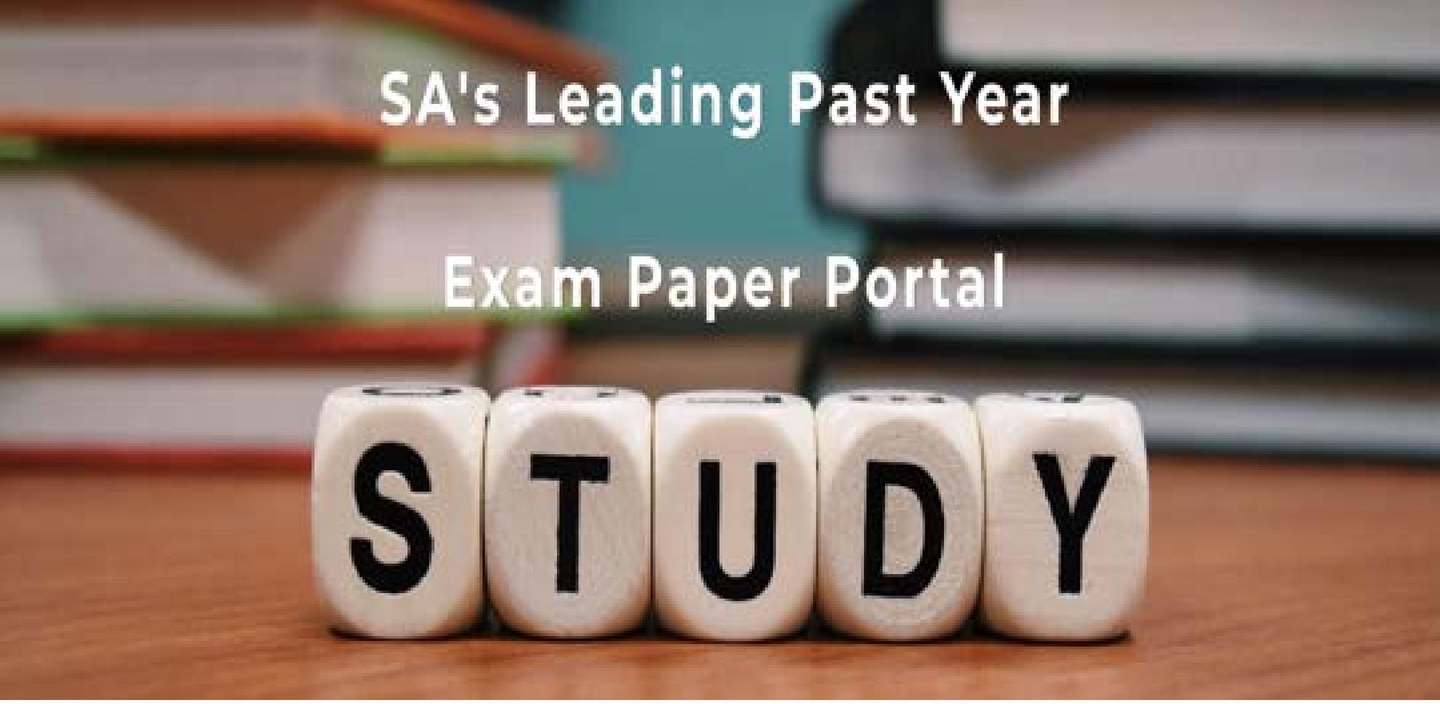

You have Downloaded, yet Another Great Resource to assist you with your Studies ☺

Thank You for Supporting SA Exam Papers

Your Leading Past Year Exam Paper Resource Portal

Visit us @ www.saexampapers.co.za

SA EXAM PAPERS

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

BESIGHEIDSTUDIES

NOVEMBER 2018

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 300

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 48 bladsye.

Kopiereg voorbehou

NOTAS AAN NASIENERS

INLEIDING

Die notas aan nasieners word voorsien vir gehalteversekeringsdoeleindes om die volgende te verseker:

(a) Regverdigheid, konsekwentheid en betroubaarheid in die standaard van nasien
(b) Fasiliteer die moderering van kandidate se skrifte op verskillende vlakke
(c) Vereenvoudig die nasienproses met inagneming van die breë spektrum nasieners oor die hele land
(d) Implementeer toepaslike maatreëls in die onderrig, leer en assessering van die vak by skole/onderwysinstellings

1. Vir nasien- en modereringsdoeleindes, word die volgende kleure aanbeveel:

Nasiener:	Rooi
Senior nasiener:	Groen
Adjunkhoofnasiener:	Bruin/Swart/Blou
Hoofnasiener:	Pienk
Interne Moderator:	Oranje
DBE moderator:	Turkoois

2. Omvattende nasienriglyne word voorsien, maar dit is geensins volledig nie. Behoorlike oorweging moet gegee word aan 'n antwoord wat korrek is, maar:

   - 'n Ander uitdrukking gebruik as wat in die nasienriglyne gegee word
   - Uit 'n ander bron kom
   - Oorspronklik is
   - 'n Ander benadering gebruik

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

3. Kandidate se antwoorde vir AFDELING B en C moet in volsinne wees. Dit sal egter van die aard van die vraag afhang.

4. Neem kennis van ander verwante antwoorde wat deur kandidate verskaf word en ken punte dienooreenkomstig toe. (In die geval waar die antwoord onduidelik is of 'n mate van begrip aandui, moet deelpunte toegeken word, byvoorbeeld een punt in plaas van die maksimum van twee punte.)

5. Die woord 'Subtotaal' word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.

6. 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/moderering.

7. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotale, soos aangedui by die toekenning van punte. Dit moet deur 'maks' in die nasienriglyne. Slegs die totaal vir elke antwoord moet in die linkerkantlyn langs die toepaslike vraagnommer verskyn.

8. In 'n indirekte vraag moet die teorie sowel as die antwoord tersaaklik wees en verband hou met die vraag.

9 Foutiewe nommering van antwoorde en sub-vrae in AFDELING A en B sal streng gepenaliseer word. Daarom word korrekte nommering in alle afdelings sterk aanbeveel.

10. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n 'H' of 'R'.

11. Neem kennis dat geen punte toegeken sal word vir die aanduiding Ja/Nee in die evalueringstipe vrae wat bevestiging of motivering vereis nie. (Van toepassing op AFDELING B en C)

12. Die verskil tussen 'evalueer' en 'kritiese evaluering' kan soos volg verduidelik word:
,

12.1 Wanneer 'evalueer' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem, bv. **Positief**: *'COIDA verminder tyd en koste wat spandeer word √ op lang siviele hofgedinge.'*√

12.2 Wanneer 'kritiese evaluering' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem. In hierdie geval word van kandidate ook verder verwag om hulle antwoorde te ondersteun met dieper insig, bv. *'COIDA verminder tyd en koste wat spandeer word√ op lang siviele hofgedinge√, want die werkgewer sal nie verantwoordelik wees om vergoeding aan die werknemer te betaal as beserings opgedoen is tydens werksure nie, solank as wat die besigheid kan bewys dat hy nie agterlosig was nie.'*√

LET WEL: 1. Bogenoemde kan ook van toepassing wees op 'analiseer'.
2. Let op die plasing van die merkie(√) in die toekenning van punte.

13. Die toekenning van punte moet gelei word deur die aard van die vraag, kognitiewe werkwoord wat gebruik is, puntetoekenning in die nasienriglyne en die konteks van elke vraag.

Kognitiewe werkwoorde, *soos*:

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

13.2 Definieer, beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, onderskei/toon verskille/differensieer, regverdig, ontwerp, ontwikkel, ontleed, evalueer, evalueer krities (*lys nie volledig nie*) vereis meer diepgaande begrip, toepassing en beredenering. Die punte moet dus meer objektief toegeken word om te verseker dat assessering volgens die vasgestelde norme geskied, sodat eenvormigheid, konsekwentheid en regverdigheid behaal kan word.

14. Sien slegs die EERSTE antwoord na waar kandidate meer as een antwoord verskaf vir AFDELING B en C vrae waar slegs een antwoord vereis word.

15. **AFDELING B**

15.1 Indien, byvoorbeeld, VYF feite vereis word, sien die kandidaat 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 'Kanselleer'.

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

15.2 Indien twee feite in een sin geskryf word, gee VOLLE krediet aan die kandidaat. Punt 15.1 geld steeds.

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

15.4 **Gebruik van kognitiewe werkwoorde en toekenning van punte:**

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

- Feit 2 punte (of soos aangedui in die nasienriglyne)
- Verduideliking 1 punt

Die 'feit' en 'verduideliking' word apart in die nasienriglyne gegee om die toekenning van punte te vergemaklik.

15.4.2 Indien die getal feite nie gespesifiseer word nie, moet puntetoekenning gelei word deur die aard van die vraag en die maksimum punte in die nasienriglyne toegeken.

15.5 **EEN punt kan toegeken word vir antwoorde wat maklik is om te herroep, wat een woord as antwoord vereis of wat direk aangehaal word uit 'n scenario/gevallestudie. Dit is spesifiek van toepassing op AFDELING B EN C (waar van toepassing).**

16. **AFDELING C**

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

Inleiding	**Maksimum: 32**
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	**8**
TOTAAL	**40**

16.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg	Is daar 'n inleiding, inhoud en 'n gevolgtrekking?	**2**
Ontleding en vertolking	Is die kandidaat in staat om die vraag in opskrifte/sub-opskrifte te ontleed/korrek te interpreteer sodat begrip van wat gevra word, getoon word? Punte toegeken volgens die onderstaande gids: Alle opskrifte geadresseer: 1 (Een 'A') Interpretasie (16 tot 32 punte): 1 (Een 'A')	**2**
Sintese	Is daar relevante besluite/feite/antwoorde gemaak wat op die vrae gebaseer is? Punte toegeken volgens die onderstaande gids: Geen relevante feite: 0 (Twee '-S') 'n Paar relevante feite: 1 (Een '-S') Slegs relevante feite: 2 (Geen '-S') 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. 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. 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 NUL punt toe vir sintese.	**2**
Oorspronklikheid	Is daar bewyse van voorbeelde, aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings?	**2**
	TOTAAL VIR INSIG:	**8**
	TOTAAL VIR FEITE:	**32**
	TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32):	**40**

LET WEL:
1. **Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat herhaal word uit die inleiding en gevolgtrekking nie.**
2. **Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde INLEIDING en GEVOLGTREKKING nie voorkom nie.**
3. **Geen punte sal toegeken word vir uitleg as die opskrifte INLEIDING en GEVOLGTREKKING/SLOT nie deur 'n verduideliking ondersteun word nie.**

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

16.4 Die komponente van insig word aan die einde van die voorgestelde antwoord/ nasienriglyne vir elke vraag aangedui.

16.5 Sien alle relevante feite na totdat die SUBMAKS/MAKS punte vir elke onderafdeling behaal is. Skryf SUBMAKS/MAKS nadat maksimum punte behaal is.

16.6 Aan die einde van elke opstel, dui die toekenning van punte vir feite en punte vir insig soos volg aan:
(S – Struktuur, A – Ontleding, S – Sintese, O – Oorspronklikheid)
soos in die tabel hieronder aangedui.

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

16.7 Wanneer punte vir feite toegeken word, neem kennis van die submaksimum wat aangedui word, veral as kandidate nie dieselfde subopskrifte gebruik nie. Onthou opskrifte en subopskrifte word aangemoedig en dra by tot insig (struktuur/logiese vloei/volgorde) en dui duidelikheid van denke aan.
(Sien PUNTE-UITEENSETTING aan die einde van elke vraag).

