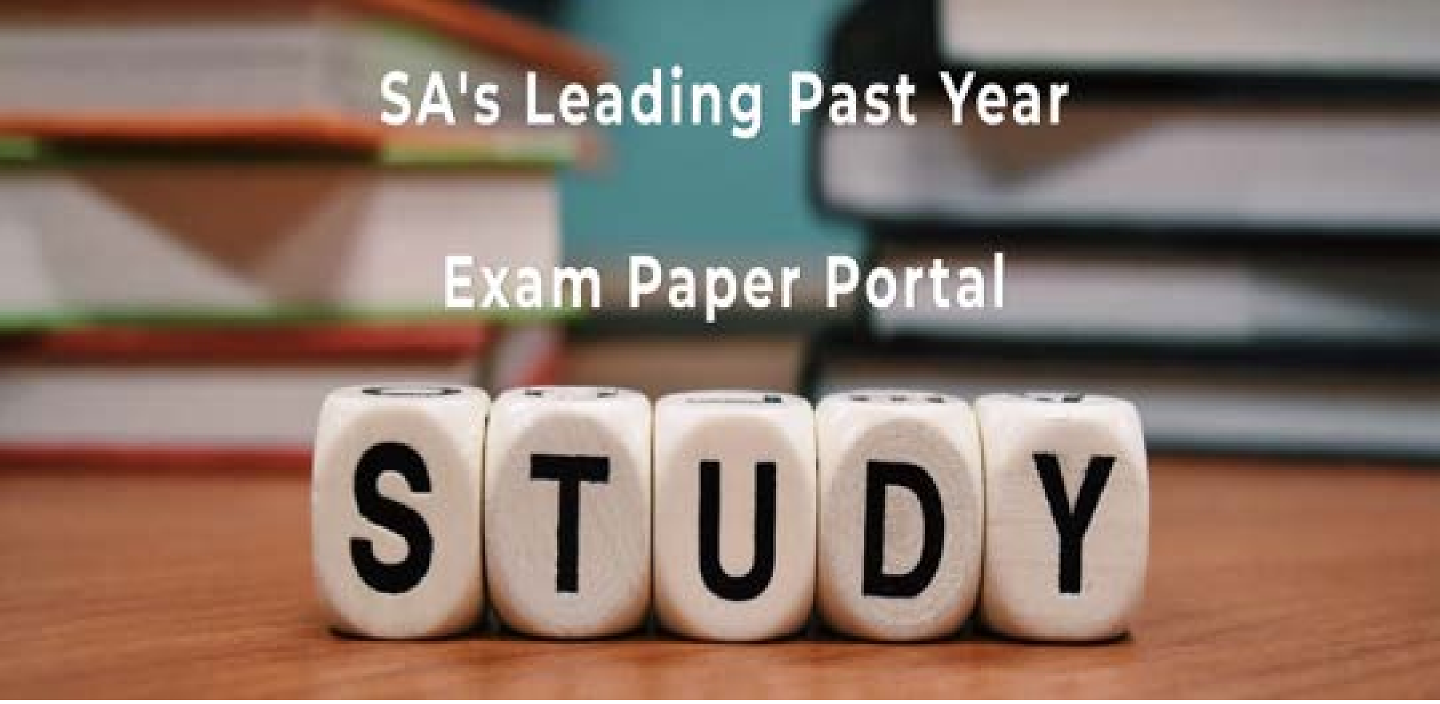

You have Downloaded, yet Another Great Resource to assist you with your Studies ☺

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 2014

MEMORANDUM

PUNTE: 300

Hierdie memorandum bestaan uit 52 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. Kandidate se antwoorde vir AFDELING B en C moet in volsinne wees. Dit sal egter van die aard van die vraag afhang.

3. '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
   - Oorspronklik is
   - 'n Ander benadering gebruik

   LET WEL: AFDELING A
   - Daar is geen alternatiewe antwoorde nie.
   - Elke vraag het slegs een korrekte antwoord.

