



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

JUNIE 2019

**BESIGHEIDSTUDIES
NASIENRIGLYN**

PUNTE: 300

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 44 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. 'n Omvattende nasienriglyne word voorsien, maar dit is in 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 'n kandidaat 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. 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 gepeenaliseer 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 nasienriglyn en die konteks van elke vraag.

Kognitiewe werkwoorde, soos:

- 12.1 Adviseer, noem, beskryf in breë trekke, motiveer, aanbeveel, stel voor, (lys nie volledig nie) vereis gewoonlik nie veel diepte in kandidate se antwoorde nie. Die uiteensetting van punte vir elke stelling/antwoord sal dus aan die einde daarvan verskyn.
- 12.2 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/mening 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 nasienriglyn).
- 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:

Struktuur	Is daar 'n inleiding, inhoud, 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
Sintesis	<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/nasienriglyn vir elke vraag aangedui.
- 15.5 Sien alle relevante feite na totdat die SUBMAKS/MAKS punte vir elke onderafdeling behaal is. Skryf 'SUBMAKS'/'MAKS' nadat maksimum punte behaal is.
- 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-UIEENSETTING 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 van November 2015, sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon word nie. Punte (✓) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie/waar ondernemings poog om nuwe produkte/ in bestaande markte bekend te stel.' ✓
Dit sal deur die aard en konteks van die vraag, sowel as die kognitiewe werkwoord wat gebruik is, gelei word.
- 15.11 Met ingang van November 2017, sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite in die nasienriglyn as opskrifte getoon, nie noodwendig vir elke vraag geld nie. Dit sal deur die aard van die vraag bepaal word.

AFDELING A**VRAAG 1**

- 1.1 1.1.1 B √√
 1.1.2 A √√
 1.1.3 D √√
 1.1.4 C √√
 1.1.5 B √√
 1.1.6 B √√
 1.1.7 D √√
 1.1.8 A √√
 1.1.9 C √√
 1.1.10 B √√

(10 x 2) (20)

- 1.2 1.2.1 R500 000 √√
 1.2.2 leier √√
 1.2.3 burokratiese √√
 1.2.4 Delphi √√
 1.2.5 prestasiebeoordeling √√

(5 x 2) (10)

- 1.3 1.3.1 F √√
 1.3.2 J √√
 1.3.3 E √√
 1.3.4 G √√
 1.3.5 H √√

(5 x 2) (10)

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

VRAAG 1	PUNTE
1.1	20
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	40

AFDELING B

Sien SLEGS die EERSTE DRIE antwoorde na.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS**2.1 PESTWO/PESTLE-analiseringsmodel**

- Polities ✓
- Ekonomies ✓
- Maatskaplik ✓
- Tegnologies ✓
- Wetlik ✓
- Omgewing ✓

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

(6 x 1) (6)

2.2 Verbruikersregte

2.2.1 Reg tot privaatheid/vertroulikheid/konfidensialiteit ✓✓

2.2.2 Reg op billike/regverdige/redelike voorwaardes/bepalings/openbaarmaking ✓✓

2.2.3 Reg om goedere terug te neem/goedere te laat vervang/terugbetaling te eis/billike waarde/goeie kwaliteit en veilige produkte ✓✓

2.2.4 Reg op billike/eerlike transaksies/verantwoordelike bemarking/promosie ✓✓

(4 x 2) (8)

2.3 Voordele van intensiewe strategieë

- Verhoogde marktaandeel✓ verminder die besigheid se kwesbaarheid vir mededingers se optrede.✓
- Verhoging in verkope/inkomste✓ en winsgewendheid.✓
- Beter dienslewering✓ verbeter die besigheid se beeld.✓
- Besighede kan meer beheer hê✓ oor die pryse van produkte/dienste.✓
- Verkry lojale klante✓ deur effektiewe promosieveldtogte.✓
- Vermindering in pryse✓ kan klante beïnvloed om meer produkte te koop.✓
- Gereelde verkope aan bestaande klante✓ kan verhoog.✓
- Skakel mededingers uit✓ en domineer markpryse.✓
- Stel die besigheid in staat om te fokus op markte/deeglik nagevorste gehalte produkte✓ wat klante se behoeftes bevredig.✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van intensiewe strategieë verband hou.

Maks. (4)

2.4.1 Tersiêre sektor ✓

(1)

Motivering

Verskaf dienste aan verbruikers. ✓✓

(2)

Maks. (3)

LET WEL: Geen punt word vir die motivering toegeken nie, indien die sektor foutiewelik geïdentifiseer is.

2.4.2 Doel van die WGI

- Hierdie Wet bepaal dat werknemers wat dieselfde werk (werk van dieselfde waarde) doen, √ gelyke betaling moet ontvang.√
- Geen diskriminasie √ op grond van geslag in die werkplek.√
- Bevorder gelyke geleenthede √ en regverdige behandeling in die werkplek.√
- Beskerm werknemers teen viktimisasie, √ indien hulle hul regte, wat deur die WGI aan hulle gegee is, uitoefen.√
- Voorsien vir werknemers om onopgeloste geskille √ na die KVBA te verwys. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die hoofdoel van die WGI.

Maks. (6)**2.4.3 Optredes wat deur die WGI as diskriminerend beskou word**

- Om nie 'n jong vrou in diens te neem nie, omdat sy later graag kinders wil hê.√√
- Weier om 'n persoon aan te stel, omdat hy/sy sterk geloofsoortuigings het/gestremd is. √√
- Om HIV-toetse te doen, tensy dit deur die Arbeidshof goedgekeur is. √√
- Ontsê mense toegang tot die arbeidsmag op grond van geslag/ras/kultuur/ens. en behandel hulle onregverdig. √√
- Enige ander relevante optredes wat as diskriminerend deur die WGI beskou kan word.

LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**(Enige 2 x 2) (4)**

2.5 Onderskeid tussen SEB en BBSEB (BEE en BBEE)

SWART EKONOMIESE BEMAGTIGING (SEB) (BEE)	BREË BASIS SWART EKONOMIESE BEMAGTIGING (BBSEB) (BBEE)
- 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✓ 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 op drie pilare ✓ wat nie alle voorheen-benadeelde mense insluit nie.✓	- Fokus op sewe/vyf pilare ✓ wat alle sektore van die samelewing, veral voorheen-benadeeldes, 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 tabelleformaat 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)

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

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

(2)

2.6.2 Aanhaling

- Khaya is hospitaal toe gehaas sonder dat die ongeluk aangemeld is.✓
- Khaya het nie sy beskermende oogveiligheidsbril gedra nie, ten spyte daarvan dat hy dikwels aangeraai is om dit te doen.✓

LET WEL: Sien slegs die EERSTE antwoord na.

(1)

2.6.3 Impak van 'COIDA' op werkgewers en werknemers

Positiewe/Voordele

- Bevorder veiligheid ✓ in die werkplek ✓.
- Skep 'n raamwerk ✓ vir aanvaarbare indiensnemingspraktyke en veiligheidsregulasies. ✓
- Voorsien administratiewe riglyne/meganismes ✓ vir hantering/prosessering van eise. ✓
- Skakel tyd en 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 finansiëel vergoed vir enige besering/ongeskiktheid/gestremdheid ✓ wat sou voortspruit uit die uitvoer van hul pligte in hul werksplek. ✓
- 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 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 positiewe impak/voordele van 'COIDA' aan werkgewers en werknemers.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Eisprosesse/-prosedures ✓ kan tydrowend wees. ✓
- Prosesse/Prosedures soos deur hierdie Wet vereis, kan duur wees, ✓ omdat papierwerk 'n ekstra administratiewe las op besighede plaas. ✓
- Werkgewers moet al hul werknemers registreer/jaarliks bydra tot 'COIDA', ✓ wat tot kontantvloeiproebleme kan lei. ✓
- Werkgewers kan verplig word om groot boetes te betaal ✓ sou hulle skuldig bevind word aan nalatigheid/nie-nakoming van veiligheidsmaatreëls. ✓
- Werknemers wat tydelik/permanent in die buiteland in diens is, ✓ word nie gedek nie. ✓
- Huis-/Militêre werknemers ✓ word nie gedek nie/ mag nie eis nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van 'COIDA' op besighede.