16.8 Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/vertolk, kry hy/sy steeds punte vir uitleg/struktuur.

16.9 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.

16.10 16.10.1 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir frases/sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.

16.10.2 Met ingang November 2015, sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon word nie. Punte (√) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie√ waar ondernemings poog om nuwe produkte in bestaande markte bekend te stel.'√
Dit sal deur die aard en konteks van die vraag, sowel as die kognitiewe werkwoord wat gebruik is, gelei word.

16.11 Met ingang November 2017, sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite in die nasienriglyne as opskrifte getoon, nie noodwendig vir elke vraag geld nie. Dit sal deur die aard van die vraag bepaal word.

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 1.1.1 C√√
1.1.2 D√√
1.1.3 B√√
1.1.4 A√√
1.1.5 A√√
1.1.6 A√√
1.1.7 B√√
1.1.8 D√√
1.1.9 A√√
1.1.10 D√√ (10 x 2) **(20)**

1.2 1.2.1 strategie√√
1.2.2 aftree-annuïteite√√
1.2.3 taal√√
1.2.4 by√√
1.2.5 afgedank√√ (5 x 2) **(10)**

1.3 1.3.1 F√√
1.3.2 G√√
1.3.3 I √√
1.3.4 H√√
1.3.5 A√√ (5 x 2) **(10)**

TOTAAL AFDELING A: 40

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 1	PUNTE
1.1	20
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	40

AFDELING B

Sien SLEGS die EERSTE DRIE antwoorde na.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

2.1 **Pilare van BBSEB**

Opsie 1

- Eienaarskap√
- Bestuur√
- Indiensnemingsgelykheid/-billikheid√
- Vaardigheidsontwikkeling√
- Ondernemingsontwikkeling√
- Verskaffers ontwikkeling/Voorkeurverkryging√
- Sosio-ekonomiese ontwikkeling/Korporatiewe maatskaplike investering√

OF

Opsie 2

- Eienaarskap√
- Bestuur en beheer√
- Vaardigheidsontwikkeling√
- Ondernemings en verskaffersontwikkeling√
- Sosio-ekonomiese ontwikkeling√

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

2.2 **Rol van SOOOs (SETAs)**

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

Maks (8)

2.3 **Besigheidsektore/Besigheidsomgewings**

2.3.1 Primêre sektor√√ (2)

Motivering
Duka Myne spesialiseer in die ontginning van platinum.√ (1)
LET WEL: Ken geen punte toe vir die motivering indien diebesigheidsektor verkeerd geïdentifiseer is.

Maks (3)

2.3.2 **Klassifikasie van uitdagings en die mate van beheer**

UITDAGINGS (2.3.2)	**BESIGHEIDS-OMGEWINGS (2.3.3)**	**MATE VAN BEHEER (2.3.4)**
1. Hulle verskaffers van myntoerusting het hulle pryse met meer as 20% verhoog.√	- Mark-omgewing√	- Gedeeltlike/ Beperkte/Min beheer/ Geen beheer, maar kan beïnvloed√
2. Die toesighouer het nie ŉ goeie werksverhouding met sy werknemers nie.√	- Mikro-omgewing√	- Volle beheer√
3. DM kan nie meer hul produkte uitvoer nie weens 'n verhoging in die wisselkoers.√	- Makro-omgewing√	- Geen beheer√
Maks (3)	**Maks (3)**	**Maks (3)**

LET WEL: 1. Geen punte word toegeken indien die uitdagings nie volledig uit die scenario aangehaal is nie.
2. Geen punte vir besigheidsomgewings word toeken indien dit nie met die uitdagings skakel nie.
3. Ken punte vir besigheidsomgewings toe selfs as die aanhaling nie volledig is nie.
4. Die mate van beheer moet met die besigheidsomgewing skakel.
5. Geen punte word toegeken vir die mate van beheer indien die besigheidsomgewing nie genoem is nie.
6. Die volgorde mag verskillend wees.

Maks (9)

2.4 **Soorte diversifikasie strategieë**
- Konsentriese/Verwante diversifikasie√√
  - Die onderneming voeg 'n nuwe produk/diens wat verwant is aan huidige produkte en wat aantreklik vir nuwe klante kan wees.√
  - Vind plaas wanneer 'n besigheid sy produkreeks en markte wil vergroot.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met konsentriese/ verwante as 'n diversifikasie strategie.

Strategie (2)
Beskrywing (1)
Submaks (3)

- Horisontale diversifikasie√√
  - o Die besigheid voeg nuwe produkte of dienste wat geen verband het met huidige produkte nie, maar wat aanloklik vir huidige klante kan wees.√
  - o Vind plaas wanneer 'n besigheid 'n ander besigheid oorneem of saamsmelt wat op dieselfde produksievlak is, maar 'n ander produk aanbied.√
  - o Enige ander relevante antwoord wat verband hou met horisontale diversifikasie as ‘n diversifikasie strategie.

Strategie (2)
Beskrywing (1)
Submaks (3)

- Konglomerate/Onverwante diversifikasie√√
  - o Die besigheid voeg nuwe produkte of dienste by wat glad nie verwant is aan huidige produkte nie, maar wat vir nuwe groepe klante aanloklik kan wees.√
  - o Konglomerate/Onverwante diversifikasie beteken dat 'n besigheid groei met nuwe produkte, dienste en markte.√
  - o Enige ander relevante antwoord wat verband hou met konglomerate/ onverwante diversifikasie as ‘n diversifikasie strategie.

Strategie (2)
Beskrywing (1)
Submaks (3)
Maks (9)

LET WEL: Merk slegs die eerste DRIE.

2.5 **Doel van WBDV**
- Dwing/Bepaal basiese diensvoorwaardes√ 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 Arbeids-organisasie 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 (6)

2.6 **Wetgewing**

2.6.1 - Wet op Gelyke Indiensneming, 1998 (Wet 55 van 1998)/Wet op Gelyke Indiensneming/WGI.√√

(2)

Motivering
Mense met gestremdhede is aangemoedig om vir hierdie vakante pos aansoek te doen.√ (1)
LET WEL: Ken geen punte toe vir die motivering indien die Wet verkeerd geïdentifiseer is. **Maks (3)**

2.6.2 **Impak van WGI op besighede**

Positiewe

- Bevorder gelyke geleenthede√ en regverdige behandeling met indiensneming.√
- Moedig konsultasie√ tussen werkgewer en werknemers aan.√
- Motiveer werknemers√, omdat die arbeidsmag meer divers/verteenwoordigend/ inklusief is.√
- Aanstellingsproses is duidelik uiteengesit√, dus is alle partye deeglik ingelig.√
- Voorkom onregverdige diskriminasie√, omdat dit verseker dat die arbeidsmag die demografie van die land verteenwoordig/ bevorderdiversiteit in die werksplek.√
- Dit skep 'n raamwerk√ van aanvaarbare indiensnemingspraktyke/regstellende aksie maatreëls.√
- Bevorder die implementering van regstellende aksie√ om die ongelykhede van die verlede reg te stel.√
- Diversiteit/Inklusiwiteit kan in die werkplek√ bereik word.√
- Besighede is in 'n beter posisie om kontrakte√ met die regering te beding√/ Positiewe impak√ op SEB tellings vir besighede.√
- Gesertifiseerde psigometriese toetse kan gebruik word√ om aansoekers/ werknemers te assesseer om te verseker dat die geskikte kandidaat aangestel word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van die WGI op besighede.

EN/OF

Negatiewe

- Verhoogde administratiewe las√, omdat besighede elke tweede jaar gelyke indiensnemingsverslae moet opstel/indien.√
- Baie duur om iemand op te lei/aan te stel√ wat min van die Wet weet.√
- Ander groepe kan dalk nie die kennis/vaardighede/ondervinding van die GI-aanstelling respekteer nie√, en dit kan lei tot konflik.√
- Boetes/Strafbetalings vir 'n besigheid wat nie die wet nakom nie√ kan die besigheid duur te staan kom.√
- Werkgewers moet een of meer senior bestuurders aanstel om die implementering van die plan te verseker√, wat lei tot verhoogde salarisuitgawes.√
- Besighede moet 'n voldoeningsertifikaat indien√ voordat hulle sake met staatsin-stellings kan doen.√
- Besighede is soms onder druk om 'n onbevoegde GI-persoon aan te stel√ om aan GI vereistes te voldoen.√
- Soms word poste nie gevul nie√, omdat daar nie geskikte GI-kandidate beskik-baar is nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van die WGI op besighede.

LET WEL: Aanvaar relevante feite indien die Wet/WGI foutiewelik as antwoord in in VRAAG 2.6.1 geidentifiseer is. **Maks (8)**

2.7 **Stappe om 'n strategie te evalueer**

- Ondersoek die onderliggende basis van 'n besigheidstrategie.√√
- Kyk vorentoe en agtertoe in die implementeringsproses.√√
- Vergelyk die verwagte werkprestasie met die werklike werkprestasie.√√
- Meet besigheidsprestasie 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.√√
- Oorweeg die invloed van die strategiese implementering in die interne en eksterne omgewings van die besigheid.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die stappe in die evaluering van 'n strategie.

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

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	4
2.2	8
2.3.1	3
2.3.2	3
2.3.3	3
2.3.4	3
2.4	9
2.5	6
2.6.1	3
2.6.2	8
2.7	10
TOTAAL	60

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

3.1 **Voorbeelde van versekerbare risiko's**

- Diefstal√
- Getrouheidsversekering√
- Inbrake√
- Geld in transito√
- Vuur√
- Natuurlike rampe/Storms/Wind/Reën/Hael√
- Skade aan/Verlies van bates/voertuie/toerusting/geboue/persele√
- Beserings op persele√
- Enige ander relevante voorbeeld wat verband hou met versekerbare risiko's.

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na. **(3x1) (3)**

3.2 **Regte van gewone aandeelhouers**

- Aandeelhouers het die reg om:
    - te stem by die Algemene Jaarvergadering.√√
    - die Algemene Jaarvergadering by te woon om meer van die maatskappy se prestasie uit te vind.√√
    - interim en jaarlikse verslae te ontvang.√√
    - eise op die maatskappy se bates in te dien in die geval van bankrotskap nadat al die krediteure en voorkeuraandeelhouers betaal is.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met regte van gewone aandeelhouers.

LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na. **(2x2) (4)**

3.3 **Leierskapsteorieë**

3.3.1 Situasionele leierskapsteorie√√ **(2)**

3.3.2 **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.√
- Doeltreffende toepassing van hierdie teorie kan leiers in staat stel√ om hul doel-witte te bereik.√
- Verhoudinge tussen leiers en werknemers√ is gebaseer op wedersydse vertroue/ respek/lojaliteit/integriteit/eerlikheid.√
- Leiers het die vermoë om 'n situasie te 'lees'/die gepaste persone in die regte posisies te plaas√ om take suksesvol af te handel.√
- Leiers analiseer groepslede/doelwitte/tydsbeperkinge√, en gebruik dan 'n gepaste/relevante leierskapstyl.√
- 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.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die situasionele leierskapsteorie.

