓ as die belegging minder as 12 maande oud is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van RSA-Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandeleffekte op beleggers.

Submaks. (6)

Maks. (12)

8.5 Maniere om professioneel op terugvoering te reageer

- Mev. Malotana behoort te staan deur die hele terugvoersessie. ✓✓
- Wees beleefd/selfversekerd/vriendelik/professioneel/humoristies. ✓✓
- Luister eers goed en reageer dan. ✓✓
- Maak seker dat elke vraag/opmerking verstaan word voordat daarop gereageer word. ✓✓
- Gee erkenning vir goeie vrae. ✓✓
- Herbewoord/Herhaal vrae indien onseker. ✓✓
- Moenie in 'n debat betrokke raak nie. ✓✓
- Moenie vrae onthouk/vermy as jy nie die antwoord ken nie, maar eerder die vraag na die gehoor of werknemers verwys. ✓✓ /Korrigeer as verkeerde antwoorde gegee word. ✓✓
- Spreek die volle gehoor/al die beleggers aan en nie net die persoon wat die vraag gevra het nie. ✓✓
- Verskaf terugvoering so gou as moontlik nadat die vraag gestel is of na die sessie. ✓✓
- Wees reguit/eerlik/opreg wanneer vrae beantwoord word. ✓✓

- Sy moet eenvoudige taal gebruik om voorbeelde in die aanbieding te ondersteun. /Hou antwoorde kort en bly by die punt. √√
- Die aanbieder moet die gehoor aanmoedig om vrae te vra. √√
- Moenie een van die lede van die gehoor toelaat om die bespreking te domineer nie. √√
- Skryf vrae neer om in staat te wees om korrek te reageer, √√
- Mev. Malotana behoort vrae op 'n ordelike wyse aanspreek. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die aspekte wat Mev. Malotana moet oorweeg wanneer vrae professioneel beantwoord word.

Maks. (10)

8.6 Gevolgtrekking

- Beleggers behoort altyd seker te maak dat hulle deeglike navorsing doen oor die beleggingsgeleentheid wat hulle wil gebruik, voordat die belegging gemaak word. √√
- Alle moontlike faktore/voor-/nadele moet teen mekaar opgeweeg word, voordat die beleggingskeuse gemaak word wat die belegger se behoeftes die beste pas. √√
- Effektiewe aanbieding van die besigheidsinformatie is een van die sleutelkwessies wanneer daar met die verskillende rolspelers gekommunikeer word.
- 'n Goeie aanbieding bevorder die besigheid/eienaar/bestuur se beeld. √√
- Deur professioneel tydens 'n aanbieding/terugvoer-/vraesessie op te tree, behoort tot die sukses van die aanbieding by te dra. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met 'n aanbieding.

Maks. (2)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	Maks 32
Faktore wat oorweeg moet word wanneer beleggingsbesluite geneem word	12	
Aandele and RSA Kleinhandelspaareffekte√√	12	
Impak van RSA-Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandel effekte op beleggers	12	
Maniere om professioneel op terugvoering te reageer	10	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Uitleg/Struktuur	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 9: BESIGHEIDSROLLE**9.1 Inleiding**

- Probleemoplossing vereis die toepassing van kreatiewe en kritiese denkvaardighede van besighede. ✓
- Besighede moet baie probleme oplos omdat hulle met die uitdagings van dinamiese en komplekse besigheidsomgewings gekonfronteer word. ✓
- Besighede kan kreatiewe denktegnieke toepas om besigheidsprobleme op te los. ✓
- Kreatiewe denke is die denkproses wat lei tot oorspronklike/vars/nuwe idees. ✓
- Besighede moet maniere vind om uit roetine-denke weg te breek. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat met probleemoplossing/besluitneming/ kreatiewe denke verband hou. (2 x 1) (2)