Maks. (6)**2.7 Voldoening aan die NKW**

- Kredietverskaffers moet by die Nasionale Kredietreguleerder geregistreer wees. ✓✓
- Besighede moet 'n jaarlikse voldoeningsverslag by die Nasionale Kredietreguleerder indien. ✓✓
- Voer bekostigbaarheidsbepalings uit om te verseker dat die verbruiker sy/haar verpligtinge kan nakom. ✓✓
- Gaan kredietrekords deeglik na by die kredietburo en die Nasionale kredietregister. ✓✓
- Kredietverskaffers moet prosedures in plek stel om aan die bepalinge van die Wet op die Finansiële Intelligensiesentrum ('FICA') te voldoen. ✓✓
- Verifieer klante se identiteit, meld agterdogtige transaksies aan/lei personeel op om hul verpligtinge in terme van 'FICA' te verstaan. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede aan die NKW moet voldoen.

Maks. (6)

**2.8 Impak van die WAV 1995 (Wet 66 van 1995) op besighede
Positiewe/Voordele**

- WAV maak voorsiening vir die beginsels van kollektiewe bedinging ✓ en stel strukture in om dispute in die werkplek op te los. ✓
- Bevorder 'n gesonde verhouding ✓ tussen die werkgewer en die werknemer. ✓
- Voorsien spesifieke riglyne aan werkgewers ✓ oor korrekte en regverdigde dissiplinêre prosedures. ✓
- Werkgewers en werknemers het riglyne ✓ oor korrekte en regverdigde afdankings-/ontslagprosedures. ✓
- Voorsien meganismes ✓ soos statutêre rade/kollektiewe bedinging/KVBA. ✓
- Arbeidsgeskille word gouer opgelos ✓ en is goedkoper. ✓
- Verskaf beskerming aan werkgewers ✓ wat voortgaan met wettige uitsluitings. ✓
- Werkgewers is geregtig op vergoeding van die Arbeidshof, ✓ indien hul as gevolg van onwettige/onbeskermdde stakings skade gelei het. ✓
- Werkplekforums kan waarde toevoeg tot besighede ✓ indien dit behoorlik funksioneer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van die WAV op besighede.

LET WEL: Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe indien die
impak slegs op vakbonde is.

Maks (6)

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	6
2.2	8
2.3	4
2.4.1	3
2.4.2	6
2.4.3	4
2.5	8
2.6.1	2
2.6.2	1
2.6.3	6
2.7	6
2.8	6
TOTAAL	60

VRAAG 3: BESIGHEIDSROLLE**3.1 Komponente van Korporatiewe Maatskaplike/Sosiale Verantwoordelikheid (KMV/KSV)**

- Omgewing ✓
- Etiese korporatiewe maatskaplike belegging ✓
- Gesondheid en veiligheid ✓
- Korporatiewe bestuur ✓
- Sake-etiek ✓
- Gelyke indiensneming ✓
- Verskaffingskanaal/Distribusiekanaal ✓
- Klante ✓
- Gemeenskap ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met komponente van KMV/KSV.

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

(4 x 1) (4)

3.2 Probleemoplossingstegnieke

- 3.2.1 Leëstoeltegniek ✓✓
- 3.2.2 Kragveldontleding ✓✓
- 3.2.3 SCAMPER ✓✓
- 3.2.4 Dinkskrum ✓✓

(4 x 2) (8)

3.3 Maniere waarop besighede tot die welstand van hul werknemers kan bydra

- Betaal regverdige lone/salarisse ✓ aan werknemers gebaseer op die aard van hulle werk/die huidige ekonomiese omstandighede in die mark. ✓
- Werksomstandighede moet ✓ veiligheids-/mediese-/kafeteria fasiliteite/voordele soos behuising/verlof/aftrede, ✓ ens. insluit.
- Betaal regverdige bonusse gebaseer op die besigheid se verdienste, ✓ as erkenning vir harde werk en toewyding. ✓
- Verskaf deelname van werknemers ✓ in besluitneming wat hulle affekteer. ✓
- Verskaf rekreasiefasiliteite ✓ vir werknemers. ✓
- Bied jaarlikse fisiese/mediese assesserings ✓ aan werknemers. ✓
- Maak trauma-berading/-bystand beskikbaar ✓ aan enige werknemer wat hierdie dienste benodig. ✓
- Verskaf finansiële hulp in die geval van enige moeilikheid veroorsaak ✓ deur onverwagte mediese uitgawes. ✓
- Laat fleksietyd toe ✓ om produktiwiteit te verbeter. ✓
- Bied ondersteuningsprogramme vir werknemers ✓ geïnfekteer en geaffekteer deur HIV/Vigs. ✓
- Stel kindersorgfasiliteite op die perseel vir werkende moeders ✓ in die besigheid beskikbaar. ✓
- Begin voedingsprogramme sodat werknemers een goeie maaltyd per dag kan geniet ✓ om sodoende in 'n gesonde toestand te bly. ✓
- Gee personeel tyd om in projekte van hulle keuse betrokke te raak ✓./Laat personeel toe om van hulle werksure te gebruik om deel te neem aan projekte van hul keuse. ✓
- Moedig werknemers aan om fiks en gesond te bly ✓ deur hulle by gesondheidsaktiwiteite betrokke te kry om stres/substansiemisbruik/vetsug te verminder. ✓
- Verskaf vervoer aan werknemers ✓ wat ongewone lang ure werk. ✓
- Vestig afrigtings- en mentorskapprogramme ✓ vir junior werknemers in. ✓
- Hou spanbou-sessies ✓ om die werknemers se moraal te verbeter. ✓
- Moedig werknemers aan ✓ om kapasiteitsverbeteringswerkswinkels/opleidingprogramme/personeelontwikkelingsprogramme/spanontwikkelingsprogramme by te woon. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede tot die welstand van hul werknemers kan bydra.

Maks. (4)

3.4 3.4.1 Aanhaling

- Die plaaslike koerant het berig daar is 'n moontlikheid van likwidasië as gevolg van 'n gebrek aan bestuursvaardighede van die direkteure. ✓
- Die direkteure van MFD ontken hierdie aantyging. ✓

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

(2 x 1) (2)

3.4.2 King-kodebeginsel

- Deursigtigheid ✓✓
- Verantwoordbaarheid/Aanspreeklikheid ✓✓

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

(2 x 2) (4)

3.4.3 Toepassing van deursigtigheid

- Gereelde oudits moet gedoen word om die effektiwiteit van die besigheid te bepaal.√√
- Oudit- en ander verslae moet akkuraat / beskikbaar wees aan aandeelhouders/ werkers.√√
- Saketransaksies moet openlik gedoen word sodat daar geen aanduiding/teken van oneerlikheid/korrupsie is nie.√√
- Personeelvoorsiening en ander prosesse moet oop en deursigtig wees.√√
- Werknemers/Aandeelhouders/Direkteure moet bewus wees van die indiensnemingsbeleide van die besigheid.√√
- Enige ander relevante toepassing van deursigtigheid as 'n King-kodebeginsel.

