



Province of the  
**EASTERN CAPE**  
EDUCATION

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**JUNIE 2018**

**BESIGHEIDSTUDIES  
NASIENRIGLYN**

**PUNTE: 300**

---

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 49 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 nasienriglyn 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 '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 konsekwentheid 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 in AFDELING A en B 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 nasienriglyne).

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	<b>Maksimum: 32</b>
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	<b>8</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

11.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

<b>Struktuur/Uitleg</b>	Is daar 'n inleiding, inhoud, en 'n gevolgtrekking?	<b>2</b>
<b>Analise en interpretasie</b>	<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 onderstaande gids:</p> <p>Alle opskrifte aangespreek: 1 (Een 'A')</p> <p>Interpretasie (16 tot 32 punte): 1 (Een 'A')</p>	<b>2</b>
<b>Sintese</b>	<p>Is daar relevante besluite/feite/antwoorde gemaak wat op die vrae gebaseer is?</p> <p>Punte behoort toegeken te word volgens die onderstaande gids:</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>	<b>2</b>
<b>Oorspronklikheid</b>	Is daar bewyse van voorbeelde, aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings?	<b>2</b>
<b>TOTAAL VIR INSIG:</b>		<b>8</b>
<b>TOTAAL VIR FEITE:</b>		<b>32</b>
<b>TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32)</b>		<b>40</b>

**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.**

- 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.
- 11.5 Sien alle relevante feite na totdat die MAKSIMUM punte vir elke onderafdeling behaal is. Skryf MAKS. nadat maksimum punte behaal is.
- 11.6 Aan die einde van elke opstel, dui die toekenning van punte vir feite en punte vir insig soos volg aan: (S – Struktuur, A – Analise, S – Sintese, O – Oorspronklikheid) soos in die tabel hieronder aangedui.

INHOUD	PUNTE
Feite	32 (maks.)
S	2
A	2
S	2
O	2
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

- 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 nasienriglyne.
- 11.10 11.10.1 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.
- 11.10.2 Met ingang van November 2015, sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon nie. Punte (√) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie/waar ondernemings poog om nuwe produkte √ in bestaande markte bekend te stel.' √  
Dit sal deur die aard en konteks van die vraag, sowel as die kognitiewe werkwoord wat gebruik is, gelei word.
- 11.11 Met ingang van November 2017, sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite in die nasienriglyne as opskrifte getoon, nie noodwendig vir elke vraag geld nie. Dit sal deur die aard van die vraag bepaal word.

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

1.1	1.1.1	B √√	(2)
	1.1.2	D √√	(2)
	1.1.3	D √√	(2)
	1.1.4	B √√	(2)
	1.1.5	C √√	(2)
	1.1.6	C √√	(2)
	1.1.7	A √√	(2)
	1.1.8	B √√	(2)
	1.1.9	C √√	(2)
	1.1.10	D √√	(2)
			(10 x 2) (20)
1.2	1.2.1	R500 000 √√	(2)
	1.2.2	charismatiese √√	(2)
	1.2.3	omgewingskwessies √√	(2)
	1.2.4	Delphi-tegniek √√	(2)
	1.2.5	gehaltebeheer √√	(2)
			(5 x 2) (10)
1.3	1.3.1	C √√	(2)
	1.3.2	E √√	(2)
	1.3.3	A √√	(2)
	1.3.4	B √√	(2)
	1.3.5	I √√	(2)
			(5 x 2) (10)

UITEENSETTING VAN PUNTE	
1.1	20
1.2	10
1.3	10
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

**TOTAAL AFDELING A: 40**

**AFDELING B**

Sien slegs die eerste DRIE (3) vrae na.

**VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWING****2.1 PESTWO ('PESTLE') analise model**

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

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

(4 x 1) (4)

**2.2 Stappe vir strategie evaluasie**

- Ondersoek die onderliggende basis/grondslag ✓ van 'n besigheidstrategie. ✓
- Formuleer strategieë ✓ om doelwitte tot voordeel van die besigheid te bereik. ✓
- Implementeer strategieë ✓ deur middel van aksieplanne ✓, ens.
- Kyk vorentoe en agtertoe ✓ in die implementerings-/toepassingsproses. ✓
- Vergelyk die verwagte werkprestasië ✓ met die werklike werkprestasië. ✓
- Meet besigheidsprestasië ✓ om die redes vir die afwykings te bepaal en ontleed hierdie redes. ✓
- Neem 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, ✓ om die effektiwiteit van die strategie te bepaal. ✓
- Oorweeg die invloed van die strategiese implementering ✓ in die interne en eksterne omgewings van die besigheid. ✓

Enige ander relevante antwoord wat met die stappe in die evaluering van 'n strategie verband hou.

**LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.**

Maks. (10)

**2.3 Intensiewe strategieë****Markpenetrasie/Indringing ✓✓**

- Nuwe produkte ✓ betree/penetreer 'n bestaande mark ✓ teen 'n lae prys, ✓ totdat dit goed bekend is aan klante ✓. Dan sal die prys styg. ✓
- Dit is 'n groeistrategie waar ondernemings fokus op die verkoop van bestaande produkte ✓ in bestaande markte. ✓
- Besighede behoort marknavorsing te doen van huidige klante ✓ om te kan besluit hoe sy haar bemarkingsresepte kan verbeter. ✓
- Verlaag pryse ✓ om verkope te verhoog. ✓
- Onderneem 'n intensiewe advertensieveldtog ✓ om bewusmaking en klante-lojaliteit te verhoog. ✓
- Neem meer verkoops personeel in diens ✓ om verkoopsdienste te verbeter. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met markpenetrasie.

Strategie (2)  
Bespreking (1)  
Sub-maks. (3)

**Markontwikkeling** √√

- 'n Proses van verkenning/opsporing/soeke na nuwe markte √ vir bestaande produkte. √
- Besighede verkoop bestaande produkte √ in nuwe markte. √
- Behels om verbruikers in 'n potensiële mark √ wat buite sy normale teikenmark is, te teiken. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met markontwikkeling.

Strategie (2)  
Bespreking (1)  
Sub-maks. (3)

**Produkontwikkeling** √√

- Besighede genereer nuwe idees √ en ontwikkel 'n nuwe produk of diens. √
- Die bekendstelling van 'n nuwe produk of dienste √ in die bestaande markte. √
- Besighede verbeter hulle produktelyn √ deur verskillende tipes of verwante produkte by te voeg. √
- Onderneem toetsbemarking/marknavorsing √ om te bepaal of nuwe produkte deur huidige klante aanvaar sal word. √
- Verseker dat nuwe produkte verskil van/n hoër gehalte het/redeliker pryse √ het as die produkte van mededingers. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met produkontwikkeling

Strategie (2)  
Bespreking (1)  
Sub-maks. (3)

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

(3 x 3) (9)

**2.4 Wet op BBSEB-pilare**

2.4.1 Vaardigheidsontwikkeling √√

2.4.2 Eienaarskap √√

2.4.3 Sosiale verantwoordelikheid/Sosio-ekonomiese ontwikkeling √√

2.4.4 Bestuur/Bestuur en beheer √√

(8)

**2.5 Verbruikersregte****Reg om te kies** √√

○ Verbruikers het die reg om:

- Verskaffers en goedere te kies. √
- Te soek vir die beste pryse. √
- Goedere af te keer wat nie veilig/stukkend is vir 'n volle terugbetaling. √
- Vaste terme ooreenkomste te kanselleer/hernu. √
- 'n Skriftelike kwotasie en koste-skatting/-raming te versoek. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg om te kies soos gedefinieer in die NKW.

Sub-maks. (3)

**Reg om goedere terug te neem/goedere te laat vervang/terugbetaling te eis** √√

- Goedere wat onveilig/defektief is mag deur die verskaffer vervang word. √
- Defektiewe items mag teruggeneem word vir 'n volle terugbetaling. √
- Defektiewe items mag teruggeneem word as die defek binne ses maande na die aankoopdatum voorkom. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg om goedere terug te neem/goedere te laat vervang/n terugbetaling te eis soos gedefinieer in die NKW. Sub maks (3)

**Reg om te kla** √√

- Verbruikers mag verskeie metodes/kanale gebruik om te kla oor lae kwaliteit goedere/dienste. √
- Klagtes kan via klantediens-toonbanke/klante-hulplyn/ombudsman, ens. gelê word. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg om te kla soos gedefinieer in die NKW. Sub maks (3)

**Reg tot privaatheid en vertroulikheid/konfidensialiteit** √√

- Verbruikers het die reg om ongewenste direkte bemerking te beperk/keer. √
- Hulle kan beswaar maak teen ongewenste promosie-e-posse en telefoonverkope. √
- Hulle het die reg om klagtes aan te teken/te verhoed dat hulle persoonlike inligting versprei word. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg tot privaatheid en vertroulikheid/konfidensialiteit soos gedefinieer in die NKW. Submaks. (3)

**Reg op billike en eerlike transaksies** √√

- Verskaffers mag nie fisiese krag of teistering teenoor kliënte gebruik nie. √
- Verskaffers mag nie misleidende of valse inligting rakende produkte/dienste gee nie. √
- Besighede mag nie piramide- of kettingbriefskemas bevorder nie. √
- Besighede mag nie goedere/dienste oorbepreek/oorverkoop en dan nie eerlik wees in die ooreenkoms nie. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg op billike en eerlike transaksies soos gedefinieer in die NKW. Submaks. (3)

