



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

JUNIE 2017

**BESIGHEIDSTUDIES
MEMORANDUM**

PUNTE: 300

Hierdie memorandum bestaan uit 45 bladsye.

NOTAS AAN MERKERS

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 memorandum 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 memorandum gegee word
 - Uit 'n ander bron kom
 - Oorspronklik is
 - 'n Ander benadering gebruik

LET WEL: AFDELING A:

- Daar is geen alternatiewe antwoord nie.
 - Elke vraag het slegs een korrekte antwoord.
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 'submaks' 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.
 6. In 'n indirekte vraag moet die teorie sowel as die antwoord tersaaklik wees en verband hou met die vraag.
 7. **Foutiewe nommering van antwoorde sal STRENG GEPENALISEER word, daarom word korrekte nommering in alle afdelings sterk aanbeveel.**
 8. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n H of R.
 9. 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.

10. AFDELING B

- 10.1 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.

- 10.2 Indien twee feite in een sin geskryf word, gee VOLLE krediet aan die kandidaat. Punt 10.1 geld steeds.
- 10.3 Indien daar van kandidate verwag word om hulle eie voorbeelde / mening te gee, beredeneer dit ten einde die alternatiewe antwoorde te finaliseer.

10.4 GEBRUIK VAN DIE KOGNITIEWE WERKWOORD EN TOEKENNING VAN PUNTE

- 10.4.1 Waar die getal feite gespesifiseer is wat vereis dat kandidate moet 'verduidelik / bespreek / beskryf', sal dit soos volg nagesien word:

- Opskrif/Feit 2 punte
- Verduideliking 1 punt (of soos aangedui in die memorandum).

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

- 10.4.2 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.

- 10.5 **EEN punt sal toegeken word vir antwoorde wat maklik is om weer te gee, 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.**

11. AFDELING C

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

Inleiding	Maksimum: 32
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	8
TOTAAL	40

11.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur / Uitleg:	(Is daar 'n inleiding, inhoud, behoorlike paragrawe en 'n gevolgtrekking?)	2
Analise en interpretasie:	(Leerder se vermoë om die vraag te ontleed / korrek te interpreteer, sodat begrip van wat gevra word, getoon word.)	2
Sintese:	Is daar relevante besluite / feite / antwoorde gemaak wat op die vrae gebaseer is? Punte behoort toegeken te word volgens die onderstaande gids: Geen relevante feite: 0 (Twee '-S') 'n Paar relevante feite: 1 (Een '-S') Slegs relevante feite: 2 (Geen '-S') LW: 1. Indien daar geen '-S' is, ken die maksimum van TWEE (2) punte toe. 2. Waar 'n kandidaat minder as 50% van die vraag met relevante feite beantwoord het, verskyn geen '-S' in die linkerkantlyn. Ken die maksimum van EEN (1) punt toe.	
Oorspronklikheid:	(Voorbeelde, aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings.)	2
	TOTAAL VIR INSIG:	8
	TOTAAL VIR FEITE:	32
	TOTAAL 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.
4. Met ingang November 2017 sal 'n kandidaat 'n maksimum van EEN (1) punt vir opskrifte / subopskrifte en EEN (1) punt vir vertolking (16 of meer uit 32 punte) toegeken word. Dit geld spesifiek vir die ontleding en vertolking-deel van insig.

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

11.4 Die komponente van insig word aangedui aan die einde van die voorgestelde antwoord van elke vraag.

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

- 11.7 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.)
- 11.8 Indien 'n kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer / interpreteer, kry hy / sy steeds punte vir struktuur.
- 11.9 Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat antwoorde geassesseer word in ooreenstemming met die puntetoekenning / subopskrifte soos aangedui in die memorandum.
- 11.10 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.
- 11.11 Met ingang November 2017, sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite in die memo 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	A	✓✓	1.1.6	A	✓✓	(10 × 2)	(20)	
	1.1.2	C	✓✓	1.1.7	D	✓✓			
	1.1.3	B	✓✓	1.1.8	B	✓✓			
	1.1.4	C	✓✓	1.1.9	A	✓✓			
	1.1.5	C	✓✓	1.1.10	D	✓✓			
1.2	1.2.1	Dinkskrum ✓✓						(5 × 2)	(10)
	1.2.2	Vaardigheidsontwikkeling ✓✓							
	1.2.3	Arbitrasie ✓✓							
	1.2.4	Personeelontwikkeling ✓✓							
	1.2.5	Leierskap ✓✓							
1.3	1.3.1	C	✓✓					(5 × 2)	(10)
	1.3.2	D	✓✓						
	1.3.3	E	✓✓						
	1.3.4	B	✓✓						
	1.3.5	A	✓✓						

TOTAAL AFDELING A: 40

UIEENSETTING 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: BESIGHEIDSOMGEWING**

- 2.1 2.1.1 Mag van mededingers / Mededingende wedywering ✓✓
 2.1.2 Bedreiging / Mag / Bedingingsmag van substitusie / Substitute ✓✓
 2.1.3 Krag / Mag / Bedingingsmag van kopers ✓✓
 2.1.4 Bedreiging / Versperrings van nuwe toetreders tot die mark ✓✓
 2.1.5 Krag / Mag / Bedingingsmag van verskaffers ✓✓ (5 × 2) (10)

2.2 Strategiese bestuursproses**OPSIE 1**

- 'n Duidelike visie, missie verklaring ✓ en meetbare / realistiese doelwitte ingestel. ✓
- 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 voortdurend ✓ om sodoende regstellende stappe te doen. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n beskrywing van die strategiese bestuurproses.

OF**OPSIE 2**

- Hersien ✓ die visie verklaring. ✓
- Ontleed / Hersien ✓ die missie verklaring. ✓
- 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 / Evalueer / Moniteer die toegepaste strategie ✓ om gapings / afwykings in die toepassing te identifiseer. ✓
- Doen regstellende aksie ✓ om te verseker dat doelstellings / doelwitte bereik is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n beskrywing van die strategiese bestuurproses.

LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.**(Maks 5 × 2) (10)**

- 2.3 2.3.1 Nasionale Kredietwet 2005 (Wet 34 van 2005) ✓ (1)
- 2.3.2 **Roekelose toestaan van krediet aan kliënte**
- Easy Bank het te veel krediet aan minderjariges verskaf. ✓
 - Die verkeerde rentekoerse op kredietooreenkomste geopenbaar. ✓
- LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na.** (2 × 1) (2)
- 2.3.3 **Nadele / uitdagings van Nasionale Kredietwet 2005 (Wet 34 van 2005)**
- Afname in krediet verkope ✓ as gevolg van verlies aan klante / ekonomiese afname (dalende fase). ✓
 - Kan nie maklik oortrokke / krediet fasiliteite ✓ toestaan nie. ✓
 - Krediteure mag nie klante telefonies of met besoeke aan huis lastig val ✓ om hulle te laat instem tot 'n kredietooreenkoms nie. ✓✓
 - Meer bedryfskapitaal word benodig ✓ as gevolg van hoër administratiewe koste. ✓
 - Besighede se wins kan daal, ✓ want hulle kan nie langer staatmaak op klante wat maklik toegang tot krediet het nie. ✓
 - Verkeerde vertolking van die Wet kan tot groot verliese lei, ✓ bv. 'n toename in slegte skuld / oninbare skulde. ✓
 - Die nalaat om al die bepalinge van die Wet na te kom, ✓ kan lei tot 'n regsaksie, bv. die toestaan van krediet aan 'n klant wie se naam hersien word. ✓
 - Papierwerk en administratiewe prosesse is duur ✓ en neem baie tyd in beslag. ✓
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die nadele / negatiewes van die NKW vir besighede / diensverskaffers.
- LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na.** (Maks 3 × 2) (6)
- 2.4 **Praktiese maniere om te voldoen aan WVB**
- Maak pryse van alle produkte op uitverkoop bekend. ✓✓
 - Verseker dat alle goedere / dienste wat aangebied word gestandaardiseer / van dieselfde gehalte is. ✓✓
 - Voldoen aan die vereistes aangaande promosie kompetisies. ✓✓
 - Vertoon die besigheid se naam op alle sake-dokumente, bv. briefhoofde / fakture / kontrakte. ✓✓
 - Alle ooreenkomste moet 'n vyf dag afkoelperiode toelaat. ✓✓
 - Voldoen aan die vereistes aangaande die vertoon van inligting op etikette / verpakking, bv. rook is gevaarlik vir swanger vroue. ✓✓
 - Bondeling van goedere / dienste moet verbruikers bevoordeel, bv. om 'n selfoon en 'n tablet teen 'n spesiale prys aan te bied. ✓✓
 - Verskaf deeglike opleiding aan personeel ten opsigte van die WVB. ✓✓
 - Implementeer fasiliteite om klagtes te hanteer, bv. houters vir voorstelle. ✓✓
 - Enige ander praktiese manier wat besighede moet implementeer om te voldoen aan die WVB. (Maks 5 × 2) (10)

- 2.5 2.5.1 Wet op Breëbasis-Swart Ekonomiese Bemagtiging (Wet 53 van 2003) (aangepas in 2013) ✓ (1)
- 2.5.2 **Twee gevolge**
- Die staf vir frontering is 'n boete, tot tien jaar gevangenis, of albei. ✓
 - 'n Persoon wat skuldig bevind word aan frontering sal ook gediskwalifiseer word van kontraktering met enige publieke entiteit vir 'n periode van tien jaar. ✓
- LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na.** (2 × 1) (2)
- 2.5.3 **Verduideliking van Frontering**
- Aksie om willens en wetens wanvoorstelling ✓ of poging van wanvoorstelling van SEB status van die besigheid. ✓
 - Onbewustelik en onopsetlik die verkeerde interpretasie ✓ van die BBBEE beleid. ✓
 - Wanvoorstelling mag gevangenisstraf van direkteure / boete van tot 10% van die maatskappy se jaarlikse omset ✓ tot gevolg hê. ✓
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verduideliking van frontering. (Maks) (2)
- 2.5.4 **Impak van Wet op Breëbasis-Swart Ekonomiese Bemagtiging (BBSEB) op besighede.**
- Positiewe**
- Werknemers sal vaardig word, ✓ omdat besighede verplig is om hulle vir opleiding te stuur. ✓
 - Besighede wat voldoen aan BBSEB ten opsigte van die pilare ✓ sal hoog aangeslaan word op die SEB telkaart / kan regeringstenders kry. ✓
 - Moedig besighede aan om die eise van regstelling ✓ en gelykheid te aan te spreek. ✓
 - Voorsien 'n verskeidenheid sakekodes ✓ om indiensnemingsgelykheid te verbeter. ✓
 - Voorsien geleenthede vir / Bemagtig voorheen benadeelde werknemers ✓ deur sosio-ekonomiese prosesse wat op opheffing gefokus is. ✓
 - Voorsien vir menslike hulpbronne ontwikkeling ✓ deur opleiding en ontwikkeling. ✓
 - Bevorder sake-ontwikkeling, ✓ deur entrepreneuriese vaardighede van aangewese mense te ontwikkel om hul eie besighede te begin. ✓
 - Besighede sal 'n goeie oorsig kry van hul prestasie ✓ in terme van die nasionale vereistes van die land. ✓
 - 'n Goeie BBSEB-telling ✓ sal die besigheid se beeld verbeter. ✓
 - Deur te fokus op BBSEB, toon die besigheid toewyding ✓ jeens die maatskaplike / sosiale / opvoedkundige / ekonomiese ontwikkeling in gemeenskappe / land. ✓
 - As die besigheid een keer bepunt is, sal hulle verstaan hoe om BBSEB strategieë te ontwikkel ✓ wat hul BBSEB-tellings op 'n jaarlikse basis sal verbeter. ✓
 - Frontering ('Fronting') word ontmoedig, ✓ omdat dit kan lei tot die diskwalifikasie van 'n besigheid se totale telkaart / BBSEB-status. ✓

- Besighede wat voldoen aan BBSEB se aandeelpryse kan moontlik styg, √ want hulle kan meer besigheid lok / kry. √
- Besighede wat Klein, Mikro, Medium Ondernemings (KMMOs) ondersteun, √ kan hul eie SEB-gradering verbeter. √
- Deur te voldoen aan BBSEB vereistes kry besighede ondervinding / blootstelling √ om sodoende beter werksgeleenthede / personeelontwikkeling te skep. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van BBSEB op besighede.