Submaks. (2)

Toepassing van verantwoordbaarheid/Aanspreeklikheid

- Daar moet gereelde kommunikasie tussen bestuur en belanghebbendes, soos aandeelhouders wees.√√
- Maatskappy moet interne en eksterne ouditeure aanstel om finansiële state te audit.√√
- Die raad moet verseker dat besigheid se etiek effektief geïmplementeer word.√√
- Enige ander relevante toepassing van verantwoordbaarheid/aanspreeklikheid as 'n King-kodebeginsel.

Submaks. (2)

- LET WEL:**
- 1. Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe indien die toepassing gebaseer is op die voorbeelde van swak korporatiewe bestuur in VRAAG 3.4.1 aangehaal.**
 - 2. Ken TWEE (2) punte toe vir die King-kodebeginsel in VRAAG 3.4.2 geïdentifiseer, indien die voorbeeld van swak korporatiewe bestuur nie direk aangehaal is nie, maar wel op die scenario gebaseer is.**
 - 3. Die toepassing in VRAAG 3.4.3 moet verband hou met die korrekte King-kodebeginsel in VRAAG 3.4.2.**

(2 x 2) (4)

3.5 Voordele van kreatiewe denke in die werkplek

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

Maks. (6)

3.6 Prosedure om griewe in die werkplek te hanteer

- 'n Gegriefde werknemer moet die insident/grief mondelings aan sy/haar toesighouer/bestuurder rapporteer, ✓ wat die grief binne 3–5 werksdae moet oplos.✓
- Indien die werknemer en die toesighouer dit nie kan oplos nie, ✓ kan die werknemer dit na die volgende bestuursvlak neem.✓
- Die werknemer kan tot 'n meer formele proses oorgaan ✓ waar die grief skriftelik/op 'n besigheid se griewe-vorm/ingedien moet word.✓
- Hy/Sy moet 'n skriftelike antwoord ontvang✓ in reaksie op die geskrewe grief.✓
- 'n Griewe-verhoor/-vergadering ✓ moet gehou word met alle betrokke partye teenwoordig.✓
- Notule moet van die vergadering gehou word ✓ en enige formele resoluëie/ besluit moet op die formele griewe-vorm aangeteken word.✓
- Indien die werknemer nie tevrede is nie, ✓ kan hy/sy die saak na die hoogste bestuursvlak verwys.✓
- Topbestuur behoort 'n vergadering te belê✓ met alle relevante partye betrokke.✓
- Notule van hierdie vergadering moet opgeneem/op lêer geplaas word ✓ en die uitkoms/besluit moet op die formele griewe-vorm aangeteken word.✓
- As die werknemer nog steeds nie tevrede is nie, kan hy/sy die saak na die KVBA verwys, ✓ wat die finale besluit oor die saak sal neem. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die korrekte prosedure om griewe in die werkplek te hanteer.

LET WEL: Aanvaar prosedure in enige volgorde.

Maks. (8)

3.7 3.7.1 Verantwoordelikhede van werkers om menslike gesondheid en veiligheid in die werkplek te bevorder

- Moet na hulle eie gesondheid ✓ en veiligheid in die werkplek omsien.✓
- Werk saam en pas die reëls en regulasies toe ✓ bv. dra voorgeskrewe veiligheidsklere.✓
- Rapporteer onveilige ✓ of ongesonde situasies.✓
- Rapporteer ongelukke ✓ aan die werkgewer aan die einde van die skof.✓
- Gebruik voorgeskrewe ✓ veiligheidstoerusting.✓
- Neem redelike sorg ✓ vir jou eie veiligheid.✓
- Lig die werkgewer in van enige siekte✓ wat die vermoë om te werk kan affekteer.✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verantwoordelikhede van werknemer om die werkplek-omgewing te beskerm.

Maks. (4)

3.7.2 Rol van die gesondheids- en veiligheidsverteenwoordigers in die werkplek-omgewing

- Onderzoek insidente/klagtes ✓ van werkers oor gesondheid en veiligheid. ✓
- Verantwoordelik daarvoor om die effektiwiteit van die besigheid se gesondheid- en veiligheidsmaatreëls ✓ na te gaan. ✓
- Identifiseer ✓ potensiële gevare in die werkplek. ✓
- Begin/Bevorder/Onderhou/Gaan maatreëls na ✓ om gesondheid en veiligheid van werkers te verseker. ✓
- Aandag gee aan enige formele ondersoek/navraag ✓ na 'n ongeluk/gesondheidsverwante insident in die werkplek. ✓
- Kontroleer/monitor die effektiwiteit van die gesondheid- en veiligheidmaatreëls ✓ met bestuur. ✓
- Verseker dat beskermende klere ✓ verskaf is/beskikbaar is aan alle werkers. ✓
- Verseker dat alle toerusting wat nodig is om die werk uit te voer ✓ beskikbaar is/gereeld onderhou word. ✓
- Bevorder veiligheidsopleiding ✓ sodat werknemers potensiële gevare kan vermy/pro-aktief optree. ✓
- Verseker dat alle gevaarlike toerusting onder toesig van opgeleide/gekwalifiseerde werkers ✓ gebruik word. ✓
- Verseker dat die werkers se gesondheid nie in gevaar is ✓ deur gevare as gevolg van die produksie/verwerking/stoor/vervoer van materiaal/toerusting nie. ✓
- Werk saam met die werkgewer met ondersoeke van ongelukke/klagtes van werkers ✓ ten opsigte van gesondheid en veiligheid in die werkplek. ✓
- Maak seker dat werkgewers ✓ Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en-siektes(COIDA) nakom. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van die gesondheids- en veiligheidsverteenwoordigers in die werkplek-omgewing.

Maks. (8)

3.7.3 Maniere waarop besighede die omgewing en menslike gesondheid kan beskerm

- Wette en regulasies moet nagekom word, sodat wins nie ten koste van die omgewing gemaak word nie.√√
- Besoedeling en ander omgewingskwessies moet altyd in alle besigheds-aktiwiteite in ag geneem word, bv. veilige verwydering van afval/storting van giftige afval, √√ ens.
- Raak betrokke by omgewingsbewustheidsprogramme.√√
- Die omgewing kan beskerm word deur produksietegnieke te verander na skoner en groener tegnologie.√√
- Water vir menslike gebruik moet getoets word voordat dit gebruik word.√√
- Bevorder natuurbewaring deur natuurlike hulpbronne op te pas.√√
- Beperk besoedeling tot 'n minimum deur hergebruik, vermindering en hersirkulering.√√
- Verminder verbruik van goedere/dienste wat nie omgewingsvriendelik is nie.√√
- Registreer/Raak betrokke by erkende instellings/verenigings wat 'Green peace'/ omgewingsbewaring bevorder.√√
- Fisiese werksomstandighede moet altyd werkervriendelik, veilig wees en beroepsveiligheid bevorder.√√
- Masjiene moet gereeld gediens/onderhou word.√√
- Voed mense op m.b.t./oor gesondheidskwessies.√√
- Moedig werknemers aan om vir gereelde gesondheidsondersoeke te gaan.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere om die omgewing en menslike gesondheid te beskerm.

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

(2 x 2) (4)

3.8 Maniere om sosiale regte in die werksplek te bevorder

- Besighede moet verseker dat werknemers toegang het tot skoon water/sosiale sekuriteit. ✓✓
- Moedig werknemers aan/Gee geleenthede vir vaardigheidsopleiding/basiese onderwys. ✓✓
- Registreer werkers by WVF om genoegsame beskerming in die geval van werkloosheid/siekte te bied. ✓✓
- Moedig werknemers aan om aan spesiale geleenthede, bv. Wêreld-Vigsdag deel te neem. ✓✓
- Verskaf gesondheidsorgdienste deur terreinklinieke te begin om werknemers toegang tot basiese mediese ondersoeke te gee. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bevordering van sosiale regte in die werkplek.