**Reg op gelykheid in die verbruikersmark** √√

- Besighede mag nie toegang tot goedere en dienste beperk nie. √
- Gehalte van goedere mag nie verskil as dit aan verskillende verbruikers verskaf word nie. √
- Besighede mag nie verskillende pryse vir dieselfde goedere/dienste vra nie. √
- Geen diskriminasie mag plaasvind wanneer besighede produkte en dienste in verskillende areas/plekke bemark nie. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verbruikers se reg op gelykheid in die verbruikersmark. Submaks. (3)

**LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na.** (3 x 3) (9)

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) ✓✓ / COIDA ✓✓ (2)

2.6.2 **Redes van die scenario**

- Marvella het nie die ongeluk gerapporteer nie. ✓
- Hy het nie sy beskermende klere gedra nie ten spyte daarvan dat hy gereeld aangeraai was om dit te doen. ✓ (2)

2.6.3 **Impak van 'COIDA' op besighede (werkgewers en werknemers) Positiewe**

- Bevorder veiligheid ✓ in die werkplek. ✓
- Skep 'n raamwerk vir aanvaarbare indiensnemingspraktyke ✓ en veiligheidsregulasies. ✓
- Verskaf administratiewe riglyne/meganismes ✓ vir hantering/prosessering van eise. ✓
- Skakel tyd en koste uit ✓ wat op uitgerekte siviele hofgedinge spandeer sou word. ✓
- Dek alle werknemers in die werkplek, ✓ indien albei partye die nodige veiligheidsregulasies in die Wet nakom. ✓
- Werknemers word finansiëel vergoed vir enige besering/ongeskiktheid/ gestremdheid ✓ wat sou voortspruit uit die uitvoer van hul pligte in hul werkplek. ✓
- In die geval van die dood van 'n werknemer as gevolg van 'n werkverwante ongeluk/siekte, ✓ sal sy/haar afhanklike(s) finansiële steun ontvang. ✓
- Werkgewers word beskerm teen finansiële verpligtinge indien 'n ongeluk in die werkplek sou plaasvind ✓ op voorwaarde dat die werkgewer nie nalatig was nie. ✓
- Werknemers hoef nie tot hierdie fonds ✓ by te dra nie. ✓
- Die werknemers ontvang mediese bystand ✓ net as daar geen ander party betrokke is nie. ✓
- Enige vergoeding aan 'n werknemer/die familie, ✓ is vrygestel van inkomstebelasting. ✓
- Die proses ✓ is relatief maklik. ✓
- Maak besighede meer sosiaal/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. ✓

Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe invloed van 'COIDA' op besighede verband hou.

**EN/OF**

**Negatiewe**

- Eisprosesse/-prosedures ✓ kan tydrowend wees. ✓
  - Prosesse/Prosedures vereis deur hierdie Wet kan duur wees ✓ aangesien papierwerk 'n ekstra administratiewe las op besighede plaas. ✓
  - Werkgewers moet al hul werkers registreer/jaarliks tot 'COIDA' ✓ bydra, wat tot kontantvloei probleme kan lei. ✓
  - Werkgewers kan forseer word om groot boetes te betaal ✓ sou hul skuldig bevind word aan nalatigheid/nie-nakoming van veiligheidsmaatreëls. ✓
  - Werkers wat tydelik/permanent in die buiteland ✓ werk word nie gedek nie. ✓
  - Huis-/Militêre werkers/Intelligensie-agentskappe ✓ word nie gedek nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe invloed van 'COIDA' op besighede verband hou.

**Maks. (8)****2.7 Doeltreffendheid van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI) op besighede**

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

Enige ander relevante antwoord wat met die doeltreffendheid van die WGI op besighede verband hou.

**Maks. (8)**  
**[60]**

UITEENSETTING VAN PUNTE	
2.1	4
2.2	10
2.3	9
2.4	8
2.5	9
2.6.1	2
2.6.2	2
2.6.3	8
2.7	8
<b>TOTAAL</b>	<b>60</b>

**VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (LEIERSKAP EN BESTUUR)****3.1 Leierskapstyle**

- 3.1.1 *Laissez-faire* / Vrye-teuels leierskap √√
- 3.1.2 Charismatiese leierskap √√
- 3.1.3 Demokratiese leierskap /Deelnemend/Konsultatiewe leierskap √√
- 3.1.4 Burokratiese leierskap √√
- 3.1.5 Outokratiese leierskap √√

(10)

**3.2 Onderskei tussen leierskap en bestuur**

<b>Leierskap</b>	<b>Bestuur</b>
- Beïnvloed menslike gedrag. √√	- Rig / Stuur menslike gedrag. √√
- Kommunikeer dmv interaksie / gedrag / visie / waardes / charisma. √√	- Kommunikeer 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 om langtermyn-besluite te neem. √√	- Fokus op die onderste lyn om / kort- / medium- / langtermynbesluite te neem. √√
- Leiers word gebore met natuurlike / instinktiewe 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 om te verseker dat take voltooi sal word. √√
- Motiverend / Inspirerend in hul aanslag. √√	- Instruksioneel in hul aanslag. √√
- Mense georiënteerd / gerig. √√	- Taak georiënteerd / gerig. √√
- Lei deur voorbeeld / vertrouwe / 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.
Sub-maks. (6)	Sub-maks. (6)

- LET WEL:**
1. **Onderskeiding** hoef nie noodwendig in tabelformaat te wees nie, maar die verskille moet duidelik wees.
  2. **Indien die vergelyking nie duidelik is nie, ken slegs 'n maksimum van SES (6) punte toe. Sien slegs leierskap/bestuur na.**

Maks. (12)

3.3.1 Burokratiese leierskapstyl √√

(2)

3.3.2 **Doeltreffendheid van burokratiese leierskapstyl****Positiewe**

- Bestuurders verseker dat reëls/regulasies √ altyd akkuraat gevolg word. √
- Werk goed as streng beheermaatreëls √ toegepas moet word. √
- Gesondheid en veiligheid word verseker/verbeter √ in gevaarlike werkplekke, bv. konstruksierreine/myne. √
- Volgeling weet wat van hul verwag word, √ as gevolg van volledige instruksies. √
- Die gehalte van die werk √ kan verseker word. √
- Verseker verantwoordbaarheid √ aan algemene publiek/kliënte. √
- Streng beheer oor stelsels/prosedures, √ verseker hoë gehalte uitsette. √

Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe van 'n burokratiese leierskapstyl verband hou.

**EN/OF****Negatiewe**

- Gekompliseerde/Ingewikkelde amptelike reëls √ kan onnodig/tydrowend voorkom. √
- Leiers kan mag verkry/magsbehep √ word en ander se insette misken/ignoreer. √
- Baie min ruimte vir foute, √ dus voel werkers dat hulle nie altyd met respek behandel word nie. √
- Gebrek aan kreatiwiteit/innovering/selfvervulling √ kan tot stagnering/ afname in produktiwiteit lei. √
- Werknemers kan voel dat hulle soos voorwerpe, √ en nie soos mense behandel word nie. √

Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe evaluering van 'n burokratiese leierskapstyl verband hou.

**LET WEL: Aanvaar relevante feite indien 'n outokratiese leierskapstyl foutiewelik as antwoord in VRAAG 3.3.1 geïdentifiseer is.**

Maks. (12)

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

- Werkers/Volgelinge word toegelaat om eie besluite te neem. √√
- Ondergesiktes 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 werkers kan motiveer en produktiwiteit verhoog. √√
- Volgelinge is deskundiges en weet wat hulle wil hê/kan verantwoordelikheid neem vir hul optrede/dade. √√
- Geskik vir afrigting/mentorskap om werkers te motiveer om meer te bereik/dinge beter te doen. √√
- Bemagtig bevoegde volgelinge omdat hulle ten volle vertrou word om hul werk te doen. √√
- Individuele spanlede kan verbeter/leierskapsvaardighede ontwikkel. √√

Enige ander relevante antwoord wat met redes hoekom laissez-faire/vrye teuels-leierskapstyl verkies verband hou.

- LET WEL:**
1. **Sien slegs die eerste VIER (4) na.**
  2. **Ken punte toe as 'n ander maar relevante benadering gebruik is.** (4 x 2) (8)

### 3.4 Rol van persoonlike ingesteldheid/houding 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/gedrag beïnvloed. √
- Leiers se gedrag/houding behoort die voorbeeld te wees √ vir wat hulle in hul spanlede wil sien. √
- Suksesvolle leiers neem spanlede se vaardighede/kundigheid in ag √ om take/rolle effektief toe te ken. √
- Entoesiasme √ gee 'n leier selfvertroue. √
- 'n Positiewe ingesteldheid is krities belangrik vir goeie leierskap √ omdat goeie leiers taakgerig sal bly ondanks moeilike omstandighede/uitdagings. √
- Suksesvolle werknemers en leiers het 'n konstante werksywer √ en bereik meestal persoonlike/professionele sukses. √
- Leiers met 'n positiewe houding weet √ daar is altyd nog iets om te leer/ruimte om te groei. √

Enige ander relevante antwoord wat met die rol van persoonlike ingesteldheid in suksesvolle leierskap verband hou.

Maks. (8)

### 3.5 Impak op transaksionele leierskap op besighede

#### 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 omdat werkers gemotiveerd voel. ✓
- Werknemers weet presies ✓ wat van hulle verwag word. ✓
- Dissiplinêre prosedures ✓ word duidelik gekommunikeer. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van 'n transaksionele leierskapstyl.

#### 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 gedemoraliseer / 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.