4. Neem 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.)

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.

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

8. Foutiewe nommering van antwoorde sal gepenaliseer word. Dit is slegs van toepassing op Afdeling A en Afdeling B.

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

10. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotale, soos aangedui by die toedeling van punte wat aan die einde van elke vraag verskyn. Slegs die totaal vir elke vraag moet in die linkerkantlyn langs die toepaslike vraagnommer verskyn.

11. Neem asseblief kennis dat met ingang van 2012 (Finale Eksamen) geen punte toegeken sal word vir die aanduiding Ja (√√) / Nee(√√) in die evaluering tipe vrae wat motivering of substantivering vereis nie. (Van toepassing op AFDELING B en C.)

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

(a) 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.'* √

(b) 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 gespandeer 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. Puntetoekenning moet ook in ag geneem word.
2. Bogenoemde kan ook van toepassing wees op 'analiseer/ontleed'.

13. **AFDELING B**

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

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

13.2 Indien twee feite in een sin geskryf word, gee VOLLE krediet aan die kandidaat. Punt 13.1 geld steeds.

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

13.4 **GEBRUIK VAN DIE KOGNITIEWE WERKWOORD EN TOEKENNING VAN PUNTE**

13.4.1 Waar die getal feite gespesifiseer is wat vereis dat kandidate moet 'verduidelik/bespreek/beskryf', sal dit soos volg nagesien word:
- Opskrif/Feit 2 punte
- Verduideliking 1 punt (of soos aangedui in die memorandum)

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

13.4.2 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.

13.5 **EEN punt sal toegeken word vir antwoorde wat maklik is om weer te gee, wat een woord as antwoord vereis of wat direk aangehaal word uit 'n scenario/gevallestudie. Dit is spesifiek van toepassing op AFDELINGS B EN C.**

14. **AFDELING C**

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

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

14.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg:	(Is daar 'n inleiding, inhoud, behoorlike paragrawe en 'n gevolgtrekking?)	**2**
Analise en interpretasie:	(Leerder se vermoë om die vraag te ontleed/korrek te interpreteer, sodat begrip van wat gevra word, getoon word.)	**2**
Sintese:	(Watter relevante dele van die vraag sou jy in die antwoord ingesluit het? Is daar besluite gemaak uit 'n kombinasie van relevante punte?) Punte behoort toegeken te word volgens die onderstaande gids: Meestal irrelevante feite/Geen relevante feite: 0 'n Paar irrelevante feite/'n Paar relevante feite: 1 Geen irrelevante feite nie/Slegs relevante feite: 2	**2**
Oorspronklikheid:	(Voorbeelde, aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings)	**2**
	TOTAAL VIR INSIG: **TOTAAL VIR FEITE:** **TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32)**	**8** **32** **40**

LET WEL:
1. **Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat herhaal word uit die inleiding en gevolgtrekking nie.**
2. **Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde INLEIDING en GEVOLGTREKKING nie voorkom nie.**
3. **Geen punte sal toegeken word vir 'Struktuur' as die opskrifte 'Inleiding, Gevolgtrekking/Slot', ens. nie 'n verduideliking insluit nie.**

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

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

14.5 Sien alle relevante feite na totdat die MAKSIMUM punte vir elke onderafdeling behaal is. Skryf MAKS. nadat maksimum punte behaal is.

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

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

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

14.8 Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/interpreteer, kry hy/sy steeds punte vir struktuur.

14.9 Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat antwoorde geassesseer word in ooreenstemming met die puntetoekenning/subopskrifte soos aangedui in die memorandum.

14.10 (a) Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.