LET WEL: Moet nie maniere wat mense- en/of ekonomiese regte bevorder, aanvaar nie.

Maks. (4)

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 3	PUNTE
3.1	4
3.2	8
3.3	4
3.4.1	2
3.4.2	4
3.4.3	4
3.5	6
3.6	8
3.7.1	4
3.7.2	8
3.7.3	4
3.8	4
TOTAAL	60

VRAAG 4: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE**4.1 Voorbeelde van byvoordele**

- Mediese fonds/Mediese versekering ✓
- Pensioenfonds ✓
- Voorsorgfonds ✓
- Begrafnisvoordele ✓
- Motor-/Reis-/Behuising-/Selfoon-/Kleretoelae ✓
- Prestasiegerigte byvoordele ✓
- Uitreiking van bonusaandeel ✓
- Personeelkorting/Gratis of laekostemaaltye/Kafeteria-fasiliteite ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met byvoordele in die werkplek.

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

(4 x 1) (4)

4.2 Doel van die onderhoud

- Om 'n kandidaat se geskiktheid ✓ vir 'n pos te bepaal. ✓
- Meet die inligting wat die aansoeker verskaf ✓ teen die posvereistes. ✓
- Verkry meer inligting ✓ van die aansoeker. ✓
- Evalueer die vaardighede/persoonlike karaktereienskappe ✓ van die aansoeker. ✓
- Skep 'n geleentheid vir die aansoeker om meer oor die pos/salaris/werksomstandighede ✓ en die besigheid uit te vind. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van die onderhoud.

Maks. (6)

4.3 4.3.1

POSBESKRYWING	POSSPESIFIKASIE
<ul style="list-style-type: none"> - Opstel van verslae ✓ - Mondelinge en skriftelike kommunikasie ✓ - Tydbestuur ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> - Graad 12 Sertifikaat ✓ - Uitstekende rekenaarvaardighede ✓ - Gewilligheid om ekstra ure te werk ✓
Submaks (2)	Submaks (2)

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

(2 x 2) (4)

4.3.2 Eksterne werwing ✓✓

(2)

4.3.3 Bronne van eksterne werwing

- Elektroniese media, bv. TV/radio ✓
- Sosiale media/Sosiale netwerke/Internet/Besigheidswebtuiste ✓
- Werwingsagentskappe ✓
- Toevallige aansoekers/'Walk-ins' ✓
- Roofwerwing/'Head-hunting' ✓
- Professionele verenigings ✓
- Netwerkvorming ✓
- Opvoedkundige/Opleidingsinstellings ✓
- Plakkate/Kennisgewingborde net buite die onderneming ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die bronne van eksterne werwing verband hou.

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

(2 x 1) (2)

4.3.4 Plasingsprosedure

- HG behoort spesifieke verantwoordelikhede van die nuwe pos uiteen te sit, ✓ insluitend verwagtinge/vaardighede wat vir die pos nodig word.✓
- Bepaal die suksesvolle kandidaat se sterkpunte/swakhede/belangstellings/ vaardighede ✓ deur hom bloot te stel aan verskeie psigometriese toetse.✓
- Bepaal die verhouding tussen pos ✓ en die kandidaat se vaardighede.✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die plasingsprosedure.

Maks. (6)**4.4 Implikasies van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO) op die Menslike Hulpbronsfunksie**

- Die menslikehulpbronsfunksie behoort die doelwitte en vereistes van die WVO te interpreteer ✓ en vaardigheidsopleidingsprogramme dienoreenkomstig aan te pas.✓
- Identifiseer opleidingsbehoefte van werknemers ✓ en gee hulle opleidingsgeleenthede sodat hulle hul take doeltreffend 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.✓
- Besighede moet 1% van hul salarisrekening ✓ tot die Vaardigheidsontwikkelingsheffing/VOH bydra.✓
- Verseker dat opleiding in die werkplek ✓ geformuleer/gestruktureerd is.✓
- Stel 'n voltydse/deeltydse konsultant ✓ as 'n vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerder aan.✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die implikasies van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling op die Menslike Hulpbronsfunksie verband hou.

Maks. (8)**4.5 Besigheidsfunksies**

- 4.5.1 Administratiewe ✓✓
- 4.5.2 Produksiefunksie ✓✓
- 4.5.3 Aankoopfunksie ✓✓
- 4.5.4 Menslike Hulpbronne ✓✓

(4 x 2) (8)

4.6 Voordele van totale kliënte/klante-tevredenheid vir groot besighede

- 'n Groot besigheid gebruik marknavorsing/klante-vraelyste ✓ om klante-tevredenheid te meet/monitor/klante se behoeftes te analiseer. ✓
- Deurlopende bemaking ✓ van 'n positiewe besigheidsbeeld. ✓
- Bereik 'n toestand van totale klante-tevredenheid, indien besigheid gesonde besigheids-praktyke, ✓ wat alle belanghebbendes/rolspelers insluit, volg. ✓
- Streef daarna om klante se verwagtinge te verstaan en daaraan te voldoen ✓ deur kruisfunksionele spanne in ooreenstemming met kritieke/kernprosesse te bring. ✓
- Verseker dat kruisfunksionele spanne hulle kern-bevoegdhede verstaan ✓ en dit ontwikkel en versterk. ✓
- Kan tot groter verbruikerlojaliteit/-retensie lei ✓ sodat besighede hoër pryse kan vra. ✓
- Besighede kan toegang ✓ tot globale markte verkry. ✓
- Kan tot verhoogde ✓ mededingendheid/winsgewendheid lei. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van totale kliënte/klante-tevredenheid as 'n TGB-element op groot besighede.

Maks. (8)

4.7 Verskille tussen gehalteprestasie en gehaltebestuur

GEHALTEPRESTASIE	GEHALTEBESTUUR
- Totale prestasie van elke departement word gemeet ✓ teen gespesifiseerde standaarde. ✓	- Dit is tegnieke/gereedskap ✓ wat gebruik word om ontwerp/kwaliteit van die produk te verbeter. ✓
- Kan bereik word indien alle departemente saamwerk ✓ om dieselfde kwaliteit standaarde te bereik. ✓	- Kan vir aanspreeklikheid ✓ in elke sakefunksie gebruik word. ✓
- Kwaliteit word gemeet ✓ aan fisiese produk/statistiese uitset van prosesse/opnames van die gebruikers en /of kopers van goedere/dienste. ✓	- Poog om te verseker dat die kwaliteit van goedere/dienste ✓ konsekwent is ✓/Fokus op die maniere ✓ om konsekwentheid te bereik. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalteprestasie.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehaltebestuur.
Submaks (4)	Submaks (4)

LET WEL:

1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die verskil moet duidelik wees.
2. Ken 'n maksimum van **VIER (4)** punte toe indien die verskil nie duidelik is nie/Sien slegs gehalteprestasie of gehaltebestuur na.

Maks. (8)

4.8 Maniere waarop besighede die gehalteprestasie in die menslikehulpbron-funksie kan verbeter.

- Stel die regte persoon aan waar sy of haar vermoëns, vaardighede en inisiatief tot voordeel van die besigheid kan wees. √√
- Werknemers is die sleutel-element in die versekering van kwaliteit, implementering van prosesse en stelsels, opbou en handhawing van standaarde. √√
- Deurlopende opleiding en personeelontwikkeling is van 'n hoë standaard. √√
- Gebruik aansporings om werknemers se moraal en produktiwiteit te verhoog. √√
- Werknemers is positief oor die besigheid deur motivering en werkstevredendheid. √√
- Werknemers bly by die besigheid vir 'n lang tyd as gevolg van die implementering van prestasiebestuursisteme. √√
- Nakoming van beleide om die veiligheid van werknemers en kwaliteit van die produk te verseker. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die maniere waarop besighede die gehalteprestasie in die menslikehulpbron-funksie kan verbeter.