Maks. (8)  
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
3.1	10
3.2	12
3.3.1	2
3.3.2	12
3.3.3	8
3.4	8
3.5	8
<b>TOTAAL</b>	<b>60</b>

**VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE****4.1 Ekonomiese regte van werknemers**

- Geen gedwonge arbeid ✓
- Vry om 'n werk/beroep te kies/aanvaar ✓
- Billike salarisse en lone ✓
- 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: Sien slegs die eerste VYF (5) na.** (Enige 5 x 1) (5)

**4.2 Professionele besigheidsgedrag**

- 4.2.1
- 'n Beleid aangaande betalings aan diensteverskaffers moet gevolg word. ✓✓
  - Elke transaksie moet behoorlik gedokumenteer/aangeteken word. ✓✓
  - Verseker dat alle finansiële rekords gekontroleer/geoudit word. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met metodes om onprofessionele gedrag aan te spreek. (Enige 2 x 1) (2)

- 4.2.2
- Blok sosiale webtuistes op die onderneming se rekenaars/netwerke. ✓✓
  - Neem dissiplinêre aksie teen bestuurders wat skuldig bevind word. ✓✓
  - Lei bestuurders op om te verstaan wat die impak van hul aksies op die onderneming is. ✓✓
  - Skep 'n kultuur van professionalisme. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met metodes om die onprofessionele gedrag van die bestuurders aan te spreek. (Enige 2 x 1) (2)

- 4.2.3
- Lei hom/haar in goeie telefoonpraktyk/-etiket op. ✓✓
  - Maak voorstelle hoe hy/sy sy/haar optrede kan verbeter. ✓
  - Bespreek die belangrikheid van goeie openbare betrekkinge met alle belanghebbendes. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met metodes om die onprofessionele gedrag van die sekretaresse aan te spreek (Enige 2 x 1) (2)

- 4.2.4
- Stel beleid vir direksievergaderings op, met duidelike prosedures wat gevolg moet word indien enige raadslid laat sou wees vir vergaderings. ✓✓
  - HUB behoort iemand te laat weet dat hy/sy laat gaan wees, met 'n aanvaarbare rede, sodat die vergadering kan voortgaan. Minder belangrike sake kan dan in sy/haar afwesigheid bespreek word. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met metodes om die onprofessionele gedrag van die HUB aan te spreek. (Enige 2 x 1) (2)

**LET WEL: Sien slegs die EERSTE metode na.** Maks. (8)

### 4.3 Beginsels van etiese besigheidspraktyke

#### 4.3.1 Deursigtigheid

- Besluite / aksies moet duidelik wees ✓ vir alle belanghebbendes. ✓
  - Die besigheid moet volle inligting / stemreg gee ✓ aan belanghebbendes voor / tydens die Algemene Jaarvergadering (AJV) ✓
  - Besigheidstransaksies ✓ moet oop / eerlik wees. ✓
  - Besighede se beleide en prosesse moet duidelik wees ✓ en deur almal verstaan word. ✓
  - Die raad van direkteure moet alle positiewe en negatiewe aspekte ✓ aan die besigheid en gemeenskap rapporteer. ✓
- Enige ander relevante feit rakende die deursigtigheid van die direkteure. Maks. (4)

#### 4.3.2 Aanspreeklikheid/Verantwoordbaarheid

- Die besigheid moet aanspreeklik / verantwoordelik ✓ wees vir hulle aksies. ✓
  - Die besigheid moet akkurate jaarverslae verskaf aan die aandeelhouders ✓ tydens die Algemene Jaarvergadering (AJV) ✓
  - Topbestuur moet seker maak dat alle vlakke van bestuur weet wat hulle pligte is ✓ sodat hulle meer aanspreeklik kan wees. ✓
- Enige ander relevante feit rakende aanspreeklikheid as beginsel van etiese besigheidspraktyk. Maks. (4)

### 4.4 Strategieë om sosio-ekonomiese kwessies te hanteer

#### 4.4.1 Werkloosheid

- Voorsien vaardigheidsontwikkelingsprogramme deur leerderskappe. ✓✓
  - Bied beurse aan die gemeenskap om die vlakke van opvoeding te verbeter. ✓✓
  - Skep werkseleenthede vir lede van die gemeenskap. ✓✓
  - Voorsien entrepreneursprogramme wat kan lei tot self-indiensneming. ✓✓
  - Ondersteun bestaande klein besighede om meer werkseleenthede te skep. ✓✓
- Enige ander relevante strategie wat besighede kan gebruik om werkloosheid as 'n sosio-ekonomiese kwessie te hanteer.
- LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na.** **Maks. (4)**

## 4.4.2 MIV/Vigs

- Ontwikkel beradingsprogramme vir geïnfekteerde/geaffekteerde persone/werknemers. √√
- Reël werksinkels om MIV/Vigs-programme/-veldtogte te kan organiseer. √√
- Bied anti-retrovirale (ARV) behandelingsprogramme (ART) aan geïnfekteerde werknemers aan. √√
- Moedig werknemers aan om by MIV/Vigs ondersteuningsgroepe aan te sluit. √√
- Ontwikkel strategieë wat die stigma en diskriminasie kan hanteer. √√
- Neem deel aan MIV/Vigs-voorkomingsprogramme wat in die gemeenskap geïmplementeer word. √√

Enige ander relevante strategie wat besighede kan gebruik om MIV/Vigs as 'n sosio-ekonomiese kwessie te hanteer.

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

**Maks. (4)**

## 4.5 Diversiteit

4.5.1	DIVERSITEITSKWESSIE	MOTIVERING
	- Geslag/Ongelykheid √√	- EG neem slegs vroue van een ras in diens. √
	- Gestremdheid/Fisies uitdagend/Mense wat leef met gestremdheid/ouer mense √√	- EG nie die nodige fasiliteite om voorsiening te maak vir ouer mense of mense met gestremdhede nie. √
	- Taal √√	- IsiXhosa is die enigste taal van kommunikasie. √
	Sub-maks. (4)	Sub-maks. (2)

1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
2. Sien slegs die eerste TWEE (2) diversiteitskwessies na.
3. Geen punte word vir die motivering toegeken sonder die korrekte identifikasie van die diversiteitskwessie.

**Maks. (6)**

## 4.5.2 Hantering van geïdentifiseerde diversiteitskwessies in die werkplek

**Geslag/Ongelykheid**

- Mans en vroue van verskillende rasse behoort gelyke werksgeleenthede gebied te word. √√
- EG se direkteure moet beide mans en vroue in bestuursposisies bevorder. √√
- Mans en vroue behoort indiens geneem te word om aan WGI te voldoen. √√
- Teikens kan gestel word vir geslagsgelykheid in die besigheid. √√
- Nuwe aanstellings behoort op grond van vaardighede en vermoëns/talent gemaak te word. √√
- Stel regstellende aksie in deur te verseker dat manlike/vroulike werknemers billik/ dieselfde vergoed word. √√

Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop EG geslag as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer, verband hou.

**Sub-maks. (4)**

**Gestremdheid/Fisies uitdagend/Mense wat leef met gestremdheid**

- EG behoort werksgeleenthede vir mense met gestremdhede te voorsien. √√
- Akkommodeer mense met gestremdhede deur fasiliteite/opritte vir rolstoele, ens. te voorsien. √√
- Verseker dat werknemers met spesiale behoeftes nie gemarginaliseer/uitgesluit uit werksaktiwiteite voel nie. √√
- EG behoort goed ingelig te wees oor die hantering van gestremde werknemers. √√
- Beleide en programme behoort voorsiening te maak vir gestremdes se behoeftes. √√
- Skep 'n besigheidskultuur en -klimaat wat vir gestremde mense bevorderlik is. √√
- Werknemers behoort opgelei te word om kollegas met gestremdhede te kan hanteer. √√
- EG behoort eksterne kundiges te nader om met gestremdeheids- en akkommodasiekwessies te help. √√
- Verseker dat werknemers met gestremdhede regverdig behandel word. √√
- Fokus op werksvaardighede/-prestasie van die gestremde, eerder as op sy/haar gestremdheid/moontlike probleme wat hy/sy in die toekoms mag veroorsaak. √√

Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop EG gestremdheid as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer, verband hou.

Sub-maks. (4)

**Taal**

- EG kan spesifiseer dat alle kommunikasie net in een spesifieke taal sal wees en kan van werknemers verwag om 'n sekere vlotheidsvlak in die taal te hê. √√
- Verskaf opleiding in die amptelike taal van die onderneming. √√
- Dit kan soms nodig wees om 'n tolk in diens te neem, sodat almal ten volle verstaan wat in 'n vergadering gesê word. √√
- Alle besigheidskontrakte behoort in 'n maklik-verstaanbare taal beskikbaar te wees, asook in die taal van keuse vir die relevante partye wat dit onderteken. √√
- Geen werker behoort uitgesluit te voel in vergaderings wat net in een taal gehou word nie. √√

Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop EG taal as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer, verband hou.

Sub-maks. (4)

**LET WEL:**

1. **Sien slegs die eerste TWEE (2) aanbevelings van elke diversiteitskwessie soos geïdentifiseer in VRAAG 4.5.1 na.**
2. **Ken volpunte toe vir aanbevelings van diversiteitskwessies indien motivering gegee is sonder dat diversiteitskwessies in VRAAG 4.5.1 geïdentifiseer is.**
3. **Indien VRAAG 4.5.1 nie beantwoord is nie (blanko gelaat): Ken EEN (1) punt vir 'n aanbeveling toe, indien die diversiteitskwessie nie in VRAAG 4.5.2 aangedui is nie, maar wel op die scenario gebaseer is. Indien die diversiteitskwessie/motivering in VRAAG 4.5.2 aangedui word, ken volpunte vir aanbevelings toe.**

Maks. (8)

#### 4.6 Voordele van KMB vir besighede

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

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van KMB vir besighede.

