

SA's Leading Past Year

Exam Paper Portal



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](http://www.saexampapers.co.za)



SA EXAM  
PAPERS



# basic education

Department:  
Basic Education  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

## **NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**BESIGHEIDSTUDIES**

**NOVEMBER 2013**

**MEMORANDUM**

**PUNTE: 300**

**Hierdie memorandum bestaan uit 35 bladsye.**

**NOTAS AAN NASIENERS**

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

|                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| Nasiener                   | Rooi              |
| Senior Nasiener            | Groen             |
| Adjunkhoof en Hoofnasiener | Swart/Bruin/Pienk |
| Interne Moderator          | Oranje            |

2. Die nommering van assesseringstandaarde is in ooreenstemming met die beginsel van progressie vanaf Graad 10 tot 12, bv. Die eerste assesseringstandaard is 12.1.2.
3. Kandidate se antwoorde moet in volsinne wees vir AFDELING B en C. Dit sal van die aard van die vraag afhang.
4. 'n Omvattende memorandum 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 memorandum gegee word.
  - uit 'n ander bron kom.
  - korrek en oorspronklik is.
  - verwant is aan 'n ander toepaslike LU of AS.

**LET WEL: Daar is geen alternatiewe antwoorde in AFDELING A nie.**

5. Neem asseblief kennis van ander verwante antwoorde wat deur kandidate voorsien 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.)
6. Die woord 'subtotaal' word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.
7. 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.
8. In 'n indirekte vraag moet die teorie sowel as die antwoord tersaaklik wees en verband hou met die vraag.

9. **AFDELING B**

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

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

- 9.2 Indien twee feite in een sin geskryf word, gee VOLLE krediet aan die kandidaat. Punt 9.1 geld steeds.

9.3 Indien daar van kandidate vereis word om hulle eie voorbeelde/mening te gee, beredeneer dit in die nasiensentrum ten einde die alternatiewe antwoorde te finaliseer.

#### 9.4 **GEBRUIK VAN DIE KOGNITIEWE WERKWOORD EN TOEKENNING VAN PUNTE**

9.4.1 Alle vrae wat vereis dat kandidate 'n spesifieke getal feite moet 'verduidelik en bespreek', salsoos volg nagesien word:

- Opskrif 2 punte
- Verduideliking 1 punt of soos aangedui in die memorandum

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

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

9.5 Met ingang van Oktober/November 2014 sal EEN punt toegeken word vir antwoorde wat maklik is om weer te gee, wat een woord as antwoord verlang of wat direk aangehaal word uit 'n scenario/gevallestudie. Dit is spesifiek van toepassing op AFDELING B en C.

#### 10. **AFDELING C**

10.1 Die punte-uiteensetting vir die opstelvrae is soos volg:

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

10.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

|                                                                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Uitleg/Struktuur: (Is daar 'n inleiding, inhoud, behoorlike paragrawe en 'n gevolgtrekking?)                                              | <b>2</b>  |
| Analise en interpretasie: (Leerder se vermoë om die vraag te ontleed sodat begrip van wat gevra word, getoon word.)                       | <b>2</b>  |
| Sintese: (Watter dele van die vraag sou jy in die antwoord ingesluit het? Is daar besluite gemaak uit 'n kombinasie van relevante punte?) | <b>2</b>  |
| Oorspronklikheid: (Voorbeelde, aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelinge)                                                      | <b>2</b>  |
| <b>TOTAAL VIR INSIG:</b>                                                                                                                  | <b>8</b>  |
| <b>TOTALE PUNTE VIR FEITE:</b>                                                                                                            | <b>32</b> |
| <b>TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32)</b>                                                                                                   | <b>40</b> |

- LET WEL:**
1. Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat herhaal word uit die inleiding en gevolgtrekking nie.
  2. Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde **INLEIDING** en **GEVOLGTREKKING** nie voorkom nie.
  3. Sintese: 0 = baie irrelevante feite (nie van toepassing op die onderwerp nie)  
1 = sommige irrelevante feite  
2 = geen irrelevante feite

- 10.3 Dui insig in die linkerkantse kantlyn aan met 'n simbool, bv. ('U, A, S en/of O').
- 10.4 Die komponente van insig word aangedui aan die einde van die voorgestelde antwoord van elke vraag.
- 10.5 Sien alle relevante feite na totdat die MAKSIMUM punte vir elke onderafdeling behaal is. Skryf MAKS. nadat maksimum punte behaal is.
- 10.6 Aan die einde van elke opstel, dui die toekenning van punte vir feite en punte vir insig soos volg aan: (U–Uitleg, A – Analise, S – Sintese, O – Oorspronklikheid) soos in die tabel hieronder aangedui.

| INHOUD        | PUNTE             |
|---------------|-------------------|
| Feite         | <b>32 (Maks.)</b> |
| U             | <b>2</b>          |
| A             | <b>2</b>          |
| S             | <b>2</b>          |
| O             | <b>2</b>          |
| <b>TOTAAL</b> | <b>40</b>         |

**LET WEL: Die punttoekenning vir insig mag vir elke opstel verskil.**

- 10.7 Wanneer punte toegeken word vir feite, neem kennis van die submaksimum wat aangedui word, veral as kandidate nie van dieselfde subopskrifte gebruik maak nie. Onthou, opskrifte en subopskrifte word aangemoedig en dra by tot insig (struktuur/logiese vloei/volgorde) en dui duidelikheid van denke aan. (Sien PUNTE-UITEENSETTING aan die einde van elke vraag.)
- 10.8 Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/interpreteer, kry hy/sy steeds punte vir uitleg.
- 10.9 Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat antwoorde geassesseer word in ooreenstemming met die punttoekenning/subopskrifte soos aangedui in die memorandum.
11. Neem veral kennis van die herhaling van feite. Dui aan met 'n H of ('R').
12. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotale, soos aangedui by die toekenning van punte wat aan die einde van elke vraag verskyn. Moet deur die 'maks' in die memo gelei word. Slegs die totaal vir elke vraag moet in die linkerkantlyn langs die toepaslike vraagnommer verskyn.
13. Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.
14. Neem asseblief kennis met ingang van 2012 (Finale Eksaminering) dat geen punte toegeken sal word vir die aanduiding Ja (✓✓)/Nee(✓✓) in die evalueringstipe vrae wat motivering vereis nie. (Van toepassing op AFDELING B en C.
15. Met ingang van November 2013 sal geen punte toegeken word vir 'Uitleg' wat deel is van 'Insig' as die opskrifte 'Inleiding, Samevatting/Slot', ens. nie 'n verduideliking insluit nie.

**AFDELING A****VRAAG 1**

- 1.1      1.1.1 A ✓✓  
           1.1.2 D ✓✓  
           1.1.3 B ✓✓  
           1.1.4 C ✓✓  
           1.1.5 D ✓✓  
           1.1.6 A ✓✓  
           1.1.7 C ✓✓  
           1.1.8 D ✓✓  
           1.1.9 B ✓✓  
           1.1.10 D ✓✓ (10 x 2) (20)
- 1.2      1.2.1 Assuransie ✓✓  
           1.2.2 Opvolgingsbeplanning ✓✓  
           1.2.3 Makro ✓✓  
           1.2.4 Professionele gedragkode ✓✓  
           1.2.5 Kollektiewe bedinging ✓✓ (5 x 2) (10)
- 1.3      1.3.1 F ✓✓  
           1.3.2 C ✓✓  
           1.3.3 B ✓✓  
           1.3.4 G ✓✓  
           1.3.5 E ✓✓ (5 x 2) (10)

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

| <b>VRAAG 1</b> | <b>PUNTE</b> |
|----------------|--------------|
| <b>1.1</b>     | <b>20</b>    |
| <b>1.2</b>     | <b>10</b>    |
| <b>1.3</b>     | <b>10</b>    |
| <b>TOTAAL</b>  | <b>40</b>    |

**AFDELING B****VRAAG 2****2.1 LU1 AS5 Porter se Vyf Kragte/Magte**

- Die bedingingskrag/-mag van verskaffers. ✓✓
- Die bedingingskrag/-mag van kopers. ✓✓
- Die bedreiging van substituu goedere. ✓✓
- Die toename van kompetisie tussen die mededingers. ✓✓
- Bedreiging deur nuwe toetreders/hindernisse tot toetrede. ✓✓

**NOTA: Merk slegs die eerste VIER (4).**

(4 x 2) (8)

**2.2 LU1 AS3 KMI/KSI**

- Behuising. ✓✓
- Skepping van werk/werkloosheid. ✓✓
- Armoede. ✓✓
- Sportontwikkeling. ✓✓
- Omgewingsbewustheid. ✓✓
- MIV/Vigs. ✓✓
- Onderwys en opleiding. ✓✓
- Landelike/plattelandse ontwikkeling. ✓✓
- Misdaadvoorkoming. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die fokusareas vir KMI.

**NOTA: Merk slegs die eerste VIER (4).**

(Enige 4 x 2) (8)

**2.3 LU3 AS10 Metodes om stresvlakke te verminder**

- Afrigting. ✓✓
- Mentorskap. ✓✓
- Betrokke raak in welstandprogramme. ✓✓
- Gee aansporing en beloning/erkenning. ✓✓
- Bied markverwante salarispakkette aan. ✓✓
- Verskaf berading aan werknemers. ✓✓
- Verbeter/herontwerp/vereenvoudig take. ✓✓
- Motiveer werknemers. ✓✓
- Neem deel aan besluitneming. ✓✓
- Goeie kommunikasie. ✓✓
- Spanbou-oefeninge. ✓✓
- Personeelontwikkelingsprogramme. ✓✓
- Verbeterde werksomgewing. ✓✓
- Gelyke behandeling van werknemers. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die metodes om werknemers se stresvlakke te verminder.