Maks. (4)

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 4	PUNTE
4.1	4
4.2	6
4.3.1	4
4.3.2	2
4.3.3	2
4.3.4	6
4.4	8
4.5	8
4.6	8
4.7	8
4.8	4
TOTAAL	60

VRAAG 5: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE**BESIGHEIDSOMGEWINGS****5.1 WBDV bepaling vir verlof**

- 5.1.1 Siekteverlof ✓✓
- 5.1.2 Jaarlikse ✓✓
- 5.1.3 Kraam ✓✓
- 5.1.4 Gesinsverantwoordelikeheidsverlof ✓✓

(4 x 2) (8)**5.2 Porter se Vyf Magte****5.2.1 Mededingende wedywering/Mag van mededingers**

- Mededingers is besighede ✓ wat dieselfde/soortgelyke produkte verkoop of dieselfde/soortgelyke diens lewer. ✓
- Indien mededingers unieke produkte/dienste lewer, ✓ sal hulle meer mag hê. ✓
- Besighede moet 'n mededingersprofiel saamstel, ✓ om hul eie mag/krag en dié van die mededingers te kan bepaal. ✓/Besighede behoort vas te stel hoeveel mededingers daar is ✓ en hoe groot hul invloed op die mark is. ✓
- 'n Besigheid met baie mededingers in dieselfde mark ✓ het baie min mag/krag. ✓
- Sommige besighede het genoeg hulpmiddele om prysoorloë te begin ✓ en kan aanhou om teen 'n verlies te verkoop totdat ander mededingers die mark verlaat. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die mag van mededingers as een van Porter se Vyf Magte.

Maks (4)

5.2.2 Mag van kopers

- Kopers is die finale/eindgebruikers ✓ van produkte/dienste. ✓
- Besigheid moet bepaal hoe maklik dit vir hul kopers/klante is ✓ om pryse afwaarts te dwing. ✓
- Die krag/mag sal afhang van die aantal kopers/die belangrikheid van elke koper vir die besigheid ✓ en die oorskakelingskoste na ander produkte. ✓
- 'n Paar sterk kopers ✓ kan dikwels hul terme aan die besigheid voorskryf. ✓
- As klante sonder die besigheid se produkte kan klaarkom, ✓ het hulle meer mag om pryse en verkoopsvoorwaardes te bepaal. ✓
- Besighede behoort marknavorsing te doen ✓ om meer inligting rakende hul kopers te bekom. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die mag van kopers as een van Porter se Vyf Magte.

Maks (4)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

5.3 Leierskapstyle

5.3.1 Laissez-faire/Vryeteuels ✓✓

(2)

5.3.2 Redes hoekom werknemers 'n laissez-faire-/vryeteuels-leierskapstyl verkies

- Werkers neem besluite, ✓ veral wanneer hulle ervare is binne die raamwerk van die besigheidsbeleid. ✓
- Leiers delegeer outoriteit aan ondergeskiktes ✓ en raak net op versoek betrokke. ✓
- Die leier is verantwoordelik ✓ en aanspreeklik vir die werkers se besluite en aksies. ✓
- Werkers word op hul eie gelos ✓ met minimale inmenging. ✓
- Dit kan lei tot frustrasie aan die kant van die werkers ✓ wanneer hulle min ervaring het of nie die vertroue van die leier het nie. ✓
- Ondergeskiktes is deskundiges ✓ en weet wat hulle wil hê/kan verantwoordelikheid vir hul dade neem. ✓
- Dit kan bemagtigend vir bevoegde volgelinge wees ✓ omdat hulle ten volle vertrou word om hul werk te doen. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die redes waarom werknemers die laissez-faire/vrye teuels-leierskapstyl verkies.

Maks. (6)

5.3.3 Toepassing van laissez-faire/Vryeteuels-leierskapstyl

- Onderdane is kundiges en weet wat hulle wil hê/ kan verantwoordelikheid vir hulle aksies neem.√√
- Die leier is baie besig en om take te delegeer sal produktiwiteit verhoog.√√
- Spanlede moet leierskapsvaardighede ontwikkel/verbeter.√√
- Geskik wanneer werknemers hoogs ervare is en meer van die taak as die leier weet.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met situasies waar die laissez-faire/vrye teuels leierskapstyl in die werkplek toegepas kan word.

Maks. (6)

BESIGHEIDSROLLE

5.4 Ekonomiese regte van werknemers

- Geen gedwonge arbeid √
- Vry om 'n werk/beroep te kies/aanvaar √
- Billike salarisse en lone/Gelyke betaling √
- Billike werksure √
- Veilige en gesonde werksomstandighede √
- Reg om 'n vakunie te stig/aan 'n vakunie te behoort √
- Reg om aan 'n wettige staking deel te neem √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die ekonomiese regte van werknemers.

LET WEL:

1. Sien slegs die eerste VIER (4) na.
2. Geen punte word toegeken vir mense- en/of maatskaplike regte nie.

(4 x 1) (4)

5.5 Verskille tussen besluitneming en probleemoplossing

BESLUITNEMING	PROBLEEMOPLOSSING
<ul style="list-style-type: none"> - Dit word gewoonlik gedoen deur een persoon/n senior bestuurslid√ wat dit outoritêr maak.√ - Verskeie alternatiewe word oorweeg √ voordat die beste een gekies word.√ - Vorm deel van die probleemoplossingsiklus √, omdat besluite in elke stap geneem moet word.√ - Enige ander relevante antwoord wat met besluitneming verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Probleme kan opgelos word deur 'n groep/span √ of 'n individuele spanlid.√ - Alternatiewe oplossings word ontwikkel/ geïdentifiseer √ en krities geëvalueer.√ - Proses van ontleding van 'n situasie √ om strategieë te identifiseer om verandering voort te bring.√ - Enige ander relevante antwoord wat met probleemoplossing verband hou.
Submaks. (2)	Submaks. (2)

NOTE:

1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die onderskeid moet duidelik wees.
2. Indien die verskille nie duidelik is nie, ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe/Sien slegs besluitneming of probleem-oplossing na.

Maks. (4)

5.6 Strategieë wat besighede kan gebruik om die volgende sosio-ekonomiese kwessies aan te spreek

5.6.1 Werkloosheid

- Moedig groei aan deur rentekoerse laag te hou van fondse wat beskikbaar ✓ is om eie besigheid te begin. ✓
- Moedig entrepreneursprogramme aan ✓ wat self-indiensneming bevorder. ✓
- Bied beurse aan die gemeenskap ✓ om die vlak van onderwys te verbeter. ✓
- Stel kursusse vir entrepreneurs beskikbaar ✓ om so besigheidsvaardighede aan te leer. ✓
- Verminder werksure ✓ en verhoog skofwerk. ✓
- Lei werkloses op ✓ in vaardighede wat benodig word ✓.
- Moedig besighede aan ✓ om opleidings- en leerderskapprogramme aan te bied ✓.
- Ondersteun bestaande klein besighede ✓ om meer werkseleenthede te skep. ✓
- Enige ander relevante strategie wat besighede kan gebruik om werkloosheid as 'n sosio-ekonomiese kwessie aan te spreek.