LET WEL: Aanvaar relevante feite indien die situasionele leierskapsteorie verkeerdelik in VRAAG 3.3.1 geïdentifiseer is. **Maks (8)**

3.4 **Onderskeid tussen ’n privaat maatskappy en ’n publieke maatskappy**

PRIVAAT MAATSKAPPY	PUBLIEKE MAATSKAPPY
- Mag nie aandele√ aan die algemene publiek aanbied nie.√	- Verkoop aandele aan die publiek√ op die Johannesburgse Sekuriteitebeurs/ JSE.√
- Aandele√ is nie vrylik verhandelbaar nie.√	- Aandele√ is vrylik verhandelbaar.√
- Minium van een direketur.√	- Minimum van drie direkteure.√
- Naam moet eindig√ met Eiendoms Beperk/(Edms) Bpk.√	- Naam moet eindig√ met Beperk/Bpk.√
- Finansiële state hoef nie geoudit√ en gepubliseer te word nie.√	- Jaarlikse finansiële state moet geoudit√ en gepubliseer word.√
- Hoef nie 'n prospektus te publiseer nie√, aangesien dit nie aandele aan die publiek kan verhandel nie.√	- Moet 'n prospektus registreer en publiseer√ by die Kommissie vir Maatskappye en Intellektuele Eiendom/KMIE.√
- Die maatskappy hoef nie die minimumsubskripsie/minimum aandele√ uit te reik nie.√	- Moet eers die minimumsubskripsie uitreik√, voordat die maatskappy met sake kan begin.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n privaat maatskappy.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n publieke maatskappy.
Submaks (4)	Submaks (4)

LET WEL:
1. **Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.**
2. **Verskille moet duidelik wees maar hoef nie gekoppel te wees nie.**
3. **Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe indien verskille nie duidelik is nie/Sien privaat maatskappy of publieke maatskappy na.**

Maks (8)

3.5 **Beleggings**

3.5.1 **Enkelvoudige rente**

FORMULE: Rente = H x R x T √

R30 000√ x 12% x 2 jaar√ = R7200√

LET WEL:
1. **Ken volpunte toe (3) as die antwoord korrek is en geen bewerkinge word gewys nie.**
2. **Indien bewerkinge korrek getoon is, maar die finale antwoord is verkeerd, ken 'n maksimum van TWEE punte toe.**
3. **Indien die antwoord verkeerd is, ken 'n maksimum van EEN punt toe vir die verstaan van konsep en metode.**
4. **Indien geen bewerkinge gewys word nie en die antwoord is verkeerd, word NUL punte toegeken.**

Maks (3)

3.5.2 **Saamgestelde rente**

Opsie 1
Jaar 1: R30 000√ x 12% = R3600 √
Jaar 2: R33 600√ x 12% = R4032√
Totale rente = R7632 √

OF

Opsie 2
FORMULE: H x $(1 + r)^n$√
R30 000√ x $(1+12/100)^2$ √
R30 000 x $(1.12)^2$ =R37 632√
Totale rente = R37 632- R30 000
= R7632√

LET WEL: 1. Ken volpunte toe (4) as die antwoord korrek is en geen bewerkinge word gewys nie.
2. Indien bewerkinge korrek getoon is, maar die finale antwoord is verkeerd, ken 'n maksimum van DRIE punte toe.
3. Indien die antwoord verkeerd is, ken 'n maksimum van EEN punt toe vir die verstaan van konsep en metode.
4. Indien geen bewerkinge gewys word nie en die antwoord is verkeerd, word NUL punte toegeken.

Maks (4)

3.5.3 **Beste beleggingsopsie**
Saamgestelde rente√√ (2)
Motivering
Saamgestelde rente opbrengs van R7 632 is hoër as die enkelvoudige rente/ Ronnete verdien rente op opgelope rente.√ (1)
LET WEL: Ken geen punte toe vir die motivering indien die beste beleggingsopsie nie geïdentifiseer is nie. **Maks (3)**

3.6 **Beginsels van versekering**
Skadeloosstelling/Indemnifikasie√√
- Gewoonlik van toepassing op korttermynversekering, waar die versekerde vergoed word vir gespesifiseerde/bewese skade/verlies.√
- Versekeraar stem in om die versekerde te vergoed vir skade/verliese wat in die kontrak aangedui is, in ruil vir premies wat die versekerde aan die versekeraar betaal.√
- Beskerm die versekerde teen die gespesifiseerde gebeurtenis wat kan gebeur.√
- Uitbetalings van versekeringsmaatskappye/versekeraar sal slegs gemaak word, as daar bewyse is dat die gespesifiseerde gebeurtenis plaasgevind het/as die versekerde die bedrag van die verlies/skade kan bewys.√
- Die bedrag van skadeloosstelling/vergoeding is beperk tot die bedrag van die bewese verlies/skade, selfs al is die bedrag hoër in die polis/versekeringskontrak.
- Versekerde moet in dieselfde posisie as voor die verlies/skade plaasgevind het, geplaas word√/Die versekerde mag nie wins maak uit versekering nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met skadeloosstelling/ indemnifikasie as 'n beginsel van versekering.

Beginsel (2)
Bespreking (1)
Submaks (3)

Sekuriteitstelling/Sekerheid√√
- Van toepassing op langtermynversekering waar die versekeraar onderneem om 'n ooreengekome bedrag uit te betaal in die geval van lewensverlies.√
- 'n Voorafbepaalde bedrag sal uitbetaal word wanneer die versekerde 'n voorafbepaalde ouderdom bereik/beseer raak weens 'n voorafbepaalde gebeurtenis.√
- Doel is om finansiële sekerheid/sekuriteit te voorsien aan die versekerde by aftrede/die afhanklikes van die oorledene.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met sekuriteitstelling/sekerheid as 'n beginsel van versekering.

Beginsel (2)
Bespreking (1)
Submaks (3)

Uiterste goeie trou√√
- Versekerde moet eerlik wees wanneer besonderhede by die sluit van die versekeringskontrak verskaf word.√
- Albei partye/ versekeraar en versekerde moet alle relevante feite bekend maak.√
- Versekerde moet alle inligting wat die omvang van risiko's beïnvloed, bekend maak.√
- Akkurate/Ware besonderhede/inligting moet verskaf word by die indien van eise.√
- Enige ander relevante antwoord wat met verband hou uiterste goeie trou as 'n beginsel van versekering.

Beginsel (2)
Bespreking (1)
Submaks (3)

Versekerbare belang √√
- Versekerde moet bewys dat hy/sy finansieel sal verloor, indien die versekerde objek beskadig/verlore is of ophou om te bestaan.√
- 'n Versekerbare belang moet in finansiële terme uitgedruk word.√
- Versekerde moet 'n wettige verhouding met 'n versekerde objek in die kontrak hê.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met versekerbare belang as 'n beginsel van versekering.

Beginsel (2)
Bespreking (1)
Submaks (3)

LET WEL: Sien slegs die eerste TWEE (2) na. **Maks (6)**

3.7 **Tipe visuele hulpmiddel**

3.7.1 Uitdeelstukke/strooibiljette/brosjures√√ (2)

Motivering

Harde kopieë van sy planne is vir toekomstige verwysing versprei.√ (1)

LET WEL: Ken geen punte toe vir die motivering indien visuele hulpmiddel verkeerd geïdentifiseer is. **Maks (3)**

3.7.2 **Impak van uitdeelstukke/strooibiljette/brosjures**

Positiewe

- Betekenisvolle uitdeelstukke kan aan die begin van die aanbieding uitgedeel word√ om aandag te trek/deelname aan te moedig.√
- Notas/Hardekopieë van die voorlegging kan aan die einde van die voorlegging uitgedeel word√ as 'n herinnering van die kernfeite van die voorlegging.√
- Bykomende inligting, bv. kontakbesonderhede/pryslyste kan uitgedeel word√ om die besigheid se dienste bekend te stel.√
- Bruikbare inligting vir die verbetering van die volgende aanbieding kan verkry word√ wanneer die gehoor terugvoer-vraelyste voltooi aan die einde van die aanbieding.√
- Dit is maklik om uitdeelstukke op te dateer√ met onlangse inligting of ontwikkelings.√
- Notas kan met elektroniese skyfies vergelykword√ om die akkuraadheid te bekragtig. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van uitdeelstukke/strooibiljette/brosjures as 'n visuele hulpmiddel.

EN/OF

Negatiewe

- Uitdeelstukke kan nie met oudiomateriaal gekombineer word nie√, daarom fokus dit slegs op die visuele aspekte van die ondersteuningsmateriaal.√
- Die uitdeel van materiaal aan die begin van die aanbieding√ kan die gehoor se aandag aftrek.√
- Aangesien dit slegs die kerninligting opsom√, kan sommige detail verlore raak/uitgelos word.√
- Gedrukte materiaal is duur√ en dit is maklik om hardekopieë te verloor.√
- Verhoog die risiko van ongemagtigde duplisering/gebruik√ van vertroulike inligting.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van uitdeelstukke/strooibiljette/brosjures as 'n visuele hulpmiddel.

LET WEL: Aanvaar relevant feite indien die visuele hulpmiddel foutiewelik in antwoord VRAAG 3.7.1 geïdentifiseer is.

Maks (8)

3.7.3 **Beantwoord vrae op 'n professionele manier**

- Sipho behoort deur die hele terugvoer sessie te staan.√√
- Wees beleefd/selfversekerd/vriendelik wanneer vrae beantwoord word.√√
- Maak seker dat elke vraag/opmerking verstaan word voordat daarop gereageer word/herbewoord vrae indien onseker.√√
- Hy behoort eers goed te luister en dan te reageer.√√
- Verskaf terugvoering so gou as moontlik nadat die vraag gestel is of na die sessie.√√
- Wees reguit/eerlik/opreg wanneer vrae beantwoord word.√√
- Gebruik eenvoudige taal om voorbeelde in die aanbieding te ondersteun.√√
- Hou antwoorde kort en bly by die punt.√√
- Maak verskoning/erken sy foute indien dit deur die gehoor uitgwys word.√√
- Moedig vrae vanuit die gehoor/belggers aan.√√
- Spreek altyd die vrae aan, nooit die persoon nie.√√
- Gee erkenning vir goeie vrae om die gehoor aan te moedig om vrae te vra.√√
- Sipho behoort nie self in 'n debat betrokke te raak wanneer hy op vrae reageer nie.√√
- Hy behoort nie vrae te ontduik/vermy as hy nie die antwoord ken nie, maar eerder terugvoer daaroor op 'n later stadium beloof.√√
- Spreek die volle gehoor/al die beleggers aan en nie net die persoon wat die vraag gevra het nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met faktore wat oorweeg moet word om vrae professioneel te beantwoord.