**NOTA: Merk slegs die eerste TWEE (2).**

(Enige 2 x 2) (4)

**2.4 LU1 AS2 Spesifieke Besigheidstrategieë**

2.4.1 Konglomeraat Diversifikasie/Konglomeraat √√ (Diversifikasie √).

2.4.2 Mark ontwikkeling √√ (Intensiewe √).

2.4.3 Terugwaartse vertikale integrasie/Terugwaartse integrasie √√  
(Aanvaar Vertikale Integrasie √√/Vertikale √/Integrasie √)

2.4.4 Likwidasië √√ (Defensiewe √)

2.4.5 Horisontale integrasie √√ (Aanvaar horisontale √/integrasie √)

(5 x 2) (10)

**2.5 LU1 AS2 SSGB (SWOT)****2.5.1**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>STERKPUNTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bekostigbare pakke vir mans en dames. √√</li> <li>- Ingevoerde skoene en ontwerpers-jasse/Unieke produkte. √√</li> <li>- Thandi het 'n graad in besigheidsbestuur. √√</li> <li>- Verkoopsbestuurder het 'n diploma in bemarking. √√</li> <li>- Nuwe takke in Kaapstad en Johannesburg. √√</li> </ul> <p style="text-align: right;">Sub maks(4)</p> | <p style="text-align: center;"><b>SWAKPUNTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toename in vervoerkoste. √√</li> <li>- Afname in wins. √√</li> <li>- Nuwe kassier met geen ondervinding. √√</li> <li>- Swak kliëntediens/Onprofessionele behandeling van klante. √√</li> <li>- Verkorte besigheidsure. √√</li> </ul> <p style="text-align: right;">Sub maks(4)</p> |
| <p style="text-align: center;"><b>GELEENTHEDE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verhoging in vraag na die produk. √√</li> <li>- Uitbreiding van die mark na ander stede. √√</li> <li>- BS Boetiek het gesluit/Minder kompetisie. √√</li> </ul> <p style="text-align: right;">Sub maks(4)</p>                                                                                                                                      | <p style="text-align: center;"><b>BEDREIGINGS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Munisipale regulasies √√</li> <li>- Verhoogde munisipale tariewe/Verhoogde heffings op tariewe. √√</li> <li>- Toename in brandstofprys. √√</li> </ul> <p style="text-align: right;">Sub maks(4)</p>                                                                              |

Sub maks vir Sterkpunte (4)

Sub maks vir Swakpunte (4)

Sub maks vir Geleentheid (4)

Sub maks vir Bedreigings (4)

**(Maks) (16)****2.5.2 LU1 AS2 Vaardigheidsontwikkeling**

- Daar is baie papierwerk/administratiewe werk. √√ Thandi moet die aansoekvorm/registrasievorm voltooi. √
- Thandi sal minder geld hê, √√ want sy moet die vaardigheidshoof/instrukteurs (opleiers) betaal. √
- Burokrasie/Rompslomp √√ wanneer aansoek gedoen word vir leerderskapprogramme. √
- Minder tyd word aan werksverrigting bestee. √√ Thandi moet vir Sam oplei/afrig/mentor. √
- Korttermynverlies op winsgewendheid, √√ want Sam moet tyd afvat om vir opleiding te gaan. √
- Sam benodig gereelde opleiding √√ om tred te hou met die eise van 'n dinamiese werksomgewing/om kliëntediens te verbeter. √

- Moeilik om die dienste van SETAs se diensverskaffers √√ te beoordeel √.
- Sodra Sam se vaardighede verbeter √√, kan hy/sy meer bemarkbaar word en die onderneming verlaat. √
- Sodra Sam se vaardighede verbeter √√, kan hy/sy aandring op 'n hoër salaris. √
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die uitdagings/impak van die Wet van Vaardighedsontwikkeling op Thandi se Boetiek.

(Maks) (6)

## 2.6 LU3 AS7 Loopbane

- Geloof √, watter invloed dit op die loopbaan kan hê. √
- Risiko √, soos werksekuriteit/vaardighede benodig in die toekoms. √
- Familiebande √, die effek wat die loopbaan op familietyd sal hê. √
- Moreel/Waardes √, soos die invloede en versoekings op geloof en beginsels. √
- Etiek √, soos die kwesbaarheid vir omkoperij en korrupsie. √
- Hervestiging/Verhuising √, soos die hervestiging-/verhuisingskoste na 'n ander stad/die beskikbaarheid van werksgeleenthede vir gades. √
- Finansiële implikasies, √ soos om 'n hoër salaris/byvoordele te verdien. √
- Kultuur √, soos kulturele waardes en gelowe/opvattinge. √
- Geskiktheid/Aanleg, √ soos die moontlikheid om beroeps-/vaktotse af te lê. √
- Belangstelling, √ soos om die geskikte persoonlike eienskappe te hê. √
- Vaardighede/kwalifikasies/vermoëns √ wat benodig word vir die loopbaan. √
- Werksgeleenthede √√ beskikbaar vir 'n spesifieke loopbaan. √
- Verskillende loopbaanrigtings √ kan lei tot verskeie geleenthede. √
- Spesifieke vaardighede √ waarin daar 'n tekort is. √
- Werksomgewing √ met gepaardgaande risiko's √.
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die faktore wat in ag geneem moet word met die keuse van 'n loopbaan.

**NOTA: Merk slegs die eerste VIER (4).**

(Enige 4 x 2) (8)

### UITEENSETTING VAN PUNTE

| VRAAG 2       | PUNTE     |
|---------------|-----------|
| 2.1           | 8         |
| 2.2           | 8         |
| 2.3           | 4         |
| 2.4           | 10        |
| 2.5.1         | 16        |
| 2.5.2         | 6         |
| 2.6           | 8         |
| <b>TOTAAL</b> | <b>60</b> |

**VRAAG 3****3.1 3.1.1 LU2 AS4 Entrepreneurseienskappe**

- Visie/Wat hulle ver voor hul mededingers geplaas het. ✓✓
- Passie. ✓✓
- Vasberadenheid/Vestiging van 'n suksesvolle besigheid toe die ekonomie nie gunstig was nie. ✓✓

(3 x 2) (6)

**3.1.2 LU2 AS7 JSB/JEB**

- Aandeel word aan die publiek verkoop/Verhandeling van aandeel word nie beperk nie. ✓✓
- Die besigheid is gelys op die Johannesburgse Sekuriteitebeurs (JSB/JEB)/JSB/JEB Bpk./Johannesburgse Effektebeurs (JEB)/JEB Bpk. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die verduideliking van die frase 'is genoteer op die JSB/JEB'.

(Enige 1 x 2) (2)

**3.1.3 LU2 AS7 Funksies van die JSB/JEB**

- Gee geleentheid aan finansiële instansies soos versekeringsmaatskappye ✓ om hulle fondse in aandeel te belê. ✓
- Dien as 'n barometer/aanwyser ✓ van ekonomiese toestande in Suid-Afrika. ✓
- Hou beleggers ingelig oor die aandeel se pryse ✓ deur die pryse van aandeel daagliks te publiseer. ✓
- Dien as 'n skakel ✓ tussen die beleggers en publieke maatskappye. ✓
- Aandeel word waardeur ✓ en geëvalueer deur deskundiges. ✓
- Klein beleggers ✓ word genooi om deel te wees van die ekonomie van die land deur aandeel te koop. ✓
- 'n Kapitaalmark vir spekulasie ✓ word moontlik gemaak. ✓
- Geordende mark vir sekuriteite ✓ dien as 'n gedissiplineerde mark vir sekuriteite. ✓
- Moedig ✓ nuwe beleggings aan. ✓
- Mobiliseer die fondse ✓ van versekeringsmaatskappye en ander instansies. ✓
- Verhoog ✓ primêre kapitaal. ✓
- Reguleer die mark ✓ om in aandeel handel te dryf. ✓
- Beplan, ondersoek en adviseer ✓ moontlike beleggingsmoontlikhede. ✓
- Verseker dat die mark ✓ op 'n deursigtige manier bestuur/bedryf word. ✓
- Verskaf beskerming ✓ vir beleggers. ✓
- Moedig korttermyn ✓ beleggings aan. ✓
- Fasiliteer elektroniese verhandelings van aandeel/STRATE ✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die funksies van die Johannesburgse Sekuriteitebeurs (JSB/JEB.)

**NOTA: Merk slegs die eerste VIER (4).**

(Enige 4 x 2) (8)

**3.2 LU2 AS5 Menseregte****- Privaatheid** ✓✓

- Besighede mag nie die regte van werknemers en kliënte skend nie. ✓
- Inligting van werknemers wat hulle MIV/Vigs-status bekend gemaak het of enige ander chroniese siekte, moet streng vertroulik hanteer word. ✓
- Die werknemers se persoonlike inligting moet vertroulik hanteer word. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op privaatheid.

Sub maks (3)

**- Respek/Waardigheid** ✓✓

- Besighede moet alle werknemers met respek/waardigheid behandel, ongeag hulle sosio-ekonomiese status. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op respek/waardigheid.

Sub maks (3)

**- Gelykheid/Billikheid** ✓✓

- Besighede moet gelyke geleenthede gee/nie diskrimineer teen hulle werknemers op grond van ras/geslag/geloof/seksuele oriëntasie, ens. nie. ✓
- Gelyke betaling vir werk van gelyke waarde. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op gelykheid/billikheid.

Sub maks (3)

**- Vryheid van spraak** ✓✓

- Besighede behoort oop kommunikasiekanale tussen bestuur en werknemers toe te laat. ✓
- Besighede moet werknemers 'n platform gee om hulle griewe sonder enige viktimisasie of intimidasie te lug. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op vryheid van spraak.