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

(2 x 2) (4)

5.6.2 MIV/Vigs

- Ontwikkel beradingsprogramme ✓ vir geïnfekteerde/geaffekteerde persone/werknemers. ✓
- Reël werksinkels om MIV/Vigs-programme/-veldtogte ✓ te kan organiseer. ✓
- Bied antiretrovirale (ARV) behandelingsprogramme aan (ART) ✓ vir geïnfekteerde werknemers. ✓
- Moedig werknemers aan om MIV/Vigs-ondersteuningsgroepe ✓ te vorm. ✓
- Ontwikkel strategieë ✓ om stigma en diskriminasie te hanteer. ✓
- Neem deel aan MIV/Vigs-voorkomingsprogramme ✓ wat deur die gemeenskap geïmplementeer is. ✓
- Ondersteun ✓ nieregeringsorganisasies/gemeenskapgebaseerde organisasie/NWM MIV/Vigs-inisiatiewe. ✓
- Enige ander relevante strategieë wat besighede kan gebruik om MIV/Vigs aan te spreek.

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

(2 x 2) (4)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE**5.7.1 Indiensnemingskontrak**

- Dit is 'n wetlik bindende/geskrewe ✓ ooreenkoms tussen die werkgewer en die werknemer. ✓
- Die indiensnemingskontrak verskaf verskeie terme en prosedures ✓ ens. met betrekking tot sy/haar diensvoorwaardes en gedragskode. ✓
- Enige ander relevante definisie/verduideliking van die indiensnemingskontrak.

Maks. (2)**5.7.2 Beëindiging van 'n indiensnemingskontrak**

- Werknemer bedank vrywillig. ✓✓
- Werkgewer beëindig/ontslaan die werknemer as gevolg van wangedrag. ✓✓
- Werkgewer het nie meer werk vir die werknemer nie/besigheid sluit/aflegging/ botalligheid. ✓✓
- Werknemer bereik die aftree-ouderdom soos in die kontrak vervat. ✓✓
- As die werknemer sou sterf. ✓✓
- Deur onderlinge ooreenkoms tussen werkgewer en werknemer. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak.

LET WEL:

- 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.**
- 2. Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe vir voorbeelde wat dieselfde feit illustreer.**

(3 x 2) (6)

5.8 Belangrikheid van gehaltesirkels in TGB

- Los probleme op ten opsigte van kwaliteit en implementeer verbeterings. √√
- Onderzoek probleme en stel oplossings aan bestuur voor. √√
- Verseker dat daar geen duplisering van aktiwiteite/take in die werkplek is nie. √√
- Maak voorstelle vir die verbetering van stelsels en prosesse in die werkplek. √√
- Verbeter die gehalte van produkte/dienste/produktiwiteit deur gereelde hersiening van gehalteprosesse. √√
- Monitor/Versterk strategieë sodat die besigheid se bedrywighede glad verloop. √√
- Verminder koste van oortolligheid op die langtermyn. √√
- Verhoog werknemers se moraal/motivering. √√
- Gehaltesirkels bespreek maniere 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. √√
- Verhoog die vraag na produkte/dienste van die besigheid. √√
- 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 besluitnemingsprosesse van dienste aangebied. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die belangrikheid van gehaltesirkels in TGB.

Maks. (6)

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 5	PUNTE
5.1	8
5.2	8
5.3.1	2
5.3.2	6
5.3.3	6
5.4	4
5.5	4
5.6	8
5.7.1	2
5.7.2	6
5.8	6
TOTAAL	60

AFDELING C**VRAAG 6: BESIGHEIDSOMGEWINGS (STRATEGIEË)****6.1 Inleiding**

- SSGB-analise word gebruik om die faktore in die interne en eksterne omgewing wat die besigheid kan beïnvloed, te identifiseer en evalueer. ✓
- Besighede moet strategieë bedink om die geïdentifiseerde uitdagings aan te spreek. ✓
- SSGB-analise bepaal hoe 'n strategie ten beste geïmplementeer kan word. ✓
- Die doel van strategie evaluering is om te bepaal of die gekose strategie die geïdentifiseerde uitdagings sal oplos. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die toepassing van 'n SSGB-analise, verdedigingstrategieë en evalueringstrategieë.

(Enige 2 x 1) (2)**6.2 SSGB ('SWOT')-analise**

STERK PUNT	SWAK PUNT
- Hoogs geskoolde werkers in diens. ✓✓ Submaks. (2)	- Huidiglik daal die verkope. ✓✓ Submaks. (2)
GELEENTHEID	BEDREIGING
- Franchise geleentheid ✓✓ Submaks. (2)	- Diefstal en inbrake ✓✓ Submaks. (2)

Maks. (8)**6.3 Strategieë om swak punt en bedreiging te hanteer**

SWAK PUNT	AANBEVELING
Huidiglik is daar 'n daling in verkope	- Doen gereelde promosies en afslag. ✓✓
	- Verbeter klantediens. ✓✓
	- Verbeter verpakking/handelsmerke. ✓✓
	- Ken jou mededinger en stel 'n mededingersprofiel op. ✓✓
	- Enige ander relevante strategie wat die swakheid, daling in verkope, kan aanspreek.
Submaks (6)	
BEDREIGING	AANBEVELING
Diefstal en inbrake	- SEL behoort sekuriteitstelsels te installeer/meer sekuriteit aanstel om die besigheid te beveilig. ✓✓
	- Betrokke raak in KMV/KMI-programme wat daarop gemik is om misdaad in die gemeenskap te verminder. ✓✓
	- Verskuif die besigheid na ander areas waar misdaadvlakke laer is. ✓✓
	- Werkgeleenthede aan plaaslike inwoners/gemeenskap beskikbaar te stel. ✓✓
	- Enige ander relevante strategie wat die bedreiging, diefstal en inbrake, kan aanspreek.
Submaks (6)	

- LET WEL:**
1. Geen punte word toegeken vir strategieë wat nie aan die geïdentifiseerde swak punt of bedreiging gekoppel is nie.
 2. Geen punte word vir die swak punt/bedreiging toegeken nie.

Maks (12)

6.4 Soorte verdedigingstrategieë

Vervreemding/Afstoting ✓✓

- Die besigheid raak ontslae/verkoop sommige bates/afdelings ✓ wat nie meer winsgewend/produktief is nie. ✓
- Besighede kan afdelings/produklyne verkoop ✓ wat 'n stadige groeipotensiaal het. ✓
- Die besigheid verkoop eienaarskap ✓ deur die aantal aandeelhouders te verminder. ✓
- Onproduktiewe bates word verkoop ✓ om skuld af te betaal/operasionele koste te verminder. ✓
- Dit is 'n proses wat gebruik word om sy belegging ✓ uit 'n ander besigheid te onttrek (disinvestering). ✓
- Ten doel om addisionele/ekstra kapitaal ✓ te bekom. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met ontbondeling/disinvestering/afstoting/vervreemding as 'n verdedigingsstrategie.

Strategie (2)

Verduideliking (4)

Submaks. (6)

LET WEL: Aanvaar disinvestering/ontbondeling as 'n alternatiewe antwoord.

Likwidasië ✓✓

- Alle bates word verkoop om krediteure te betaal ✓ as gevolg van 'n gebrek aan kapitaal. ✓
- Verkoop die hele besigheid ✓ om alle laste/verpligtinge te betaal/besigheid te sluit. ✓
- Krediteure kan vir geforseerde likwidasië aansoek doen ✓ sodat hulle eise betaal kan word. ✓
- Maatskappye wat onder finansiële druk is, kan aansoek doen vir besighedsredding om likwidasië te vermy. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met likwidasië as 'n verdedigingstrategie

Strategie (2)

Verduideliking (4)

Submaks. (6)

Aflegging ✓✓

- Beëindig die indiensnemingskontrakte van werknemers ✓ vir bedryfsredes. ✓
- Vermindering van die aantal produklyne/Sluit sekere departemente ✓ kan die gevolg hê dat sommige werkers oorbodig raak. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aflegging as 'n verdedigingsstrategie.