9.2 Probleemoplossingstappe

- Identifiseer die probleem. ✓✓
- Definieer die probleem. ✓✓
- Identifiseer moontlike oplossings vir die probleem. ✓✓
- Evalueer alternatiewe oplossings. ✓✓
- Kies die mees gepaste alternatief. ✓✓
- Formuleer/Ontwikkel 'n aksieplan/strategie. ✓✓
- Implementeer die voorgestelde aksieplan/strategie. ✓✓
- Evalueer die aksieplan/strategie/finale oplossing. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met probleemoplossingstappe verband hou

LET WEL: 1 Aanvaar stappe in enige volgorde.**2. Ken punte toe vir verskillende benaderings in probleemoplossing, bv. 3 of 4 stappe, ens.**

Maks. (8)

9.3 Voordele van kreatiewe denke

- Beter/Unieke/Ongewone idees/oplossings ✓ word verkry. ✓
- Kan besighede 'n mededingende voordeel gee ✓ indien buitengewone/unieke oplossings/idees/strategieë geïmplementeer word. ✓
- Komplekse besigheidsprobleme ✓ kan opgelos word. ✓
- Produktiwiteit verhoog ✓ omdat bestuur/werknemers vinniger 'n verskeidenheid van idees kan verkry sodat tyd en geld meer effektief benut word. ✓
- Bestuurders/Werknemers het meer selfvertroue ✓ omdat hulle hul volle potensiaal kan bereik. ✓
- Bestuurders sal beter leiers wees ✓ omdat hulle in staat sal wees om veranderinge positief en kreatief te kan hanteer/bestuur. ✓
- Bestuurders/Werknemers kan 'n heel nuwe uitkyk ontwikkel ✓ wat toegepas kan word op enige taak(e) wat hul moet uitvoer. ✓
- Lei tot meer positiewe gesindhede ✓ omdat bestuurders/werknemers voel dat hulle 'n bydrae tot probleemoplossing gelewer het. ✓
- Verbeter motivering ✓ onder personeellede. ✓
- Bestuurders/Werknemers het 'n gevoel van groter sukses ✓ en hulle sal nie teenstand bied/in die pad staan sodra hulle probleme opgelos het/tot die sukses van die besigheid bygedra het nie. ✓
- Bestuurders/Werknemers kan byhou ✓ met vinnig veranderende tegnologie. ✓
- Stimuleer inisiatief van bestuurders/werknemers, ✓ aangesien hulle gedurig uit hulle gemaksonde gedwing word. ✓
- Kreatiwiteit kan lei tot nuwe uitvindings, ✓ wat die algemene lewensstandaard verbeter. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van kreatiewe denke verband hou.

Maks. (10)

9.4 Dinkskrumtegniek

- Noem/Definieer die sakeprobleem duidelik, ✓ sodat alle deelnemers/belanghebbendes die probleem kan verstaan. ✓
- Lede/Deelnemers kan moontlike oorsake van die sakeprobleem ✓ wat gedinkskrum gaan word, noem. ✓
- Bepaal 'n tydsbeperking ✓ vir elke dinkskrumsessie. ✓
- Skryf idees neer, ✓ waar alle deelnemers dit kan sien. ✓/Idees kan ook aanlyn gedeel word ✓ gedurende 'n e-dinkskrumsessie. ✓
- Gebruik elke voorstel ✓ om nuwe idees/gedagtes na vore te laat kom. ✓
- Idees moet nie beoordeel/gekritiseer/bespreek word nie, ✓ sodat soveel as moontlik idees so vinnig as moontlik genoem/gegee kan word. ✓
- Alle lede van die groep ✓ kan lukraak voorstelle maak. ✓
- Die groep sit idees in volgorde ✓ volgens hul bruikbaarheid/sukses/moeilikhedsgraad/implementeringskoste. ✓
- Die groep evalueer alle idees ✓ en kombineer soortgelyke idees/maak 'n nuwe, meer afgeronde lys. ✓
- Bespreek 'n plan van aksie ✓ oor hoe om die beste idees te implementeer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die toepassing van die dinkskrumtegniek om besigheidsprobleme op te los, verband hou.