Sub maks (3)

**- Inligting** ✓✓

- Besighede behoort alle inligting aan werknemers beskikbaar te stel, soos bv. beleide/werkskedules/indiensnemingskontrakte/arbeidswetgewing soos die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, Wet op Diensbillikheid, ens. ✓
- Werknemers behoort in kennis gestel te word soos nuwe inligting verkrygbaar raak. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op inligting.

Sub maks (3)

**- Vryheid van assosiasie** ✓✓

- Besighede behoort werknemers toe te laat om by die vakbonde van hulle keuse aan te sluit. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op vryheid van assosiasie.

Sub maks (3)

**- Vryheid om eie godsdienst te beoefen** ✓✓

- Werknemers behoort toegelaat te word om hulle godsdienst sonder enige vrees te beoefen. ✓
- Werknemers behoort toegelaat te word om hulle godsdienst se vakansiedae te vier/afgegee te word. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die vryheid om eie godsdienst te beoefen.

Sub maks (3)

- **Reg op gesondheidsorg** √√
  - Besighede moet basiese menseregte bevorder bv. ondersteun werkers met MIV/Vigs en die wat deur beroepsverwante siektes geaffekteer word. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die reg op gesondheidsorg. Sub maks (3)
- **Billike/Regverdige arbeidspraktyke** √√
  - Besighede behoort billike/regverdige salarisse en lone te betaal. √
  - Besighede moet die terme en voorwaardes van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes nakom. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op billike/regverdige arbeidspraktyke. Sub maks (3)
- **Onderwys en opleiding** √√
  - Werknemers behoort vir vaardigheidsontwikkeling-opleidingsprogramme gestuur te word. √
  - Afrigting en mentorskap om werknemers vir bestuursposisies voor te berei. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op onderwys en opleiding. Sub maks (3)
- **Veiligheid en beskerming** √√
  - Werknemers moet in 'n veilige omgewing werk. √
  - Besighede behoort werkers van beskermde drag te voorsien bv. handskoene en skoene. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op veiligheid en beskerming. Sub maks (3)

**NOTA:1. Merk EERSTE VIER menseregtekwessies.**

**2. Indien die opskrif deel van 'n frase of sin is, ken VOLPUNTE toe.**

Opskrif:(2)  
Verduideliking:(1)  
**(Maks)(12)**

### 3.3 3.3.1 LU2 AS7 Beleggings

$$\begin{aligned} R5\ 000 + R500 (R5\ 000 \times 10\%) &= R5\ 500 \sqrt{\sqrt{}} \\ R5\ 500 + R550 (R5\ 500 \times 10\%) &= R6\ 050 \sqrt{\sqrt{}} \\ R6\ 050 + R605 (R6\ 050 \times 10\%) &= \mathbf{R6\ 655} \sqrt{\sqrt{}} \end{aligned}$$

**OF**

$$\begin{aligned} P(1+i)^n \sqrt{\sqrt{}} \\ 5\ 000(1+0,1)^3 \text{ OF } 5\ 000(1,1)^3 \sqrt{\sqrt{}} \text{ OF } 5\ 000(1,331) \\ = \mathbf{R6\ 655} \sqrt{\sqrt{}} \end{aligned}$$

- NOTA: 1. Ken volpunte (6) toe as die antwoord korrek is en geen bewerkinge word gewys nie.**
- 2. Indien bewerkings korrek getoon is, maar die finale antwoord is verkeerd, ken 'n maksimum van VIER punte toe.**
  - 3. Indien die antwoord verkeerd is, ken 'n maksimum van TWEE punte toe vir die verstaan van die konsep en die metode.**
  - 4. Indien daar geen bewerkinge gewys word nie en die antwoord is verkeerd, word NUL punte toegeken.**

(6)

**3.3.2 LU2 AS7**

R6655 (antwoord van 3.3.1) – R5 000√√  
= R1 655√√

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

**3.3.3 LU2 AS7 Tipes beleggings**

- Effektetrust. √√
- Buitelandse belegging. √√
- Aandele. √√
- Kennisdeposito. √√
- Belegging in kuns. √√
- Stokvel. √√
- Kleinhandeleffekte/obligasies. √√
- Belegging in 'n besigheid. √√
- Skuldbriewe. √√
- Spaarrekening/Geldmark. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op ander tipes beleggings.

**NOTA: MOET GEEN PUNTE TOEKEN vir vaste deposito, uitkeerpolis, aftree-annuïteit of lewensversekering nie.**

(Enige2 x 2) (4)

**3.4 LU3 AS3 Professionele, verantwoordelike, etiese en effektiewe besigheidspraktyke**

- **Gereelde betaling van belasting** √√
  - Besighede word deur wetgewing verplig om belasting te betaal om 'n inkomste vir die regering te genereer. √
  - Besighede behoort nie belasting te ontwyk/ontduik nie en behoort alle inkomste wat verdien is, te verklaar. √
  - Besighede moet belasting betaal om boetes van die regering te vermy. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op gereelde betaling van belasting. Sub Maks (3)
- **Gelyke behandeling van alle werknemers** √√
  - Dit is eties om alle werknemers gelyk te behandel en dit sal ook konflik in die besigheid voorkom. √
  - Indien 'n bestuurder 'n werknemer onbillik behandel, oortree die bestuurder daardie werknemer se menseregte. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die gelyke behandeling van alle werknemers. Sub Maks (3)
- **Betaling van billike/regverdige lone/salarisse** √√
  - Werknemers lewer 'n bydrae tot die sukses en winsgewendheid van die besigheid en moet daarom 'n regverdige/billike vergoeding ontvang. √
  - Vergoeding vir oortyd en gedurende publieke vakansiedae. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die betaling van billike/regverdige lone/salarisse. Sub Maks(3)

- **Bewaring van die omgewing** √√
  - Moet nie die omgewing besoedel nie bv. weggooi/storting van giftige/toksiese afval. √
  - Moet die natuurlike hulpbronne handhaaf/bewaar. √
  - Behoort met omgewingbewustheidsprogramme betrokke te raak. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die bewaring van die omgewing. Sub Maks (3)
- **Regverdige prysbepaling** √√
  - Behoort regverdige pryse vir hulle goedere en dienste te vra. √
  - Behoort nie onbillike/onredelike wins te maak ten koste van die klante/kliënte nie. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op regverdige prysbepaling. Sub Maks (3)
- **Regverdige/billike en etiese advertensies/reklame** √√
  - Behoort nie misleidende advertensies/reklame te gebruik nie. √
  - Behoort nie 'n ander prys te vra vir dieselfde produk/diens as waarvoor dit adverteer is nie. √
  - Adverteer slegs goedere en dienste wat beskikbaar is. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op regverdige/billike en etiese advertensies/reklame. Sub Maks(3)
- **Om nie 'n besigheid ten koste van iemand anders te begin nie** √√
  - Besighede behoort nie 'n besigheid te begin met die idees van ander besighede nie. √
  - Die gemeenskap/omgewing/werknemers mag nie deur die besigheid benadeel word nie. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die stigting van 'n besigheid ten koste van iemand anders. Sub Maks (3)
- **Deursigtigheid** √√
  - Besluite en optredes moet deursigtig wees vir alle belanghebbendes. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op deursigtigheid. Sub Maks (3)
- **Verantwoordbaarheid** √√
  - Die besigheid moet behoort verantwoordbaar/verantwoordelik te wees vir besluite en aksies. √
  - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op verantwoordbaarheid. Sub Maks (3)

**NOTA: 1. Indien die opskrif deel van 'n frase of sin is, ken VOLPUNTE toe.**

**2. Merk slegs die eerste VIER (4).**

Opskrif(2)  
Verduideliking(1)  
**(Maks) (12)**

### 3.5 LU3 AS5 Belangrikheid van persoonlike ingesteldheid/houding in leierskap

#### Positief:

- Ingesteldheid/houding bring leierskappotensiaal uit. √√
- 'n Leier se goeie/slegte ingesteldheid/houding kan 'n invloed op die besigheid se sukses of mislukking hê. √√
- Leiers moet hulle sterk- en swakpunte ken. √√
- Goeie leiers verstaan dat die regte ingesteldheid/houding die regte atmosfeer skep. √√
- Leiers se gesindheid/houding kan werknemers/spanne se denke/menings en gedrag beïnvloed. √√
- Leiers behoort die gedrag te demonstreer wat hulle in hulle spanlede wil sien. √√
- Leiers moet hulle span ken en verstaan. √√

#### Negatief:

- Mag publisiteit/beeld van die besigheid affekteer. √√
- Werkers se moraal mag negatief geraak word. √√
- Mag in konflik met die doelwitte van die besigheid wees. √√
- Die leierskapstyl mag tot konflik binne bestuur en werknemers lei. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die belangrikheid van persoonlike ingesteldheid/houding van 'n leier in die sukses/mislukking van 'n besigheid.

**NOTA: Geen sub maks.**

(Maks) (6)

#### UITEENSETTING VAN PUNTE

| VRAAG 3       | PUNTE     |
|---------------|-----------|
| 3.1.1         | 6         |
| 3.1.2         | 2         |
| 3.1.3         | 8         |
| 3.2           | 12        |
| 3.3.1         | 6         |
| 3.3.2         | 4         |
| 3.3.3         | 4         |
| 3.4           | 12        |
| 3.5           | 6         |
| <b>TOTAAL</b> | <b>60</b> |

**VRAAG 4****4.1 4.1.1 LU4 AS5 Tipes stakings**

| <b>Beskermd Staking</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Onbeskermd Staking</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Goedgekeurde/Wettige staking. ✓✓</li> <li>- Prosedures wat volgens die Wet op Arbeidsverhoudinge vereis word, is gevolg. ✓✓</li> <li>- Werknemers kan nie ontslaan/afgedank word vir deelname aan 'n staking/industriële aksie nie. ✓✓</li> <li>- Wanneer 'n dooie punt in 'n Bedingsraad/Kollektiewe Bedingskamer bereik is. ✓✓</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nie-goedgekeurde/Onwettige/ "Wildcat") staking ✓✓</li> <li>- Staking waar werknemers nie die prosedure wat vereis word volgens die Wet op Arbeids-verhoudinge gevolg het nie. ✓✓</li> <li>- Werknemers kan ontslaan/ afgedank word vir deelname aan 'n staking/industriële aksie. ✓✓</li> <li>- Geen poging om dispuut deur versoening op te los nie. ✓✓</li> </ul> |
| Sub maks(2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Sub maks(2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Enige ander relevante onderskeid tussen beskermd en onbeskermd staking.