Strategie (2)
Verduideliking (4)
Submaks (6)

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na, omdat ander verkeerde strategieë ook ingesluit kan wees.

Strategieë (6)
Verduideliking (12)
Maks. (18)

6.5 Evalueringstrategieë

- Onderzoek die onderliggende basis van 'n besigheidstrategie. ✓✓
- Formuleer strategieë om doelwitte doeltreffend te kan behaal. ✓✓
- Implementeer strategieë deur aksieplanne te gebruik, ens. ✓✓
- Kyk vorentoe en agtertoe na die implementeringsproses. ✓✓
- Vergelyk die verwagte resultate met die werklike resultate. ✓✓
- Meet besigheidsresultate om die redes vir die afwykings te bepaal en die redes te analiseer.
- Neem korrektiewe aksie sodat die afwykings reggestel kan word. ✓✓
- Stel spesifieke datums vir beheer en opvolging. ✓✓
- Stel 'n tabel op van die voor- en nadele van 'n strategie. ✓✓
- Besluit op die verlangde uitkoms. ✓✓
- Oorweeg die impak van die strategiese implementering op die interne en eksterne omgewings van die besigheid. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die evaluering van 'n strategie.

LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.

Maks. (8)

6.6 Gevolgtrekking

- SSGB-analise vereis die kombinasie van kwantitatiewe en kwalitatiewe inligting om die besigheid se vlak van beplanning, beleidsontwikkeling en besluitneming te verbeter.√√
- SSGB-analise verbeter ook kommunikasie en help om besighedsbedrywighede te koördineer.√√
- Besighede moet voortdurend die doeltreffendheid van die implementering van strategieë evalueer.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die toepassing van 'n SSGB-analise, verdedigingstrategieë en evalueringstrategieë.

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

VRAAG 6: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	Maks 32
SSGB ('SWOT')-analise	8	
Hantering van swak punt en bedreiging	12	
Verdedigingstrategieë	18	
Evalueringstrategieë	8	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur/Uitleg	2	8
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
TOTALE PUNTE		40

SASO – Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

VRAAG 7: BESIGHEIDSROLLE (SPANPRESTASIE EN KONFLIKBESTUUR)

7.1 Inleiding

- Spanwerk verwys na 'n aantal persone wat doeltreffend saamwerk om sodoende 'n gemeenskaplike doel te bereik.√
- Suksesvolle spanne gaan deur verskillende stadia van spanontwikkeling om uiteindelik suksesvol/doeltreffend te wees.√
- Bestuurders behoort goed ingelig te wees rakende die oorsake van konflik om relevante strategieë te kan ontwikkel om konflik in die werkplek te kan hanteer.√
- Swak konflikbestuur kan lei tot die mislukking of die ontbinding van 'n span.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met spanprestasie en konflik in die werkplek.

(Enige 2 x 1) (2)

7.2 Stadiums van spanontwikkeling

Vorming √√

- Individue versamel inligting en indrukke oor mekaar in, en oor die omvang van die taak en hoe om dit te benader.√
- Dit is 'n gemaklike stadium om in te wees.√
- Mense fokus daarop om met roetines besig te wees, soos spanorganisering, bv. wie doen wat, wanneer om te vergader, √ ens.
- Enige ander relevante antwoord wat met die vormingstadium van 'n span verband hou.

Stadium (2)
Verduideliking (2)
Submaks. (4)

Stormstadium/Bestorming √√

- Spanne gaan deur 'n periode van ongemaklikheid/konflik na vorming.√
- Spanlede se verskillende idees ding mee om oorweging.√
- Spanlede maak teenoor mekaar oop en konfronteer mekaar se idees/perspektiewe.√
- Spanning/Worsteling/Argumente ontstaan en ontstel die spanlede/daar kan 'n magstryd vir die spanleier se posisie wees.√
- Soms word die storm-/bestorming vinnig opgelos, en soms verlaat die span nooit hierdie stadium nie.√
- Baie spanne is in hierdie stadium onsuksesvol omdat hulle nie op hulle taak fokus nie.√
- Hierdie fase kan vir die span ontwrigtend word/sal motivering laat daal indien daar toegelaat word dat dit buite beheer raak.√
- Hierdie stadium is nodig/belangrik vir die groei van die span.√
- Sommige spanlede verdra mekaar om hierdie stadium te oorleef.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die stormstadium/bestorming as 'n stadium van spanontwikkeling verband hou.

Stadium (2)
Verduideliking (2)
Submaks. (4)

Normering/Skikking en versoening √√

- Spanlede stem saam/kom ooreen.√
- Rolle en verantwoordelikhede is duidelik en word aanvaar.√
- Prosesse, werkstyl en respek ontwikkel.√
- Spanlede het die ambisie om vir die sukses van die span se doelwitte te werk.√
- Konflik kan voorkom, maar toegewydheid en eenheid is sterk.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die normering/skikking en versoening van spanontwikkeling verband hou.

Stadium (2)
Verduideliking (2)
Submaks. (4)

Prestasie-/Werkverrigtingstadium/Werk as 'n span na 'n doel ✓✓

- Spanlede is bewus van die span se strategieë en doelwitte.✓
- Hulle het rigting sonder die inmenging van die leier.✓
- Prosesse en strukture is vasgestel.✓
- Leiers delegeer en hou toesig oor die prosesse en prosedures.✓
- Alle lede is nou bevoeg, selfstandig en in staat om die besluitnemingsproses sonder toesig te hanteer.✓
- Verskille onder lede word waardeur en gebruik om die span se prestasie te verbeter.✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die prestasie-/werkverrigtingstadium as 'n stadium van spanontwikkeling verband hou.

Stadium (2)

Verduideliking (2)

Submaks. (4)

Ontbinding/Routydperk ✓✓

- Die fokus is op voltooiing van die taak/beëindiging van die projek.✓
- Die ontbinding/uitmekaargaan van die span kan traumaties wees omdat spanlede dit moeilik kan vind om weer as individue te funksioneer.✓
- Alle take moet afgehandel wees voordat die span finaal ontbind.✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die ontbinding/routydperk van spanontwikkeling verband hou.

Stadium (2)

Verduideliking (2)

Submaks. (4)

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

Identifisering (8)

Verduideliking (8)

Maks. (16)

7.3

Karaktereienskappe van suksesvolle spanne

- Suksesvolle spanne deel 'n gemeenskaplike doel, ✓ omdat spanlede deel is van die doelstellingsproses vir die groep.✓
- Deel 'n stel spanwaardes ✓ en implementeer groepsbesluite.✓
- Spanne heg waarde aan die individuele spanlede se bydraes✓ en bereik konsensus nadat hulle verskil het. ✓
- Daar is 'n klimaat van respek/vertroue ✓ en eerlikheid.✓
- Spanlede geniet oop kommunikasie ✓ en hanteer konflik onmiddellik.✓
- Spanne is verantwoordbaar ✓ en lede weet wat die tydsraamwerk is vir die bereiking van doelwitte.✓
- Spanne skenk aandag aan die behoeftes ✓ van individuele spanlede.✓
- Suksesvolle spanne het gesonde/goeie ✓ verhoudinge tussen spanlede/inter-persoonlike houdings en oortuigings.✓
- Skep geleenthede waar spanlede kan ontwikkel, ✓ sodat hulle kan leer uit die ondervinding om as 'n span saam te werk.✓
- Gereelde hersiening van spanprosesse en-vordering ✓ kan help om probleme gouer op te spoor/op te los.✓
- Balanseer die nodige vaardighede/kennis/ondervinding/kundigheid ✓ om spandoelwitte te bereik.✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die karaktereienskappe van suksesvolle spanne verband hou.