Maks (8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 3	PUNTE
3.1	3
3.2	4
3.3.1	2
3.3.2	8
3.4	8
3.5.1	3
3.5.2	4
3.5.3	3
3.6	6
3.7.1	3
3.7.2	8
3.7.3	8
TOTAAL	60

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 **Oorsake van konflik in die werkplek**

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

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste VYF (5) na.
2. Aanvaar voorbeelde **(5 x 1) (5)**

4.2 **Voordele van diversiteit in die werkplek**

- Arbeidsmag-diversiteit verbeter 'n besigheid se vermoë om probleme op te los/ markte te vernuwe/diverse markte te ondersoek.√√
- Werknemers waardeer mekaar se diversiteit en leer om by mekaar aanklank te vind/te kommunikeer oor grense van verskeidenheid.√√
- Diversiteit in die werkplek verbeter moraal/motivering.√√
- Werknemers toon groter lojaliteit aan die besigheid, omdat hulle voel dat hulle gerespekteer/aanvaar/verstaan word.√√
- Diverse arbeidsmag kan besighede 'n mededingende voordeel gee, omdat hulle beter dienste as ander kan lewer.√√
- Dit maak goeie besigheidsin/verbeter winsgewendheid as verskille gerespekteer/diversiteit getoon word.√√
- Diverse besighede verseker dat hul beleide/praktyke elke werknemer bemagtig om sy/haar beste te lewer/volle potensiaal bereik.√√
- Belanghebbendes evalueer besighede al hoe meer op hoe hulle diversiteit in die werkplek hanteer/bestuur.√√
- Werknemers uit verskillende agtergronde bring verskillende perspektiewe na die besigheid.√√
- 'n Diverse arbeidsmag stimuleer debat oor nuwe/beter maniere om dinge gedoen te kry.√√
- Werknemers verteenwoordig verskeie groepe en is beter in staat om verbruikers se behoeftes te identifiseer/bevredig.√√
- Besighede met 'n diverse arbeidsmag het waarskynlik 'n beter openbare beeld en kan meer klante lok.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met voordele van 'n diverse arbeidsmag. **Maks (8)**

4.3.1 **Stadia van spanontwikkeling uit die scenario**

STADIA VAN SPANONTWIKKELING	MOTIVERING
1 Storm/Bestorming√√	Josiah het altyd die ander lede se idees en opinies bevraagteken omdat hy die spanleier wou wees.√
2 Normering/Stel van norme/ Skikking en versoening√√	Die spanlede het uiteindelik saamgestem en konsensus oor die pad vorentoe bereik.√
Submaks (4)	Submaks (2)

LET WEL: 1. Geen punte moet toegeken word vir die motivering indien die stadiums van spanontwikkeling verkeerd geïdentifiseer is nie.
2. Ken punte toe vir die stadia van ontwikkeling selfs as die motivering onvolledig is.

Maks (6)

4.3.2 **Ander stadiums van spanontwikkeling**

Vorming√√
- Individue samel inligting/indrukke in oor mekaar/die omvang van die taak en hoe om dit te benader.√
- Dis 'n gemaklike stadium om in te wees.√
- Individue fokus daarop om met roetine-take besig te wees, soos spanorganisering/wie doen wat/wanneer vergader gaan word√, ens.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met vorming stadium van spanontwikkeling.

Stadium (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

Prestasie/Werkverrigting/Werk as 'n span na 'n doel √√
- Spanlede is bewus van strategieë en doelwitte van die span.√
- Hulle het rigting sonder inmenging van die spanleier.√
- Prosesse en strukture is vasgestel.√
- Leiers delegeer en hou toesig oor die prosesse en prosedures.√
- Alle spanlede is nou bekwaam, onafhanklik en in staat om die besluitnemings-proses sonder toesig te hanteer.√
- Verskille tussen spanlede word waardeer en gebruik om die span se prestasie te verbeter.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met prestasie/werkverrigting/ werk as ‘n span na ‘n doel, van spanontwikkeling.

Stadium (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

Ontbinding/Treurtydperk √√
- Die fokus is op die voltooiing van die taak/afsluiting van die projek.√
- Die ontbinding van die span kan traumaties wees, omdat spanlede dit moeilik mag vind om weer as individue te funksioneer.√
- Alle take moet voltooi word voordat die span finaal uitmekaar kan gaan.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met ontbinding/treurtydperk van spanontwikkeling.

Stadium (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.
2. Geen punte word toegeken vir Stormstadium /Bestorming/ Normering/Stel van norme/Skikking en versoening soos geïdentifiseer in VRAAG 4.3.1 nie.

Maks (9)

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

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

Maks (8)

4.5 **Toepassing van die kragveldontledingstegniek**

- Beskryf die huidige situasie/probleem√ en verwagte situasie.√
- Lys al die dryfkragte/kragte vir en remkragte/kragte teen√ wat verandering sal ondersteun en teenstaan.√
- Ken punte toe aan elke krag√ deur gebruik te maak van 'n numeriese skaal, waar 1 swak en 5 sterk is.√
- Weeg die positiewe en die negatiewe op√ en besluit of die projek lewensvatbaar is.√
- Kies die krag√ met die hoogste punt as die oplossing.√
- Indien die projek lewensvatbaar is√, vind maniere om kragte vir verandering te verhoog.√
- Identifiseer prioriteite√ en ontwikkel 'n aksieplan.√
- Enige ander antwoord wat verband hou met die toepassing van die kragveldontledingstegniek om komplekse besigheidsprobleme op te los.

Maks (6)

4.6 **Moeilike persoonlikhede**

4.6.1 **Tipe persoonlikehede uit die scenario**

WERKNEMERS	SOORT MOEILIKE PERSOONLIKHEID	MOTIVERING
Albert	Deskundige√√	'n Werknemer met baie ervaring in die vervoerbedryf, weier om instruksies deur bestuur te aanvaar.√
Njabulo	Aggressief√√	Die toesighouer by LSS argumenteer en baklei altyd met die kliënte.√
	Submaks (4)	Submaks (2)

LET WEL: Ken geen punte toe vir die motivering indien die soort moeilike persoonlikheid verkeerd geïdentifiseer is. **Maks (6)**

4.6.2 **Hantering van moeilike persoonlikhede in die scenario geïdentifiseer**

Moeilike soort persoonlikheid	Strategie om moeilike persoonlikheid te hanteer
- Deskundige	- Wees ferm en selfgeldend.√√ - Moet hulle nie beskuldig dat hulle verkeerd is en sodoende by hulle gedrag betrokke raak nie.√√ - Ken jou feite.√√ - Enige ander relevante strategie wat verband met die hantering van ‘n deskundige. Submaks (2)
- Aggressief	- Laat toe dat hulle praat en afblaas.√√ - Wees ferm, maar moenie hulle aanval nie.√√ - Moenie toelaat dat hulle vyandig is teenoor andere nie.√√ - Enige ander relevante strategie wat verband hou met die hantering van 'n aggressiewe persoon. Submaks(2)

LET WEL: 1. Sien SLEGS die EERSTE strategie vir elke moeilike tipe persoonlikheid na.

2. Strategieë moet met die korrekte geïdentifiseerde persoonlikheid in VRAAG 4.6.1 verband hou.
3. Ken punte toe vir strategieë wat op die motivering uit die scenario gebaseer is.
4. Die tipe persoonlikheid kan in enige volgorde wees. **Maks (4)**

4.7 **Maniere om sosialeregte in die werkplek te bevorder**

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

LET WEL: Moet nie maniere wat mense- en/of ekonomiese regte bevorder, aanvaar nie. **Maks (8)**
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 4	PUNTE
4.1	5
4.2	8
4.3.1	6
4.3.2	9
4.4	8
4.5.	6
4.6.1	6
4.6.2	4
4.7	8
TOTAAL	60

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

5.1 **Bronne van interne werwing**

- Interne e-posse/Intranet/webblad aan personeel√
- Mededeling (Word of mouth)√
- Besigheidsnuusbriewe/sirkulêre√
- Interne/bestuur verwysings√
- Kennisgewingsborde√
- Internebulletins√
- Aanbevelings van huidige werknemers√
- 'Head hunting' binne in die besigheid/organisissie se databasis√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met bronne van interne werwing.

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na. (4x1) (4)

5.2 **Doel van induksie**

- Stel nuwe werknemers bekend aan bestuur/kollegas om verhoudinge met medewerkers op verskillende vlakke te vestig.√√
- Skep geleenthede vir nuwe werknemers om verskillende departemente te beleef/ondersoek.√√
- Verduidelik veiligheidsregulasies en reëls, sodat nuwe werknemers hul rolle/ verantwoordelikheid in hierdie opsig sal verstaan.√√
- Kommunikeer inligting oor die Sipho Handelaars se produkte/dienste.√√
- Gee nuwe werknemers die geleentheid om vrae te vra wat hulle sal gerus stel/op hul gemak stel/stres/bekommernisse/onsekerhede sal verminder.√√
- Laat nuwe werknemers welkom voel deur hulle aan hul fisiese werksomgewing/-spasie bloot/bekend te stel.√√
- Gee nuwe werknemers 'n toer/inligting oor die uitleg van die geboue/kantoor.√√
- Verbeter vaardighede deur indiensopleiding.√√
- Stel nuwe werknemers bekend aan die organisasiestruktuur/hul toesighouers.√√
- Verseker dat werknemers hul rol/verantwoordelikhede verstaan, sodat hulle meer effektief/produktief sal wees.√√
- Kommunikeer besigheidsbeleid ten opsigte van etiese/professionele gedrag/ prosedures/indiensnemingskontrak/voorwaardes vir indiensneming√√, ens.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van induksie.

Maks (8)

5.3 **Onderhoud**

5.3.1 **Rol van die onderhoudvoerder en aansoeker uit die scenario**

ROL	AANHALINGS
Onderhoudvoerder/ Elzette	1. Kandidate het dieselfde hoeveelheid tyd gekry.√ 2. Hulle antwoorde is opgeneem.√
Aansoeker/ Kandidate	1. Alle kandidate het selfvertroue getoon.√ 2. Het vrae gevra om duidelikheid te kry.√

LET WEL: Ken geen punte toe vir antwoorde wat nie uit die scenario aangehaal is nie. **Maks (4)**

5.3.2 **Rol van die onderhoudvoerder/Elzette tydens die voorbereiding vir 'n onderhoud**

- Die onderhoudvoerder/Elzette behoort 'n kernstel vrae√, gebaseer op die vaardighede/kennis/vermoëns wat vereis word, op te stel.√
- Sy behoort elke kandidaat se aansoekvorm na te gaan/lees om CVs te verifieer√ vir enige inligting wat meer verduideliking mag vereis.√
- Bespreek en berei die lokaal√ vir die onderhoude voor.√
- Stel die onderhoudsdatum vas√ en verseker dat alle onderhoude, sover moontlik, op dieselfde datum plaasvind.√
- Stel al die gekortlyste kandidate in kennis√ van die datum en plek van die onderhoud.√
- Beplan die program vir die onderhoud√ en bepaal die tyd wat aan elke kandidaat toegewys moet word.√
- Stel die paneellede, wat die onderhoude gaan voer, in kennis√ van die datum en plek van onderhoude.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van die onderhoudvoerder/Elzette wanneer vir die onderhoud voorberei word. **Maks (8)**

5.4 **Onderskeid tussen posbeskrywing en posspesifikasie**.

Posbeskrywing	Posspesifikasie.
- Beskryf pligte/ verantwoordelikhede/ van 'n spesifieke pos/Opsomming√ van die soort/aard van die pos.√	- Beskryf die minimum aanvaarbare persoonlike kwaliteite/vaardighede/ kwalifikasies√ benodig vir die pos.√
- Geskrewe beskrywing van die pos√ en sy vereistes.√	- Geskrewe beskrywing van spesifieke kwalifikasies/vaardighede/ondervinding√ benodig vir die pos.√
- Beskryf sleutel prestasie-areas vir 'n spesifieke pos,√ bv. postitel/ werksomstandighede/verhouding van die pos met ander poste in die besigheid,√ ens.	- Beskryf sleutelvereistes vir die persoon wat die pos moet vul√, bv. formele kwalifikasies/bereidwilligheid om te reis/ongereelde werksure,√ ens.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met posbeskrywing	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met posspesifikasie
Submaks (4)	Submaks (4)

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
2. Verskille moet duidelik wees maar hoef nie gekoppel te wees nie.
3. Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe indien verskille nie duidelik is nie/Sien posbeskrywing of posspesifikasie na. 4.Ken EEN punt ELK toe vir 'n voorbeeld van posbeskrywing en posspesifikasie.