**NOTA: Die onderskeid moet duidelik wees.**

Sub maks vir beskermd stakings (2)

Sub maks vir onbeskermd stakings (2)

**(Maks)(4)**

**4.1.2 LU4 AS5 Grieweprosedure**

- 'n Werknemer met griewe moet dit eers onder die toesighouer se aandag bring, wat moet probeer om die kwessie binne een werksdag, vandat die kwessie geopper is, op te los. ✓✓
- Indien die werknemer nie tevrede is met die opsigter se besluit nie, het die werknemer die reg om 'n formele klag in te dien. ✓✓
- Dit word gedoen deur 'n Formele Griewevorm te voltooi en by die relevante vlak van bestuur in te dien. ✓✓
- Toepaslike bestuur sal 'n vergadering binne een werksdag reël. Die tydperk mag met toestemming van beide partye verleng word. ✓✓
- Hierdie vergadering sal deur die werknemer, 'n verteenwoordiger, die toesighouer of bestuurder bygewoon word. ✓✓
- Die bestuurder moet seker maak dat die notule gehou en dat die besluite op die Formele Griewevorm opgeteken word. ✓✓
- Indien die werknemer nie tevrede is nie, sal hy/sy aangeraai word om dit na die hoogste vlak van bestuur te neem. ✓✓
- Die bestuurder sal topbestuur adviseer, wat die vergadering vir die betrokke partye soos genoem, sal reël. Notules sal op skrif of op bandopnames gehou word. ✓✓
- Die besluit sal op die Formele Griewevorm opgeteken word. ✓✓
- Sou die werknemer nog steeds oor die uitslag ontevrede wees, mag hy/sy wetlike dispuut oplossing prosedures volg, wat die Bedingsraad en die Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (KVBA) insluit. ✓✓

- Indien die werknemers nog steeds nie tevrede is nie, kan hulle dit verwys na die Arbeidshof. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die stappe in die grieweprosedure.

**NOTA: 1. Aanvaar stappe in enige volgorde.**

**2. Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe vir Formele Grievvorm.** (Maks) (10)

#### 4.2 4.2.1 LU4 AS3 Voorbeelde van vrywillige aftrekkings

- Verband terugbetalings. ✓✓
- Versekeringspremie. ✓✓
- Betaling van selfoonkontrakte. ✓✓
- Motorpaaielemente. ✓✓
- Lidmaatskapfooie vir 'n personeelorganisasie/vakbond. ✓✓
- Mediesefonds. ✓✓
- Begrafnisskema. ✓✓
- Ekstra bydrae tot 'n pensioenfonds. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op vrywillige aftrekkings.

**NOTAS: Merk slegs eerste TWEE (2).**

(Enige 2 x 2) (4)

#### 4.2.2 LU4 AS3 Verpligte aftrekkings

- Aftrekkings word deur wetgewing voorgeskryf om van die werknemers se salaris afgetrek te word. ✓✓
- Voorbeelde: WVF/persoonlike inkomstebelasting/(SIBW/LBS)/Pensioen- fonds/Lidmaatskap tot professionele liggame/Beslagleggingsbevel/Hofbevel ✓✓

Verduideliking(2)

Voorbeeld(2)

**(Maks)(4)**

#### 4.2.3 LU4 AS3 Byvoordele

**Positief:**

- Aanloklike byvoordeelpakkette mag tot 'n hoër werknemerbehoud aanleiding gee/verminder arbeidsomset ✓✓, bv. motor-/selfoontoelae/begrafnisvoordele. ✓✓
- Dit verhoog werknemertevredenheid/lojaliteit ✓✓, bv. welstand programme/aansporings gebaseer op werkprestasie. ✓✓
- Lei tot hoër produktiwiteit, ✓✓ bv. uitgee van aandele aan werknemers. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op byvoordele.

(Maks) (8)

**Negatief:**

- Byvoordele is addisionele koste vir besighede ✓✓, bv. reistoelae. ✓✓
- Verminder die besigheid se wins ✓✓, bv. hoë koste van aansporings/pakkette. ✓✓
- Dit kan lei tot konflik/korrupsie indien onbillik/onregverdig toegewys word ✓✓, bv. voortrekkery/nepotisme. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op byvoordele.

**NOTA: 1. Voorbeelde kan deel wees van die motivering.**

**2. Geen sub maks.**

(Maks) (8)

**4.3 4.3.1 LU4 AS3 Indiensnemingskontrak**

- Sleutelprestasie-areas/Pligte en verantwoordelikhede. ✓✓
- Gedragskode. ✓✓
- Pos-/Taakbeskrywing. ✓✓
- Naam en adres van die besigheid/werkgewer. ✓✓
- Naam en adres en ander persoonlike inligting van die werknemer. ✓✓
- Postitel/Posbenaming. ✓✓
- Proeftydperk. ✓✓
- Bonus en salaris/werknemer se loon/salaris en metode van loon/salarisbewerkinge. ✓✓
- Vergoedingspakket/ander betalings waarop die werknemer geregtig is. ✓✓
- Die datum van indienstreding. ✓✓
- Besonderhede van kontrakbeëindiging/periode vir kennisgewing. ✓✓
- Koers vir oortydbetaling. ✓✓
- Alle aftrekkings wat van die werknemer se salaris gemaak sal word/loon moet duidelik aangedui word. ✓✓
- Verlof. ✓✓
- Werksure. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die aspekte wat in 'n indiensnemingskontrak ingesluit is.

**NOTA: Merk slegs eerste VYF(5).**

(Enige5 x 2) (10)

**4.3.2 LU4 AS3 Indiensnemingskontrak****Evaluasie**

- Die bepalinge en voorwaardes van indiensneming is nie in ooreenstemming met arbeidswetgewing nie/Wet op Basiese Diensvoorwaardes. ✓✓
- Werknemers is geregtig op verlof ongeag werksprestasie. ✓✓
- Werksure wat nie gespesifiseer is nie, kan tot uitbuiting lei. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die evaluasie van verlof en werksure.

Sub maks (6)

**Aanbevelings**

- Werknemers is geregtig op jaarlikse verlof van 21 dae of 1 dag na elke 17 dae gewerk. ✓✓
- Werksure is beperk tot 8 of 9 ure per dag in 'n 45 uur werksweek afhangende van die indiensnemingskontrak. ✓✓
- 'n Etebreuk van 60 minute behoort toegestaan te word na elke 5 ure gewerk. ✓✓
- Die indiensnemingskontrak is onvolledig, bv. 'n maksimum van 10 ure oortyd per week. Dit moet gespesifiseer wees in die kontrak. ✓✓
- Die besigheid sal baie dispute ondervind omdat die kontrak nie duidelik/spesifiek genoeg is nie. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op aanbevelings ten opsigte van verlof en werksure.

Sub maks (6)

Evaluasie (6)

Aanbevelings (6)

**(Maks) (10)**

**4.4 LU3 AS4 Seksuele teistering**

- Skending van basiese menseregte wat gewoonlik gebeur as iemand met mag sy/haar posisie misbruik. √√, bv. 'n gebaar/aanmerking/optrede/suggestiewe gedrag wat die werker viktimiseer. √
- Seksuele teistering word deur wetgewing verbied √√, bv. enige toenadering, gebaar of aanmerking van seksuele aard wat die individu kan viktimiseer/'n persoon aanraak op 'n seksuele manier. √
- Die persoon wat aangetas is, is gewoonlik te bang om die insident aan te meld √√, as gevolg van vrees vir viktimisasie. √
- Bestuurder belowe 'n verhoging in salaris of 'n bevordering/Quid pro quo teistering √√ in ruil vir seksuele gunste. √
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die beskrywing, voorbeeld in bespreking van seksuele teistering.

Sub maks (6)

**Voorstel vir verbetering**

- Besighede moet hulle werknemers in die opsig ontwikkel/opvoed. √√
- Tree teen die skuldige party op deur die polisie in kennis te stel. √√
- Moedig die slagoffer aan om die saak aan te meld. √√
- Formuleer 'n duidelike beleid ten opsigte van seksuele teistering. √√
- Verseker dat dit met wetgewing ooreenstem. √√
- Maak ander bewus van die probleem, van hulle eie regte en die regte van ander. √√
- Skep goeie werksomstandighede waar die werknemers se regte en waardigheid gerespekteer word. √√
- Implementeer dissiplinêre prosedures. √√
- Implementeer duidelike klagteprosedures. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op maniere wat 'n besigheid seksuele teistering moet aanspreek.