LET WEL: 1. Geen punte word vir voor- en nadele toegeken nie.
2. Stappe kan in enige volgorde wees.

Submaks. (8)

Delphi-tegniek

- Besighede moet 'n paneel van kenners nooi ✓ om die klagtes van klante te ondersoek. ✓
- Kenners hoef nie in een plek te wees nie, ✓ en sal individueel gekontak word. ✓
- Ontwikkel 'n vraelys met vrae oor hoe om die gehalte van produkte te verbeter ✓ en versprei/stuur dit aan die paneellede/kenners. ✓
- Versoek die paneel om individueel te reageer op die vraelys/verbeteringe aan die produkte voor te stel ✓ en dit aan die besigheid terug te stuur. ✓
- Som die antwoorde/reaksies van die kenners op ✓ in 'n terugvoeringsverslag. ✓
- Stuur die terugvoeringsverslag en 'n tweede stel vrae/vraelys ✓ gebaseer op die terugvoeringsverslag, aan die paneellede. ✓
- Versoek die paneellede om verdere insette/idees te gee om die gehalte van die besigheid te verbeter, ✓ nadat hulle die resultate/dokumentasie bestudeer het. ✓
- Stuur 'n derde vraelys ✓ gebaseer op terugvoering van die tweede rondte. ✓
- Stel 'n finale opsomming/terugvoeringsverslag saam ✓ wat al die metodes bevat waarop die gehalte van produkte verbeter kan word. ✓
- Besigheid behoort die beste oplossing/voorstel te kies ✓ nadat hulle konsensus bereik het. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die toepassing van die Delphi-tegniek deur die besigheid, verband hou.

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

Submaks. (8)

Maks. (16)

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

- Besigheid moet die belangrikheid van kreatiewe denke beklemtoon deur te verseker dat alle personeellede weet dat hulle idees gehoor sal word. √√
- Moedig personeel aan om nuwe idees/opinies/oplossings voor te stel. √√
- Maak tyd vir dinkskrumssessies om nuwe idees te genereer, bv. gereelde werksinkels/opvolgssessies om op mekaar se idees uit te brei. √√
- Plaas voorstelhouers op verskeie plekke in die werksplek en hou kommunikasiekanale oop vir nuwe idees. √√
- Besigheid behoort personeel op te lei om innoverende tegnieke/kreatiewe probleemoplossingsvaardighede/geheuekaarte/laterale denke te gebruik. √√
- Moedig posuitruilings binne die organisasie aan/bestudeer hoe ander besighede dinge doen. √√
- Moedig alternatiewe maniere van werk/dinge doen aan. √√
- Reageer entoesiasies op alle idees en laat niemand minderwaardig voel nie. √√
- Beloon kreatiwiteit deur beloningskemas vir spanne/individue wat kreatiewe idees voorstel. √√
- Skep 'n werksomgewing wat kreatiwiteit bevorder met min afleidingsmiddels. √√
- Enige ander relevante aanbevelings van praktiese maniere waarop besigheid 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke stimuleer.

Maks. (12)

9.6 Gevolgtrekking

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

Maks. (2)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	Maks. 32
Probleemoplossingstappe	8	
Voordele van kreatiewe denke	10	
Toepassing van kreatiewe denke tegnieke	16	
Praktiese maniere om kreatiewe denke in die werksplek te stimuleer	12	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Uitleg/Struktuur	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 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE**10.1 Inleiding**

- Elke besigheidsfunksie en alle werknemeraktiwiteite behoort deeglik bestuur te word om gehalte goedere en dienste te verseker. ✓
- 'n Gehaltebestuurstelsel is 'n raamwerk wat 'n besigheid kan gebruik om sleutelprosesse te bestuur. ✓
- Die beginsels/waardes van gehalte is in die organisatoriese kultuur en etiek van die besigheid vasgelê. ✓
- Gehaltebestuur behoort nie net 'n inspeksieproses te wees nie, maar moet deel van die besigheid se kultuur word. ✓
- Gehaltesirkels vorm deel van die TGB spanelemente. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met gehalte.