Maks. (10)

7.4 Oorsake van konflik in die werkplek

- Gebrek aan behoorlike kommunikasie ✓ tussen bestuur en werkers. ✓
- Ignorering van reëls/prosedures ✓ kan lei tot meningsverskille en konflik. ✓
- Bestuur en/of werkers ✓ kan verskillende persoonlikhede/agtergronde hê. ✓
- Verskillende waardes/kennisvlakke/vaardighede/ondervinding ✓ van bestuur/werkers. ✓
- Min/Geen samewerking ✓ tussen interne en/of eksterne partye/rolspelers. ✓
- Gebrek aan erkenning vir goeie werk, ✓ bv. 'n bestuurder wat nie waardering toon vir ekstra ure gewerk om spertye te haal nie. ✓
- Gebrek aan werknemerontwikkeling ✓ kan frustrasievlakke verhoog, omdat werkers foute kan herhaal weens 'n gebrek aan kennis/vaardighede. ✓
- Onbillike dissiplinêre prosedures, ✓ bv. begunstiging/nepotisme. ✓
- Min/Geen ondersteuning van bestuur ✓ ten opsigte van die verskaffing van hulpbronne. ✓
- Leierskapstyle toegepas, ✓ bv. outokratiese bestuurders kan dalk nie werkers se insette in ag neem nie. ✓
- Onrealisiese spertye/Druk werksladings ✓ lei tot stres wat konflik tot gevolg het. ✓
- Nie-eenstemmigheid oor gemeenskaplike sake, ✓ bv. vergoeding/werksure. ✓
- Ongesonde mededinging/Interspanwedywering ✓ kan veroorsaak dat werkers hul fokus op spandoelwitte verloor. ✓
- Gebrek aan toewyding ✓ wat kan lei tot 'n onvermoë om voorafbepaalde teikens te bereik. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met oorsake van konflik in die werkplek verband hou.

Maks. (10)

7.5 Hantering van konflik in die werkplek

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

Maks. (10)

7.6 Gevolgtrekking

- Die sukses van 'n besigheid berus op die suksesvolle samewerking van spanlede om te verseker dat die besigheid se doelwitte bereik word. ✓✓
- Konflik kan nie altyd opgelos/vermy/uitgeskakel word nie, daarom moet mense leer om konflik in 'n span te hanteer om sodoende in vrede/harmonie saam te werk. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met spanprestasie en konflik in die werkplek.

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

VRAAG 7: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	Maks 32
Stadiums van spanontwikkeling	16	
Karaktereienskappe van suksesvolle spanne	10	
Oorsake van konflik in die werkplek	10	
Hantering van konflik in die werkplek	10	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur/Uitleg	2	8
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
TOTALE PUNTE		40

SASO – Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

VRAAG 8: BESIGHEIDSBEDRYWIGHED (GEHALTEBESTUUR)**8.1 Inleiding**

- Gehaltebestuur behoort nie net 'n inspeksieproses te wees nie, maar moet deel van die besigheid se kultuur word. ✓
- TGB is 'n geïntegreerde stelsel en metodes wat deur die hele besigheid toegepas word om kwaliteitprodukte/-dienste te ontwerp, te produseer en aan klante te verskaf. ✓
- Totale gehalte hou verband met produkte wat klante se behoeftes en verwagtings in elke aspek, op 'n voortdurende basis, totaal bevredig. ✓
- Elkeen in diens van die besigheid speel 'n rol in die versekering dat die behoeftes van die klante bevredig word. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat met 'n gehaltebestuurstelsel verband hou.

(Enige 2 x 1) (2)**8.2 Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel**

- Doeltreffende diens aan klante kan word gelewer, ✓ wat tot verhoogde klante-tevredendheid lei. ✓
- 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 tot groter verbruikerstevredenheid lei. ✓
- Visie en missie/Ondernemingsdoelwitte ✓ kan maklik 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 tot gelukkige werknemers lei. ✓
- Verhoogde markaandeel ✓ en winsgewendheid. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van goeie gehaltebestuurstelsels.

Maks. (10)

8.3 Impak van TGB op die vermindering van die koste van gehalte

- Stel gehaltesirkels bekend, √/klein groepe van vyf tot tien werknemers, wat gereeld saam kom om metodes waarop hulle hul werkmanskap kan verbeter, te bespreek.√
- Skeduleer aktiwiteite √ om duplisering van take uit te skakel. √
- Deel verantwoordelikheid vir gehalte-uitsette √ tussen bestuur en werknemers.√
- Lei werknemers op alle vlakke op, √ sodat elkeen sy/haar rol in gehaltebestuur verstaan.√
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemagtig √ om nuwe maniere vir gehalteverbetering te vind.√
- Werk baie nou saam met verskaffers √ om die gehalte van grondstowwe/insette te verbeter.√
- Verbeter kommunikasie oor gehalte uitdagings/afwykings, √ sodat elkeen uit ondervinding kan leer.√
- Verminder belegging √ in duur, maar ondoeltreffende inspeksieprosedures in die produksieproses.√
- Implementeer proaktiewe onderhoudsprogramme vir toerusting/masjinerie √ om produksieonderbrekings te verminder/uit te skakel. √
- Enige ander relevante antwoord wat met die impak van TGB op die vermindering van die koste van gehalte verband hou.

Maks. (10)

8.4 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 gehaltetstandaarde.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak op besighede indien TGB swak geïmplementeer word.

Maks. (12)

8.5 Toepassing van die BDKH('PDCA')-model/siklus in verbetering van gehalte van produkte

Beplan

- Besighede behoort die probleem te identifiseer en 'n plan vir die verbetering van prosesse en stelsels te ontwikkel.√√
- Beantwoord vrae soos 'Wat om te doen'/'Hoe om dit te doen'.√√
- Beplan die nuwe metode en benadering om sodoende die kwaliteit van hulle produkte te verbeter.√√

Submaks. (4)

Doen

- Besighede kan die verandering op 'n klein skaal implementeer. √√
- Implementeer die prosesse en stelsels soos beplan. √√

Submaks. (4)

Kontroleer/Analiseer/Ontleed

- Gebruik data om resultate van verandering te analiseer/ontleed. √√
- Bepaal of dit 'n verskil gemaak het en wat verbeter moet word. √√
- Kontroleer/Monitor of die prosesse doeltreffend werk. √√
- Besighede kan assessee/toets om vas te stel of dit werk/of dinge volgens plan verloop. √√

Submaks. (4)

Handel/Tree op soos nodig

- Stel die verbetering in werking om die besigheid se behoeftes te bevredig. √√
- Ontwikkel strategieë om deurlopend te verbeter. √√
- Indien die verandering suksesvol was, implementeer dit op 'n groter skaal. √√
- Besighede moet die proses deurlopend hersien totdat hulle dit die eerste keer regkry. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe besighede die BDKH model/siklus kan toepas in die verbetering van die gehalte van produkte.

Submaks. (4)

LET WEL: 1. Die stappe kan in die toepassing geïntegreer wees.
2. Ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe indien slegs die stappe van die BDKH-model genoem is.

Maks. (14)

8.6 Gevolgtrekking

- Besighede behoort goeie gehaltebestuurstelsels in plek te hê sodat hulle volhoubaar en mededingend in die mark kan wees. √√
- Besighede wat die BDKH-model implementeer het 'n mededingende voordeel, aangesien hulle op hoogte bly met die nuutste ontwikkelings in die mark. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met 'n gehaltebestuurstelsel.

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

VRAAG 8: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	Maks 32
Voordele van 'n goeie gehaltebestuursstelsel	10	
Vermindering van die koste van gehalte	10	
Negatiewe impak op besighede indien swak geïmplementeer word	12	
BDKH('PDCA')-model/siklus	14	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur/Uitleg	2	8
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
TOTALE PUNTE		40

SASO – Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300