Sub maks (6)

Bespreking (6)

Voorstel (6)

**(Maks) (10)****UITEENSETTING VAN PUNTE**

| <b>VRAAG 4</b> | <b>PUNTE</b> |
|----------------|--------------|
| <b>4.1.1</b>   | <b>4</b>     |
| <b>4.1.2</b>   | <b>10</b>    |
| <b>4.2.1</b>   | <b>4</b>     |
| <b>4.2.2</b>   | <b>4</b>     |
| <b>4.2.3</b>   | <b>8</b>     |
| <b>4.3.1</b>   | <b>10</b>    |
| <b>4.3.2</b>   | <b>10</b>    |
| <b>4.4</b>     | <b>10</b>    |
| <b>TOTAAL</b>  | <b>60</b>    |

**TOTAAL AFDELING B: 180**

**AFDELING C****VRAAG 5LU1 AS3****BBSEB-pilare****5.1 Inleiding**

- Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging (BBSEB) skep geleenthede vir mense wat voorheen uitgesluit was om aan Suid-Afrika se ekonomie deel te neem. ✓
- BBSEB bemagtig swart mense ingesluit vroue, jeug, gestremde mense en ook mense wat in die platteland/landelike gebiede woon. ✓
- BBSEB is 'n meganisme om alle besighede in Suid-Afrika te transformeer/ te omskep. ✓
- Die doel van BBSEB is om die tekortkominge van die Wet op Gelyke Indiensneming, SEB en regstellende aksie in geheel aan te spreek. ✓
- Die BBSEB doen sake met kodes van goeie praktyk en industrie kaarte. ✓
- Enige relevante inleiding wat betrekking het op BBSEB.

**NOTA: 'Swart' in hierdie vraag verwys na Afrikane, Kleurlinge en Indiërs.**

Enige (3x1)(3)

**5.2 Verduideliking (OPSIE 1)****5.2.1 Impak van BBSEB pilare op besigheid****5.2.1.1 Eienaarskap. ✓✓**

- Besighede moet swart mense by aandeelhouding insluit/vennootskappe/konsessies ('franchises'). ✓✓
- Vrygestelde Mikro-ondernemings (VMO's) met 'n eienaarskap van 50% of meer van swartmense in bestuur is gepromoveer na 'n vlak 3 van die BBSEB-telkaart. ✓✓
- Meer geleenthede is geskep vir swartmense om eienaars/entrepreneurs te word. ✓✓
- Besighede vind dit soms moeilik om geskikte swart besigheidsvennote te kry/aandeelhouders. ✓✓
- Baie swartmense kan nie aandele bekostig nie/bydrae tot vennootskappe. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die impak van eienaarskap/direkte bemagtiging in ooreenstemming met BBSEB.

Sub maks(6)

**5.2.1.2 Bestuur. ✓✓**

- Aanstel van swartmense in senior uitvoerende poste/bestuur. ✓✓
- Besighede moet seker maak dat daar swart, vroulike verteenwoordiging in bestuur is. ✓✓
- Wanneer maatskappye 25,1% van hulle maatskappye se aandele aan swart beleggers verkoop om direkteure te word bv. sal die besigheid punte verdien op beide bestuur en eienaarskap. ✓✓
- As gevolg van 'n tekort aan vaardige swart bestuurders/direkteure, is dit soms moeilik vir besighede om aanstellings te maak. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die impak van bestuur/menslikehulpbron ontwikkeling in ooreenstemming met BBSEB.

Sub maks(6)

**5.2.1.3 Gelyke Indiensneming/Billike Indiensneming.** ✓✓

- Besighede behoort geskikte en gekwalifiseerde werknemers aan te stel ongeag hulle geslag/ras/kultuur/ens. ✓✓
- Werkplek behoort die demografie van die land te verteenwoordig. ✓✓
- Vrywillige gelyke/billike aanstellings doelwitte word gestel en dan deur die regering gemonitor. ✓✓
- Skep 'n brein-erosie/talentverlies ('brain drain') bv. gekwalifiseerde deskundiges emigreer na ander lande waar daar geen diskriminasie is nie. ✓✓
- Besighede moet 'n Diensbillikeheidsplan in plek hê – dit is duur en dit neem tyd om dit op te stel en op datum te hou. ✓✓
- Mag tot konflik tussen bestuur en werknemers/kollegas aanleiding gee. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die impak van Gelyke/Diensbillike Indiensneming in ooreenstemming met BBSEB.

Sub maks(6)

**5.2.1.4 Vaardigheidsontwikkeling.** ✓✓

- Besighede moet swart werknemers by vaardigheidsontwikkeling inisiatiewe laat inskakel. ✓✓
- Verskaf leerderskappe en leerprogramme aan swart werknemers. ✓✓
- Besighede moet 'n 1% van hulle betaalstaat bydra om die vaardigheidsontwikkelingsprogramme te befonds. ✓✓
- Besighede kry voordeel uit die verhoogde vaardige/opgeleide poel van werkers. ✓✓
- Besighede moet die ekstra myl stap om personeel op te lei waar leerderskappe nie aangebied word nie. ✓✓
- Produktiwiteit word bygelê as mentors/afrigters die tyd moet vind om aan leerderskappe/opleiding deel te neem. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die impak van vaardigheidsontwikkeling in ooreenstemming met BBSEB.

Sub maks (6)

**5.2.1.5 Voorkeurverkryging/Verskaffers.** ✓✓

- Uitkontraktering van dienste aan verskaffers wat voldoen aan BBSEB. ✓✓
- Besighede behoort verskaffers te ondersteun wat diverse eienaars het. ✓✓
- Besighede behoort verskaffers te gebruik wat 'n hoë BBSEB-beoordeling het. ✓✓
- Verskaffers wat by besighede koop wat voldoen aan die vereistes van BBSEB, kry by regering tenders voorkeur. ✓✓
- Besighede word gemeet aan die eienaarskapstatus van hulle verskaffers en sal punte verdien as hulle van voorheen benadeelde groepe kom. ✓✓
- Besighede kan dalk nie 'n keuse hê as om die voorkeurverskaffers te kies nie. ✓✓
- Besighede kan dalk hulle dienste na onbetroubare verskaffers uitkontraakteur. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die impak van voorkeurverkryging in ooreenstemming met BBSEB.

Sub maks (6)

**5.2.1.6 Ondernemingsontwikkeling.** √√

- Besighede word aangemoedig om in KMMO's wat deur swart mense besit word, te belê/ondersteun. √√
- Bydrae kan monetêr/geldelik of nie-monetêr wees. √√
  - Monetêre voorbeelde: Lenings/beleggings/donasies. √√
  - Nie-monetêre voorbeelde: raadgewende dienste/advies/entrepreneuriese programme/enige ander ondersteuning. √√
- Klein/Groot besighede kan dalk nie ondernemingsontwikkeling beleggings/ondersteuning bekostig nie. √√
- KMMO's wat deur swartmense besit word, kan dalk so van die ondersteuning van ander besighede staatmaak dat hulle dan onbevoeg is om hulle eie inisiatiewe te onderneem. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die impak van ondernemingsontwikkeling/indirekte bemagtiging in ooreenstemming met BBSEB.

Sub maks (6)

**5.2.1.7 Korporatiewe Maatskaplike Investering(KMI)/Korporatiewe Sosiale Investering (KSI)/Maatskaplike Verantwoordelikheid/Sosiale Verantwoordelikheid.** √√

- Besighede se bydraes tot maatskaplike investeringsprojekte kan te duur raak en is baie tydrowend. √√
- KMI fokus op die volgende kritieke areas bv. omgewingsbewustheid, bewaring, onderwys, afvalbestuur, behuising, armoede, werkloosheid ens., wat groei en ontwikkeling in die land kan raak. √√
- Die gemeenskap mag dalk nie die onderneming ondersteun nie d.w.s. koop nie die produk van die onderneming nie. √√
- Moeilik om wetgewing ten opsigte van KMI-bestuur na te kom. √√
- Klein en medium ondernemings vind dit moeilik om KMI-programme te implementeer. √√
- Verspreiding van skaars KMI-hulpbronne in die gemeenskap kan probleme soos diskriminasie veroorsaak. √√
- KMI-aktiwiteite kan besighede se aandag aftrek van die kern kommersiële funksies. √√
- Maatskaplike betrokkenheid word betaal uit die onderneming se wins wat gebruik kon word om pryse te verlaag en dit kon die klante bevoordeel het. √√
- Volledige verslae moet opgestel word. √√
- Maatskaplike besteding verminder 'n besigheid se ekonomiese effektiwiteit, wat dit minder mededingend maak. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die impak van korporatiewe maatskaplike investering (KMI)/maatskaplike verantwoordelikheid in ooreenstemming met BBSEB.

Sub maks (6)  
**(Maks) (30)****NOTA: Merk slegs die eerste VYF (5) pilare.**

**OPSIE 2****Die alternatiewe indeling van BBSEB pilare:**

|                                |                          |            |
|--------------------------------|--------------------------|------------|
| Direkte Bemagtiging            | Eienaarskap              | Sub maks 6 |
|                                | Bestuur                  | Sub maks 6 |
| Menslike Hulpbron Ontwikkeling | Gelyke Indiensneming     | Sub maks 6 |
|                                | Vaardigheidsontwikkeling | Sub maks 6 |
| Indirekte Bemagtiging          | Voorkeurverkryging       | Sub maks 6 |
|                                | Ondernemingsontwikkeling | Sub maks 6 |
|                                | KMV/KSV<br>KMI/KSI       | Sub maks 6 |

**OPSIE 3****Nuwe aangepaste BBSEB elemente:**

|                                            |
|--------------------------------------------|
| Eienaarskap                                |
| Bestuursbeheer                             |
| Vaardigheidsontwikkeling                   |
| *Ondernemings- en *Verskaffer Ontwikkeling |
| Sosio-ekonomiese Ontwikkeling              |

**NOTA: 1. Opsie 2 & 3 = merk eerste VYF (5) pilare.**  
**2. \* Beskou as twee aparte pilare.**

**5.3 Rol van die regering.**

- Skryf telkaarte voor om klein en ander besighede te bepunt. ✓✓
- Lei besighede op om in staat te wees om die telkaarte korrek te implementeer. ✓✓
- Verskaf erkenningssertifikate aan daardie besighede wat aan die Wet voldoen. ✓✓
- Gee tenders aan besighede wat voldoen aan die Wet. ✓✓
- Gebruik die dienste van besighede wat voldoen aan hierdie wetgewing. ✓✓
- Voorkom en tree op teen voorgee ('fronting'). ✓✓
- Stel saam en maak beskikbaar 'n nasionale register vir BBSEB-besighede wat nie aan die vereistes van die Wet voldoen nie. ✓✓
- Lê straf/boetes vir besighede op wat nie aan die vereistes van die Wet voldoen nie. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die rol van die regering. Sub maks (8)

**5.4 Slot/Samevatting**

- Dit is 'n praktiese groeistrategie wat ten doel het om ekonomiese groei te stimuleer. ✓✓
- Dit is 'n goeie strategie van die regering om die wanbalans van die verlede aan te spreek. ✓✓
- Om toegang tot finansiering vir Swart Ekonomiese Bemagtiging te bevorder. ✓✓
- Enige ander relevante slot/samevatting met betrekking tot die pilare van BBSEB.