Maks. (8)

#### 4.7 Verband tussen drievoudige sleutelaspekte ('triple bottom line') en maatskaplike/sosiale/verantwoordelikheid

##### Profyt/Wins/Ekonomies √√

- Drievoudige sleutelaspekte beteken dat besighede nie net op wins moet fokus nie/hef van hoër pryse nie, √ maar ook in KMI/KSI-projekte te belê. √
- Besighede behoort nie wins te maak √ ten koste van die gemeenskap nie. √

Enige ander relevante antwoord wat die verband tussen profyt (wins) en sosiale verantwoordelikheid aandui.

Aspek (2)  
Verduideliking (1)  
Sub-maks. (3)

**Persone/Sosiaal/Maatskaplik** √√

- Sakebedrywighede behoort nie 'n negatiewe impak √ op mense/werknemers/klante te hê nie/mag nie uitgebuit word nie. √
- Besighede behoort betrokke te raak/belê in volhoubare gemeenskaps-programme/projekte √ tot voordeel/opheffing van gemeenskappe. √
- Verbeter die lewensstyl/lewenskwaliteit √ van hulle menslike hulpbronne/werknemers. √

Enige ander relevante antwoord wat die verband tussen persone en sosiale verantwoordelikheid aandui.

Aspek (2)  
Verduideliking (1)  
Sub-maks. (3)

**Planeet/Omgewing** √√

- Besighede behoort nie natuurlike hulpbronne uit te put/omgewing te beskadig √ vir produksiedoeleindes nie. √
- Hulle kan energie-besparende/omgewingsvriendelike √ produkte/programme ondersteun. √
- Herwin/Hergebruik afvalmateriaal √ bv. verpakking van herwinde materiaal. √

Enige ander relevante antwoord wat die verband tussen planeet en sosiale verantwoordelikheid aandui.

Aspek (2)  
Verduideliking (1)  
Sub-maks. (3)

**NOTE:**

1. Die verband behoort duidelik te wees in elk van die drie P's (persone, planeet en profyt [wins]).
2. Ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe vir die noem van die aspekte sonder 'n duidelike verduideliking.

Maks. (9)  
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
4.1	5
4.2	8
4.3.1	4
4.3.2	4
4.4.1	4
4.4.2	4
4.5.1	6
4.5.2	8
4.6	8
4.7	9
<b>TOTAAL</b>	<b>60</b>

## VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

### 5.1 Aspekte wat in 'n induksieprogram ingesluit kan word

- Veiligheidsregulasies en reëls. ✓
- Oorsig van die besigheid. ✓
- Inligting rakende die besigheid se produkte/dienste. ✓
- Toer van die perseel. ✓
- Bekendstelling aan bestuur en nabye kollegas. ✓
- Diensvoorwaardes, bv. werksure/verlof aansoekprosedure/dissiplinêre prosedure, ✓ ens.
- Administrasiebesonderhede van stelsels/prosesse/logistiek. ✓
- Vergadering met senior bestuur wat die maatskappy se visie/waardes/posbeskrywing/daaglikse take sal verduidelik. ✓
- Bespreking van die indiensnemingskontrak en diensvoorwaardes. ✓
- Bespreking van personeelbeleid, bv. maak van telefoonoproep/gebruik van internet, ✓ ens.
- Bespreking van die werknemer se voordele. ✓
- Inligting oor KMV/KMI-programme. ✓

Enige ander relevante antwoord wat met die aspekte wat in 'n induksieprogram ingesluit behoort te word, verband hou.

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

(4 x 1) (4)

#### 5.2.1 Eksterne werwing ✓✓

##### **Motivering**

Die pos is in die plaaslike koerant geadverteer ✓

Identifikasie (2)

Motivering (1)

Maks. (3)

#### 5.2.2 Bronne/Metodes van eksterne werwing

- Gedrukte media, bv. koerante/pamflette ✓
- 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 metodes/bronne van eksterne werwing verband hou.

**LET WEL: 1. Sien slegs die eerste VIER (4) na.**

**2. Ken 'n maksimum van EEN (1) punte toe vir voorbeelde van elke metode. (4 x 1) (4)**

### 5.2.3 Besonderhede/aspekte wat by indiensnemingskontrak ingesluit moet word.

- Naam/adres/kontakbesonderhede van die werknemer. ✓
- Besonderhede van die besigheid/werkgewer, bv. naam/adres, ens. ✓
- Postitel/Posisie. ✓
- Posbeskrywing. ✓
- Datum van indiensneming/Aanvangsdatum. ✓
- Werksure, bv. gewone tyd/oortyd. ✓
- Vergoeding, bv. weekliks of maandelikse betaling. ✓
- Voordele/Byvoordele/Toelaes ✓
- Werkspesiale
- Verlof, bv. siek-/kraam-/jaarlikse/aannemingsverlof. ✓
- Werknemeraftrekkings (verplichtend/nie-verplichtend). ✓
- Termyn van die kontrak/Besonderhede van beëindiging. ✓
- Proeftydperk. ✓
- 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 VYF (5) na.**

(Enige 5 x 1)

(5)

### 5.2.4 Prosedure vir Keuring

- Bepaal regverdige assesseringskriteria/-maatstawwe ✓ waarop keuring gebaseer sal word. ✓
- Gebruik die assesseringskriteria om alle CV's/aansoekvorms ✓ ontvang tydens werwing, te assesser. ✓
- Sifting: ✓ bepaal watter aansoeke aan die minimum posvereistes voldoen en skei hierdie aansoeke van die res. ✓
- Stel 'n kortlys saam ✓ van potensiële kandidate geïdentifiseer. ✓
- Stel onsuksesvolle aansoekers in kennis ✓ van die uitkoms van hul aansoek. ✓
- Verwysings behoort nagegaan te word om die inhoud van CV's te bevestig, ✓ bv. vorige werkgewers kan gekontak word om werksondervinding te bevestig. ✓
- Nooi gekortlyste kandidate ✓ vir 'n onderhoud. ✓
- Gekortlyste kandidate mag onderwerp word aan verskeie soorte siftingstoetse ✓ bv. vaardigheidstoetse. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die prosedure vir keuring.

Maks. (8)

### 5.3 Verskille tussen posbeskrywing en posspesifikasie

POSBESKRYWING	POSSPESIFIKASIE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Beskryf pligte/verantwoordelikhede ✓ van 'n spesifieke pos ✓ /Opsomming ✓ van die soort/aard van die pos. ✓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spesifiseer die minimum aanvaarbare persoonlike kwaliteite/vaardighede/kwalifikasies ✓ benodig vir die pos. ✓</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Geskrewe beskrywing van die pos ✓ en sy vereistes. ✓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geskrewe beskrywing van spesifieke kwalifikasies/vaardighede/ondervinding ✓ vir die pos benodig. ✓</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Beskryf sleutel prestasie-areas/take vir 'n spesifieke pos, ✓ bv. postitel/werksomstandighede/verhouding van die pos met ander poste in die besigheid, ✓ ens.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beskryf sleutelvereistes vir die persoon wat die pos moet vul, ✓ bv. formele kwalifikasies/bereidwilligheid om te reis/ongereelde werksure, ✓ ens.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Enige ander relevante antwoord wat verband hou met posbeskrywing.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enige ander relevante antwoord wat verband hou met posspesifikasie.</li> </ul>
Sub-maks. (4)	Sub-maks. (4)

- LET WEL:**
- Antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar verskille moet duidelik wees.**
  - Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe as die verskille nie duidelik is nie/Sien of posbeskrywing of posspesifikasie na.**

**Maks. (8)**

#### 5.4.1 Toepassing van BDKH model/siklus

- Besighede behoort geleenthede vir verbetering identifiseer. ✓✓
- Beplan die metode en benadering ✓✓
- Besluit of nuwe prosesse/veranderinge nodig is. ✓✓
- Besighede kan die veranderinge op klein skaal implementeer. ✓✓
- Kontroleer of die prosesse doeltreffend werk. ✓✓
- Gebruik data om resultate van verandering te analiseer/ontleed. ✓✓
- Indien die verandering suksesvol was, implementeer dit op 'n groter skaal en ontleed resultate deurlopend. ✓✓
- Hersien die proses/Neem nodige stappe indien die nuwe sisteme nie werk nie. ✓✓

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

**Maks. (8)**

#### 5.4.2 Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel

- Doeltreffende diens aan klante kan gelewer word, ✓ wat lei tot verhoogde klantetevredenheid. ✓
  - Tyd en hulpbronne ✓ word doeltreffend benut. ✓
  - Produktiwiteit verhoog ✓ as gevolg van behoorlike tydsbestuur/gebruik van hoë gehalte hulpbronne. ✓
  - Produkte/Dienste word deurlopend verbeter, ✓ wat tot groter klante-tevredenheid lei. ✓
  - Visie/Missie/Ondernemingsdoelwitte ✓ kan bereik word. ✓
  - 'n Besigheid kry 'n mededingende voordeel ✓ bo sy mededingers. ✓
  - Gereelde opleiding ✓ sal die gehalte van werknemers se vaardighede/kennis voortdurend verbeter. ✓
  - Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê ✓ wat lei tot gelukkige werknemers. ✓
  - Groter markaandeel/Meer klante ✓ verbeter winsgewendheid. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van goeie gehaltebestuurstelsels verband hou.