EN / OF

Negatiewe

- Besighede moet deur die proses gaan waar hulle BBSEB-voldoening gemeet / geverifieer word √ deur 'n onafhanklike BBSEB-verifiëringsagentskap. √
- Besighede wat met die regering sake wil doen, √ moet hul BBSEB-status jaarliks laat assessee. √
- Voorsien vir voorkeurverskaffing, √ wat sekere besighede dus uitsluit van die verskaffing van goedere / dienste. √
- Prosesse kan lei tot korrupsie / nepotisme, √ as dit nie behoorlik gemonitor word nie. √
- Vele besighede is al deur SEB-graderings benadeel, √ omdat hulle nie in staat was om aan al die vereistes van die gradering te voldoen nie. √
- Prosesse en prosedures kan baie duur wees vir 'n besigheid, √ omdat daar baie wetlike vereistes is om 'n gradering te behaal wat voldoende is. √
- Besighede kan groot finansiële implikasies ondervind / boetes betaal, √ as hulle nie voldoen aan BBSEB nie. √
- Besighede moet geld spandeer in areas wat deur die sewe / vyf pilare van BBSEB vereis word √ om goeie BBSEB-graderings te kry. √
- Beleggings- / en eienaarskapskwessies √ kan ongelukigheid tussen huidige aandeelhouers veroorsaak. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van BBSEB op besighede.

(Maks)

(8)

2.6 Doel van Wet op Arbeisverhoudinge

- Voorsien 'n raamwerk waarin werknemers, werkersunies en werkgewers saamwerk √ om sake wat verband hou met die werksplek, te bespreek. bv. salarisse, diensvoorwaardes. √
- Bevorder ordelike onderhandelinge en werknemersbetrokkenheid √ by besluitneming. √
- Bevorder beslegting √ van arbeidsgeskille. √
- Bevorder billike √ indiensnemingspraktyke. √
- Gee 'n uiteensetting van die verhouding √ tussen die werkgewers en werknemers. √
- Bevorder eenvoudige prosedures √ vir die registrasie van vakbonde en werkgewersorganisasies. √
- Reguleer die regte van die vakbonde en fasiliteer √ kollektiewe bedinging / gemeenskaplike bedinging. √

- Reguleer die effektiwiteit van bedingingsrade ✓ en statutêre rade. ✓
- Laat werkplekforums toe ✓ waar werknemers aan besluitneming deelneem. ✓
- Stigting van die Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (KVBA) om arbeidsgesille ✓ deur statutêre versoening, bemiddeling en arbitrasie op te los. ✓
- Onderskryf die reg om te staak teen aflegging, ✓ fasilitering van arbeidsgesille. ✓
- Maak die kontrakte van indiensnemingprosedures ✓ duidelik. ✓
- Stigting van Arbeidshof en Arbeidsappèlhof ✓ om arbeidskwessies te hanteer. ✓
- Verskaf kodes ✓ van goeie praktyke. ✓
- Hanteer ✓ stakings en uitsluitings en werkplekforums. ✓
- Stigting van werkplekforums ✓ om die belange van die werknemers te bevorder ongeag of hulle aan 'n vakbond behoort of nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die doel van die Wet op Arbeidsverhoudinge, verband hou.

(Maks)

(8)

[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	10
2.2	10
2.3.1	1
2.3.2	2
2.3.3	6
2.4	10
2.5.1	1
2.5.2	2
2.5.3	2
2.5.4	8
2.6	8
TOTAAL	60

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (BESTUUR EN LEIERSKAP)

- 3.1 3.1.1 Charismatiese leierskap ✓✓
 3.1.2 Demokratiese leierskap ✓✓
 3.1.3 Outokratiese leierskap ✓✓
 3.1.4 Burokratiese leierskap ✓✓
 3.1.5 *Liassez-faire* / Vrye-teuels leierskap ✓✓

(5 × 2)

(10)

3.2 Onderskeiding tussen leierskap en bestuur

Leierskap	Bestuur
- Beïnvloed menslike gedrag. ✓✓	- Rig / Stuur menslike gedrag. ✓✓
- Kommuniqueer dmv interaksie / gedrag / visie / waardes / charisma. ✓✓	- Kommuniqueer d.m.v. bestuursfunksies, bv. lynfunksie. ✓✓
- Stel nuwe idees in werking om produktiwiteit te verhoog. ✓✓	- Administreer planne / programme / take om teikens te bereik. ✓✓
- Inspireer personeel om mekaar te vertrou en te ondersteun. ✓✓	- Beheer sisteme en stelsels om taak afgehandel te kry. ✓✓

- Fokus op wat en hoekom. √√	- Fokus op hoe en wanneer. √√
- Doen die regte ding. √√	- Doen dinge reg. √√
- Fokus op die horison / langtermyn. √√	- Fokus op die onderste lyn / kort / medium / lang termyn. √√
- Leiers word gebore met natuurlike / instinktiwe leierskapsvaardighede. √√	- 'n Persoon word 'n bestuurder omdat hy / sy in so 'n posisie aangestel word. √√
- Rig / Lei mense om aktiewe deelnemers te word. √√	- Bestuur die proses om dinge gedoen te kry deur verantwoordelik te wees. √√
- Leiers het mag / invloed op grond van sy / haar kennis / vaardighede / intelligensie. √√	- Bestuurders het mag op grond van die posisie van outoriteit waarin hulle aangestel is. √√
- Altyd op soek na meer effektiewe maniere om take te voltooi. √√	- Dwing reëls af op ondergeskiktes / Verseker dat take voltooi sal word. √√
- Motiverend / Inspirerend in hul aanslag. √√	- Instruksioneel in hul aanslag. √√
- Mense georiënteerd / gerig. √√	- Taak georiënteerd / gerig. √√
- Lei deur voorbeeld / vertroue / respek. √√	- Bestuur deur beplanning / organisering / leidinggewing / beheer. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met leierskap.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met bestuur.
(Submaks) (6)	(Submaks) (6)

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

2. Sien slegs die eerste DRIE (3) verskille na.

3. Indien die vergelyking nie duidelik is nie, ken slegs 'n maksimum van SES (6) punte toe.

(Maks) (12)

3.3 3.3.1 Transaksionele leierskap √√

(2)

3.3.2 **Impak op transaksionele leierskap**

Positiewe / Voordele

- Moedig werknemers aan om hard te werk √ omdat hulle belonings sal ontvang. √
- Verbeter werknemers se produktiwiteit / moraal, √ omdat hulle gemotiveerd voel / goed voel oor hulleself. √
- Besigheid se doelwitte / doelstellings √ kan bereik word. √
- Werknemers weet presies √ wat van hulle verwag word. √
- Disiplinêre prosedures √ word duidelik gekommunikeer. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van 'n transaksionele leierskapstyl. (Submaks) (6)

EN / OF

Negatiewe / Nadele

- Werknemers kan verveeld raak √, omdat hulle minder kreatiewe reëls / prosedures moet volg. √
- Monitering van werknemers se werksprestasie √ kan tydrowend wees. √

- Sommige werknemers kan gedemoraliseerd / ongemotiveerd wees, ✓ as hulle nie die teikens behaal nie ten spyte daarvan dat hulle baie hard gewerk het. ✓
- Styl nie geskik vir spanwerk, ✓ omdat alle spanlede gestraf kan word vir die swak prestasie van een spanlid. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van 'n transaksionele leierskapstyl. (Submaks) (6)
(Maks) (12)

3.3.3 **Situasies waarin die transaksionele leierskapstyl toegepas kan word**

- Wanneer die besigheid werknemers se prestasie wil maksimaliseer. ✓✓
- As spertye op kort kennisgewing / onder druk bereik moet word. ✓✓
- Wanneer werkers se moraal laag is. ✓✓
- Wanneer strategieë / besigheidstrukture nie hoef te verander nie. ✓✓
- Wanneer produktiwiteitvlakke baie laag is / nie aan teikens voldoen nie. ✓✓
- Enige ander relevante voorstel vir situasies waarin die transaksionele leierskapstyl toegepas kan word. ✓✓

LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na. (2 × 2) (4)

3.4 **Effek van 'n persoonlike houding / ingesteldheid in suksesvolle leierskap**

- 'n Positiewe ingesteldheid / houding ✓ ontsluit leierskapspotensiaal. ✓
- 'n Leier se goeie / swak ingesteldheid ✓ kan die onderneming se sukses / mislukking beïnvloed. ✓
- Leiers moet hul sterkpunte 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 werknemers / spanne se gedagtes ✓ en gedrag beïnvloed. ✓
- Leiers se gedrag / houding behoort die voorbeeld te wees ✓ vir wat hulle in hul spanlede wil sien. ✓
- Leiers moet hul spanne ken / verstaan ✓ om in staat te wees 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 en professionele sukses. ✓
- Leiers met 'n positiewe houding weet daar is altyd nog iets om te leer ✓ en ruimte om te groei. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die effek van persoonlike houding / ingesteldheid in suksesvolle leierskap. (Maks) (12)

3.5 Demokratiese leierskapstyl

Positief

- Skep 'n positiewe werkomgewing ✓ vir beide werkgewers en werknemers. ✓
- Werknemers dra by tot die besluitnemingsproses, ✓ wat konflik verminder. ✓
- Moedig kreatiewe denke tussen werkers aan, ✓ omdat hulle bydra tot besluitneming. ✓
- Produktiwiteit verhoog, ✓ want gelukkige werkers het 'n beter werksetiek. ✓
- Personeelomset word verminder ✓ omdat werkstevredenheid tussen werkers hoog is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe evaluering van 'n demokratiese leierskapstyl.

Negatief

- Konsultering van alle belanghebbendes / deelnemers in besluitneming is tydrowend, ✓ omdat daar van almal verwag word om saam te stem. ✓
- Kan net doeltreffend in situasies wees waar werknemers vaardig is en graag idees uitruil, ✓ om sodoende ingeligte besluite te kan maak. ✓
- Winsgewende geleenthede kan nie benut word nie, ✓ as gevolg van stadige besluitneming. ✓
- Swak leierskapsvaardighede mag verhoed dat ondernemingsdoelwitte nie bereik word nie ✓ en dit kan lei tot konflik. ✓
- Bydraes deur deelnemers mag dalk nie deur die leier oorweeg / erken word in sy / haar finale besluit nie, ✓ want die leier het die finale verantwoordelikheid om besluite te neem. ✓
- Leier kan dalk swak besluite neem, ✓ gebaseer op misleidende bydraes deur deelnemers. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n negatiewe evaluering van 'n demokratiese leierskapstyl. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n negatiewe evaluering van 'n demokratiese leierskapstyl.

(Maks)

(8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 3	PUNTE
3.1	10
3.2	12
3.3.1	2
3.3.2	12
3.3.3	4
3.4	12
3.5	8
TOTAAL	60

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

- 4.1 4.1.1 Dinkskrum ✓✓
 4.1.2 Kragveld-ontleding ✓✓
 4.1.3 Nominalegroep-tegniek ✓✓
 4.1.4 SCAMPER ✓✓
 4.1.5 Leë stoel-tegniek ✓✓

(5 × 2) (10)

4.2 4.2.1 **Konflik**

- Botsing van menings / idees / uitgangspunte in die werkplek. √√
- Meningsverskil tussen twee of meer partye in die werkplek. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met definisie van konflik.