(2 x 1) (2)

10.2 Verskille tussen gehalteprestasië en gehaltebestuur

GEHALTEPRESTASIE	GEHALTEBESTUUR
- Totale prestasië van elke afdeling word gemeet ✓ teen gespesifiseerde standaard. ✓	- Tegnieke/instrumente ✓ wat gebruik word om die gehalte van produkte te ontwerp/verbeter. ✓
- Kan bereik word, as alle afdelings/departemente saamwerk ✓ na dieselfde gehaltestandaard. ✓	- Kan gebruik word vir verantwoordbaarheid binne elke besigheidsfunksie. ✓
- Kwaliteit word gemeet ✓ deur fisiese produkte/statistiese uitsette van prosesse/vraelyste van gebruikers en/of kopers van goedere/dienste. ✓	- Is daarop gemik om te verseker ✓ dat die gehalte van goedere/ dienste konsekwent is ✓/Fokus op die maniere ✓ om eenvormigheid/konsekwentheid te verkry. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met gehalteprestasië verband hou.	- Enige ander relevante antwoord wat met gehaltebestuur verband hou.
Submaks. (4)	Submaks. (4)

Maks. (8)

- LET WEL:**
1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
 2. Die onderskeid moet duidelik wees.
 3. Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe as die onderskeid nie duidelik is nie./Sien óf gehalteprestasië óf gehaltebestuur na.

10.3 Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel

- Doeltreffende diens aan klante kan gelewer word, ✓ wat lei tot verhoogde klante-tevredendheid. ✓
- Tyd en hulpbronne ✓ word doeltreffend benut. ✓
- Produktiwiteit verhoog as gevolg van behoorlike tydsbestuur ✓ by die gebruik van hoë gehalte hulpbronne. ✓
- Produkte en dienste word deurlopend verbeter, ✓ wat lei tot groter verbruikerstevredenheid. ✓
- Visie en missie ✓ kan bereik word. ✓
- Die onderneming kan 'n mededingende voordeel kry ✓ bo sy mededingers. ✓
- Deurlopende opleiding ✓ sal die gehalte van werknemers se vaardighede en kennis gereeld verbeter. ✓
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê ✓ wat lei tot gelukkige werknemers. ✓
- Verhoogde markaandeel ✓ en winsgewendheid. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van goeie gehaltebestuurstelsels.

Maks. (10)

10.4 Impak van TGB op groot besighede

10.4.1 Deurlopende verbetering van prosesse en stelsels

Positiewe/Voordele

- Groot besighede het meer hulpbronne ✓ om gehalteprestasie in elke eenheid/besigheidsfunksie te beheer. ✓
- Genoeg kapitaalbronne is beskikbaar vir nuwe toerusting ✓ om relevant tot nuwe ontwikkelings te bly. ✓
- Groot besighede het 'n persoon wat spesialiseer in/toegewyd is aan ✓ die verbetering van stelsels en prosesse. ✓
- Bereid om risiko te neem op/nuwe stelsels en prosesse uit te toets ✓ omdat hulle die invloed van finansiële verliese kan absorbeer. ✓
- Hulle kan dit bekostig om die dienste van die gehaltesirkels te gebruik, ✓ om mededingend te bly. ✓
- Groot besighede gebruik die BDKH-model/siklus ✓ om deurlopend nuwe/hersiene prosesse en stelsels te beplan/ doen (implementeer) / kontroleer/nuut te handel/op te tree. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe/voordele van die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels as 'n TGB-element vir groot besighede.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Groot skaalse/Massavervaardiging ✓ kan gehaltebeheer bemoeilik. ✓
- Stelsels en prosesse neem tyd en moeite om in groot besighede geïmplementeer te word, ✓ want kommunikasie/inkoop/agterdog kan die implementeringsproses vertraag. ✓
- Daar is die risiko dat dele van die besigheid wat eintlik goed werk, ✓ verander kan word. ✓
- Nie alle negatiewe terugvoering van werknemers en klante gaan akkuraat wees nie, ✓ wat daartoe kan lei dat verkeerde/onnodige veranderings aan stelsels en prosesse gemaak word. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe/nadele van die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels as 'n TGB-element vir groot besighede.