Maks. (8)

#### 5.5 Betekenis van gehaltesirkels

- Dis 'n groep werknemers met 'n verskeidenheid vaardighede en ondervinding ✓ wat bymekaar kom om probleme, wat verband hou met gehalte/implementering van verbeterings, op te los. ✓
- Hulle ondersoek probleem ✓ en stel oplossings voor aan bestuur. ✓
- Voorstelle kan deur bestuur geïmplementeer word ✓ om gehalte te verbeter. ✓
- In 'n klein besigheid ✓ kan alle personelede deel wees van die gehaltesirkel. ✓
- Tipiese onderwerpe wat deur gehaltesirkels bespreek kan word, ✓ kan die verbetering van veiligheid/produkontwerp/vervaardigingsproses, ens. insluit. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van gehaltesirkels.

Maks. (6)

#### 5.6 Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding Positiewe/Voordele

- Groot besighede het 'n menslikehulpbron-afdeling ✓ wat hulle toespits op vaardigheidsopleiding en ontwikkeling. ✓
- Menslikehulpbron deskundiges ✓ verseker dat opleidingsprogramme betrekking het op verhoogde klantetevredenheid. ✓
- Vermoë om gespesialiseerde/vaardige werknemers ✓ te bekostig. ✓
- Kan vaardigheids-oudits doen ✓ om die vaardigheids-/onderwysvlakke van personeel, wat gehalte van produkte/prosesse kan beïnvloed, te bepaal. ✓
- Kan gekwalifiseerde opleiers gebruik ✓ om werknemers op 'n gereelde basis op te lei. ✓

Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe/voordele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling verband hou.

**EN/OF****Negatiewe/Nadele**

- Swak kommunikasiestelsel √ kan verhinder dat doeltreffende opleiding plaasvind. √
- Opgeleide werknemers kan die onderneming verlaat vir beter poste √ nadat hulle meer vaardighede bekom het. √
- Werknemers sal ongemotiveerd wees √ as hulle nie erkenning vir opleiding kry nie. √
- Werknemers wat spesialiseer in eng gedefinieerde poste √ kan gefrustreerd/ongemotiveerd raak. √
- Werknemers is dalk nie bewus van die vaardigheidsvlak wat hulle moet hê √ om hul teikens te bereik nie. √
- Dit kan moeilik wees om die doeltreffendheid van die opleiding √ te monitor/evalueer. √

Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe/nadele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling verband hou.

Maks. (6)  
[60]

<b>UITEENSETTING VAN PUNTE</b>	
5.1	4
5.2.1	3
5.2.2	4
5.2.3	5
5.2.4	8
5.3	8
5.4.1	8
5.4.2	8
5.5	6
5.6	6
<b>TOTAAL</b>	<b>60</b>

**VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE****6.1.1 SSGB/SWOT-analise**

<b>STERKPUNT</b>	<b>SWAKPUNT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hulle het 18 permanente werknemers in diens. ✓</li> <li>- Hulle het 650 verskaffers wat materiaal voorsien. ✓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wit gedomineerde besigheid. ✓</li> </ul>
Sub-maks. (1)	Sub-maks. (1)
<b>GELEENTHEID</b>	<b>BEDREIGING</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitbrei na Mpumalanga, Limpopo en die Oos-Kaap. ✓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verloor dikwels herwinbare materiaal as gevolg van inbrake. ✓</li> </ul>
Sub-maks. (1)	Sub-maks. (1)

Maks. (4)

**6.1.2 Strategieë om swakpunt en bedreiging te hanteer**

<b>SWAKPUNT</b>	<b>STRATEGY</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wit gedomineerde besigheid.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verseker die implementering van regstellende aksie maatreëls om ongelykhede reg te stel in besighede. ✓✓</li> <li>- Aanmoediging van diversiteit in besighede deur werknemers van verskillende rasse/kulture/godsdienstige agtergronde in diens te neem. ✓✓</li> <li>- Bevorder gelyke geleenthede en regverdige behandeling in die werkplek. ✓✓</li> <li>- Dwing besighede om 'n gelyke indiensnemingsplan te ontwikkel/implementeer. ✓✓</li> </ul> <p>Enige ander relevant strategie waarmee die swakpunt oorkom kan word.</p>
Sub-maks. (2)	
<b>BEDREIGING</b>	<b>STRATEGIE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verloor dikwels herwinbare material as gevolg van inbrake.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EAH behoort sekuriteitstelsels te installeer/meer sekuriteit aanstel om die besigheid te beveilig. ✓✓</li> <li>- Werkgeleenthede aan plaaslike inwoners/gemeenskap beskikbaar te stel. ✓✓</li> <li>- Werk saam met die Gemeenskaps-polisiëringsforums (GPF). ✓✓</li> </ul> <p>Enige ander relevante strategie waarmee EAH hul bedreiging/hoë misdaad in hul gebied kan oorkom.</p>
Sub-maks. (2)	

- LET WEL:**
1. Geen punte word toegeken vir strategieë wat nie aan die geïdentifiseerde swakpunt of bedreiging in VRAAG 6.1.1. gekoppel is nie.
  2. Sien slegs die EERSTE strategie vir elke swakpunt en bedreiging na.
  3. Geen punte word vir die swakpunt/bedreiging toegeken nie.

Maks. (4)

## 6.2 Doel van Wet op Arbeidsverhoudinge

- 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 arbeidsgeskillen. ✓
- 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 arbeidsgeskillen ✓ deur statutêre versoening, bemiddeling en arbitrasie op te los. ✓
- Onderskryf die reg om te staak teen aflegging, ✓ fasilitering van arbeidsgeskillen. ✓
- Maak die kontrakte van indiensnemingprosedures ✓ duidelik. ✓
- Stigting van Arbeidshof en Arbeidsappélhof ✓ 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. (6)

**BESIGHEIDSGELEENTHEDE (LEIERSKAP EN BESTUUR)****6.3 Transformasionele leierskapsteorie**

- Geskik vir 'n dinamiese omgewing, √ waar verandering drasties kan wees. √
- Die passie/visie/persoonlikheid van leiers inspireer volgelinge √ om hul verwagtinge/insig/motiverings te verander om 'n gemeenskaplike doel te bereik. √
- Strategies denkende leiers ontwikkel 'n langtermynvisie vir die organisasie √ en verkoop dit aan volgelinge/werknemers. √
- Leiers het die vertrouwe/respek/bewondering √ van hul volgelinge/ ondergeskiktes. √
- Bevorder intellektuele stimulasie/kreatiewe denke/probleemoplossing √ wat lei tot groei/ontwikkeling/sukses van die besigheid. √
- Volgelinge word afgerig/gelei/gementor/emosioneel ondersteun deur transformasie/verandering, √ sodat hulle hul idees vryelik kan deel. √
- Moedig volgelinge aan √ om geleentheid te ondersoek/nuwe dinge te probeer. √
- Leiers lei deur hul voorbeeld √ en laat werkers belangstel in hul werk. √
- Leiers het sterk, charismatiese persoonlikhede √ en is baie goed met motivering van personeel om resultate te behaal. √
- Stel werkers in staat om groter eienaarskap van hul werk te neem √ en hul eie sterk- en swak punte te ken. √

Enige ander relevante antwoord wat met die transformasionele leierskapsteorie verband hou.

Maks. (8)

**6.4 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.

**EN/OF**

**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.

Maks. (8)

**BESIGHEIDSROLLE**

- |     |       |                            |      |
|-----|-------|----------------------------|------|
| 6.5 | 6.5.1 | Nominale groeptegniek ✓✓   |      |
|     | 6.5.2 | Leë stoeltegniek ✓✓        |      |
|     | 6.5.3 | Kragveld-analise ✓✓        |      |
|     | 6.5.4 | SKAMPER ✓✓                 |      |
|     | 6.5.5 | Dinkskrum ✓✓               | (10) |
| 6.6 | 6.6.1 | Vormingstadium ✓✓          |      |
|     | 6.6.2 | Stormstadium/Bestorming ✓✓ | (4)  |

**BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE**

- 6.7 **Redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak**
- Ontslaan van werknemers vir geldige rede(s) ✓, bv. onbevredigende werksprestasie/onbehoorlike gedrag, ens. ✓
  - Besigheid het dalk nie langer werk vir oortollig-verklaarde werknemers nie ✓/kan nie die kontrak voltrek of nakom nie/word geherstruktureer. ✓
  - Aflegging ✓ van sommige werknemers as gevolg van insolvensie/is nie meer in staat om werknemers te betaal nie. ✓
  - Werknemers het besluit om te gaan ✓ en bedank vrywillig. ✓
  - 'n Werknemer het die voorafbepaalde ouderdom ✓ vir aftrede bereik. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voorwaardes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak.

Maks. (8)

- 6.8 6.8.1 Finansiële funksie √√
- 6.8.2 Administratiewe funksie/Bestuursinligtingstelsels/BIS/  
Inligtingsisteem/inligtingstechnologie √√
- 6.8.3 Menslike hulpbronne funksie √√
- 6.8.4 Produksie funksie √√

(8)  
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
6.1.1	4
6.1.2	4
6.2	6
6.3	8
6.4	8
6.5	10
6.6.1	2
6.6.2	2
6.7	8
6.8	8
<b>TOTAAL</b>	<b>60</b>

**TOTAAL AFDELING B: 180**

**AFDELING C**

Sien slegs die eerste TWEE (2) vrae na.

**VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)****7.1 Inleiding**

- Die WBDV sit die voorwaardes uiteen wat billike arbeids- en menslike hulpbronpraktyke verseker. ✓
- Die Wet is van toepassing op alle werkgewers en werknemers, uitgesluit die lede van die Nasionale Weermag, Nasionale Intelligensie Agentskap, Suid-Afrikaanse Geheime Diens en onbetaalde vrywilligers wat vir liefdadigheid werk. ✓
- Die WBDV is van toepassing op los-, tydelike en permanente werknemers, sowel as onafhanklike kontrakteurs. ✓
- Besighede behoort te verseker dat hulle aan hierdie Wet voldoen om boetes te vermy. ✓

Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die WBDV. Maks. (2)

**7.2 Doel van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes**

- Verskaf duidelike indiensnemingsterme en -voorwaardes ✓ vir werkgewers en werknemers. ✓
- Stel minimum vereistes/standaarde ✓ vir die indiensnemingskontrak. ✓
- Reguleer die reg tot billike arbeidspraktyke ✓ soos vervat in die Grondwet. ✓
- Dit voldoen aan die reëls en regulasies ✓ soos deur die Internasionale Arbeidsorganisasie vereis. ✓
- Reguleer die variasies ✓ van basiese diensvoorwaardes. ✓
- Bevorder ekonomiese ontwikkeling ✓ en maatskaplike geregtigheid. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van die WBDV. Maks. (10)

**7.3 Bepalings van die WBDV****7.3.1 Werksure ✓✓**

- Werkers mag nie meer as 45 ure ✓ in 'n week werk nie. ✓
- Werkers mag nege ure per dag werk ✓ indien hulle vyf of minder dae per week werk ✓/agt ure per dag ✓ indien hulle meer as vyf dae 'n week werk. ✓
- Nagwerk, wat na 18:00 en voor 6:00 die volgende dag per ooreenkoms uitgevoer word, ✓ moet deur 'n toelaag/vermindering van werksure vergoed word. ✓
- Gewone werksure kan per ooreenkoms verleng word ✓ met 'n maksimum van 15 minute per dag/maksimum van sestig minute per week om die pligte vir diens aan die publiek, te voltooi. ✓
- Gewone werksure mag verminder word ✓ tot 'n maksimum van 40 ure per week/8 ure per dag. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met werksure as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)  
Bespreking (2)  
Sub-maks. (4)

7.3.2 **Oortyd** √√

- Werkers mag instem/ooreenkom √ om oortyd te werk. √
- Werkers kan nie meer as √ drie ure oortyd per dag/10 ure oortyd per week werk nie. √

Oortyd moet soos volg vergoed word:

- Een en 'n half keer die normale daaglikse tarief √ vir oortyd op weksdae en Saterdag gewerk. √
- Dubbel die normale daaglikse tarief √ vir oortyd op Sondag en publieke vakansiedae gewerk. √
- Oortyd moet betaal word volgens die bepaalde oortydtarief √ of 'n werker kan instem om betaalde tyd af te kry. √
- Die Minister van Arbeid mag die maksimum toegelate werksure, insluitend oortyd √, vir gesondheids- en veiligheidsredes vir 'n sekere kategorie van werk, voorskryf. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met oortyd as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling	(2)
Bespreking	(2)
Sub-maks.	(4)

7.3.3 **Verlof****Jaarlikse verlof** √√

- Werkers is geregtig op:
  - 21 agtereenvolgende dae verlof per jaar/Een dag vir elke 17 dae gewerk/Een uur vir elke 17 uur gewerk. √
  - 'n Werkgewer kan slegs 'n werknemer betaal in plaas van verlof toestaan √ as die werker die pos/werk verlaat. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met jaarlikse verlof as 'n bepaling van die WBDV.

**Siekverlof** √√

- Werkers is geregtig op:
  - Ses weke betaalde siekverlof in 'n tydperk van 36 maande/1 dag betaalde siekverlof vir elke 26 dae gewerk gedurende die eerste ses maande van indiensneming. √
  - 'n Mediese sertifikaat kan vereis word voordat 'n werker, wat vir meer as twee agtereenvolgende dae/gereeld afwesig is, betaal word. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met siekverlof as 'n bepaling van die WBDV.

**Kraamverlof** √√

- 'n Swanger werknemer √ is geregtig op vier agtereenvolgende maande verlof. √
  - 'n Swanger werknemer mag nie toegelaat word om werk, wat gevaarlik vir haar en haar ongebore kind kan wees, te doen nie. √
  - Die begindatum is gewoonlik enige tyd binne vier weke voor √ die verwagte datum van geboorte of op advies van die dokter/vroedvrou. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met kraamverlof as 'n bepaling van die WBDV.

**LET WEL: Aannemingsverlof kan ook aanvaar word.**

**Gesinsverantwoordelikeverlof** √√

- Drie tot vyf (3 tot 5) dae betaalde verlof per jaar op versoek √ in die geval van die dood van die werknemer se eggenoot/leuensmaat/ouer/aangenome ouer/grootouer/kind/aangenome kind/kleinkind/bloedverwant. √
- 'n Werkgewer kan redelike bewyse verlang, √ voordat hierdie verlof toegestaan word. √
- Manlike werknemers is geregtig op drie/vyf dae se vaderskapverlof √ wanneer die kind gebore word. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gesinsverantwoordelikeverlof as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)  
Bespreking (2)  
Sub-maks. (4)

**LET WEL: Ken 'n maksimum van VIER punte toe vir verlof.**

7.3.4 **Etenspouses en rusperiodes** √√

- Werkers moet 'n etenspouse van 60 minute √ kry na vyf aaneenlopende werksure. √
- Dit kan verminder word na 30 minute met skriftelike toestemming, √ wanneer werker minder as 6 ure per dag werk. √
- 'n Werker moet 'n daaglikse rusperiode √ van 12 aaneenlopende ure kry √/n weeklikse rusperiode van 36 aaneenlopende ure √ wat Sondae moet insluit. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met etenspouses en rusperiodes as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)  
Bespreking (2)  
Sub-maks. (4)

7.3.5 **Publieke vakansiedae** √√

- Werkers moet betaal word op enige publieke vakansiedag √ wat op 'n werksdag val. √
- Werk op publieke vakansiedae is volgens ooreenkoms √ en word teen dubbeld die gewone tarief betaal. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met publieke vakansiedae as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)  
Bespreking (2)  
Sub-maks. (4)

7.3.6 **Beëindiging van indiensneming** √√

- 'n Indiensnemingskontrak kan slegs beëindig word na een week kennisgewing, √ as die werker vir ses maande of minder in diens was. √
- 'n Minimum van vier weke kennis moet gegee word, √ as die werker vir 'n jaar of langer in diens was. √
- Die werknemer moet skriftelik √ kennis gee. √
- 'n Werknemer wat afgelê/ontslaan word vir rekonstruktiewe redes √ is geregtig op een week skeidingsvergoeding vir elke jaar van dienslewering. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met beëindiging van indiensneming as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)  
 Bespreking (2)  
 Sub-maks. (4)

7.3.7 **Kinder- en dwangarbeid** √√

- Dit is onwettig om 'n kind in diens te neem √ wat jonger as 15 jaar oud is. √
- Dit ook onwettig √ om iemand te dwing om te werk. √
- Besighede kan kinders ouer as 15 jaar in diens neem, √ indien die werk nie skadelik vir hul gesondheid/welstand/opvoeding/morele en maatskaplike ontwikkeling is nie √/minderjariges onder 18 jaar √ mag nie gevaarlike werk/werk wat vir volwassenes bedoel is, doen nie. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met kinder- en dwangarbeid as 'n bepaling van die WBDV.

Bepaling (2)  
 Bespreking (2)  
 Sub-maks. (4)

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

**(4 x 4) (16)**

7.4 **Strafmaatreëls vir besighede wat nie aan die Wet voldoen nie**

- Arbeidsinspekteurs kan 'n voldoeningsbevel bedien deur aan die Departement van Arbeid te skryf. √√
- Die Direkteur-Generaal kan die voldoeningsbevel toestaan/verander/kanselleer. √√
- Arbeidsinspekteurs kan klagtes ondersoek/inspekteer/vrae vra oor klagtes en rekords wegneem as bewyse. √√
- Besighede kan voor die arbeidshof gedaag word vir 'n beslissing. √√
- Besighede wat skuldig bevind word aan nie-nakoming, kan groot boetes opgelê word. √√
- Hulle kan gelas word om vergoeding en skade aan die werknemer te betaal. √√

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die strafmaatreëls vir besighede wat nie aan WBDV voldoen nie.

Maks. (8)

### 7.5 Positiewe impak van die WBDV op die besigheid

- Voorsien 'n raamwerk vir aanvaarbare indiensnemingspraktyke, √ bv. wettige indiensnemingskontrakte, werksure, verlof, √ ens.
- Bevorder billike behandeling √ van werknemers in besigheid. √
- Reëls en regulasies is baie spesifiek, √ wat duidelik riglyne aan die werkgewer gee om indiensnemingskwessies te hanteer. √
- Bevorder konsultasie √ tussen werkgewers en werknemers. √
- Gee riglyne van die minimumvereistes √ wat die basis vorm van die indiensnemingskontrak. √
- Werksure word uiteengesit, √ sodat die werkgewer nie die werknemer kan uitbuit nie. √
- Werknemers word toegelaat om vakunies te raadpleeg √ in gevalle waar die WBDV-bepalings verbreek word. √
- Werknemers kan klagtes indien √ by arbeidsinspekteurs wat dit hanteer. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van die WBDV op besighede.