(2)

4.2.2 **Oorsake van konflik**

- Aanhoudende interne geskille. √
- Werknemers kritiseer mekaar se idees van tyd tot tyd. √

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

(2)

4.2.3 **Konflikoplossingsprosedure / -stappe**

- Identifiseer / Erken dat daar konflik is. √√
- Analiseer die oorsaak / oorsake van die konflik deur in verskillende dele in te deel. √√
- Vooraf-onderhandelinge kan gereël word waar lede toegelaat kan word om elkeen sy / haar saak / standpunt afsonderlik te stel. √√
- Belê 'n vergadering tussen spanlede wat in konflik met mekaar is. √√
- 'n Tyd en plek word vasgestel vir besprekings, waar alle lede teenwoordig is. √√
- Elke lid het die geleentheid om sy / haar eie opinie / gevoelens te gee. / Lede wat in konflik is kan erken dat elkeen se siening(s) verskil. √√
- Ontwikkel moontlike oplossings vir die konflik deur dinkskrum te hou. √√
- Lede wat met mekaar in konflik is, moet saamstem oor die kriteria wat gebruik gaan word om die voorgestelde alternatiewe oplossings te evalueer. √√
- Die beste moontlike oplossing(s) word gekies en geïmplementeer. √√
- Die implementering van die oplossing(s) moet opgevolg / geëvalueer word. √√
- Moniteer vordering om te verseker dat konflik doeltreffend opgelos is. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met konflikoplossingstegnieke.

(Maks)

(8)

4.3 **Stadiums van spanontwikkeling**
Vorming √

- Individue samligting 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. √
- Mensse 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.

(Submaks) (3)

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 / magstryd vir die spanleier se posisie. ✓
- 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. (Submaks) (3)

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. (Submaks) (3)

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. (Submaks) (3)

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. (Submaks) (3)

Stadium: (4)

Bespreking: (1)

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

Enige (4 × 3) (12)

4.4 Hantering van moeilike mense**OPSIE 1**

- Kry perspektief by ander wat alreeds in 'n soortgelyke situasie was om sodoende die moeilike werknemer te verstaan. ✓✓
- Tree pro-aktief op waar moontlik, want 'n personeel / personeelprobleme is deel van 'n bestuurder se verantwoordelikhede. ✓✓
- Gereelde vergaderings met opsigters / departementshoofde sal help om die moeilike / probleemgedrag te identifiseer. ✓✓
- Vra iemand met outoriteit / gesag vir hul insae in die situasie. ✓✓
- Identifiseer die tipe persoonlikheid wat die probleem skep. ✓✓
- Ontmoet moeilike werknemers privaat, sodat ander werknemers / kwessies nie hulle aandag aflei nie. ✓✓
- Laat die persoon verstaan wat jou beweegredes en redes vir jou optrede is, dit sal hul op hul gemak laat voel. ✓✓
- Werknemers moet aangesê word watter spesifieke gedrag is aanvaarbaar deur besonderhede te gee oor wat is verkeerd / onaanvaarbaar en moet ook 'n geleentheid kry om hulle gedrag te verduidelik. ✓✓
- 'n Sperdatum moet gegee word vir die verbetering van swak / moeilike gedrag. ✓✓
- Die sperdatum moet met die werknemer bespreek word en sy / haar vordering moet voor die sperdatum gemoniteer / geassesseer word. ✓✓
- Riglyne vir die verbetering moet gegee word. ✓✓
- Moenie die werknemer veroordeel nie, maar probeer om hom / haar te verstaan / Verstaan die persoon se bedoelinge en hoekom hul op 'n sekere manier reageer. ✓✓
- Hou kommunikasiekanale oop en moedig werknemers aan om hulle griewe aan bestuur oor te dra. ✓✓
- Bou 'n vertrouensverhouding deur interpersoonlike verhoudinge met kollegas te herstel, in plaas daarvan om op e-posse / boodskappe / sosiale media staat te maak. ✓✓
- Help moeilike werknemers om realisties te wees rakende die taak op hande. ✓✓
- Bly kalm en in beheer van die situasie om die persoon / persone te laat saamwerk. ✓✓
- Behandel mense met respek, ongeag of hulle die vermoë het / bevoeg is of nie. ✓✓
- Soms is dit nodig om te ignoreer maar die moeilike persoon te monitor. ✓✓
- Identifiseer en verskaf 'n ondersteuningsprogram om swak punte aan te spreek. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die hantering van moeilike mense.

EN / OF

OPSIE 2 (Persoonlikhede)

Soort persoonlikhede	Strategie om die persoonlikheid te hanteer
Klaerig ✓	<ul style="list-style-type: none"> - Luister na die klagtes, maar moenie daaraan aandag gee nie. ✓ - Onderbreek die situasie en gaan so gou as moontlik oor tot die probleemoplossingsproses. ✓
Besluiteloos ✓	<ul style="list-style-type: none"> - Lei hulle deur alternatiewe. ✓ - Bly in beheer en beklemtoon die belangrikheid van besluitneming. ✓ - Help hulle om 'n besluit te maak en die probleem op te los. ✓
Leë beloftes ✓	<ul style="list-style-type: none"> - Wees ferm en moenie toelaat dat hulle beloftes maak wat hulle nie kan hou nie. ✓ - Volg hulle aksies voortdurend op. ✓
Negatief ✓	<ul style="list-style-type: none"> - Wees ferm en moenie toelaat om by hul negatiwiteit ingetrek te word nie. ✓ - Luister na hulle, maar moenie noodwendig saamstem nie. ✓
Deskundige ✓	<ul style="list-style-type: none"> - Wees ferm en selfgeldend. ✓ - Moet hulle nie beskuldig dat hulle verkeerd is en sodoende by hulle gedrag betrokke raak nie. ✓ - Ken jou feite. ✓
Stil persoon ✓	<ul style="list-style-type: none"> - Moenie hul stiltes met woorde vul nie. ✓ - Wag vir hul reaksies / antwoorde. ✓ - Moedig hulle aan om deel te neem aan die proses en gee hulle geleentheid om hul insette te lewer. ✓ - Beperk die tyd vir bespreking. ✓
Aggressief ✓	<ul style="list-style-type: none"> - Laat toe dat hulle praat en afblaas. ✓ - Wees ferm, maar moenie hulle aanval nie. ✓ - Moenie toelaat dat hulle vyandig is teenoor andere nie. ✓

LET WEL: (van toepassing op OPSIE 2):

- 1. Ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe vir die identifisering van die soort persoonlikheid sonder 'n strategie.**
- 2. Ken TWEE (2) punte toe vir die aandui van die strategie sonder die identifikasie van die soort persoonlikheid / Neem spesifiek kennis van oorvleueling van strategieë.**

(Maks) (10)

4.5 4.5.1 Advertensiestandaarde-Owerheid ✓✓ (2)

4.5.2 **Praktiese voorbeelde van onbillike / oneerlike advertensies**

- Adverteer 'n produk teen lae pryse om verbruikers te lok, maar die item is nie beskikbaar teen die geadverteer prys nie. ✓✓
- Koop een kry een gratis, maar daar is verborge kostes ingesluit wat die kliënt moes betaal. ✓✓
- Adverteer 'n produk met bykomstighede sonder om aan te dui dat bykomstighede is opsioneel, bv. adverteer slaapkamerstel & bedliggies. ✓✓
- Adverteer gebruikte tweedehandse goedere as nuut. ✓✓
- Gebruik mededingers se naam of handelsmerk in advertensie. ✓✓
- Verberg aanbieding / inligting en laat doelbewus sekere bewoordings uit. ✓✓
- Gebruik dubbelsinnigheid en oordrywing in reklame. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met praktiese voorbeelde van onbillike / oneerlike advertensies.

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na. (Maks) (6)

4.6 **Voordele van kreatiewe denke in die werkplek**

- Begin / Ontsluit die probleemoplossingsproses, ✓ aangesien daar gewoonlik meer probleme as oplossings is. ✓
- Beter / Unieke / Onkonvensionele idees / oplossings ✓ word verkry. ✓
- Kan die besigheid 'n mededingende voordeel gee ✓ indien buitengewone / unieke oplossings / idees / strategieë toegepas word. ✓
- Komplekse besigheidsprobleme ✓ kan opgelos word. ✓
- Produktiwiteit verhoog ✓ omdat Angel se bestuur / werknemers vinniger 'n verskeidenheid idees kan kry wat tyd en geld meer doeltreffend kan benut. ✓
- Bestuurders / Werknemers het meer selfvertroue ✓ omdat hulle hul volle potensiaal kan bereik. ✓
- Bestuurders sal beter leiers wees ✓ omdat hulle verandering(e) positief en kreatief sal 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 personeel. ✓
- Bestuurders / Werknemers het 'n gevoel van groter sukses ✓ en hulle sal nie teenstand bied nie / in die pad staan sodra hulle probleme opgelos het / tot die sukses van die besigheid bygedra het. ✓
- Bestuur / werknemers kan byhou ✓ met vinnige veranderde tegnologie. ✓
- Stimuleer die breinfunksie 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.

(Maks) (8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 4	PUNTE
4.1	10
4.2.1	2
4.2.2	2
4.2.3	8
4.3	12
4.4	10
4.5.1	2
4.5.2	6
4.6	8
TOTAAL	60

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHED

- 5.1 5.1.1 Induksie ✓✓
- 5.1.2 Onderhoudvoering ✓✓
- 5.1.3 Vergoeding ✓✓
- 5.1.4 Posspesifikasie ✓✓
- 5.1.5 Kommissie ✓✓ (5 × 2) (10)
- 5.2 5.2.1 Eksterne werwing ✓
- Die posisie is geadverteer op die gemeenskapsradiostasie. ✓✓
- LET WEL: Geen punte vir 'buite die besigheid' nie.** 1 + (2 × 1) (3)
- 5.2.2 **Tydstariefvergoeding**
- Werknemers word vergoed volgens 'n uurlikse tarief ✓ ongeag die hoeveelheid eenhede geproduseer. ✓
- Werkers word betaal vir die aantal tyd ✓ wat hul by die werk / op 'n taak spandeer. ✓ (2)
- 5.2.3 **Eksterne werwing**
- Positief**
- Die onderneming doen werwing ✓ by ander ondernemings / opvoedkundige instellings / advertensies in die media / werwingsagentskappe / roofwerwing ('headhunting'), ens. ✓
 - Nuwe kandidate bring ✓ nuwe talente / idees / ondervinding / vaardighede in die onderneming in. ✓
 - Dit help die onderneming ✓ om regstellende aksie- en BBSEB-planne te bereik. ✓
 - Daar is 'n groter groep van / poel kandidate ✓ om van te kies. ✓
 - Daar bestaan 'n beter kans dat die geskikste kandidate met die verlangde vaardighede / kwalifikasies / kundighede wat nie veel opleiding / ontwikkeling nodig het nie ✓, gevind sal word en dit kan kostes verminder. ✓
 - Ongelukkigheid / Konflik tussen huidige werkers ✓, wat ook vir die pos aansoek gedoen het, word tot die minimum beperk. ✓✓
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe aspekte van eksterne werwing.