(Enige1x2)(2)

- NOTA:**
1. Kandidate kan punte verdien wanneer voorbeelde gebruik word om begrip te toon.
  2. Indien 'n ander benadering in die beantwoording van die vrae gebruik is, neem die bostaande sub maksimums soos aangedui is in ag.

#### UITEENSETTING VAN PUNTE

| BESONDERHEDE                             | MAKSIMUM | TOTAAL             |
|------------------------------------------|----------|--------------------|
| Inleiding                                | 3        | <b>Maks<br/>32</b> |
| Impak van enige VYF pilare op besigheid. | 30       |                    |
| Rol van die regering                     | 8        |                    |
| Slot/Samevatting                         | 2        |                    |
| <b>INSIG</b>                             |          |                    |
| Uitleg                                   |          | 2                  |
| Analise, interpretasie                   |          | 2                  |
| Sintese                                  |          | 2                  |
| Oorspronklikheid, voorbeelde             |          | 2                  |
| <b>TOTALE PUNTE</b>                      |          | <b>40</b>          |

UASO – Vir elke komponent:

Ken 2 punte toe indien aan alle vereistes voldoen is.

Ken 1 punt toe indien aan sekere vereistes voldoen is.

Ken 0 punte toe indien aan geen vereistes voldoen is nie.

**VRAAG 6 LU2 AS6 Aanbieding van inligting****6.1 Inleiding**

- Bestuurders van besighede het nodig om inligting rakende die besigheid aan belangegroep aan te bied. ✓
- Doen verslag oor die finansiële posisie, om nuwe tegnologie te demonstreer, om 'n besighedsidee aan beleggers te verduidelik. ✓
- Die aanbieding van die besighedsplan/visie/direksie van die besigheid. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat betrekking het op die aanbieding van inligting.

Enige (3x1)(3)

**6.2 Voorbereiding**

- Besluit op die doel van die aanbieding. ✓✓
- Stel die hoofpunte wat jy gaan aanbied, vas. ✓✓
- Neem die gehoor se agtergrond in ag en maak van gepaste metodes gebruik om hulle aan te spreek. ✓✓
- Vind uit oor die plek waar die aanbieding gaan plaasvind, bv. watter toerusting beskikbaar is. ✓✓
- Neem die tydraamwerk van die aanbieding in ag. ✓✓
- Beplan die formaat van die aanbieding (verbaal/nie-verbaal, verduideliking, bespreking). ✓✓
- Berei vir die terugvoer sessie voor. ✓✓
- Berei grafiese werk soos tabelle/diagramme/grafieke voor. ✓✓
- Oefen dit in/repeteer dat jy dit met selfvertroue dit kan aanbied. ✓✓
- Maak seker dat die inligting relevant en akkuraat is. ✓✓
- Maak seker dat jy ten volle vertrou is met die inhoud en die doelwitte van die aanbieding. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die voorbereiding van die aanbieding.

(Maks) (10)

**6.3 Verskeie metodes van aanbieding****6.3.1 Verbale/Mondelinge aanbieding** ✓✓

- Verwys na die gesproke woord. ✓✓
- Algemeenste manier om besigheidinligting te deel. ✓✓
- Onmiddellike terugvoer kan gegee/ontvang word. ✓✓
- Stem mag dalk te sag wees. ✓✓
- Moontlike taalhindernis. ✓✓
- Negatiewe omgewingsteurnisse bv. geraas van buite/onrustige teiken-gehoor. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die evaluasie van verbale aanbieding.

Sub maks (4)

**6.3.2 Nie-verbaal** ✓✓

- Postuur: Kan 'n verskeidenheid boodskappe kommunikeer bv. om regop te staan dra die boodskap oor dat jy selfvertroue het en positief is. ✓✓
- Gesigsuitdrukking: Om na die dak te staar, gekombineer met 'n ernstige uitdrukking, kommunikeer 'n ander boodskap. ✓✓
- Oogkontak: Gewoonlik verbeter dit kommunikasie. ✓✓
- Gedrag: Jou hand- en lyfbewegings dra spesifieke boodskappe aan ander oor. ✓✓
- Kultuurverskille: Mag tot 'n ander interpretasie van die inligting lei. ✓✓
- Lyftaal: Mag effektiewe kommunikasie verhoed/bevorder. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die evaluasie van 'n nie-verbale aanbieding.

Sub maks (4)

**6.3.3 PowerPoint** ✓✓

- Grafiese programme het die vermoë om idees oor te dra en wat die aanbieder sê, te ondersteun. ✓✓
- Eenvoudige/Min volgepropte skyfies mag die aandag van die gehoor vasvang. ✓✓
- Video-uittrekseltjies/uitknipseltjies ('video clips') kan verskeidenheid verskaf en vang die aandag van die gehoor. ✓✓
- Verskeidenheid van kleur en agtergrond vang onmiddellik die aandag van die gehoor vas en hulle belangstelling word deurgaans deur die aanbieding behou. ✓✓
- Onprofessionele hantering van PowerPoint-aanbiedingsmateriaal kan tot irritasie lei/kan dat die gehoor belangstelling verloor. ✓✓
- Minder effektief vir mense met gehoor- en visuele gestremdhede. ✓✓
- Slegs aflees van die skyfies af, kan 'n aanbieding vervelig/betekenloos maak. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die evaluasie van 'n PowerPoint-aanbieding.

Sub maks (4)

**6.3.4 Grafies/Visueel** ✓✓

- Grafiese aanbieding sluit in tabelle/grafieke/lyn grafieke/sirkelgrafieke/histogramme/balkgrafieke/kolomgrafieke. ✓✓
- Maak dit makliker om konsepte wat aangebied word, te verstaan. ✓✓
- Hou die gehoor gefokus. ✓✓
- Eenvoudige en duidelike grafiese/visuele werk maak dit makliker om die aanbieding te verstaan/volg. ✓✓
- Verhoog die kwaliteit van die aanbieding. ✓✓
- Baie nuttig wanneer finansiële inligting aan bestuur aangebied word. ✓✓
- Nie alle mense het dieselfde insig/begrip van grafiese/visuele aanbiedinge nie. ✓✓
- Teveel grafiese/visuele aanbiedinge mag tot verwarring lei/belangstelling in die aanbieding verloor. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die evaluasie van grafiese/visuele aanbiedinge.

Sub maks (4)

**6.2.5 Geskrewe inligting/Verslae/Handleidings/Kennisgewings** √√

- Hierdie tipe aanbieding is gebaseer op terugvoer van navorsing/ondersoek/opname. √√
- Verslae in gedrukte vorm mag na al die deelnemers versprei word. √√
- Akkurate inligting/verslae kan tot beter besluitneming lei. √√
- Georganiseerde inligting kan leestyd spaar/verminder. √√
- Geskrewe inligting/Verslae moet relevant wees vir die teiken gehoor. √√
- Verslae wat lang sinne/swak taal bevat, mag dit vir die lesers moeilik maak om die inhoud te verstaan. √√
- Verslae/Handleidings wat nie aan die behoeftes van die afgevaardigdes voldoen nie, mag irrelevant/betekeloos wees. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die evaluasie van geskrewe inligting.

Sub maks (4)

**6.2.6 Elektronies** √√

- Dit sluit in fakse/video konferensies/telefoongesprekke/e-posse/Twitter/Facebook-bladsye/webtuistes/e-handel. √√
- Inligting bereik die teikengebruikers vinniger. √√
- Transaksie-/Vergadertyd kan verminder word. √√
- Dit kan aanleiding gee tot korrupsie bv. bedrieglike transaksies. √√
- Teikengehoor mag dalk nie bekend wees of nie in staat wees om nuwe elektroniese kommunikasietegnologie te gebruik nie. √√
- Teikengehoor mag dalk nie toegang tot elektroniese tegnologie hê nie. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die evaluasie van 'n elektroniese aanbieding.

Sub maks (4)

**NOTA: Merk slegs die eerste VIER (4) metodes.****(Maks) (16)****6.4 Hanteer terugvoer**

- Is deel van die kommunikasieproses as 'n persoon 'n ander persoon se werk evalueer om te verseker dat hoë standaarde gehandhaaf word. √√
- Staan tydens die hele terugvoer sessie. √√
- Wees beleef, vol vertroue en hoflik. √√
- Om goed voorbereid te wees, probeer vooraf dink aan moontlike vrae/opmerkings. √√
- Aanbieder behoort seker te maak dat hy/sy elke vraag/opmerking verstaan voordat dit beantwoord word. √√
- Luister eers en antwoord dan. √√
- Moet altyd die vraag aanspreek en nie die persoon nie. √√
- Gee erkenning aan goeie vrae. √√
- Herformuleer vrae indien onseker is. √√
- Moet nie betrokke raak in 'n debat nie. √√
- Aanbieder behoort nie 'n vraag te vermy as hy/sy nie die antwoord ken nie; maar verwys dit eerder na die gehoor. √√
- Spreek die hele gehoor aan en nie slegs die een persoon wat die vraag gevra het nie. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die faktore wat oorweeg moet word met die hantering van terugvoer.