Maks. (12)

### 7.6 Gevolgtrekking/Slot

- Werkgewers moet rekord hou van werknemers/hul werksure en vergoeding. √√
- Besighede behoort werkers se regte in terme van die WBDV in sigbare plekke waar alle werkers dit kan sien, ten toon stel. √√
- Die Minister van Arbeid kan variasies op die WBDV-bepalings/regulasies aanbring, dus moet besighede ingelig bly rondom die aanpassings aan die Wet. √√

Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met die WBDV.

Maks. (2)

[40]

### UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	<b>Maks. 32</b>
Doel van die WBDV	10	
Bepalings van die WBDV	16	
Strafmaatreëls vir nie voldoening	8	
Positiewe impak van WBDV	12	
Gevolgtrekking	2	
<b>INSIG</b>		<b>8</b>
Struktuur / Uitleg	2	
Analise / Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid / Voorbeelde	2	
<b>TOTALE PUNTE</b>		<b>40</b>

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 geleentede 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 Die betekenis van bestuur**

- Funksie wat menslike gedrag ✓ rig/stuur. ✓
- Kommuniqueer ✓ d.m.v. bestuursfunksies, bv. lynfunksie. ✓
- Beheer sisteme en stelsels ✓ om taak afgehandel te kry. ✓
- 'n Persoon word 'n bestuurder ✓ omdat hy/sy in so 'n posisie aangestel word. ✓
- Die bestuurder het mag ✓ as gevolg van die posisie waarin hy aangestel is. ✓
- Dwing reëls af op ondergeskiktes ✓ om te verseker dat take voltooi sal word. ✓
- Bestuur ✓ deur beplanning/organisering/ leidinggewing/beheer. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van bestuur. Maks. (6)

**8.3 Leierskapstyle****8.3.1 Outokratiese 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 waardeer 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.

Sub-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 positiewe 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 'n negatiewe evaluering van 'n charismatiese leierskapstyl.

Sub-maks. (8)

8.3.3 **Laissez-Faire / Vrye teuels****Positief**

- Werkers / Volgelinge word toegelaat om besluite  $\checkmark$  rakende hul eie beleide / metodes.  $\checkmark$
- Volgelinge het maksimum vryheid  $\checkmark$  en werk onafhanklik.  $\checkmark$
- Leier motiveer werkers deur hulle te vertrou  $\checkmark$  om dinge op hul eie / self te doen.  $\checkmark$
- Gesag word gedelegeer,  $\checkmark$  wat motiverend / bemagtigend vir bevoegde werkers is / produktiwiteit verhoog.  $\checkmark$
- Volgelinge is deskundiges  $\checkmark$  en weet wat hulle wil hê / verantwoordelikheid kan neem vir hul optrede / daade.  $\checkmark$
- Toepaslik vir afrigting / mentorskap  $\checkmark$  om werkers te motiveer om meer te doen / dinge beter te doen.  $\checkmark$
- Dit kan bemagtigend wees vir bevoegde werkers  $\checkmark$  omdat hulle ten volle vertrou word om hul werk te doen.  $\checkmark$
- Individuele spanlede  $\checkmark$  kan verbeter / leierskapsvaardighede ontwikkel.  $\checkmark$

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe evaluering van 'n laissez-faire / vrye teuels-leierskapstyl.

**EN/OF****Negatief**

- Tekort aan duidelike rigtinggewing / leierskap  $\checkmark$  kan demotiverend wees vir sommige werknemers.  $\checkmark$
- Werknemers kan verantwoordelik gehou word  $\checkmark$  vir hul eie werk, wat kan lei tot onderprestasie.  $\checkmark$
- Kan lei tot konflik  $\checkmark$  as sommige spanlede as leiers optree en aan ander lede dikteer.  $\checkmark$
- Daar word van werkers verwag  $\checkmark$  om hul eie konfliktsituasies op te los.  $\checkmark$
- Produktiwiteit mag verlaag  $\checkmark$  omdat daar 'n gebrek aan streng kontrole oor werkers is wat nie sperdatums eerbiedig / haal nie.  $\checkmark$
- Produktiwiteit kan laag wees,  $\checkmark$  as werknemers nie die nodige kennis / vaardighede het nie.  $\checkmark$

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n negatiewe evaluering van 'n laissez-faire / vrye teuels-leierskapstyl.

Sub-maks. (8)

Maks (24)

#### 8.4 Situasionele leierskapsteorie

- Verskillende leierskapseienskappe word benodig √ vir verskillende situasies. √
- Die taak/situasie dikteer/bepaal die leierskapstyl wat toegepas moet word, √ daarom moet leiers aanpasbaar/buigsaam/selfversekerd wees. √
- Effektiewe toepassing van hierdie teorie stel leiers in staat √ om hul doelwitte te bereik. √
- Verhoudinge tussen leiers en werknemers √ is gebaseer op wedersydse vertrouwe/respek/lojaliteit/integriteit/eerlikheid. √
- Leiers het die vermoë om 'n situasie te 'lees' en die gepaste persone in die regte posisies te plaas √ om take suksesvol af te handel. √
- Leiers analiseer groepslede/doelwitte/tydsbeperkings, √ en stel dan 'n toepaslike leierskapstyl in werking. √
- Mag lei tot konflik wanneer leiers verskillende leierskapstyle toepas √ om werkers in verskillende situasies te lei/bestuur. √
- Die sukses hang af van die soort verhouding √ wat bestaan tussen die leier en sy volgelinge/ondergeskiktes/werknemers. √
- Die volwassenheidsvlakke van die groepslede √ bepaal die tipe leierskapstyl. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n verduideliking van die situasionele leierskapsteorie.

Maks. (10)

#### 8.5 Toepassing van situasionele leierskapsteorie

- 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 DRIE (3) na.**

(3 x 2) (6)

#### 8.6 GEVOLGTREKKING

- 'n Leier wat positief / entoesiasies / 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	<b>Maks 32</b>
Betekenis van bestuur	6	
Evaluering outokratiese, charismatiese en <i>Laissez-faire</i>	24	
Situasionele leierskapstylsteorie	10	
Toepassing van situasionele leierskapsteorie	6	
Gevolgtrekking	2	
<b>INSIG</b>		
Struktuur / Uitleg	2	<b>8</b>
Analise / Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid / Voorbeelde	2	
<b>TOTALE PUNTE</b>		<b>40</b>

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 (KONFLIKBESTUUR EN GRIEWE)

### 9.1 Inleiding

- Konflik is 'n situasie waarin daar teenstrydige idees, opinies, gevoelens is/situasie waarin dit moeilik is om 'n keuse te maak. ✓
- Konflik kan nie altyd opgelos/vermy/verminder word nie, daarom moet mense leer hoe om konflik te bestuur/hanteer binne span-/groepsverband om in vrede te kan saamwerk. ✓
- Bestuurders moet goed vertrouwd wees met die oorsake van konflik ten einde relevante strategieë hoe om konflik in die werkplek te hanteer te ontwikkel. ✓
- Dit is belangrik om die nodige vaardighede te ontwikkel om moeilike mense te bestuur en hanteer. ✓
- Dit is belangrik om mense van verskillende agtergronde in diens te neem om stereotipering en vooroordeel uit die weg te ruim/af te breek. ✓
- 'n Grief is wanneer 'n werknemer 'n klagte het oor werkverwante kwessies. ✓

Enige ander relevante inleiding wat verband hou met konflik en griewe.

**Maks. (2)**

### 9.2 Verskille tussen grief en konflik

GRIEF	KONFLIK
- Wanneer 'n werknemer ongelukkig is/'n probleem het/klag indien in die werkplek. ✓✓	- Botsing van opinies/idees/standpunte in die werkplek. ✓✓
- Dit is wanneer 'n individu/groep 'n werksverwante kwessie het. ✓✓	- Meningsverskille tussen twee of meer partye in die werksplek. ✓✓
Voorbeelde wat 'n grief kan veroorsaak: diskriminasie, onregverdigte behandeling, swak werksomstandighede. ✓✓	- Voorbeelde wat konflik kan veroorsaak: Gebrek aan vertroue/ misverstande/persoonlikheidsbotsings/verskillende waardes. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van 'n grief.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van konflik.
Sub-maks. (4)	Sub-maks. (4)

**LET WEL:** Antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die verskille moet duidelik wees.

Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe as die verskille nie duidelik is nie/Sien of grief of konflik na.

**Maks. (8)**

9.3 **Oorsake van konflik**

- Tekort aan behoorlike kommunikasie tussen leiers en lede. √√
- Ignorering van reëls/prosedures kan lei tot verskille/konflik. √√
- Leiers en/of lede kan verskillende persoonlikhede/agtergronde hê. √√
- Verskille in waardes/vlakke van kennis/vaardighede/ondervinding van lede. √√
- Min/Geen samewerking tussen interne en/of eksterne partye/belanghebbendes. √√
- Tekort aan erkenning vir goeie werk gelewer, bv. 'n leier gee nie altyd erkenning vir ekstra ure gewerk om spertye te haal nie. √√
- Te min aandag aan die ontwikkeling van lede kan frustrasievlakke verhoog, omdat lede foute kan herhaal as gevolg van 'n gebrek aan kennis/vaardighede. √√
- Onbillike/Onregverdigde dissiplinêre prosedures, bv. voortrekkery/nepotisme. √√
- Min/Geen ondersteuning van bestuur ten opsigte van die voorsiening van die nodige bronne. √√
- Leierskapstyle wat gebruik word, bv. outokratiese leiers, oorweeg nie altyd lede se insette nie. √√
- Onrealistiese spertye en groot werkladings lei tot stres wat konflik kan veroorsaak. √√
- Kan nie saamstem oor gemeenskaplike aspekte nie, bv. vergoeding/werksure. √√
- Ongesonde mededinging/Interspan-wedywering kan veroorsaak dat lede fokus op spanteikens verloor. √√
- Gebrek aan toewyding kan lei tot die onvermoë om voorafbepaalde teikens te bereik. √√

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die oorsake van konflik wat in die werkplek mag ontstaan.