EN / OF

Negatief

- Eksterne bronne kan baie duur wees ✓✓, bv. werwingsagentskapsfooie en advertensies in koerante / tydskrifte. ✓
- Keuringsproses kan dalk nie doeltreffend wees nie ✓ en 'n onbekwame kandidaat kan gekies word. ✓
- Inligting op CV's of van ander verwysingsbronne ✓ is dalk nie betroubaar nie. ✓
- Werwingsproses neem langer / is duurder ✓ omdat agtergrondkontrolering gedoen moet word. ✓
- Nuwe kandidate neem gewoonlik langer ✓ om aan 'n nuwe werksomgewing gewoond te raak. ✓
- Indiensopleiding kan benodig word ✓, wat produktiwiteit tydens die opleidingsperiode verminder. ✓
- Baie ongeskikte aansoeke ✓ kan die keuringsproses vertraag. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe aspekte van eksterne werwing. (Maks) (8)

5.3 Indiensnemingskontrak**5.3.1 Definisie**

- 'n Ooreenkoms ✓ tussen 'n werknemer en 'n werkgever. ✓
- Die werkgever stel die werknemer aan om 'n spesifieke werk te doen ✓ en onderneem om die werknemer te betaal vir die werk wat gedoen is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die definisie van 'n indiensnemingskontrak. (Maks) (3)

5.3.2 Aspekte in indiensnemingskontrak

- Persoonlike besonderhede van die werknemer. ✓✓
- Besonderhede van die besigheid / werkgever, bv. naam / adres, ens. ✓✓
- Postitel / Posisie. ✓✓
- Posbeskrywing. ✓✓
- Posspesifikasie. ✓✓
- Datum van indiensneming / Aanvangsdatum. ✓✓
- Plek waar werknemer meeste van sy / haar werkstyd sal spandeer. ✓✓
- Werksure, bv. gewone tyd / oortyd. ✓✓
- Vergoeding, bv. weekliks of maandelikse betaling. ✓✓
- Voordele / Byvoordele / Toelaes ✓✓
- Verlof, bv. siek- / kraam- / jaarlikse- / aannemingsverlof. ✓✓
- Werknemer aftrekkings (verplichtend / nie-verplichtend). ✓✓
- Termyn van die kontrak / Besonderhede van beëindiging. ✓✓
- Proeftydperk. ✓✓
- Handtekening van beide die werkgever en werknemer. ✓✓
- Lys van dokumente wat deel van die kontrak vorm, bv. aanstellingsbrief / gedragskode / etiese kode. ✓✓
- Dissiplinêre beleid, bv. reëls en dissiplinêre prosedures vir onaanvaarbare gedrag. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die inhoud van die indiensnemingskontrak verband hou.

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

(Maks) (8)

5.4 Impak van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI) op ondernemings Positief

- Diskriminerende aanstellings ✓ word ontmoedig. ✓
- Gelyke geleenthede en regverdige behandeling ✓ word bevorder. ✓
- Aanstellingsproses word duidelik uiteengesit ✓, en daarom is alle partye goed daaromtrent ingelig. ✓
- Gesertifiseerde psigometriese toetse mag gebruik word om kandidate / werkers te beoordeel / assesseer ✓ om te verseker dat die mees geskikte kandidate aangestel word. ✓
- Regstellende aksie maatreëls ✓, wat die onregte van die verlede aanspreek, word uiteengesit. ✓
- Diversiteit / Inklusiwiteit ✓ in die werksplek kan verkry word. ✓
- Konsultering tussen werkgewer en werknemers ✓ word aangemoedig. ✓
- Ondernemings is in 'n beter posisie om kontrakte met die regering ✓ te onderhandel. ✓
- Onderneming se BBSEB-tellings ✓ word positief beïnvloed. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe impak van die WGI op nuwe aanstellings.

Negatief

- Toepassing van die gelyke indiensnemingskwota ✓, kan werkgewers verhoed om die mees geskikte aanstelling te maak. ✓
- Produktiwiteit kan afneem ✓, omdat onervare werknemers aangestel kan word in posisies waar hulle nie die mas kan opkom nie. ✓
- Ander groepe kan dalk nie die kennis, vaardighede en kundigheid van die WGI-aangestelde werker respekteer nie ✓, omdat hulle onder die indruk verkeer dat die aanstelling rasgebaseerd was en nie gegrond is op vaardigheid nie. ✓
- Vaardige mense uit aangewese groepe is groot in aanvraag en kan dalk hoër salarisse eis / swerfwerkers word ('job hopping'✓), wat kan lei tot hoër personeelomset. ✓
- Addisionele en duur administratiewe pligte word benodig ✓ vir die implementering / monitering van die Gelyke indiensnemingsplan. ✓ Implementering van gelyke indiensneming kan duur word ✓, omdat dit ekstra investering in opleiding kan vereis. ✓
- Addisionele bronne behoort beskikbaar gemaak te word om die gelyke indiensnemingsplan uit te voer ✓, wat daartoe kan lei dat daar nie genoeg fondse beskikbaar is vir die benutting van winsgeleenthede nie. ✓
- Diversiteit in die werksplek ✓ kan lei tot konflik / ongelukkigheid. ✓
- Werkgewers wat vir regeringstenders wil aansoek doen ✓, moet eers aansoek doen vir 'n voldoeningssertifikaat by die Minister van Arbeid, wat tot verhoogde uitgawes kan lei. ✓
- Nie-nakoming van die WGI se administratiewe vereistes ✓ kan lei tot die betaling van swaar boetes. ✓
- Pos kan dalk vakant bly ✓, omdat daar nie geskikte WGI-kandidate is nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n negatiewe impak van die WGI op nuwe aanstellings.

(Maks) (12)

5.5 5.5.1 Kwessies wat verkope laat toeneem het

- Kwaliteitskontrole ✓
- Kwaliteitsirkels ✓

(2)

5.5.2 Kwaliteitskontrole

- Inspeksie van die finale produk om te verseker dat dit aan die verwagte standaard voldoen. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verduideliking van kwaliteitskontrole

Kwaliteitsirkels

- 'n Klein groepie vrywillige werkers wat gereeld by mekaar kom om kwaliteitsverwante aangeleenthede in die werkplek te bespreek. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verduideliking van kwaliteitsirkels.

(4)

5.5.3 Nul-defekte ('Zero defects')

- Om die hoeveelheid defekte en foute ✓ in 'n proses te verminder en tot 'n minimum te beperk. ✓
- Enige ander antwoord wat verband hou met die verduideliking van nul-defekte.

(2)

5.5.4 Toepassing van die BDKH (PDCA) model / siklus

- Besighede moet die geleentheid vir verbeterings identifiseer. ✓✓
- Beplan die metode en benadering. ✓✓
- Besluit of nuwe prosesse / veranderinge nodig is. ✓✓
- Implementeer die veranderinge op 'n klein skaal. ✓✓
- Kontroleer of die prosesse doeltreffend werk. ✓✓
- Gebruik die data om die resultate te analiseer om vas te stel of die veranderinge 'n verskil gemaak het. ✓✓
- Indien die veranderinge suksesvol was, implementeer dit op 'n groter skaal en assessee resultate voortdurend. ✓✓
- Hersien die proses / Neem korrektiewe aksies indien die nuwe sisteme nie werk nie. ✓✓
- Enige ander relevante antwoorde wat verband hou met hoe besighede die BDKH (PDCA) model / siklus kan toepas om die gehalte van produkte te verbeter. ✓✓

(Maks)

(6)

[60]**UITEENSETTING VAN PUNTE**

VRAAG 5	PUNTE
5.1	10
5.2.1	3
5.2.2	2
5.2.3	8
5.3.1	3
5.3.2	8
5.4	12
5.5.1	2
5.5.2	4
5.5.3	2
5.5.4	6
TOTAAL	60

VRAAG 6: DIVERSE / ALLERLEI ONDERWERPE**BESIGHEIDSOMGEWING**

- 6.1 6.1.1 Besigheidswetgewing 6.1.1 Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes, 1993 (Wet 130 van 1997) / Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes, 1997 (Wet 61 van 1997) ✓

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

(1)

6.1.2 **Diskriminerende aksies**

- Werkgewers wat werknemers omkoop om nie 'n ongeluk / besering aan te meld nie. ✓✓
- Verskaffing van valse inligting oor vorige, ernstige ongelukke / beroepsiektes / werknemersinligting. ✓✓
- Werkgewers wat nie tot die Vergoedingsfonds bydrae nie. ✓✓
- Werkgewers wat verhoed dat eise vir beserings ingedien word, diskrimineer teen beseerde werknemers. ✓✓
- Werkgewers wat te lank neem om eise te prosessee / die eisproses probeer vertraag. ✓✓
- Vergoeding wat afgetrek word van enige skuld wat die persoon het wat geregtig is op die vergoeding. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met diskriminerende aksies onder 'COIDA' verband hou.

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

(Maks)

(8)

6.2 **Nadele van WBDV**

- Ontwikkeling / Formulerings ✓ van 'n formele / regsgeldige indiensnemingskontrak ✓ mag tydrowend / duur wees. ✓
- Ondernemings mag indiensnemingskontrakte beskou as inperkend / negatief ✓ en mag hulle dan daarvan weerhou om dit te implementeer. ✓ Dit lei tot die nie-nakoming van die wet / boetes. ✓
- Geen werkgever mag 'n werknemer dwing ✓ om meer as 45 ure in 'n week / nege ure in 'n vyf-dag (of minder) werkweek / agt ure in 'n ses-dag werkweek te werk nie. ✓ Dit kan lei tot verlaagde produktiwiteit. ✓
- Indiensneming van goedkoop arbeid ✓ is nie meer moontlik nie, ✓ en sodoende kan ondernemings nie werkers uitbuit nie. ✓
- WBDV verplig ondernemings om aan verskeie regs- / wetlike ✓ vereistes te voldoen, wat arbeidskoste kan verhoog. ✓
- Ondernemings wat nie aan die Wet voldoen nie, ✓ kan swaar boetes opgelê word, ✓ wat 'n negatiewe impak op kontantvloei kan hê. ✓
- Ondernemings kan die bepalings van die WBDV as onbelangrik beskou ✓ en sien as 'n onnodige administratiewe las ✓ wat bedryfskoste verhoog. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die nadele van die WBDV vir ondernemings.

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

Feit (2)

Bespreking (1)

(Enige 2 × 3)

(6)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE (BESTUUR EN LEIERSKAP)

6.3 6.3.1 Burokratiese leierskap ✓ (1)

6.3.2 **Toepassing van die burokratiese leierskapstyl in die werkplek**
Positiewe

- Bestuurders verseker dat regeringsbeleide / sakereëls / prosedures ✓ altyd akkuraat gevolg word. ✓
- Streng beheermaatreëls wat geïmplementeer / gevolg word, ✓ verseker hoë gehalte dienslewering. ✓
- Verseker verantwoordbaarheid ✓ aan die breë publiek / gemeenskap. ✓
- Verbeter gesondheid en veiligheid in gevaarlike werkplekke, ✓ bv. myne, konstruksieterreine. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe van 'n burokratiese leierskapstyl.

EN / OF**Negatiewe**

- Gekompliseerde / Ingewikkelde / Amptelike reëls ✓ kan onnodig / tydrowend voorkom. ✓
- Leiers / Direkteure kan mag verkry ✓ en kan insette van andere misken / ignoreer. ✓
- Baie min ruimte vir foute, ✓ dus voel werknemers dat hulle nie soos mense behandel word nie. ✓
- Gebrek aan kreatiwiteit / innovering / selfvervulling ✓ kan lei tot stagnering / afname in produktiwiteit. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe van 'n burokratiese leierskapstyl.