(Maks) (8)

**6.5 Aanbevelings vir verbetering**

- Gebruik toepaslike humor. ✓✓
- Wees altyd voorbereid om die inligting op te dateer of om jou inligting relevant te hou. ✓✓
- Reflekteer oor enige probleem of kritiek en vermy dit in toekomstige aanbiedinge. ✓✓
- Enige inligting ontvang as terugvoer van 'n aanbieding behoort geanaliseer te word en waar relevant, inkorporeer of opgedateer of jou aanbieding aanpas. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die verbetering van aanbiedings.

(Maks) (4)

**6.6 Slot/Gevolgtrekking**

- 'n Goed voorbereide aanbieding skep 'n goeie indruk en sal potensiele beleggers lok. ✓✓
- 'n Goeie aanbieding verbeter die beeld van die besigheid/eienaar/bestuur. ✓✓
- Enige ander relevante slot/gevolgtrekking wat betrekking het op die aanbied van inligting.

(Enige 1x2)(2)

- NOTA:**
1. **Kandidate kan punte verdien wanneer voorbeelde gebruik word om begrip te toon.**
  2. **Indien 'n ander benadering in die beantwoording van die vrae gebruik is, neem die bostaande sub maksimums soos aangedui is in ag.**

**UITEENSETTING VAN PUNTE**

| BESONDERHEDE                    | MAKSIMUM | TOTAAL             |
|---------------------------------|----------|--------------------|
| Inleiding                       | 3        | <b>Maks<br/>32</b> |
| Voorbereiding                   | 10       |                    |
| Verskeie metodes van aanbieding | 16       |                    |
| Hantering van terugvoering      | 8        |                    |
| Aanbevelings vir verbetering    | 4        |                    |
| Slot/Samevatting                | 2        |                    |
| <b>INSIG</b>                    |          |                    |
| Uitleg                          |          | 2                  |
| Analise, interpretasie          |          | 2                  |
| Sintese                         |          | 2                  |
| Oorspronklikheid, voorbeelde    |          | 2                  |
| <b>TOTALE PUNTE</b>             |          | <b>40</b>          |

UASO – Vir elke komponent:

Ken 2 punte toe indien aan alle vereistes voldoen is.

Ken 1 punt toe indien aan sekere vereistes voldoen is.

Ken 0 punte toe indien aan geen vereistes voldoen is nie.

**VRAAG7 LU3 AS8 Probleemoplossing****7.1 Inleiding**

- Kreatiewe denke is die vermoë om anders na probleme/uitdagings te kyk. ✓
- Kreatiewe denke is die proses om iets nuuts te genereer wat waardevol/buikbaar is bv. die gebruik van nuwe idees vir bestaande uitdagings. ✓
- Probleemoplossingstechnieke vereis kreatiewe denke. ✓
- Besighede moet hindernisse identifiseer/aanspreek om uitgerekte probleemoplossing prosesse te vermy, wat tot onnodige kostes lei. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat betrekking het op probleemoplossing/kreatiewe denke.

(Enige 3x1) (3)

**7.2 Rol van kreatiewe denke in probleemoplossing**

- Kreatiewe denke speel 'n belangrike rol in die sukses van die besigheid en die moraal van die werknemers verhoog. ✓✓
- Kreatiewe denkvaardighede is belangrik wanneer 'n probleem opgelos word/waar daar verskeie opsies is om oplossings te vind. ✓✓
- Kreatiewe denke is nodig om sukses in die mededingende besigheidswêreld te behaal. ✓✓
- Generering van idees, formulering van planne en die oplos van probleme vereis 'n element van kreatiewe denkvaardighede. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die rol van kreatiewe denke in probleemoplossing.

(Maks)(4)

**7.3 Proses/Stappe in probleemoplossing**

- Identifiseer die probleem. ✓✓
  - JKV moet erken dat lae produktiwiteit/winsgewendheid 'n probleem is. ✓✓
  - Die nalaat om die probleem te identifiseer kan die oorsaak wees dat JKV nie hulle besigheid se doelwitte bereik nie. ✓✓
- Definieer die probleem. ✓✓
  - JKV moet lae produktiwiteit/winsgewendheid definieer bv. werknemers bereik nie voorafbepaalde teikens nie/verskaffers voorsien lae kwaliteit produkte. ✓✓
  - Moontlike oorsake van lae produktiwiteit/winsgewendheid moet neergeskryf word. ✓✓
- Identifiseer alternatiewe oplossings. ✓✓
  - JKV moet 'n wye verskeidenheid van moontlike oplossings genereer bv. deur dinkskrum/kreatiewe en/of laterale denke. ✓✓
  - Ondersoek om seker te maak alle aspekte van die probleem word ten volle verstaan. ✓✓
- Evalueer alternatiewe oplossings. ✓✓
  - JKV moet kritiese evaluasie gebruik en analitiese vaardighede om elke oplossing te evalueer. ✓✓
  - Oorweeg die voordele en nadele van elke alternatiewe oplossing. ✓✓

- Kies die beste oplossing. √√
  - JKV moet kriteria vir die beste oplossing daarstel, in terme van aspekte soos tyd/koste/risiko betrokke. √√
  - Die beste oplossing moet die grootte en die hulpbronne van die besigheid pas. √√
  - Indien die oplossing nie geskik is nie, gaan terug om die probleem te definieer. √√
- Formuleer/Ontwikkel 'n aksieplan. √√
  - JKV moet die nodige hulpbronne reël en take delegeer. √√
  - JKV mag Gantt-kaarte ontwikkel/tydlimiete stel. √√
- Implementeer die aksieplan. √√
  - JKV moet die beplande aksies uitvoer. √√
- Evalueer die oplossing/aksieplan. √√
  - JKV moet voortdurend die oplossing/aksieplan monitor/toets. √√
  - Indien probleme ontstaan, moet JKV die probleem herken en herformuleer vir verbeterde oplossings in die toekoms. √√
  - Neem korrektiewe maatstawwe. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die stappe van probleemoplossing.

**NOTA: Merk die stappe in enige volgorde.**

Opskrif(2)  
Toepassing (2)  
**(Maks)(20)**

## 7.4 Evaluasie van die Delphi- en dinksrum tegnieke

### 7.4.1 Delphi Positief

- JKV kan 'n groep deskundiges gebruik sonder om hulle byeen te bring. √√
- Die deskundiges sal vir JKV duidelike idees gee en oplossings hoe om lae produktiwiteit/winsgewendheid te verbeter. √√
- Inligting wat van die deskundiges ontvang word, kan vertroulik gehou word. √√
- Dit geraasvlakke in 'n kantooromgewing word verminder aangesien daar geen groepbesprekings is nie. √√

### Negatief

- Dit is 'n duur tegniek om te gebruik as gevolg van die hoë administratiewe koste. √√
- Kan tydrowend wees en gekompliseerd om data van die deskundiges te analiseer. √√
- Nie alle deskundiges is gewillig/geïnteresseerd om terugvoering te gee/vraelyste in te vul nie. √√
- Sekere deskundiges mag dalk nie 'n in-diepte kennis van sekere onderwerpe hê nie. √√

Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die evaluasie van die Delphi-tegniek.

Sub maks (4)

#### 7.4.2 Dinkskrum Positief

- Dit moedig kreatiewe denke aan as alle belangegroepe met nuwe kreatiewe idees kan opkom/genereer. √√
- JKV kan werknemers betrokke kry om voort te bou op ander se idees sonder enige vrees of kritiek. √√
- Die gee werknemers met ander agtergronde/ondervinding die geleentheid om mekaar se standpunte te verstaan. √√
- Spangees word aangemoedig en ontwikkel. √√

#### Negatief

- Dinkskrum is tydrowend as alle belangegroepe/werknemers te veel nuwe idees genereer wat besluitneming kan vertraag. √√
- Sekere spanlede kan die bespreking domineer. √√
- Vrees vir kritiek kan volle deelname aan dinkskrum sessies verhinder. √√
- Dit kan tot 'groep denke' lei/sommige individue mag dalk nie hulle opinies gee nie. √√
- Bespreking mag tot konflik lei as gevolg van verskillende opinies. √√

Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die evaluasie van die dinkskrum tegniek.

Sub maks (4)  
**(Maks)(8)**

#### 7.5 Hindernisse tot probleemoplossing

- Gebrek aan kreatiwiteit. √√
- Selfopgelegde hindernisse. √√
- Gebrek aan vaardige werknemers/bestuurders. √√
- Hoë afwesigheidskoers as gevolg van MIV/Vigs of ander siektes. √√
- Gebrek aan motivering/lae moraal. √√
- Vrees vir verwerping mag daartoe lei dat goeie idees of oplossings nie gemaak word nie. √√
- Swak werksomstandighede. √√
- Gebrek aan hulpbronne/infrastruktuur. √√
- Fisiese hindernisse bv. geraas, swak werksomgewing. √√
- Sosiale hindernisse. √√
- Finansiële hindernisse. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die hindernisse tot probleemoplossing.

**(Maks) (8)**

#### 7.6 Slot/Samevatting

- Die besigheidsomgewing is dinamies en uitdagend. Besighede moet kreatief wees om by die beste oplossing uit te kom. √√
- Suksesvolle besighede is altyd op die uitkyk vir nuwe en innoverende maniere om probleme op te los. √√
- Enige ander relevante slot/samevatting wat betrekking het kreatiewe denke en probleemoplossing.

**(Enige 1 x 2) (2)**

- NOTA:**
1. Kandidate kan punte verdien wanneer voorbeelde gebruik word om begrip te toon.
  2. Indien 'n ander benadering in die beantwoording van die vrae gebruik is, neem die bostaande sub maksimums soos aangedui is in ag.