Maks (8)

5.5 **Totale Gehaltebestuur**

5.5.1 **TGB-elemente**

TGB-ELEMENTE	AANHALING
1. Deurlopende verbetering van prosesse en stelsels.√√	- Hulle gradeer hul produksieproses gereeld op om voor hulle mededingers te bly.√
2. Totale kliënte/klante-tevredenheid.√√	- Klante word altyd gevra om terugvoering oor hulle produkte te gee.√
Submaks (4)	Submaks (2)

LET WEL: Ken geen punte toe vir aanhaling indien die TGB-element verkeerd geïdentifiseer is.

Maks (6)

5.5.2 **Impak van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels op groot besighede**

Positiewe

- SLB het meer hulpbronne√ om gehalteprestasie in elke eenheid te beheer.√
- Genoeg kapitaalbronne is beskikbaar√ vir nuwe toerusting wat nodig is vir prosesse en stelsels.√
- SLB het 'n persoon wat toegewyd is aan√ die verbetering van prosesse en stelsels.√
- Bereid om risiko te neem op/nuwe prosesse en stelsels uit te toets√ omdat hulle die invloed van finansiële verliese kan absorbeer.√
- Hulle kan dit bekostig om dienste van die gehaltesirkels te gebruik,√ om voor mededingers te bly.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels op groot besighede/SLB.

EN/OF

Negatiewe

- Grootskaal vervaardiging√ kan gehaltebeheer bemoeilik.√
- Dit neem tyd om prosesse en stelsels in SLB te implementeer,√ want kommunikasie/inkoop kan die proses vertraag.√
- Risiko dat dele van die besigheid√ wat eintlik goed werk, kan verander word.√
- Nie alle negatiewe terugvoering van werknemers en klante gaan akkuraat wees nie,√ wat daartoe kan lei dat verkeerde/onnodige veranderings aan stelsels en prosesse gemaak word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels op groot besighede/SLB.

OF

Impak van totale kliënte/klante-tevredenheid op groot besighede

Positiewe

- SLB gebruik marknavorsing/klante opnames√ om klante-tevredenheid te meet/monitor/klante se behoeftes te ontleed.√
- Bemark deurlopend√ die maatskappy se positiewe beeld.√
- Kan 'n toestand van totale klante-tevredenheid bereik, indien besighede gesonde besigheidspraktyke volg√ wat alle belanghebbendes/rolspelers insluit.√
- Streef daarna om klante te verstaan en aan hul verwagtinge te voldoen√ deur kruisfunksionele spanne in kritiese prosesse daar te stel.√
- Verseker dat kruisfunksionele spanne hul kernbevoegdhede verstaan√ en dit ontwikkel/versterk.√
- Kan lei tot groter verbruiker retensie/lojaliteit√ en besighede kan hoër pryse vra.√
- SLB kan toegang kry√ tot globale markte.√
- Kan lei tot verhoogde√ mededingendheid/winsgewendheid.√

- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van totale kliënte/klante-tevredenheid op groot besighede/SLB

EN/OF

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

LET WEL: 1. Sien die EERSTE TGB-element na.
2. Ken punte vir soortgelyke feite toe indien die TGB-element foutiewelik in VRAAG 5.5.1 geïdentifiseer is.

Maks (8)

5.6 **Impak van TGB wat swak geïmplementeer is deur besighede**
- 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 aan produkte/dienste maak nie √ om so die behoeftes van die klante te bevredig.√
- Die reputasie van die besigheid/beeld kan skade lei√ as gevolg van swak kwaliteit/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.√
- Afname in verkope√, omdat terugsendings van ontevrede klante verhoog.√
- Hoë personeelomset√ as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling.√
- Ongedokumenteerde/Ongekontroleerde gehaltebeheerstelsels/-prosesse√ kan lei tot foute in/afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaarde.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die impak indien TGB swak geïmplementeer is.

Maks (6)

5.7 **Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel**
- Doeltreffende diens aan klante kan gelewer word, wat lei tot verhoogde klante-tevredendheid.√√
- Tyd en hulpbronne word doeltreffend benut.√√
- Produktiwiteit verhoog as gevolg van behoorlike tydsbestuur/gebruik van hoë gehalte hulpbronne.√√
- Produkte/Dienste word deurlopend verbeter, wat tot groter klante-tevredenheid lei.√√
- Visie en missie/Ondernemingsdoelwitte kan bereik word.√√
- Die onderneming kan 'n mededingende voordeel kry bo sy mededingers.√√
- Deurlopende opleiding sal die gehalte van werknemers se vaardighede/kennis voortdurend verbeter.√√
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê wat gelukkige/ produktiewe werkers tot gevolg het.√√
- Groter markaandeel/Meer klante verbeter winsgewendheid.√√
- Verbeter die onderneming se beeld, want daar is minder foutiewe produkte/ terugsendings.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van goeie gehaltebestuurstelsel.

Maks (8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 5	PUNTE
5.1	4
5.2	8
5.3.1	4
5.3.2	8
5.4	8
5.5.1	6
5.5.2	8
5.6	6
5.7	8
TOTAAL	60

VRAAG 6: DIVERSE ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

6.1 **PESTWO-elemente**

6.1.1 Sosiaal√√ (2)

6.1.2 Omgewings√√ (2)

6.1.3 Tegnologiese√√ (2)

6.1.4 Ekonomiese√√ (2)

6.2 **Voordele van intensiewe strategieë vir besighede**

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

Maks (6)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

6.3 **Belangrikheid van 'n maatskappye in staatsbesit/MSB**

- Winste kan gebruik word√ om ander staatsdepartemente te finansier/belasting te verminder.√
- Genereer inkomste√ om maatskaplike programme te finansier.√
- Poste word vir alle vaardigheidsvlakke√ geskep.√
- Bied noodsaaklike dienste aan√ wat nie deur die privaat sektor gelewer kan word nie.√
- Billike pryse word gehandhaaf√/ skep gesonde mededinging met die privaat sektor om dienste bekostigbaar vir meer landsburgers te maak.√
- Onnodige duplisering van dienste√ word uitgeskakel.√
- Beplanning kan deur sentrale beheer√ gekoördineer word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die belangrikheid van 'n maatskappye in staatsbesit/MSB. **Maks (6)**

6.4 **Versekering**

6.4.1 Aweryklousule√√ **Maks (2)**

6.4.2 **Betekenis van die aweryklousule**

- 'n Bepaling deur die versekeraar wat van toepassing is wanneer eiendom/ goedere√ onderverseker is/verseker is vir minder as die markwaarde.√
- Die versekeraar sal betaal vir die versekerde verlies/skade√ in verhouding tot die versekerde waarde.√
- Dit beteken dat die versekerde verantwoordelik is vir√ 'n deel van die risiko wat nie verseker is nie.√

  Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van die aweryklousule. **Maks (4)**

6.4.3 **Voordele van versekering vir besighede**

- Verplaas die risiko van die besigheid/versekerde na 'n versekeringsmaatskappy/ versekeraar.√√
- Verplasing van die risiko is onderhewig aan die terme en voorwaardes van die versekeringskontrak.√√
- Beskerm die onderneming teen diefstal/verlies van voorraad en/of skade veroorsaak deur natuurlike rampe soos vloede, stormskade√√, ens.
- Die besigheid sal vergoed word vir versekerbare verliese, bv, vernietiging van eiendom deur vuur.√√
- Besigheidsbates, bv. voertuie/toerusting/geboue behoort verseker te wees teen skade en/of diefstal.√√
- Besighede is beskerm teen 'n verlies aan inkomste, bv. stakings deur werknemers wat kan lei tot verliese van miljoene rande se inkomste.√√
- Beskerm besighede teen die oneerlike dade van werknemers.√√
- Lewensversekering kan uitgeneem word op die lewe van vennote in 'n vennootskap, om verlies aan kapitaal te beperk.√√
- Indien die dienste van sleutelpersoneel weens ongelukke/dood verlore raak, kan die opbrengs uit 'n versekeringspolis aan die besigheid/begunstigdes uitbetaal word.√√
- Vervangingskoste van beskadigde masjinerie/toerusting is baie hoog, en daarom kan versekering sodanige koste verminder/dek.√√
- Beskerm die besigheid teen eise wat deur lede van die publiek ingestel kan word vir skade wat die besigheid voor verantwoordelik is.√√

- Beskerm die besigheid teen verliese as gevolg van die dood van 'n debiteur/ skuldenaar.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordeel van versekering vir besighede.

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

BESIGHEIDSROLLE

6.5 **Voorbeelde van onbillike reklame**

- Die gee van misleidende name vir goedere/Vals etikettering.√
- Verkoop tweedehandse goedere as nuwe goedere.√
- Oordryf die meriete van die produk.√
- Gebruik fynskrif om belangrike inligting te versteek.√
- Kritiseer mededingers se goedere.√
- Uitbuiting van kinders se gebrek aan begrip.√
- Misbruik van mense met gestremdhede in 'n advertensie.√
- Advertensies wat geweld aanmoedig.√
- Advertering van goedere teen 'n baie lae prys om kliënte te lok maar wanneer die kliënt by die winkel aankom is daardie item nie meer daar nie/Lokaasbemarking.√
- Advertering van 'n produk met ekstra items maar stel dit nie duidelik dat hierdie items uitgesluit is nie.√
- Enige ander relevante voorbeeld van onbillike reklame.

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

6.6 **Probleemoplossingstegnieke**

6.6.1 Leë stoel√√

6.6.2 Nominale groep√√

6.6.3 Delphi√√

Maks (6)

6.7 **Strategieë om die prysbepaling van goedere in landelike gebiede te hanteer**

- 'n Besigheid kan saam met ander besighede in die omgewing druk op die regering uitoefen om infrastruktuur in die plattelandse gebied te verbeter.√√
- Vra billike/markverwante pryse vir goedere en dienste.√√
- Vermy onetiese sakepraktyke om klante se lojaliteit te wen/behou.√√
- Ondersoek koste-effektiewe maniere om produkte te vervoer/Huur 'n groot trok om aflewerings van winkeleienaars in dieselfde omgewing te kombineer.√√
- Werk saam met verskaffers om afleweringskoste in verafgeleë gebiede te deel.√√
- Enige ander relevante aanbeveling wat verband hou met maniere waarop prysbepaling in plattelandse gebiede hanteer kan word. **Maks (6)**

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.8 **Betekenis van plasing**

- Gekeurde kandidate word geplaas waar hulle optimaal sal funksioneer√ en waarde tot die besigheid voeg. √
- 'n Spesifieke taak√ word aan die gekeurde kandidaat toegewys.√
- Die kwalifikasies/vaardighede/persoonlikheid van die gekeurde kandidaat word gepas√ met die vereistes van die taak.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met plasing as 'n menslike hulpbronfunksie.

LET WEL: Ken geen punte toe vir die plasingsprosedure nie. **Maks (2)**

6.9 **Salaris bepalingsmetodes**

Stukwerk√√

- Werknemers word betaal volgens die aantal items/eenhede geproduseer/ handeling uitgevoer.√
- Werknemers word nie vergoed vir die totale aantal uur gewerk nie, ongeag hoe lank dit geneem het om die items te voltooi.√
- Meestal gebruik in fabrieke, veral in tekstiel-/tegnologiebedrywe.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die stukwerk salaris bepalingsmetode.

Metode (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)

Tydverwant√√

- Werknemers word betaal vir die hoeveelheid tyd wat hulle by die werk/aan 'n taak spandeer het.√
- Werknemers met dieselfde ondervinding/ kwalifikasies word betaal volgens salarisskale ongeag hoeveel werk gedoen is.√
- Baie private- en openbaresektor-besighede gebruik hierdie metode.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die tydverwante salarisbepalingsmetode.