**Maks. (14)**

9.4 **Prosedure vir die hantering van griewe in die werkplek.**

- '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 oorgaan tot 'n meer formele proses, √ 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 resoluë/ 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. √
- Die saak kan na die Arbeidshof verwys word op appél √ as die werknemer nie tevrede is met die KVBA se besluit nie. √

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die korrekte prosedure om griewe in die werkplek te hanteer.

**LET WEL: Die prosedure kan in enige volgorde wees.**

Maks. (12)

### 9.5 Voordele van diversiteit in die werkplek

- Diversiteit van die werksmag verbeter die vermoë van die besigheid √ om probleme te hanteer/nuwe/diverse markte te ontdek/ontgin. √
- Werknemers waardeer mekaar se diversiteit √ en leer om oor die verskilgrense aansluiting te vind/te kommunikeer. √
- Diversiteit in die werksmag √ verhoog moraal/motivering. √
- Werkers toon groter lojaliteit teenoor die besigheid √ want hulle voel waardeer/ gerespekteer/aanvaar/hulle word verstaan. √
- Diversiteit in die werkplek kan aan besighede 'n mededingende voordeel gee √, want hulle lewer beter dienste. √
- Deur verskille/diversiteit te respekteer √ maak goeie besigheidsin/verhoog winsgewendheid. √
- Diverse besighede verseker dat hul beleide/praktyke √ elke werker bemagtig om sy/haar volle potensiaal te bereik. √
- Belanghebbendes evalueer besighede toenemend √ op grond van hoe diversiteit in die werkplek bestuur word. √
- Werkers uit verskillende agtergronde √ kan verskillende perspektiewe na die besigheid bring. √
- 'n Diverse werksmag stimuleer debatte oor nuwe en verbeterde wyses waarop dinge gedoen kan word.
- Werkers verteenwoordig verskeie groepe √ en is daarom beter toegerus om verbruikers se behoeftes raak te sien en te bevredig. √
- Besighede met diverse werksmagte het waarskynlik 'n beter openbare beeld √ en lok meer klante. √

Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van diversiteit in die werkplek verband hou.

Maks. (12)

### 9.6 Gevolgtrekking

- Konflik is onvermydelik in 'n werkplek en kan 'n uitdaging of 'n geleentheid wees vir groei in 'n besigheid. √√
- Besighede behoort onmiddellik oorsake van konflik te identifiseer en te verseker dat dit vreedsaam in die werkplek opgelos word. √√
- Dit is belangrik dat werknemers die prosedure vir die hantering van griewe verstaan om konflik effektief te bestuur. √√
- 'n Diverse werksmag stel werknemers in staat om mekaar se agtergrond/ kulture/waardes te verstaan, wat tot beter werksverhoudinge lei. √√

Enige ander gevolgtrekking wat verband hou met konflik in die werkplek.

Maks. (2)

[40]

**UITEENSETTING VAN PUNTE**

<b>Besonderhede</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Totaal</b>
Inleiding	2	<b>Maks 32</b>
Konflik vs. grief	8	
Oorsake van konflik	14	
Griewe prosedure	12	
Voordele van 'n diverse werksmag	12	
Gevolgtrekking	2	
<b>INSIG</b>		<b>8</b>
Struktuur / Uitleg	2	
Analise / Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid / Voorbeelde	2	
<b>TOTALE PUNTE</b>		<b>40</b>

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 (MENSLIKE HULPBRONNE EN GEHALTE VAN PRESTASIE)****10.1 Inleiding**

- Werwing se doel is om die beste moontlike aansoekers, met die nodige vaardighede/kwalifikasies/bevoegdheede te lok om poste in die besigheid te vul. ✓
- Alle werwingsprosedures behoort uitgevoer te word binne die raamwerk van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI) om regverdigheid te verseker. ✓
- Gekortlyste aansoekers behoort genooi te word vir onderhoude sodat hulle geskiktheid vir die pos geëvalueer kan word. ✓
- Die algemene bestuurder behoort leiding te neem om te verseker dat alle aktiwiteite wat in die onderskeie departemente/afdelings uitgevoer word, aan die vereiste standarde voldoen. ✓

Enige ander relevante inleiding wat met werwing/opleiding/gehalte van prestasie verband hou.

Maks. (2)

**10.2 Werwingsprosedure**

- Die menslikehulpbronbestuurder (MHB) behoort die pos te evalueer/n posontleding te doen, ✓ wat die posspesifikasie/posbeskrywing insluit/om die werwingsbehoefte te identifiseer. ✓/MHB behoort die posspesifikasie/sleutelaspekte van die pos aan te dui ✓ om die gepaste kandidate te lok. ✓
- Kies die werwingsbron, bv. interne/eksterne werwing, ✓ om die regte aansoekers/kandidate te bereik/te teiken. ✓
- Vakante poste kan intern geadverteer word ✓ deur interne eposse/gesproke woord/plakkate/personeelkennisgewings. ✓
- Eksterne werwing behoort oorweeg te word ✓ indien interne werwing nie suksesvol was nie. ✓
- As ekstern gewerf word, moet die gepaste werwingsmetode gekies word, ✓ bv. werwingsagentskappe, tersiêre instellings, koerante, ✓ ens.
- Die advertensie behoort voorberei te word met toepaslike inligting, ✓ bv. die naam van die maatskappy, kontakbesonderhede, kontakpersoon, ✓ ens.
- Plaas die advertensie in die geselekteerde media ✓ wat sal verseker dat die beste kandidate aansoek doen. ✓

Enige ander relevante antwoord wat met die werwingsprosedure verband hou.

Maks. (12)

### 10.3 Impak van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI) op besighede Positief

- Diskriminerende aanstellings ✓ word ontmoedig. ✓
  - Gelyke geleentheid 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.

#### EN/OF

#### 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 winsgeleentheid 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)

**10.4 Voordele van monitering en evaluering van gehalteprosesse**

- Monitering en evaluering van gehalteprosesse voorkom produkdefekte/-foute ✓ en verminder klagtes van klante. ✓
- Goeie gehaltebeheer-kontroles/-prosedures verminder ✓ die vervanging/breek van items/toerusting/masjinerie op 'n gereelde basis. ✓
- Kan beter toegerus wees ✓ om dinge die eerste keer reg te kry/doen. ✓
- Verbeter prestasie ✓ en verhoog produktiwiteit/verkope/winsgewendheid. ✓
- Verbeter huidige en toekomstige bestuur ✓ van gehalte-uitsette/uitkomste/impak. ✓
- Gee 'n duidelike aanduiding van gehalte-aspekte ✓ wat bydra tot die bereiking van doelwitte/teikens. ✓
- Bepaal die middele/ingrypings ✓ wat die doeltreffende gebruik van bronne kan verbeter. ✓
- Help bestuur ✓ om inligting te kry wat nodig is om ingeligte besluite rakende proses te maak. ✓

Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van die monitering en evaluering se gehalteprosesse as 'n TGB-element verband hou.

Maks. (12)

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

- Stel gehaltesirkels/klein spanne van vyf tot tien werknemers ✓ in plek om maniere waarop gehalte van werk/vakmanskap verbeter kan word, 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 bemaagtig ✓ om nuwe maniere vir gehalteverbetering te vind. ✓
- Werk baie nou saam met verskaffers ✓ om die gehalte van grondstowwe/insette te verbeter. ✓
- Verbeter kommunikasie rondom gehalte uitdagings/afwykings, ✓ sodat elkeen uit ondervinding kan leer. ✓
- Verminder belegging in duur, ✓ maar ondoeltreffende inspeksieprosedures in die produksieproses. ✓
- Implementeer pro-aktiewe onderhoudsprogramme ✓ vir toerusting/masjinerie om produksieonderbrekings te verminder/uit te skakel. ✓

Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder, verband hou.

Maks. (10)

### 10.6 Gevolgtrekking

- Werknemers is een van die belangrikste hulpbronne in enige besigheid en sy sukses word sterk beïnvloed deur goeie werwing en die aanstelling van kwaliteitwerkers. ✓✓
- 'n Goed voorbereide en georganiseerde onderhoudsvoeringsproses sal verseker dat die mees geskikte en verdienstelike kandidaat geïdentifiseer en aangestel word. ✓✓
- Die WGI bevorder en reguleer nie net regstellende aksie nie, maar gee ook riglyne vir 'n regverdigde onderhoudvoeringsproses. ✓✓

Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met werwing, onderhoudvoering en WGI.

Maks. (2)  
[40]

#### UITEENSETTING VAN PUNTE

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	<b>Maks 32</b>
Wewingsprosedure	12	
Impak van WGI	12	
Voordele van monitering en evaluering	12	
Verminder van koste van gehalte	10	
Gevolgtrekking	2	
<b>INSIG</b>		<b>8</b>
Struktuur / Uitleg	2	
Analise / Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid / Voorbeelde	2	
<b>TOTALE PUNTE</b>		<b>40</b>

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**