LET WEL: Aanvaar enige relevante feite, indien die outokratiese styl verkeerdelik geïdentifiseer was as die antwoord in VRAAG 6.3.1. (Maks) (8)

6.3.3 **Situasies waar die Outokratiese / Outoriteit / Baasgesentreerde leierskapstyl toegepas kan word**

- Word gebruik in krisis situasies, bv. ramp verligtingsbestuur. ✓✓
- Word toegepas met die implementering van besigheidsbeleide. ✓✓
- Word toegepas met die implementering van regeringswetgewing. ✓✓
- Word gebruik as alle inligting beskikbaar is om die probleem op te los. ✓✓
- Word gebruik wanneer werkers nie hul samewerking wil gee nie. ✓✓
- Word toegepas wanneer roetine besluite / take duidelik gedefinieer word. ✓✓
- Word toegepas met die hantering van nuut aangestelde werknemers. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die situasie waarin die Outokratiese leierskapstyl gebruik kan word, verband hou.

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na. (Maks) (6)

BESIGHEIDSROLLE**6.4 6.4.1 Risiko's wat besighede inhou**

- Omgewingsimpak op die ekosisteem ✓
- Impak op die water ✓
- Luggehalte ✓
- Effek op sosiale materiaal ✓
- Visuele nagevolge ✓

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) risiko's na. (3 × 1) (3)

6.4.2 Maniere om die omgewing te beskerm en mense se gesondheid te bevorder

- Wette en regulasies moet nagekom word sodat winste nie ten koste van die omgewing gemaak word nie. ✓✓
- Besoedeling en ander omgewingskwessies moet altyd in alle sake-aktiwiteite in ag geneem te word, bv. veilige verwydering van afval / storting van skadelike afval, ✓✓ ens.
- Raak betrokke by omgewingsbewustheidsprogramme. ✓✓
- Die omgewing kan beskerm word deur produksietegnieke aan te pas wat skoner en groener tegnologie bevorder. ✓✓
- Water vir menslike gebruik moet getoets word voordat dit gebruik word. ✓✓
- Bevorder natuurbewaring deur natuurlike hulpbronne te versorg / om te sien. ✓✓
- Verminder besoedeling deur hergebruik, vermindering en hersirkulering. ✓✓
- Verminder gebruik van goedere / dienste wat nie omgewingsvriendelik is nie. ✓✓
- Registreer / Raak betrokke by erkende instellings / liggame wat groen vrede ('green peace') bevorder. ✓✓
- Fisiese werkstoestande behoort altyd werkervriendelik, veilig te wees en beroepsgesondheid bevorder. ✓✓
- Fisiese werkstoestande, bv. behoorlike beligting / ventilasie moet beskikbaar en funksioneel te wees. ✓✓
- Masjiene / Masjinerie moet gereeld gediens / in stand gehou word. ✓✓
- Leer mense oor gesondheidskwessies. ✓✓
- Moedig werknemers aan om vir gereelde mediese ondersoeke te gaan. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere wat besighede kan implementeer om die omgewing te bewaar en menslike gesondheid te bevorder.

LET WEL: Geen submaks. vir omgewing en menslike gesondheid nie. (Maks) (8)

6.4.3 Besluitneming

- 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 antwoord wat verband hou met besluitneming. (Maks) (4)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.5 6.5.1 Werkloosheidsversekeringsfonds ✓✓ (2)

6.5.2 1% van die werkgewers ✓ + 1% van die werknemer ✓ = 2% bydrae ✓ (2)

6.5.3 **Voorbeelde van byvoordele**

- Pensioen ✓
- Mediese fonds / Mediese versekering ✓
- Voorsorgfonds ✓
- Behuisings- / Motor- / Reis- / Kleretoelae / Toelae ✓
- Werkloosheidsversekeringsfonds / WVF ✓
- Verlof ✓
- Werknemer opsie aandeleskemas ✓
- Prestasie gerigte byvoordele ✓
- Uitreiking van bonusaandeel ✓
- Toegang tot afslag op produkte / dienste / maatskappy fasiliteite ✓
- 'n Kafeteria wat gesubsidieerde / gratis maaltye verskaf ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met byvoordele.

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

6.5.4 **Impak van byvoordele**

Positiewe / Voordele

- Aanloklike byvoordeelpakkette ✓ mag tot 'n hoër werknemerbehoud lei / verminder personeelomset. ✓
- Dit verhoog tevredenheid / lojaliteit van die werknemers, ✓ omdat hulle bereid is om onder druk te werk / persoonlike prestasie te verbeter. ✓
- Lei tot hoër produktiwiteit, ✓ omdat werknemers vir langer ure / meer dae werk. ✓
- Lok goeie / gekwalifiseerde werknemers ✓ wat nie altyd ekstra opleiding benodig nie. ✓
- Enige ander relevante positiewe aspek wat verband hou met byvoordele.

EN / OF

Negatiewe / Nadele

- Byvoordele is addisionele koste vir besighede, ✓ wat tot kontantvloeiproebleme kan lei. ✓
- Administratiewe kostes verhoog ✓ omdat betalings korrek toegeken en opgeteken moet word vir belastingdoeleindes. ✓
- Verminder die besigheid se wins, ✓ aangesien vergoedingskoste verhoog. ✓
- Dit kan lei tot konflik / korrupsie, ✓ indien onbillik / onregverdig toegewys. ✓
- Werknemers bly soms slegs ter wille van die byvoordele by die besigheid, ✓ en is dan nie toegewy aan hul werk / lojaal aan die besigheid nie. ✓
- Enige ander relevante negatiewe aspek wat verband hou met byvoordele.

(Maks) (8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 6	PUNTE
6.1	9
6.2	6
6.3.1	1
6.3.2	8
6.3.3	6
6.4.1	3
6.4.2	8
6.4.3	4
6.5.1	2
6.5.2	2
6.5.3	3
6.5.4	8
TOTAAL	60

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C

Sien slegs die eerste TWEE (2) vrae na.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWING (STRATEGIEË)**7.1 Inleiding**

- Die eksterne omgewing verskaf geleenthede en bedreigings. ✓
- Ontleding van die omgewing sal Perfect Clean Manufactures help om genoegsaam voor te berei om mee te ding in 'n omgewing wat voortdurend verander. ✓
- PESTWO word gebruik om faktore in die eksterne omgewing te identifiseer en evalueer wat die besigheid kan beïnvloed. ✓
- Dit word gebruik om die besigheid 'n beter begrip te gee oor die eksterne omgewing en die bedryf waarin hulle meeding. ✓
- Besighede moet strategieë ontwikkel om geïdentifiseerde uitdagings aan te pak. ✓
- Besighede moet voortdurend die doeltreffendheid van die toegepaste strategieë evalueer. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die toepassing van die PESTWO-ontleding om uitdagings in die makro-omgewing te identifiseer en strategieë te ontwikkel. (Maks) (2)

7.2 Mate van beheer oor die makro-omgewing

- 'n Besigheid het geen beheer ✓✓ oor die makro-omgewing. (Maks) (2)

7.3 PESTWO-ontleding

FAKTOR	UITDAGINGS	AANBEVELINGS
Polities ✓	<ul style="list-style-type: none"> - Lungi sal spesifieke regeringsbeleide in ag moet neem ✓ bv. sal sy toegelaat word om haar medisyne wettig op diere te toets? ✓ - Verbruikersregte organisasies kan haar verhinder om produkte te verkoop ✓ indien dit nie aan sekere vereistes voldoen nie. ✓ - Handelsooreenkomste kan haar verhinder ✓ om party medisyne / produkte in te voer. ✓ - Enige ander relevante uitdaging wat met politieke faktore verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Doen navorsing oor onlangse regeringsbeleide oor die toets van produkte op diere. ✓✓ - Om met NRO's en alle verbruikersregte-organisasies te netwerk en druk uit te oefen. ✓✓ - Dryf slegs handel met lande wat gunstige handelsooreenkomste met die regering het. ✓✓ - Enige ander relevante aanbeveling wat met politieke faktore verband hou.
(Maks) (1)	(Submaks) (2)	(Submaks) (2)
Ekonomie ✓	<ul style="list-style-type: none"> - Inflasie / Rentekoerse kan 'n negatiewe invloed op haar besigheid hê, ✓ bv. sal haar klante steeds haar produkte kan bekostig as sy haar pryse weens inflasie moet verhoog? ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> - Oorweeg om haar winsgrens te verminder eerder as om die pryse van produkte te verhoog. ✓✓ - Leen geld by finansiële instellings wanneer rentekoerse gunstig is. ✓✓

	<ul style="list-style-type: none"> - Lenings kan duur wees ✓ as gevolg van hoë rentekoerse ✓ - Fluktuasies / Wisseling van buitelandse valuta ✓ kan invoere beperk. ✓ - Haar apteek kan nie kwalifiseer ✓ vir sekere belastingtoegewings / subsidies nie. ✓ - Enige ander relevante uitdaging wat met ekonomiese faktore verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Neem wisselkoerse in ag wanneer met ander lande handel gedryf word. ✓✓ - Verskaf noodsaaklike medisyne teen lae pryse om vir belastingkortings / subsidies te kwalifiseer. ✓✓ - Enige ander relevante aanbeveling wat met ekonomiese faktore verband hou.
(Maks) (1)	(Submaks) (2)	(Submaks) (2)
Sosiaal ✓	<ul style="list-style-type: none"> - Klante kan moontlik nie die produkte bekostig nie ✓ as gevolg van lae inkomstevlakke. ✓ - Sommige klante kan verkies om tradisionele genesers se dienste te gebruik, ✓ in plaas van moderne / Westerse medisyne. ✓ - Is nie bekend / vertrouwd ✓ met die plaaslike taal van haar klante nie. ✓ - Enige ander relevante uitdaging wat met sosiale faktore verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verkoop substituuat / generiese produkte teen lae pryse. ✓✓ - Werk saam met tradisionele genesers om meer oor tradisionele / alternatiewe medisyne te leer. ✓✓ - Leer plaaslike tale ✓✓ / Neem werknemers in diens wat plaaslike taal goed ken. ✓✓ - Enige ander relevante aanbeveling wat met sosiale faktore verband hou.
(Maks) (1)	(Submaks) (2)	(Submaks) (2)
Tegnologies ✓	<ul style="list-style-type: none"> - Hou nie by / is nie bewus van ✓ die nuutste tegnologie / nuwe mediese toerusting, nie. ✓ - Werknemers het dalk nie die vaardighede ✓ om die nuwe tegnologie / toerusting te gebruik / in stand te hou nie. ✓ - Sy kan dalk nie die nuwe tegnologie ✓ bekostig nie. ✓ - Kan dalk nie voorsiening maak / bekostig ✓ om aanlyntransaksies te doen / e-handel te dryf nie. ✓ - Enige ander relevante uitdaging wat met tegnologiese faktore verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Voortdurende navorsing op die nuutste beskikbare tegnologie / toerusting op die mark. ✓✓ - Sy moet huidige personeel oplei / nuwe werknemers aanstel om nuwe toerusting in stand te hou / te gebruik. ✓✓ - Vergelyk pryse / Kies geskikte verskaffers vir nuwe toerusting teen bekostigbare pryse. ✓✓ - Verseker dat haar besigheid gerat is vir aanlyntransaksies / e-handel. ✓✓ - Enige ander relevante aanbeveling wat met

		tegnologiese faktore verband hou. √√
(Maks) (1)	(Submaks) (2)	(Submaks) (2)
Wetlik √	<ul style="list-style-type: none"> - Neem sekere Wette in ag √ wat 'n direkte invloed op haar besigheid kan hê, bv. die WVB / WBDV √ ens. - Regsvereistes om 'n apteek te bedryf √ kan gekompliseerd / tydrowend wees. √ - Hoë regskoste betrokke by die verkryging van 'n lisensie / handelsmerk / patent √ kan verhinder dat sy 'n apteek begin. - Regsaspekte van besigheidskontrakte √ kan sakebedrywighede inkort. √ - Enige ander relevante uitdaging wat met regs faktore verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kom alle relevante wetgewing na wat 'n invloed op haar besigheid kan hê. √√ - Kom die regsvereistes om 'n apteek te bedryf na, bv. lisensie / handelsmerk-registrasie / patente. √√ - Begroot vir hoë regskostevan stigting. √√ - Sy moet die regsaspekte van besigheidskontrakte ken sodat sy al die vereistes kan nakom. √√ - Enige ander relevante aanbeveling wat met regs faktore verband hou.
(Maks) (1)	(Submaks) (2)	(Submaks) (2)
Omgewing √	<ul style="list-style-type: none"> - Chemikalieë / Bestanddele in haar produkte √ kan skadelik vir haar klante wees. √ - Metodes om van mediese afval ontslae te raak √ kan duur wees. √ - Verpakking van sommige produkte √ is dalk nie omgewingsvriendelik / herwinbaar nie. √ - Enige ander relevante uitdaging wat met die omgewingsfaktore verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chemikalieë / Bestanddele moet duidelik op etikette / verpakking aangedui word om klante in te lig oor die moontlike nuwe effekte / korrekte gebruik van produkte. √√ - Pas kostedoeltreffende metodes toe om van mediese afval ontslae te raak. √√ - Pas herwinningsmaatreëls toe wat omgewingsbesoedeling voorkom / Gebruik herbruikbare / herwinbare verpakking. √√ - Enige ander relevante aanbeveling wat met die omgewingsfaktore verband hou.
(Maks) (1)	(Submaks) (2)	(Submaks) (2)

LET WEL: Elke strategie moet aan die geïdentifiseerde uitdaging gekoppel word.