Metode (2)
Verduideliking (1)
Submaks (3)
Maks (6)

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

6.10 **Aspekte wat in die indiensnemingskontrak ingesluit moet word**

- Persoonlike besonderhede van die werknemer.√√
- Besonderhede van die besigheid/werkgewer, bv. naam/adres, ens.√√
- Postitel/Posisie.√√
- Posbeskrywing, bv. pligte/werksomstandighede.√√
- Posspesifikasie, bv. formele kwalifikasies/bereidwilligheid om te reis.√√
- 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 (verpligtend/nie-verpligtend).√√
- Termyn van die kontrak/Besonderhede van beëindiging.√√
- Proeftydperk.√√
- Handtekeninge van beide die werkgewer 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 verband hou met die inhoud van die indiensnemingskontrak.

Maks (6)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 6	**PUNTE**
6.1	**8**
6.2	**6**
6.3	**6**
6.4.1	**2**
6.4.2	**4**
6.4.3	**4**
6.5	**4**
6.6	**6**
6.7	**6**
6.8	**2**
6.9	**6**
6.10	**6**
TOTAAL	**60**

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C

Sien slegs die eerste TWEE (2) vrae na.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

7.1 **Inleiding**

- Die WVB is ingestel om ekonomiese ongelykhede van die verlede reg te stel.√
- WVB bevorder/bevoordeel maatskaplike en ekonomiese welvaart van verbruikers in Suid-Afrika.√
- Die VBW is van toepassing op die bemarking/verkope van alle goedere en dienste.√
- Die Nasionale Kredietwet handel hoofsaaklik met die regulering van verbruikerskrediet.√
- Die rede vir die instelling van die NKW was om die hoë vlakke van verbruikerskrediet te beheer/verminder.√
- Die NKW laat verbruikers toe om ingeligte besluite te neem voordat hulle op skuld koop. √
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die WVB en NKW

(2 x 1) (2)

7.2 **Doel van die Wet op Verbruikersbeskerming**

- Bevorder regverdige/toeganklike en volhoubare plekke vir mense om hulle produkte te verkoop.√√
- Stel nasionale standaarde vas vir die beskerming van verbruikers.√√
- Gee riglyne vir beter verbruikersinligting om onregverdige sakepraktyke te verbied.√√
- Bevorder verantwoordelike verbruikersgedrag.√√
- Bevorder konsekwente wette met betrekking tot verbruikertransaksies en ooreenkomste.√√
- Daarstel van 'n Nasionale Verbruikerskommissie (NVK).√√
- Verseker dat verbruikers toegang het tot inligting wat hulle nodig het om ingeligte besluite te neem.√√
- Bevorder die regte en volle deelnamevan histories benadeelde individue as verbruikers.√√
- Verseker dat verbruikers nie mislei/bedrieg word deur verskaffers van goedere/ dienste nie.√√
- Bevorder verbruikerveiligheid deur hulle te beskerm teen gevaarlike produkte/ dienste.√√
- Versterk 'n kultuur van verbruikerregte en -verantwoordelikhede.√√
- Bemagtig verbruikers om regstappe te doen, as hulle regte geskend word.√√
- Beskerm verbruikers teen kontrakte wat onregverdige bepalings bevat wat die verantwoordelikhede van verskaffers beperk.√√
- Beskerm verbruikers teen gewetenlose besighede soos swendel-/wegloper franchisors.√√
- Stel verbruikers en besighede in staat om dispute regverdig op te los.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van die Wet op Verbruikersbeskerming.

Maks (10)

7.3 **Impak van WVB op besighede**

7.3.1 **Positiewe**

- Stel besighede in staat om hulle dispute regverdig op te los√ deur die Nasionale Verbruikerskommissie/Verbruikershof/Nywerheidsombudsmanne.√
- Besighede kan 'n goeie beeld verkry√ as hulle verseker dat verbruikersregte nie geskend word nie.√
- Kan verbruikers se lojaliteit wen√, as hulle aan die WVB voldoen.√
- Besighede het waarskynlik minder hofsake teen hulle√ vir verbruikersregte wat oortree is.√
- Besighede kan beskerm word√ as hulle as verbruikers beskou word.√
- Hulle kan teen oneerlike mededingers√ beskerm word.√
- Verhoed dat groter besighede√ kleiner besighede ondermyn.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van WVB op besighede.

EN/OF

Negatiewe

- Foutiewe items moet vervang/herstel/uitbetaal word, indien die fout binne ses maande na aankope voorkom.√
- Vertroulike sake-inligting√ kan beskikbaar raak vir mededingers.√
- Verbruikers kan besighede uitbuit√ en goedere teruggee wanneer dit nie nodig is om dit te doen nie.√
- Prosesse en prosedures wat deur WVB vereis word√, kan duur en tydrowend wees.√
- Besighede kan voel dat hulle onnodig belas word√ deur wetlike prosesse.√
- Boetes vir nie-nakoming√ kan dalk baie hoog wees.√
- Personeel moet opgelei word/Regskenners moet gekonsulteer word√, wat lei tot hoër koste.√
- Baie besigheidsdokumente moet vereenvoudig/hersien word teen ekstra koste√, omdat verbruikers die reg het om kontrakte in eenvoudige/verstaanbare taal te ontvang.√
- Administrasiekoste verhoog√, omdat wetlike kontrakte in eenvoudige taal/op die vlak van die verbruiker bewoord moet word.√
- Besighede benodig versekering√teen verbruikerseise√/Voorskrifte in die Wet verhoog die risiko vir onvoorsiene eise en regsgedinge√ wat ook die risiko vir versekeringsmaatskappy verhoog wat beskerming aan besighede moet bied.√
- Bestuur van die verskaffingsketting vir voorraadvlakke sal moet aanpas√, omdat foutiewe goedere binne ses maande vervang moet word op versoek van die klant.√
- Inligtingstegnologiestelsels moet verbeter word√, omdat die kleinhandelaar meer gedetailleerde rekords moet hou van interaksie met verbruikers/moet in staat wees om aan die Nasionale Verbruikerskommissie verslag te lewer.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van WVB op besighede.

LET WEL: Ken punte toe vir positiewe en/of negatiewe.

Maks (12)

7.4 **Verbruikersregte**

7.4.1 **Reg tot privaatheid en vertroulikheid**

- Besighede moet kliënte toelaat om hulle reg uit te oefen om:
  - ongewenste direkte bemarking te stop/beperk.√√
  - beswaar maak teen ongewenste promosie-eposse/televerkope.√√
  - klagtes te lê oor die verspreiding van persoonlike inligting.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verbruikers se reg tot privaatheid en vertroulikheid

Submaks (6)

7.4.2 **Reg tot inligting rakende produkte en ooreenkomste**

- Besighede moet verseker dat:
  - kontrakte en ooreenkomste moet in eenvoudige taal en maklik wees om te verstaan.√√
  - pryse volledig, met alle koste ingesluit, bekend maak/ vertoon.√√
  - verbruikers die eenheids- en grootmaatpryse van dieselfde produk mag versoek.√√
  - verbruikers die laagste prys betaal, indien twee pryse vir dieselfde produk vertoon word.√√
  - die handelsbeskrywings/relevante inligting korrek ge-etiketteer is.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verbruikers se reg tot inligting/openbaarmaking van inligting.

Submaks (6)

7.4.3 **Reg op billike waarde/goeie gehalte en veiligheid**

- Besighede moet verbruikers ‘n reg toelaat om:
  - op gehalte goedere en dienste aan te dring.√√
  - foutiewe items terug te gee indien die fout binne 6 maande na die aankoop van die item voorkom.√√
  - 'n ingeslote waarborg of 'n geskrewe waarborg ontvang.√√
  - goedere wat nie dieselfde as die voorbeeld wat bemark is nie te verwerp.√√
  - vastetermyn ooreenkomste te kanseleer/hernu.√√
  - ingelig te wees oor gevaarlike produkte.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verbruikers se reg op billike waarde/goeie gehalte en veiligheid.

Submaks (6)
Maks(18)

7.5 **Strafmaatreëls/gevolge vir nienakoming van die NKW**

- Die hof kan die toestaan van die krediet deur die besigheid as roekeloos verklaar en kan die verbruiker opdrag gee om nie die krediteur terug te betaal/of 'n gedeelte daarvan nie.√√
- Die besigheid kan nie aandring op 'n betaling, dagvaar of beslag lê op kliënte/ verbruikers se salarisse/bates nie.√√
- Die besigheid mag nie enige fooi/rente/ander kostes onder die spesifieke kredietooreenkoms hef nie. √√
- Die Nasionale Krediet Reguleerder kan 'n boete/straf teen besigheid oplê vir nie nakoming.√√
- Die besigheid sal al die kostes om die negatiewe inligting van kliënte/verbruikers wat geswartlys is moet dra as gevolg van roekelose uitlening.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die strafmaatreëls/gevolge vir nie-nakoming van die NKW.

Maks (6)

7.6 **Gevolgtrekking**

- Die WVB dwing beide besighede en verbruikers om verantwoordelik op te tree wanneer besigheid gedoen word.√√
- Die WVB is van toepassing op elke transaksie betrokke by die koop of verkoop van goedere en dienste.√√
- Die NKW bevorder/laat verantwoordelike lenings by besighede plaasvind en elimineer roekelose leen van geld deur verbruikers.√√
- Besighede wat krediet roekeloos toestaan kan as kredietverskaffer gederegistreer word.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met WVB en NKW.

(1 x 2) (2)
[40]

VRAAG 7: UITEENSETTING VAN PUNTE

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Doel van die WVB	**10**	
Impak van WVB op besighede	**12**	
Regte van verbruikers	**18**	
Strafmaatreëls/gevolge vir nienakoming van die NKW	**6**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		**8**
Struktuur/Uitleg	**2**	
Analise/Interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

SASO - vir elke komponent:
Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.
Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.
Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (BELEGGINGS & ONDERNEMINGSVORME)

8.1 **Inleiding**

- Die JSE is 'n formele mark wat uit alle genoteerde publieke maatskappye bestaan.√
- Verskeie dienste word deur die JSE aan gelyste maatskappye gebied.√
- Voorkeuraandele kan as 'n lewensvatbare beleggingsopsie beskou word aangesien daar verskeie opsies is waaruit beleggers kan kies.√
- Die Nasionale Tesourie van Suid-Afrika reik RSA-Kleinhandelspaareffekte/ Regeringskleinhandeleffekte aan die algemene publiek uit.√
- 'n Vennootskap word gevorm deur 'n minimum van twee vennote en die maksimum is onbeperk.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met JSE/ RSA-Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandeleffekte/voorkeuraandele/ vennootskap.

(2 x 1) (2)

8.2 **Funksies van die JSE**

- Gee geleenthede aan finansiële instellings, bv. versekeringsmaatskappye om hulle fondse in aandele te belê.√√
- Dien as 'n barometer/aanwyser vir ekonomiese toestande in Suid-Afrika.√√
- Hou beleggers ingelig deur aandeelpryse daagliks te publiseer.√√
- Dien as 'n skakel tussen beleggers en publieke maatskappye.√√
- Aandele word waardeer en geëvalueer deur deskundiges.√√
- Klein beleggers word genooi om deel te neem aan die ekonomie van die land deur die koop/verkoop van aandele.√√
- Risiko-/Waagkapitaalmarkte word moontlik gemaak.√√
- Streng beleggingsreëls verseker 'n gedissiplineerde mark vir sekuriteite.√√
- Moedig nuwe beleggings aan.√√
- Mobiliseer fondse vir versekeringsmaatskappye en ander instellings.√√
- Verkry primêre kapitaal.√√
- Reguleer markte vir verhandeling in aandele.√√
- Beplan, doen navorsing en gee advies oor beleggingsmoontlikhede.√√
- Verseker dat die mark bedryf word op 'n deursigtige manier.√√
- Verskaf beskerming aan beleggers.√√
- Moedig korttermyn- beleggings aan.√√
- Fasiliteer elektroniese verhandeling van aandele/STRATE.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die funksies van die JSE.