Submaks. (6)

10.4.2 Totale kliënte/klante-tevredenheid

Positiewe/Voordele

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

EN/OF**Negatiewe/Nadele**

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

Submaks. (6)

10.4.3 Deurlopende vaardigheidsontwikkeling**Positiewe/Voordele**

- Groot besighede het 'n menslikehulpbron-afdeling √ wat hulle toespits op vaardigheidsopleiding en ontwikkeling. √
- Menslikehulpbron-deskundiges √ verseker dat opleidings-programme relevant/gefokus is op verhoogde klante-tevredenheid. √
- Besit finansiële vermoë √ om gespesialiseerde/vaardige werknemers te bekostig. √
- Kan vaardigheidsoudits doen √ om die vaardigheids-/onderwysvlakke van personeel te bepaal. √
- Kan gekwalifiseerde opleiers gebruik √ om werknemers op 'n gereelde basis op te lei. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe/voordele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling as 'n TGB-element vir groot besighede.

EN/OF**Negatiewe/Nadele**

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

Submaks. (6)

Maks. (18)

10.5 Belangrikheid van kwaliteitsirkels

- Los probleme ten opsigte van gehalte op en implementeer verbeteringe. ✓✓
- Onderzoek probleme en stel oplossings aan bestuur voor. ✓✓
- Verseker dat daar geen duplisering van aktiwitiete/take in die werkplek is nie. ✓✓
- Maak voorstelle vir die verbetering van sisteme en prosesse in die werkplek. ✓✓
- Verbeter die kwaliteit van produkte/dienste/produktiwiteit deur gereelde hersiening van kwaliteitprosesse. ✓✓
- Monitor/Versterk strategieë sodat die besigheid se bedrywighede glad verloop. ✓✓
- Verminder verouderingskoste op die langtermyn. ✓✓
- Verhoog werknemers se moraal/motivering. ✓✓
- Gehaltesirkels bespreek wyses waarop die gehalte van werk/vakmanskap verbeter kan word. ✓✓
- Dra by tot die verbetering en ontwikkeling van die organisasie. ✓✓
- Verminder die koste/verkwiste pogings op die langtermyn. ✓✓
- Skep harmonie en hoë werkverrigting in die werksplek. ✓✓
- Bou 'n gesonde verhouding in die werkplek tussen die werkgewer en die werknemer. ✓✓
- Verbeter werknemerslojaliteit en toewyding tot die besigheid en sy doelwitte. ✓✓
- 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 belangrikheid van gehaltesirkels in TGB.

Maks. (10)

10.6 Gevolgtrekking

- 'n Gehaltebestuurstelsel toon 'n vertroue in werknemers se vermoë om probleme op te los. ✓✓
- Topbestuur behoort die belangrikste dryfveer van TGB te wees om 'n omgewing te skep wat sukses sal verseker. ✓✓
- Verbetering van gehalte behoort klante-tevredenheid te verbeter. ✓✓
- Besighede vereis uitstekende bestuursvernuf om verskeie besighheidsfunksies se gehalte te koördineer om sukses te verseker. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met gehalte.

Maks. (2)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE

DETAILS	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	Maks 32
Verskille tussen gehalteprestasië en gehaltebestuur	8	
Voordele van 'n goeie gehaltebestuursstelsel	10	
Impak van TGB elemente	18	
Belangrikheid van gehaltesirkels	10	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Uitleg/Struktuur	2	8
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
TOTAAL PUNTE		40

*SASO – Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

TOTAAL AFDELING C: 80

GROOTTOTAAL: 300