Faktore: (Maks) **(6)**
 Uitdagings: (Maks) **(12)**
 Aanbevelings: (Maks) **(12)**

7.4 Stappe in evaluering van strategieë

- Onderzoek die onderliggende basis / grondslag van 'n besigheidstrategie. ✓✓
- Formuleer strategieë om doelwitte tot voordeel van die besigheid te bereik. ✓✓
- Pas strategieë toe deur aksieplanne te gebruik, ✓✓ ens.
- Kyk vorentoe en agtertoe in die toepassingsproses. ✓✓
- Vergelyk die verwagte werkprestasie met die werklike werkprestasie. ✓✓
- Meet besigheidsprestasie om die redes vir die afwykings te bepaal en ontleed hierdie redes. ✓✓
- Doen korrektiewe stappe sodat afwykings reggestel kan word. ✓✓
- Stel spesifieke datums vir beheer en opvolg vas. ✓✓
- Trek 'n tabel van die voordele en nadele van 'n strategie op. ✓✓
- Besluit oor die verwagte uitkoms. ✓✓
- Neem die invloed van die strategiese toepassing in die interne en eksterne omgewings van die besigheid in ag. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die stappe in strategie-evaluering verband hou.

LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.

(Maks) (14)

7.5 Gevolgtrekking

- Besighede moet die geleentheid en bedreiging ontleed om sodoende nuwe strategieë te formuleer of bestaande strategieë te verander. ✓✓
- PESTWO-ontleding help besighede om uitdagings in die eksterne omgewing te identifiseer en om relevante strategieë te ontwikkel om die geïdentifiseerde uitdagings te oorkom. ✓✓
- Besighede wat die PESTWO-ontleding toepas kan vinnig op eksterne druk reageer en daarby aanpas. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking / slot wat verband hou met die toepassing van 'n PESTWO-ontleding / aanbeveling / evaluering van strategieë.

(Maks) (2)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks. 32
Mate van beheer	2	
PESTWO-ontleding:		
Faktore	6	
Uitdagings	12	
Aanbevelings	12	
Stappe in evaluering van strategieë	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 alle 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 (BESTUUR EN LEIERSKAP)

8.1 Inleiding

- Goeie leiers is ook goeie bestuurders, omdat albei mense kan inspireer / aanmoedig en verandering bewerkstellig. ✓
- Leiers en bestuurders kan geleentehede skep en mense motiveer om produktief te wees wat lei tot die sukses van die onderneming. ✓
- Baie bestuurders is ook goeie leiers met uitstekende bestuursvaardighede. ✓
- Sommige bestuurders is taakgedrewe wat konflik kan veroorsaak as werkers se belange verwaarloos word. ✓
- Bestuurders wat hul leierskaprol ignoreer, sal nie in staat wees om mense te motiveer om die taak suksesvol te voltooi nie. ✓
- Leierskapsteorieë dien as gids vir leiers oor hoe om sekere situasies te bestuur / aan te spreek. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met bestuur en leierskapstyle / teorieë. (Maks) (2)

8.2 Leierskap

- Beïnvloed ✓ menslike gedrag. ✓
- Kommunikeer ✓ dmv interaksie / gedrag / visie / waardes / charisma. ✓
- Stel nuwe idees in werking ✓ om produktiwiteit te verhoog. ✓
- Inspireer personeel ✓ om mekaar te vertrou en te ondersteun. ✓
- Fokus ✓ op wat en hoekom. ✓
- Doen ✓ die regte ding. ✓
- Fokus ✓ op die horison / langtermyn. ✓
- Leiers word gebore ✓ met natuurlike / instinktiewe leierskapsvaardighede. ✓
- Rig / Lei ✓ mense om aktiewe deelnemers te word. ✓
- Leiers het mag ✓ / invloed op grond van sy / haar kennis / vaardighede / intelligensie. ✓
- Altyd op soek na meer effektiewe maniere ✓ om take te voltooi. ✓
- Motiverend / Inspirerend ✓ in hul aanslag. ✓
- Mense georiënteerd / gerig. ✓✓
- Lei ✓ deur voorbeeld / vertrouwe / respek. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met leierskap. Maks (4)

8.3 8.3.1 Outokraties Positief

- Besluite kan vinnig 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 / volgelinge 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 lae geskoolde / onervare / nuwe personeel. ✓

- Nuttig in 'n krisis / noodsituasie ✓, bv. na 'n ongeluk / om kort sperdatums te bereik. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe evaluering van 'n outokratiese leierskapstyl.

EN / OF**Negatief**

- Leiers en volgelinge mag verdeeld raak ✓ en nie ooreenstem oor die maniere om probleme op te los nie. ✓
- Werkers kan gedemotiveerd raak ✓ as hul opinies / idees nie oorweeg word nie. ✓
- Gedemotiveerde werkers ✓ het 'n negatiewe impak op produktiwiteit. ✓
- Nuwe / Kreatiewe / Koste-besparende idees ✓ mag nie altyd gebruik / geïmplementeer / oorweeg word nie. ✓
- Volgelinge mag voel dat hulle nie waardeur word nie ✓ wat kan lei tot hoë afwesigheid en personeelomset. ✓
- Ervare en hoogs opgeleide werkers sal outokratiese leierskapstyle teenstaan ✓, omdat dit lei tot laer groei, deelname en kreatiwiteit. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n negatiewe evaluering van 'n outokratiese leierskapstyl. (Maks) (8)

8.3.2 Charismatiese leierskapstyl**Positief:**

- Hierdie leierskapstyl word gebruik as leierskap 'n lae moraal ✓ onder die werknemers identifiseer. ✓
- Die leier gebruik persoonlike sjarme / inspirasie eerder as mag en gesag ✓ om ondergeskiktes te beïnvloed of te lei. ✓
- Tree op as 'n rolmodel ✓ en mense volg hom / haar. ✓
- Het visie ✓ en het die vermoë om goed met ander te kommunikeer. ✓
- Prys / gee lof aan ondergeskiktes ✓, selfs vir klein suksesse bereik. ✓
- Het goeie waardes wat die maatskappy ✓ na groter suksesse kan lei. ✓
- Charismatiese leiers het geloof en glo in hulself ✓ en daarom inspireer hulle die ondergeskiktes. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n negatiewe evaluering van 'n charismatiese leierskapstyl.

EN / OF**Negatief:**

- Charismatiese leiers is verdraagsaam met veranderinge ✓, want hulle wil ondergeskiktes spesiaal / gelukkig laat voel. ✓
- Beskou hulleself ✓ as onvervangbaar. ✓
- Mag nie altyd objektief wees in die assessering van 'n werknemer se vermoëns nie ✓ omdat hulle fokus daarop om hulle goed te laat voel. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die evaluasie van die Charismatiese leierskapstyl. (Maks) (8)

8.3.3 *Laissez-Faire* / Vrye teuels

Positiewe

- Werkers / Volgelinge word toegelaat om besluite ✓ rakende hul eie beleide / metodes. ✓
- Volgelinge het maksimum vryheid ✓ en werk onafhanklik. ✓
- Leier motiveer werkers deur hulle te vertrou ✓ om dinge op hul eie / self te doen. ✓
- Gesag word gedelegeer, wat motiverend / bemagtigend vir bevoegde werkers is ✓ / produktiwiteit verhoog. ✓
- Volgelinge ✓ is deskundiges en weet wat hulle wil hê / verantwoordelikheid kan neem vir hul optrede / daade. ✓
- Toepaslik vir afrigting / mentorskap om werkers te motiveer ✓ om meer te doen / dinge beter te doen. ✓
- Dit kan bemagtigend wees vir bevoegde werkers ✓ omdat hulle ten volle vertrou word om hul werk te doen. ✓
- Individuele spanlede ✓ kan verbeter / leierskapsvaardighede ontwikkel. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe evaluering van 'n laissez-faire / vrye teuels-leierskapstyl.

EN / OF

Negatiewe

- Tekort aan duidelike rigtinggewing / leierskap ✓ kan demotiverend wees vir sommige werknemers. ✓
- Werknemers kan verantwoordelik gehou word vir hul eie werk ✓, wat kan lei tot onderprestasie. ✓
- Kan lei tot konflik ✓ as sommige spanlede as leiers optree en aan ander lede dikteer. ✓
- Daar word van werkers verwag ✓ om hul eie konfliktsituasies op te los. ✓
- Produktiwiteit mag verlaag ✓ omdat daar 'n gebrek aan streng kontrole oor werkers is wat nie sperdatums eerbiedig / haal nie. ✓
- Produktiwiteit kan laag wees ✓, as werknemers nie die nodige kennis / vaardighede het nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n negatiewe evaluering van 'n laissez-faire / vrye teuels-leierskapstyl.