Maks (10)

8.3 **Soorte voorkeuraandele**

Deelnemende voorkeuraandele√√

Aandeelhouers:

- 'n minimum vaste dividend√ is gewaarborg.√
- is geregtig om in enige surplus matskappywinste√ te deel.√
- ontvang hoër dividende√ wanneer die maatskappy goed presteer.√
- het voorkeurregte bo gewone aandele√ met terugbetaling indien die maatskappy sluit.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met deelnemende voorkeuraandele.

Identifikasie (2)
Beskrywing (2)
Submaks (4)

Nie-deelnemende voorkeuraandele√√
Aandeelhouers:
- ontvang ‘n bedrag gelyk aan die oorspronklike belegging√ plus opgelope en onbetaalde dividende met likwidasie.√
- het nie die reg om deel te neem in die winste√ na ekwiteitsaandeelhouers dividende ontvang het nie. √
- sal nie ekstra dividende ontvang√ in die geval van surplus fondse nie.√
- het die reg om slegs ‘n vaste koers dividende√ elke jaar te ontvang.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met nie-deelnemende voorkeuraandele.

Identifikasie (2)
Beskrywing (2)
Submaks (4)

Kumulatiewe voorkeuraandele√√
- Aandeelhouers word vergoed vir vorige dividende wat nie uitbetaal was nie√ toe winste te laag was om dividende te verklaar√/Ontvang dividende wat nie√ voorheen uitbetaal is nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met kumulatiewe voorkeuraandele.

Identifikasie(2)
Beskrywing (2)
Submaks (4)

Nie-kumulatiewe voorkeuraandele√√
- Aandeelhouers word nie vergoed vir vorige dividende√ wat nie uitbetaal was toe winste te laag was nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met nie- kumulatiewe voorkeuraandele.

Identifikasie (2)
Beskrywing (2)
Submaks (4)

Aflosbare voorkeuraandele√√
- Aandele kan afgelos/teruggekoop word volgens die opinie van die uitreikende maatskappy√, of teen 'n vaste prys op 'n spesifieke datum/of oor 'n tydperk.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aflosbare voorkeuraandele.

Identifikasie (2)
Beskrywing (2)
Submaks (4)

Nie-aflosbare voorkeuraandele√√
- Aandele word slegs teruggekoop wanneer die besigheid sluit√ vir ander redes as bankrotskap.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met nie-aflosbare voorkeuraandele.

Identifikasie (2)
Beskrywing (2)
Submaks (4)

Omskepbare voorkeuraandele√√
- Aandele kan omgeskakel word in 'n voorafbepaalde aantal gewone aandele√ op die datum gespesifiseer toe die voorkeuraandele uitgereik is.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met omskepbare voorkeuraandele.

Identifikasie (2)
Beskrywing (2)
Submaks (4)

Nie-omskepbare voorkeuraandele√√
- Aandele kan nie omskep word√ in gewone aandele nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met nie-omskepbare voorkeuraandele.

Identifikasie(2)
Beskrywing(2)
Submaks (4)

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

Soorte (8)
Beskrywing (8)
Maks (16)

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

EN/OF

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

Maks (12)

8.5 **Sukses en/of mislukkingsfaktore van 'n vennootskap**

	SUKSES EN/OF	**MISLUKKING**
8.5.1 **Bestuur**	- Peter en Teko moet aktief betrokke wees by bestuur en kan die ander vennote se idees gebruik.√√	- Besluitneming kan tydrowend wees as Peter en Tako argumenteer.√√
	- Hulle moet toegang tot mekaar se kundigheid hê wanneer moeilike besluite geneem moet word.√√	- Sommige bestuurstake kan afge-skeep word, omdat een vennoot dit oorlaat aan die ander om te voltooi.√√
	- Peter en Teko moet besluit wie aktief by bestuur betrokke sal wees of moet eerder 'n bekwame bestuurder aanstel.√√	- Peter en Teko kan verskil oor hoe om die besigheid te bestuur, wat kan lei tot spanning tussen hulle.√√
		- Hulle is agente vir die vennootskap en 'n swak bestuursbesluit kan op die ander afgedwing word.√√
		- Verskillende persoonlikhede/opinies kan tot konflik/meningsverskille lei.√√
	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van bestuur tot die sukses van 'n vennootskap.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van bestuur tot die mislukking van 'n vennootskap.
	Submaks (4)	

	SUKSES EN/OF	**MISLUKKING**
8.5.2 **Wet-gewing**	- Maklik en goedkoop om te stig aangesien vennote 'n vennootskapsooreenkoms opstel.√√	- Peter and Teko het onbeperkte aanspreeklikeheid aangesien hulle gesamentlik en afsonderlik aanspreeklik is vir die skuld van die besigheid.√√
	- Peter and Teko sal meer gemotiveerd wees om 'n sukses te maak, omdat hulle persoonlike besittings op die spel is.√√	- Indien een vennoot sterf of aftree, moet die oorblywende vennoot 'n nuwe ooreenkoms aangaan.√√
	- Geen regsvereistes oor die naam van die besigheid nie.√√	- 'n Mondelingse ooreenkoms tussen Peter en Teko kan konflik tussen die vennote veroorsaak.√√
	- Slegs onderhewig aan voorsienings van die Inkomstebelasting wet indien vergelyk word met maatskappye.√√	- 'n Vennootskap is nie regsentiteit nie en kan nie dagvaar of gedagvaar word nie.√√
	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van wetgewing tot die sukses van 'n vennootskap.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van bestuur tot die mislukking van 'n vennootskap.
	Submaks (4)	

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
2. Die sukses en/of mislukkingsfaktore moet met 'n vennootskap verband hou.

Maks (8)

8.6 **Gevolgtrekking**

- Genoteerde maatskappye op die JSE kry meer blootstelling aan moontlike beleggers.√√
- Besighede moet ekstra kontant belê om meer inkomste te genereer eerder as om dit in die besigheid se lopende rekening te los.√√
- Dividende wat op voorkeuraandele uitbetaal word, sal meer beleggers lok om in 'n maatskappy te belê.√√
- Enigeen kan in RSA-Kleinhandelspaareffekte belê aangesien dit slegs 'n minimum van een duisend rand vereis.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met JSE/ RSA-Kleinhandelspaareffekte/ Regeringskleinhandeleffekte/voorkeuraandele/ vennootskap.

(1 x 2) (2)
[40]

VRAAG 8: UITEENSETTING VAN PUNTE

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	**2**	
Funksies van die JSE.	**10**	
Soorte voorkeuraandele	**16**	
Impak van RSA-Kleinhandelspaareffekte/ Regeringskleinhandelseffekte	**12**	**Maks 32**
Faktore wat bydra tot die sukses/ mislukking van 'n vennootskap	**8**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		
Struktuur/Uitleg	**2**	
Ontleding/Interpretasie	**2**	**8**
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

SASO - vir elke komponent:
Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.
Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.
Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (MAATSKAPLIKE VERANTWOORDELIKHEID, KMV & KMI)

9.1 **Inleiding**

- Besighede is korporatiewe burgers en het daarom 'n verantwoordelikheid jeens die hele samelewing.√
- Korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid/KMV is die manier waarop 'n besigheid eties en moreel sake doen, in terme van die gebruik van menslike, fisiese en finansiële bronne.√
- KMV programme en KMI projekte moet relevant wees tot die behoeftes van gemeenskappe.√
- Hulle moet die sosio-ekonomiese kwessies wat besigheidbedrywighede affekteer aanspreek.√
- Besighede moet nie net op winste fokus nie maar ook op die welstand van die gemeenskap waarin hulle sake bedryf.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met KMV/KMI/Sosio-ekonomiese kwessies/Bydrae van tyd en moeite om die welstand van die gemeenskap te verbeter.

(2 x 1) (2)

9.2 **Onderskeid tussen Korporatiewe Maatskaplike Verantwoordelikheid (KMV) en Korporatiewe Maatskaplike Investering (KMI)**

KMV	KMI
- Die bedoeling is om die besigheidspraktyke√ te verander.√	- Aktief verbind om geld en hulpbronne te verskaf√ om die gemeenskap op te hef.√
- Fokus is om die beeld√ en winste te verhoog.√	- Fokus is op die opheffing van 'n gemeenskap√ sonder opbrengs op belegging.√
- Verseker dat alle interne KMI beleide/ praktyke√ belanghebbendes se belange/omgewingskwessies insluit.√	- Verseker dat KMI projekte relevant is√ tot die behoefgtes van die gemeenskappe.√
- Gereeld bedoel as 'n bemarkings√ inisiatief.√	- Bedoel om die gemeenskappe te bevoordeel en op te hef√deur sosiale ontwikkeling.√
- Projekte is gewoonlik gekoppel aan die besigheid√ bv. 'n vervaardigings besigheid bied opleiding aan werkloses.√	- Projekte is buite die besigheid√ en het 'n sterk ontwikkelings-benadering.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met Korporatiewe Maatskaplike Verantwoordelikheid.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met Korporatiewe Maatskaplike Investering.
Submaks (6)	Submaks (6)

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat.
2. Die verskil moet duidelike wees maar hoef nie gekoppel te wees nie.
3. Ken 'n maksimum van SES (6) punte toe indien verskille nie duidelik is nie/Sien slegs KMV of KMI na.

Maks (12)

9.3 **Impak van KMV op gemeenskappe**

Positiewe

- Sosio-ekonomiese kwessies word aangespreek√ wat die welstand van die gemeenskap verbeter.√
- Opleidingsgeleenthede in die gemeenskap verhoog die moontlikheid√ van die indiensneming van lede van die gemeenskap.√
- Implementering van ontwikkelingsprogramme in die gemeenskap√ verbeter entrepeneurskapsvaardighede in die gemeenskappe.√
- Voorsiening va beurse√ moedig gemeenskappe aan om hul vaardighede te verbeter.√
- Die lewensstandaard van die gemeenskap√word verbeter√/lewenskwaliteit van gemeenskappe√ verbeter.√
- Beter onderwysfasiliteite word gevestig√ in arm gemeenskappe.√
- Verbetering in die gesondheid van die gemeenskappe√ deur die verskaffing van mediese infrastruktuur.√
- Verskaf rehabilitasiesentrums aan gemeenskapslede√ wat verslawingsprobleme het.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van KMV op gemeenskappe.

EN/OF

Negatiewe

- Besighede is nie altyd toegerus√ om sosiale/maatskaplike probleme aan te spreek nie.√
- Gemeenskappe raak afhanklik van die KMV-programme√ en sukkel om self inisiatief te neem.√
- Verspreiding van skaars hulpbronne aan uitgesoekte begunstigdes in die gemeenskap√ kan probleme soos diskriminasie veroorsaak.√
- Sommige besighede neem slegs deel aan KMV inisiatiewe om wins te verhoog√ en gee nie regtig om vir die gemeenskap waarin hulle sake bedryf nie.√
- Besighede kan nie meer√ by die behoeftes van die gemeenskap byhou nie√/ Besighede kan nie volhoubare KMV-programme√ lewer nie.√
- Die voordele van die programme mag dalk nie deurfilter√ na die persone in die gemeenskap waarvoor dit bedoel is nie.√
- Om geld op KMV-programme te spandeer beteken dat die besigheid die uitgawes moet verhaal deur hoë pryse√ wat 'n negatiewe impak op die ekonomie het.√
- Besighede is geneig om op KMV-programme te fokus√ wat nie die gemeenskap direk bevoordeel nie.√
- Minder geld is beskikbaar vir gemeenskapsprojekte√ gedurende ongunstige ekonomiese omstandighede.√
- Verbruikers word nie maklik oortuig√ dat die besigheid in die beste belang vir die gemeenskap en omgewing optree nie.√
- Dit kom gereeld voor asof die besigheid meer voordeel uit die KMV-uitgawe trek√ as die waarneembare voordeel vir gemeenskappe.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van KMV op gemeenskappe.