**UITEENSETTING VAN PUNTE**

| <b>BESONDERHEDE</b>                          | <b>MAKSIMUM</b> | <b>TOTAAL</b>      |
|----------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Inleiding                                    | <b>3</b>        | <b>Maks<br/>32</b> |
| Rol van kreatiewe denke                      | <b>4</b>        |                    |
| Stappe in probleemoplossing                  | <b>20</b>       |                    |
| Evaluasie van Delphi- en Dinkskrum-tegnieke. | <b>8</b>        |                    |
| Hindernisse tot probleemoplossing            | <b>8</b>        |                    |
| Slot/Samevatting                             | <b>2</b>        |                    |
| <b>INSIG</b>                                 |                 |                    |
| Uitleg                                       |                 | <b>2</b>           |
| Analise, interpretasie                       |                 | <b>2</b>           |
| Sintese                                      |                 | <b>2</b>           |
| Oorspronklikheid, voorbeelde                 |                 | <b>2</b>           |
| <b>TOTALE PUNTE</b>                          |                 | <b>40</b>          |

UASO – Vir elke komponent:

Ken 2 punte toe indien aan alle vereistes voldoen is.

Ken 1 punt toe indien aan sekere vereistes voldoen is.

Ken 0 punte toe indien aan geen vereistes voldoen is nie.

**VRAAG 8 LU4 AS3 Besigheidsfunksies****8.1 Inleiding**

- Topbestuur is finaal vir die gehalte van werksprestasie verantwoordelik. ✓
- Senior uitvoerende gesag moet in staat wees om te lei en te rig om so werkprestasie te verbeter. ✓
- Elkeen wat in diens geneem is in 'n besigheid het 'n rol om te speel om te besef wat die doel is van gehalte van werkprestasie. ✓
- Gehalte kan nie altyd bereik word as een persoon in die besigheid tot die bereiking van 'n spesifieke/persoonlike doel werk nie. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat betrekking het op die gehalte van werksprestasie in 'n besigheid.

(Enige3x1) (3)

**8.2 8.2.1 Teikenmark.**

- Wen klante deur hulle behoeftes/begeertes te bevredig. ✓✓
- Bou 'n positiewe verhouding met geïdentifiseerde teikenmark. ✓✓
- Doen 'n mark analise. ✓✓
- Identifiseer mededingende voordeel. ✓✓
- Produk differensiasie. ✓✓
- Hersien voortdurend waardeknessies. ✓✓
- Kommunikeer effektief met klante om sodoende van die klante terugvoer te kry oor hulle ondervinding rakende die produkte en dienste wat verkoop is. ✓✓
- Koördineer verspreiding met die produksie en bemarking strategieë. ✓✓
- Gebruik prysbepalingtegnieke om 'n mededingende voordeel te waarborg. ✓✓
- Meet/bepaal die gapings tussen die klant se verwagtinge en hulle werklike ervaringe sodat probleme rakende gehalte van produkte gediagnoseer en aangespreek kan word. ✓✓
- Maak aanpassings en veranderings aan produkte en dienste gebaseer op die terugvoer wat van die klante ontvang is. ✓✓
- Gebruik aggressiewe bemarkingsveldtogte om die marktaandeel te vergroot/behou. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die gehalte van werksprestasie in die bereiking van die teikenmark.

Sub maks (6)

**8.2.2 Bestuur van skuld.**

- Implementeer 'n kredietverlenings- en invorderingsbeleid/stel kredietlimiete vas. ✓✓
- Stel 'n realistiese begroting saam en sorg vir goeie begrotingkontrole. ✓✓
- Bepaal die behoefte na fondse. ✓✓
- Verkry befondsing vanaf geskikte bronne. ✓✓
- Wend fondse effektief aan. ✓✓
- Hou skuld binne aanvaarbare limiete. ✓✓
- Winsgewendheidsverhouding moet deur die finansiële bestuurder voorberei word en aan bestuur aangebied word om te analiseer en besluite te maak. ✓✓
- Neem regsaksie teen nie-betalende debiteure/kliënte. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die gehalte van werksprestasie in die bestuur van skuld.

Sub maks (6)

**8.2.3 Lok en behou vaardige werknemers.**

- Vind die geskikte persoon vir die werk. √√
- Stel 'n persoon in 'n posisie aan waar hy/sy se bekwaamheid/aanlegte tot voordeel van die besigheid aangewend kan word. √√
- Voortdurende opleiding en ontwikkeling van personeel. √√
- Geskikte opleiding- en ontwikkelingsprogramme kan lei tot 'n konstante personeel/lae personeelomset. √√
- Maak van leerderskap programme gebruik. √√
- Sorg vir 'n duidelike uitgespelde taak-/posspesifikasie en taak-/posbeskrywing. √√
- Bied aantreklike vergoedingspakkette aan. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het opgehalte van werksprestasie in die lok en behou van vaardige werknemers.

Sub maks (6)

**8.2.4 Beeld van die onderneming.**

- Bevorder 'n positiewe beeld deur met die relevante belangegroepe te skakel. √√
- Gereelde vrystelling van mediaverklarings. √√
- Deur publisiteit geniet die besigheid in die gemeenskap 'n positiewe beeld. √√
- Die besigheid moet 'n waardige posisie in die gemeenskap behou. √√
- Ander besigheidsfunksies word deur openbare betrekkinge beïnvloed bv. verbeter klanteverhoudinge. √√
- Raak betrokke in KMV en ander breër maatskaplike verantwoordelikhedsprojekte. √√
- Werk negatiewe publisiteit teë. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die gehalte van werksprestasie in die bevordering van die beeld van die besigheid.

Sub maks (6)

**8.2.5 Verouderde metodes van rekordhouding.**

- Data moet te alle tye ingesamel en vasgelê/ingelees word. √√
- Maak seker dat vasgelegde/ingeleesde data of inligting akkuraat is. √√
- Verwerk die data en inligting voortdurend. √√
- Maak inligting aan bestuur beskikbaar sodat hulle op geleenthede en bedreiginge kan reageer. √√
- Wend tegnologie effektief aan. √√
- Skep 'n behoorlike liasseerstelsel vir debiteure, krediteure, salarisse, voorraad ens. √√
- Vinnige hantering van klagtes op 'n effektiewe manier. √√
- Skakel oor na e-liassering (elektroniese liassering)/e-inligting (elektroniese inligting)/e-kommunikasie (elektroniese kommunikasie). √√
- Opleiding in huidige administratiewe ontwikkelings. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die gehalte van werksprestasie in die verbetering van rekordhoudingmetodes.

Sub maks (6)

**(Maks) (30)**

**8.3 Algemene bestuur.**

- Ontwikkel, implementeer en monitor strategiese beplanning. √√
- Effektiewe organisering en toewys van hulpbronne om te sorg vir die suksesvolle bereiking van langtermyn- en korttermynplanne. √√
- Maak seker dat gestruktureerde standaarde en norme in plek is, sodat beheer meganismes geïmplementeer kan word. √√
- Leer meer van en verstaan die veranderinge in 'n besigheidsomgewing op 'n voortdurende grondslag. √√
- Gee rigting en stel prioriteite vir die besigheid vas. √√
- Effektiewe kommunikasie van die gesamentlike visie, missie en waardes. √√
- Moet voorbereid wees om 'n voorbeeld te stel van die gedrag/optrede wat hulle van werknemers verwag ten opsigte van etiek sowel as produktiwiteit. √√
- Maak seker dat die werknemers oor die hulpbronne beskik om hulle werk te doen (effektiewe toewysing van hulpbronne). √√
- Wees pro-aktief en altyd op die uitkyk om mededingende voordeel bo die van mededingers te kry. √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die gehalte van werksprestasie binne die algemene bestuurfunksie.

(Maks) (10)

**8.4 Slot/Samevatting**

- Besighede moet altyd op die klante se behoefte bevrediging fokus. √√
- Strewe altyd daarna om gehalte van werksprestasie te handhaaf in die algehele bedryf/bestuur van die besigheid. √√
- Hou tred met huidige besigheidsontwikkelings. √√
- Die funksie behoort nie in isolasie bedryf te word nie/ten nouste in saamhang met mekaar. √√
- Voortdurende monitering en evaluering van die prestasie van die bestuur-stelsel/Totale Gehaltebestuurstelsel (TGBS). √√
- Enige ander relevante slot/samevatting wat betrekking het op die gehalte van werksprestasie binne die bostaande genoemde uitdagings en algemene bestuurfunksie.

(Enige 1x2) (2)

**[40]**

**NOTA:** 1. Kandidate kan punte verdien wanneer voorbeelde gebruik word om begrip te toon.  
2. Indien 'n ander benadering in die beantwoording van die vrae gebruik is, neem die bostaande sub maksimums soos aangedui is in ag.

**UITEENSETTING VAN PUNTE**

| <b>BESONDERHEDE</b>                                        | <b>MAKSIMUM</b> | <b>TOTAAL</b>      |
|------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Inleiding                                                  | <b>3</b>        | <b>Maks<br/>32</b> |
| Aanbevelings                                               | <b>30</b>       |                    |
| Gehalte van werksverrigting in die Algemene Bestuurfunksie | <b>10</b>       |                    |
| Slot/Samevatting                                           | <b>2</b>        |                    |
| <b>INSIG</b>                                               |                 |                    |
| Uitleg                                                     |                 | <b>2</b>           |
| Analise, interpretasie                                     |                 | <b>2</b>           |
| Sintese                                                    |                 | <b>2</b>           |
| Oorspronklikheid, voorbeelde                               |                 | <b>2</b>           |
| <b>TOTALE PUNTE</b>                                        |                 | <b>40</b>          |

UASO – Vir elke komponent:

Ken 2 punte toe indien aan alle vereistes voldoen is.

Ken 1 punt toe indien aan sekere vereistes voldoen is.

Ken 0 punte toe indien aan geen vereistes voldoen is nie.

**TOTAAL AFDELING C: 80**  
**GROOTTOTAAL: 300**