(Maks) (8)

8.4 Vergelyking tussen Situasionele / Situasië leierskap teenoor Transformasie leierskap

Situasionele / Situasië Leierskap	Transformasie Leierskap
Leiers: <ul style="list-style-type: none"> - Pas hulle leierskapstyl aan te pas by die situasie wat hulle in die gesig staar. ✓✓ 	Leiers: <ul style="list-style-type: none"> - Inspireer volgelinge met 'n gedeelte visie / passie / entoesiasme en bemagtiging / Lei deur voorbeeld. ✓✓
<ul style="list-style-type: none"> - Toon verskeie vaardighede en goeie karakter. ✓✓ 	<ul style="list-style-type: none"> - Daag bestaande strukture uit / prosesse in die besigheid. ✓✓
<ul style="list-style-type: none"> - Leierskap is taak georiënteerd. 	<ul style="list-style-type: none"> - Leierskap is mens georiënteerd. ✓✓

- Verhouding tussen leiers en werknemers is gebaseer op wedersydse vertrouwe / respek / lojaliteit / integriteit / eerlikheid. √√	- Leiers het vertrouwe / respek / bewondering van hul volgelinge / ondergeskiktes. √√
- Neem 'n fasiliteerder se rol aan indien werknemers / volgelinge vaardigheid / gemotiveerd is. √√	- Hou kommunikasielyne oop. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met situasionele leierskap	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met transformasie leierskap
Volgelinge:	Volgelinge:
- Behoort hoë vlakke van volwassenheid te hê. √√	- Kan doelwitte bereik deur hoër ideale / morele waardes. √√
- Kan bereid wees om take te doen, maar kan dalk nie die nodige vaardighede besit nie. √√	- Is gemotiveerd / word aangemoedig om die groep se belange eerste te sit. √√
- Hoogs vaardige volgelinge het die vermoë om op hulle eie te werk. √√	- Benodig konstante mentorskap en ondersteuning. √√
(Submaks) (6)	(Submaks) (6)

(Maks)

(10)

8.5 Situasies waarin situasionele en transformasionele leierskapsteorieë toegepas word

Situasionele:

- Geskik om veranderinge te bestuur wat deur interne en eksterne faktore in die drie besigheidsomgewings veroorsaak is. √√
- Toepassing van hierdie teorie hang af van die spesifieke situasie / omstandighede wat in die organisasie bestaan. √√
- Word gebruik wanneer dit pas by die behoeftes van die volgelinge, bv. onervare werknemers / volgelinge vereis 'n ander tipe leierskap as meer ervare werknemers / volgelinge. √√
- Toegepas om 'n krisis / konflik in die werksplek te hanteer. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die toepassing van die situasionele leierskapsteorie in die werkplek.

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

(Submaks)

(4)

Transformasionele:

- Geskik vir die implementering van veranderinge in die besigheid. √√
- Kan toegepas word wanneer volgelinge / werkers 'n lae moraal het / ongemotiveerd is / onderpresteer. √√
- Toegepas tydens strategiese beplanningsproses, waar visie / missie / doelwitte ontwikkel / aangepas moet word. √√
- Wanneer 'n onderneming herstruktureer en nuwe maniere van dinge doen ondersoek. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die toepassing van die transformasionele leierskapsteorie in die werkplek.

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

(Submaks)

(4)

(Maks)

(8)

8.6 GEVOLGTREKKING

- 'n Leier wat positief / entoesiasties / energiek is, sal sy volgelinge inspireer om hulself te verbeter / bemagtig / op te hef en hul eie doelwitte te bereik. ✓✓
- Bestuurders kan ook suksesvolle leiers wees, as hulle nie net op die taak fokus nie, maar ook op die mense / werkers wat die taak moet uitvoer. ✓✓
- Leiers wat verskeie leierskapstyle en teorieë verstaan, mag in staat wees om effektief te lei en enige situasie te hanteer. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met leierskapstyle / teorieë vir bestuur en leierskap wat die sukses van enige besigheid sal verseker.

(Maks)

(2)

[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks. 32
Leierskap	4	
Evaluering outokratiese, charismatiese en <i>Laissez-faire</i>	24	
Onderskeiding tussen Situasionele vs. Transformasie	10	
Toepassing van teorieë	2	
INSIG		
Struktuur / Uitleg	2	8
Analise / Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid / Voorbeelde	2	
TOTAAL PUNTE		40

SASO – vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan alle 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 (KMV)

9.1 Inleiding

- Besighede en hulle gemeenskappe is interafhanklik van mekaar en die een kan nie sonder die ander een funksioneer nie. ✓
- Die onderlinge afhanklikheid kan verbeter as besighede en gemeenskappe hulle sosiale verantwoordelikheid besef. ✓
- 'n Besigheid met verantwoordelikheid kan 'n bydrae lewer tot die opheffing van die gemeenskap. ✓
- KMV / KSV is 'n verpligting van die besigheid om die welsyn van al die belanghebbendes te beskerm / bevorder, wat 'n belang in die besigheid het of deur die besigheid geraak word. ✓
- Deur KMV / KSV programme kan besighede fokus op die drie hoof fokuspunte ('triple bottom line'), wat verwys na generering van wins, opheffing / ondersteuning die mense en hulle gemeenskappe en die bewaring van die omgewing / planeet. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met KMV / KMI. (Maks) (2)

9.2 Moontlike KMI programme

- Bou skole in gemeenskappe. ✓✓
- Bied beurse aan behoeftige studente aan. ✓✓
- Beskerm die omgewing, bv. gebruik herwinbare papierverpakking / verminder die water en elektrisiteit verbruik / herwinning en afvalverwerking. ✓✓
- Ondersteun jeugprogramme. ✓✓
- Borg sportaktiwiteite en sportontwikkelingsprogramme. ✓✓
- Besighede kan hulle ou rekenaars aan minder bevoorregte skole skenk. ✓✓
- Onderrig entrepreneuriese vaardighede en bied ondersteuning aan individue wat nuwe sake-bedrywighede wil begin. ✓✓
- Verskaf / Ondersteun volwasse onderwys en opleiding in plaaslike gemeenskappe. ✓✓
- Borg kuns- en kultuur programme. ✓✓
- Vestig programme wat vroeë kinderontwikkeling bevorder. ✓✓
- Bied werkskeppingsprogramme aan. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met voorbeelde van KMI programme. (Maks) (10)

9.3 Voordele van KMV vir besighede

- Kan ervare werknemers lok / die poel van gekwalifiseerde arbeid vergroot ✓ wat produktiwiteit kan verhoog. ✓
- Die gemeenskap voel meer positief ✓ jeens 'n besigheid wat na sy werkers kyk en op 'n verantwoordelike wyse sake doen. ✓
- 'n Besigheid kan 'n mededingende voordeel verkry ✓, wat tot goeie publisiteit en 'n beter naam / reputasie lei. ✓
- Bevorder klante-lojaliteit ✓ wat verhoogde verkope en wins tot gevolg het. ✓
- Besighede kan KMV / KSV-programme gebruik as bemarkingstrategie ✓ om hul eie produkte te bemark. ✓
- Die besigheid geniet die goeie trou en ondersteuning van gemeenskappe ✓ / lok klante. ✓
- KMV / KSV-programme bevorder spanwerk ✓ binne die onderneming. ✓

- KMV / KSV help ✓ om beleggers te lok. ✓
- Gee besighede belastingvoordele ✓ soos bv. belastingvermindering / -kortings. ✓
- Ondersteun die oplos ✓ van sosio-ekonomiese kwessies soos armoede. ✓
- As die korporatiewe sektor vrywillig betrokke raak in KMV / KSV ✓, is die kanse goed dat die regering dit nie deur wetgewing sal afdwing nie. ✓
- Werknemers voel dat hulle 'n verskil maak ✓ deur vir die onderneming te werk. ✓
- Dit help om personeel te behou / verminder personeelomset ✓ as werknemers se gesondheid en veiligheid in ag geneem word. ✓
- Verbeter werknemers se gesondheid ✓ deur gefokusde KMV / KSV-programme. ✓
- Besighede word meer gemeenskapsgebonde ✓ deurdad hulle nou saamwerk met die gemeenskap in die uitrol van vaardigheidsontwikkelingsprojekte. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van KMV / KSV vir besighede. (Maks) (12)

9.4 Nadele van KMV vir die gemeenskap

- Verspreiding van skaars KMV hulpbronne aan uitgesoekte begunstigdes in die gemeenskap ✓ kan probleme soos diskriminasie veroorsaak. ✓
- Die voordele van die programme kan moontlik nie na die bestemde persone ✓ in die gemeenskap deursyfer nie. ✓
- Programme wat nie al die behoeftes van die gemeenskap bevredig nie ✓, kan verwerp word. ✓
- Uitreikingsprogramme ontmoedig plaaslike gemeenskap om hulle eie inisiatiewe te neem ✓ en maak hulle afhanklik van maatskaplike investerings- programme. ✓
- Om projekte te laat voorgaan, nadat besighede hulle hulp onttrek het ✓, is dikwels sonder die regte kundigheid, moeilik. ✓
- Om geld te spandeer op KMV beteken dat die besigheid moet dit van êrens af terugkry ✓ en dit lei tot hoër pryse en inflasie wat 'n negatiewe inpak op die ekonomie het. ✓
- Besighede is geneig om te fokus op KMV / KSV-programme ✓ wat nie 'n direkte voordeel vir die gemeenskap inhou nie. ✓
- Minder geld is beskikbaar vir gemeenskapsprojekte ✓ gedurende swak ekonomiese omstandighede. ✓
- Verbruikers word nie maklik oortuig ✓ dat 'n besigheid in die beste belang van die gemeenskap en die omgewing optree nie. ✓
- Dit lyk soms of 'n besigheid meer baat vind by KMV / KSV-uitgawes ✓ as wat dit gemeenskappe sogenaamd bevoordeel. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die uitdagings van KMV / KSV vir die gemeenskap. (Maks) (12)

9.5 Aanbeveling om by te dra tot die welstand van die gemeenskap

- Betaal billike lone / salarisse aan die werkers ✓ gebaseer op die aard van die werk betrokke en die heersende ekonomiese toestande in die mark. ✓
- Die werksomstandighede moet nie slegs veiligheid, mediese en kantien fasiliteite ✓ maar ook voordele soos behuising, verlof en aftrede etc. ✓
- Gee billike bonusse ✓ gebaseer op die besigheidsverdiens. ✓
- Maak voorsiening vir werknemers se deelname ✓ in besluitneming. ✓
- Verskaf ontspanningsfasiliteite ✓ vir werknemers. ✓
- Bied hul werknemers 'n fisiese assessering ✓ deur 'n mediese dokter / praktisyn een keer 'n jaar. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die aanbevelings om by te dra tot die welstand van die gemeenskap.
- Moedig mense aan om fiks en gesond te bly deur hulle betrokke te maak in aktiwiteite wat afhanklikheid van skadelike stowwe verminder. ✓✓
- Voorsien vervoer vir hul werknemers wat ongewone lang ure werk. ✓✓
- Bied trauma-berading / berading of hulpverlening ✓ aan enige werknemer wat hierdie dienste vereis. ✓
- Gee finansiële hulp in die geval van enige ontbering ✓ wat veroorsaak word deur onverwagte koste, bv. onvoorsiene mediese onkoste. ✓
- Bied buigsame werksure ✓ om produktiwiteit te verbeter ✓
- Organiseer ondersteuningsprogramme vir werkers ✓ besmet en geraak deur HIV / Vigs. ✓
- Bied kindersorgfasiliteite ✓ op die werksperseel. ✓
- Enige ander relevante aanbevelings wat verband hou met hoe bevordering van die welstand van andere. ✓
- Enige ander relevante aanbevelings wat verband hou met hoe bevordering van die welstand van andere.

(Maks) (12)

9.6 Gevolgtrekking

- Ten spyte van uitdagings, neem besighede hulle maatskaplike verantwoordelikheid baie ernstig op en dra positief tot gemeenskappe en die samelewing by. ✓✓
- Suksesvolle KMI programme sal die algemene lewensstandaard verbeter. ✓✓
- KMI programme sal 'n positiewe bydrae maak as dit strategies beplan word en daar nie slegs goedere lukraak uitgedeel / versprei word nie. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met KMI / KMI.