Maks (12)

9.4 **Strategieë om MIV/Vigs & werkloosheid aan te spreek**

9.4.1 **Strategieë om MIV/Vigs aan te spreek**

- Ondersteuningsprogramme/lei raadgewers op om raad/ondersteuning te verskaf aan geïnfekteerde en geaffekteerde persone/werknemers.√√
- Ontwikkel beradingsprogramme vir geïnfekteerde/geaffekteerde persone/ werknemers.√√
- Reël werkswinkels om MIV/Vigs-programme/-veldtogte te kan organiseer.√√
- Bied antiretrovirale (ARV) behandelingsprogramme aan (ART) vir die geïnfekteerde werknemers.√√
- Moedig werknemers aan om MIV/Vigs-ondersteuningsgroepe te vorm.√√
- Ontwikkel strategieë om die stigma en diskriminasie te hanteer.√√
- Neem deel aan MIV/Vigs voorkomingsprogramme wat deur die gemeenskap geïmplementeer is.√√
- Ondersteun nieregeringsorganisasies/gemeenskapsgebaseerde organisasie/NWM MIV/Vigs-inisiatiewe.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met strategieë wat MIV/Vigs aanspreek.

Submaks (6)

9.4.2 **Strategieë om werkloosheid aan te spreek**

- Verskaf vaardigheidsontwikkelingsprogramme deur middel van leerder-skappe.√√
- Bied beurse aan die gemeenskap om die vlak van onderwys te verbeter.√√
- Skep werksgeleenthede vir gemeenskapslede.√√
- Bied entrepreneursprogramme aan wat self-indiensneming bevorder.√√
- Ondersteun bestaande klein besighede om meer werksgeleenthede te skep.√√
- Enige ander relevante aanbevelings wat verband hou met KMV/KSV-programme wat werkloosheid aanspreek.

Submaks (6)
Maks (12)

9.5 **Bydrae van tyd en moeite tot die verbetering welstand van die gemeenskap**

- Besighede behoort die algemene lewensgehalte van hul gemeenskap te verbeter, bv. belê in onderwys, ens.√√
- Verseker dat die produkte wat hulle lewer nie skadelik vir verbruikers/omgewing is nie.√√
- Vermy onwettige/skadelike praktyke, soos om kinders in diens te neem wat jonger as die wettige ouderdom is/verkoop van onwettige middels, ens.√√
- Neem eties korrekte sakebesluite, bv. om nie onredelike/misleidende advertensies te gebruik nie, ens.√√
- Skenk geld aan 'n gemeenskapsprojek/Organiseer 'n projek wat die gemeenskap sal ophef. √√
- Verskaf rekreasie/sport fasiliteite om maatskaplike samewerking en gesonde aktiwiteite te bevorder. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere wat besighede tyd en moeite kan bydrae om die welstand van die gemeenskap te bevorder.

LET WEL: 1. Sien die eerste VYF (5) na.
2. Ken geen punte toe vir MIV/Vigs- en werkloosheidstrategieë nie.

(5 x 2) (10)

9.6 **Gevolgtrekking**

- Korporatiewe Maatskaplike Verantwoordelikheid is verpligtend deur die wet en bevoordeel beide die besigheid en die gemeenskap.√√
- KMI-projekte laat besighede toe om mense se lewens op baie maniere te beïnvloed. √√
- Besighede gebruik KMI-programme om die wette en etiese sakepraktyke na te kom.√√
- Besighede het 'n verantwoordelikheid om sosio-ekonomiese kwessies aan te spreek wat winsgewendheid en groei kan affekteer.√√
- KMI-projekte moet poog om die welstand van gemeenskappe te verhoog.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met KMV/KMI/sosio-ekonomiese kwessies/Bydrae van tyd en moeite om die welstand van die gemeenskap te verbeter.

(1 x 2) (2)
[40]

VRAAG 9: UITEENSETTING VAN PUNTE

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Onderskeid tussen KMV en KMI	**12**	
Impak van KMV op gemeenskappe	**12**	
Strategieë om MIV/VIGS en werkloosheid aan te spreek	**12**	
Tyd en moeite om die welstand van die gemeenskap te verbeter	**10**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		**8**
Struktuur/Uitleg	**2**	
Ontleding/Analise	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

SASO - vir elke komponent:
Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.
Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.
Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (GEHALTE VAN PRESTASIE)

10.1 **Inleiding**

- Kwaliteit is die vermoë van 'n produk/diens om die behoeftes van verbruikers te bevredig.√
- Vervaardigde goedere se kwaliteit moet deur die hele produksiesiklus verseker word.√
- Totale gehalte hou verband met produkte wat verbruikers se behoeftes en verwagtinge heeltemal bevredig in elke aspek op 'n deurlopende basis.√
- Gehaltebestuur moet nie slegs 'n inspeksieproses wees nie, maar moet deel word van die kultuur van die besigheid.√
- Besigheidsfunksies se aktiwiteite moet behoorlik bestuur word om te verseker dat alle departemente dieselfde gehaltestandaarde handhaaf.√
- TGB help om teen 'n laer koste te ontwerp/vervaardig/kwaliteitprodukte te verskaf. √
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met kwakiteitkonsepte/algemene bestuursfunksie/produksiefunksie/impak van TGB op die vermindering van koste.

(2 x 1) (2)

10.2 **Betekenis van gehalteversekering**

- Kontroles word uitgevoer gedurende√ en na afloop van die produksieproses.√
- Verseker dat daar aan die vereiste standaarde√ in elke stadium van die produksieproses voldoen word.√
- Prosesse is in plek om te verseker dat die gehalte van produkte/dienste/stelsels voldoen aan voorafbepaalde standaarde√ met minimum defekte/oponthoude/ tekortkominge.√
- Verseker dat elke proses daarop gemik is om die produk die eerste keer reg te kry√ en voorkom dat foute weer gemaak word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalteversekering.

Maks (6)

10.3 **Onderskeid tussen gehaltebestuur en gehalteprestasie**

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

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie maar die onderskeid moet duidelik wees.
2. Die verskil moet duidelike wees maar hoef nie gekoppel te wees nie.
3. Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe indien verskille nie duidelik is nie/Sien gehaltebestuur of gehalteprestasie na.

Maks (8)

10.4 **Besigheidsfunksies**

10.4.1 **Gehalte-aanwysers van die algemene bestuursfunksie**

- Ontwikkel/Implementeer/Monitor effektiewe strategiese planne.√√
- Effektiewe organisering/allokering/toekenning van besigheid se hulpbronne om te verseker dat lang- en korttermynplanne suksesvol bereik sal word.√√
- Gestruktureerde standaarde en norme is in plek om beheermeganismes te kan implementeer.√√
- Leer/verstaan veranderinge in die besigheids-omgewing op 'n volgehoue basis.√√
- Kommunikeer visie, missie en waardes effektief.√√
- Vestig prioriteite en gee rigting aan die besigheid.√√
- Wees bereid om 'n voorbeeld te stel van die aanvaarbare gedrag wat ook van werknemers in terme van etiek en produktiwiteit verwag kan word.√√
- Wees pro-aktief en probeer om altyd mededingende voordeel oor mededingers te verbeter.√√
- Verseker dat alle departement/die besigheid hulle spertye/doelwitte bereik. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die gehalte-aanwysers van die algemene bestuursfunksie.

Submaks (10)

10.4.2 **Gehalte-aanwysers van die produksiefunksie**

- Voorsien hoë gehalte dienste/produkte volgens spesifikasies.√√
- Die produksie-/bedryfsprosesse van 'n besigheid/Besigedebehoort korrek gedoen te word deur behoorlike produksiebeplanning en beheer.√√
- Produkte en dienste behoort teen die laagste moontlike koste geproduseer te word om maksimum winste te kry.√√
- Besighede behoort die rol en verantwoordelikhede van die produksie- werkskorps duidelik aan hulle te kommunikeer.√√
- Produkte moet aan klante se vereistes van veiligheid, betroubaarheid en duursaamheid voldoen.√√
- Besighede moet goeie na-verkoopdienste en waarborge lewer.√√
- Bemagtig werkers om trots op hul vakmanskap te wees.√√
- Kry akkreditasie van die SABS/ISO 9001 om te verseker dat gehalteprodukte geproduseer word.√√
- Spesifiseer die produk/diens se standaarde en neem kennis van die faktore wat verbruikers gebruik om gehalte te beoordeel.√√
- Monitor prosesse en vind die oorsake van produksieprobleme.√√
- Implementeer gehaltebeheerstelsels om te verseker dat gehalte geboue gereeld geproduseer word.√√
- Benut masjinerie en toerusting optimaal.√√
- Akkurate berekeninge van produksiekoste.√√
- Kies die geskikte produksiemetode bv. massa/lot fabrikasie/stukwerk.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe gehalte-aanwysers van die produksiefunksie.

Submaks (10)
Maks (20)

10.5 **Impak op die vermindering van koste van gehalte**

- Stel gehaltesirkels in plek om metodes waarop hulle hul werk/vakmanskap kan verbeter, te bespreek.√√
- Skeduleer aktiwiteite om duplisering van take uit te skakel.√√
- Deel verantwoordelikheid vir gehalte-uitsette tussen bestuur en werknemers.√√
- Lei werknemers op alle vlakke op, sodat elkeen sy/haar rol in gehaltebestuur verstaan.√√
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemagtig om nuwe maniere vir gehalte-verbetering 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 proaktiewe onderhoudsprogramme vir toerusting/masjinerie om produksieonderbrekings te verminder/uit te skakel.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die impak wat TGB kan maak op die vermindering van die koste van gehalte.

Maks (12)

10.6 **Gevolgtrekking**

- Gehalte is belangrik sodat 'n besigheid volhoubaar kan wees.√√
- Elke besigheid moet 'n gehalte bestuurstelstelsel hê wat verseker dat sisteme en stelses en prosesse korrek en veilig uitgevoer word.√√
- Alle besigheidsfunksies dra by tot die suksesse of mislukking van 'n besigheid en moet daarom kwaliteit-aanwysers hê.√√
- Dit is belangrik dat besighede 'n behoorlike stelsel vir die bestuur van gehalte het, byvoorbeeld TGB sal die koste verlaag en die winste verhoog.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met kwaliteitkonsepte/algemene bestuursfunksie/produksiefunksie/impak van TGB op die vermindering van koste.

(1 x 2) (2)
[40]

VRAAG 10: UITEENSETTING VAN PUNTE

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	**2**	**Maks 32**
Betekenis van gehalteversekering	**6**	
Onderskeid tussen gehalte-bestuur en gehalte-prestasie	**8**	
Gehalte-aanwysers van die algemene bestuursfunksie en die produksiefunksie	**20**	
Hoe TGB die koste van kwaliteit verminder	**12**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		**8**
Struktuur/Uitleg	**2**	
Ontleding/Interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

SASO - vir elke komponent:
Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.
Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.
Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300

Kopiereg voorbehou