(Maks) (2)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Max 32
KMI programme	10	
Positiewe vir besighede	12	
Negatiewe vir gemeenskap	12	
Welstand van werkers	12	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur / Uitleg	2	8
Analise / Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid / Voorbeelde	2	
TOTAAL PUNTE		40

SASO – vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan alle 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 (TGB)**10.1 Inleiding**

- Totale gehalte het betrekking op produkte wat klante se behoeftes en verwagtinge in alle opsigte en op 'n voortdurende basis totaal bevredig. ✓
- Gehalte is om klante se behoeftes te bevredig. ✓
- Besigheidsfunksies en werknemer aktiwiteite moet behoorlik bestuur word om gehalte goedere en dienste te verseker. ✓
- Gehalte bestuur behoort nie slegs 'n inspeksieproses te wees nie, maar moet deel van die kultuur van die besigheid word. ✓
- TGB is 'n geïntegreerde sisteem en metodiek wat deurgaans deur die onderneming toegepas word, wat help om gehalte goedere en gehalte dienste aan klante te onderwerp, te vervaardig en te verskaf. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat met totale gehalte bestuur (TGB), verband hou (Maks) (2)

10.2 Onderskei tussen gehalteprestasië en gehaltebestuur

Gehalteprestasië	Gehaltebestuur
- Totale prestasië van elke Departement gemeet ✓ teen die gespesifiseerde standarde. ✓	- Dis tegniek / instrument ✓ gebruik om te ontwerp / verbeter die kwaliteit van 'n produk. ✓
- Verkry kan word indien alle departemente saamwerk ✓ tot die dieselfde gehalte standarde. ✓	- Kan gebruik word vir verantwoordbaarheid ✓ binne elk van die besigheidsfunksies. ✓
- Kwaliteit word gemeet ✓ deur fisiese produk / statistiese uitset van prosesse / opnames van die gebruikers / of kopers van goedere / dienste. ✓	- Poog om te verseker dat die kwaliteit van goedere / dienste is konsekwent ✓ / fokus op die middele om konsekwentheid te bereik. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalteprestasië.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehaltebestuur.
(Submaks) 2	(Submaks) 2

(Maks) (4)

10.3 Elemente van TGB**10.3.1 Topvlakbestuur betrokkenheid / verbintenis ✓✓**

- Bestuur moet 'n duidelike visie en missie ten opsigte van TGB hê. ✓✓
- Bestuur is verantwoordelik om strategiese leiding in verband met gehalte bestuur te gee. ✓✓
- Topvlakbestuur behoort alle TGB aktiwiteite te ondersteun. ✓✓
- Stel bestuurders / opsigters aan om beheer toe te pas en om toesig oor al stadiums van TGB prosesse te hou. ✓✓
- Reageer op klagte terugvoering en klagtes. ✓✓
- Verseker dat gehalte inspeksies gereeld gedoen word. ✓✓
- Verseker dat aandeelhouders heeltemal tevrede is met die gehalte standarde. ✓✓
- Enige ander relevante antwoorde wat met topvlakbestuur se betrokkenheid / verbintenis, verband hou. (Submaks) (6)

- 10.3.2 **Totale kliënte tevredenheid / Algehele klanttevredenheid** ✓✓
- Die onderneming behoort huidige en toekomstige klantebehoefte te verstaan. ✓✓
 - Gehalte produkte en dienste bevredig klante se behoeftes en verwagtinge. ✓✓
 - Klante sal tevrede wees as produkte en dienste aan hul behoeftes, vereistes en verwagtinge voldoen. ✓✓
 - Besighede behoort effektiewe marknavorsing te doen om te klante se behoeftes te bepaal en om produkte en dienste te ontwikkel wat hierdie behoeftes sal bevredig of oortref. ✓✓
 - Besighede behoort doeltreffende, vriendelike kliëntedienste en klantesorg stelsels te implementeer. ✓✓
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met totale kliënte / klante tevredenheid. (Submaks) (6)
- 10.3.3 **Deurlopende verbetering van stelsels en prosesse** ✓✓
- Prosesse en stelsels is die vloei van aktiwiteite geïmplementeer om produkte en dienste aan klante te lewer. ✓✓
 - Besighede wat gehalte prosesse en stelsels in plek het, sal goeie gehalte produkte produseer en uitstekende kliëntedienste lewer. ✓✓
 - Dit behoort maklik vir klante te wees om prosesse te verstaan sodat hulle nie hul tyd mors met lang en ingewikkelde prosedures nie. ✓✓
 - Werknemers moet die bedryfstelsel en dienslewingsprosesse verstaan. ✓✓
 - Identifiseer probleemareas in die onderneming. ✓✓
 - Gee gedetailleerde en spesifieke instruksies rakende die verbetering van sisteme en prosesse. ✓✓
 - Moedig spanwerk aan en delegeer verantwoordelikhede. ✓✓
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met deurlopende verbetering van stelsels en prosesse. (Submaks) (6)
- 10.3.4 **Betrokkenheid van alle werknemers / Personeelgebaseerde Bestuur** ✓✓
- Bestuur moet verseker dat alle werknemers betrokke is in gehalte bestuur. ✓✓
 - Bestuur moet verseker dat werknemers geheel en al tevrede is met die gehalte standaard. ✓✓
 - Effektiewe vergaderings moet ten alle tye aangemoedig word. ✓✓
 - Effektiewe kommunikasie middele sal hoë standaard van gehalte verseker. ✓✓
 - Gereelde interne gehalte oudits kan hoë standaard van gehalte handhaaf. ✓✓
 - Daar behoort gereelde hersiening / inspeksies gedoen te word van die nie-voldoening van standaard om sodoende proaktief te wees / om regstellende aksies te neem. ✓✓
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betrokkenheid van alle werknemers / Personeelgebaseerde bestuur. (Submaks) (6)

- 10.3.5 **Deurlopende vaardigheidsontwikkeling / Onderwys en opleiding** √√
- 'n Vaardighedsoudit behoort uitgevoer te word om die kwalifikasies en vaardighede van personeel te bepaal wat die gehalte van produkte / prosesse kan beïnvloed. √√
 - Werkers wat vaardighede kortkom behoort in ooreenstemming met hul posbeskrywings opgelei te word. √√
 - Evalueer gereeld die effektiwiteit van die opleiding. √√
 - Toepaslike induksieprogramme wat gehalte bevorder, behoort geïmplementeer te word. √√
 - Gehalte riglyne vir bestuurders behoort gebruik te word om deurlopende vaardigheidsontwikkeling te monitor. √√
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met deurlopende vaardigheidsontwikkeling / onderwys en opleiding. (Submaks) (6)
- 10.3.6 **Voldoende finansiering en kapasiteit** √√
- Daar behoort genoeg fondse beskikbaar te wees vir behoorlike gehalte bestuursprosesse, bv. sisteme om foute in die proses te voorkom / foute te ontdek in grondstowwe. √√
 - Fondse behoort beskikbaar te wees vir mark- en produktenavorsing om inligting rakende gehalte verbetering te versamel. √√
 - Geskikte toerusting moet beskikbaar wees vir die toets en instandhouding van hoë gehalte standaarde. √√
 - Fondse moet slegs gebruik word om die beste gehalte grondstowwe aan te koop om foutiewe produkte te verhoed / voorkom. √√
 - Fondse moet beskikbaar wees vir gereelde interne / eksterne toetsing van produkte en prosesse om hoë gehalte in stand te hou. √√
 - Enige ander relevante antwoord wat met voldoende finansiering en kapasiteit verband hou. (Submaks) (6)
- 10.3.7 **Beplanning** √√
- Deeglike beplanning vir gehalte versekering moet in plek wees voordat daar met produksie begin word. √√
 - Genoeg personeel / gehalte-versekeraars moet by sleutel produksiepunte beskikbaar wees om gehalte van produkte en prosesse te verseker. √√
 - Enige ander relevante antwoord wat met genoegsame beplanning verband hou. (Submaks) (6)
- 10.3.8 **Monitering en Evaluasie** √√
- Monitering- / Evaluasie-sisteme en gehalteversekeringsprosesse moet in plek wees om foutiewe produkte en vermorsing te voorkom. √√
 - Laat gehalte beheer inspeksies en prosedures by sleutel produksiepunte toe. √√
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met monitering en evaluering. (Submaks) (6)

10.3.9 **Bestuur van feite** ✓✓

- Bestuur moet ingelig gehou word rakende alle gehalteprosesse. ✓✓
- Feite moet gemeet kan word / gebaseer op waarneming en eksperimente. ✓✓
- Die analisering van data en inligting moet akkuraat wees. ✓✓
- Akkurate data en inligting kan bestuur help met die maak van ingeligte besluite. ✓✓
- Gereelde gehalte terugvoering vergaderings tussen bestuur en werknemers moet gehou word om die maniere om gehalte te verbeter, te bespreek. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met bestuur van feite. (Submaks) (6)

10.3.10 **Spanwerk** ✓✓

- TGB verwag van elkeen om effektief te werk as 'n individu en as 'n spanlid in 'n afdeling van 'n besigheid of oorkruis in verskillende afdelings. ✓✓
- Gehaltesirkels is 'n inisiatief wat goed werk binne spanne om gehalte te verbeter. ✓✓
- 'n Gehaltesirkel is 'n groep werknemers met 'n verskeidenheid vaardighede en ervaring wat bymekaar kom om probleme rakende gehalte op te los en om verbeteringe te implementeer. ✓✓
- Hulle gee / stel oplossings voor aan topvlak bestuur. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met spanwerk verband hou. (Submaks) (6)

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

(Maks) (24)

10.4 **Impak van swak toegepaste TGB**

- Stel onrealistiese spertye ✓ wat nie bereik kan word nie. ✓
- Werknemers is nie voldoende opgelei nie ✓ wat tot lae gehalte produkte lei. ✓
- Afname in produktiwiteit, ✓ as gevolg van onderbrekings. ✓
- Besighede kan nie die nodige veranderinge maak ✓ om die behoeftes van die klante te bevredig nie. ✓
- Die reputasie van die besigheid ✓ kan skade lei as gevolg van foutiewe produkte. ✓
- Klante sal baie alternatiewe hê om van te kies ✓ en die invloed kan vernietigend vir die besigheid wees. ✓
- Beleggers kan hul beleggings onttrek, ✓ indien daar 'n afname in winste is. ✓
- Swak publisiteit ✓ as gevolg van lae gehalte produkte verskaf. ✓
- Afname in verkope, ✓ omdat terugsendings van ontevrede klante verhoog. ✓
- Hoë personeelomset ✓ as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling. ✓
- Ongedokumenteerde gehaltebeheerstelsels / -prosesse ✓ kan lei tot foute in / afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaarde. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe invloed as gevolg van swak toegepaste TGB. (Maks) (8)

10.5 Aanbevelings vir vermindering van die koste van gehalte

- Stel gehaltesirkels / klein spanne van vyf tot tien werknemers voor ✓, wat gereeld vergader om maniere te bespreek om die gehalte van hul werk te verbeter. ✓
- Skeduleer aktiwiteite ✓, om duplisering van take / aktiwiteite uit te skakel. ✓
- Deel verantwoordelikheid vir gehalte ✓ uitsette tussen bestuur en werkers. ✓
- 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 nou saam met verskaffers ✓ om die gehalte van grondstowwe / insette te verbeter. ✓
- Verbeter kommunikasie ✓ rondom gehalte uitdagings / afwykings, sodat elkeen uit ondervindings 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 antwoord wat verband hou met maniere waarop ondernemings die koste van gehalte kan verminder. (Maks) (10)

10.6 Gevolgtrekking

- 'n Gehalte bestuursstelsel is 'n oortuiging:
 - o In die werknemers se vermoëns om probleme op te los. ✓✓
 - o Dat mense wat die werk doen is daartoe in staat om daarop te verbeter. ✓✓
 - o Dat elkeen vir gehalte verantwoordelik is. ✓✓
- TGB is 'n denkrevolusie in bestuur, waar die hele besigheid bedryf word met klante as die hoofokus in al die aktiwiteite in alle tye deur elkeen in die onderneming. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat met TGB verband hou. (Maks) (2)

[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE

OORLEEFINGS VANTOON		
Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks. 32
Onderskeiding	4	
Elemente	(4 x 6) 24	
Impak	8	
Aanbeveling	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 alle 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