(b) Met ingang van November 2015, sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon word nie. Punte (√) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie,√ waar ondernemings poog om nuwe produkte in bestaande markte bekend stel.' √

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

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

(10 x 2) (20)

1.2 1.2.1 Padongelukfonds, 1996 (Wet 56 van 1996) (POF)√√
1.2.2 Stukwerk-√√
1.2.3 Mark√√
1.2.4 Nasionale Kwalifikasieraamwerk (NKR)√√
1.2.5 Memorandum van Inkorporasie ['MOI']) √√

(5 x 2) (10)

1.3 1.3.1 C√√
1.3.2 E√√
1.3.3 B√√
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

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWING

2.1 **Nasionale Kredietwet**

2.1.1 Nasionale Kredietreguleerder.√ (1)

2.1.2 Nasionale Kredietwet, 2005 (Wet 34 van 2005).√ (1)
LET WEL: Aanvaar Nasionale Kredietwet/NKW

2.1.3 **Voordele van NKW vir kredietverskaffers/besighede**

- Meer omsigtige/konserwatiewe toestaan van lenings deur Tex Bank√ kan tot minder slegte skulde/oninbare skulde lei.√/Kontantvloei verbeter√ omdat daar minder oninbare skulde is.
- Tex Bank se proses om krediet toe te staan is meer deursigtig√ aangesien dit duidelik in die Wet omskryf word.√/Dit reguleer √ die nasionale standaarde vir die toestaan van krediet.√
- Beskerm Tex Bank√ teen nie-betalende kliënte/verbruikers.√
- Tex Bank sal goeie gesindheid en lojaliteit√ van kliënte/verbruikers kry.√
- Tex Bank het die reg om die kredietwaardigheid√ van sy kliënte/verbruikers te bepaal.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van die NKW vir Tex Bank as 'n kredietverskaffer. Maks (4)

2.1.4 **Roekelose toestaan van lenings**

- Tex Bank het nagelaat om kliënte/verbruikers te kredietwaardigheid te bepaal√ soos deur die NKW verlang word en het lenings net toegestaan.√
- Tex Bank ondersoek die kredietwaardigheid, maar staan steeds krediet toe sonder 'n verduideliking van al die risiko's√ en verantwoordelikhede van die lening/nuwe krediet aan die kliënte/verbruikers.√
- Oningeligte/Waningeligte kliënte/verbruikers van Tex Bank√ raak te diep in die skuld.√
- Tex Bank het nagelaat om behoorlike ooreengekome dokumentasie te verskaf,√ voordat die lening toegestaan is.√
- Tex Bank staan krediet toe,√ aan kliënte/verbruikers wat nie regtig krediet-waardig is nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die begrip roekelose toestaan van lenings deur Tex Bank. Maks (4)

2.1.5 **Gevolge vir die roekelose toestaan van lenings/krediet**

- Die hof kan die toestaan van die lening/krediet deur Tex Bank as roekeloos verklaar√ en kan kliënte/verbruikers opdrag gee om nie die lening aan Tex Bank terug te betaal/of 'n gedeelte daarvan nie.√
- Tex Bank kan nie aandring op 'n betaling,√ dagvaar of beslag lê op kliënte/verbruikers se salarisse/bates nie.√
- Tex Bank kan nie enige fooi/rente/ander kostes√ onder die spesifieke krediet ooreenkoms hef nie.√
- Die Nasionale Krediet Reguleerder kan 'n boete (R30 miljoen)√ teen Tex Bank oplê.√
- Kan gederegistreer√ word as ‘n ge-akkrediteerde√ diensverskaffer.

- Tex Bank 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 gevolge van roekelose toestaan van lenings/krediet.

Maks (4)

2.2.1 **Strategiese bestuurproses**

OPSIE 1

- 'n Duidelike visie, missieverklaring√ en meetbare/realistiese doelwitte in plek.√
- Identifiseer geleenthede/swakhede/sterk punte/bedreigings√ deur 'n omgewingsverkenning/situasie-analise.√
- Instrumente beskikbaar vir omgewingsverkenning kan 'n SWOT-/PESTWO-/ Porter se Vyf Kragte/Magte analise insluit.√
- Formuleer alternatiewe strategieë√ om op die uitdagings/verkenning resultate te reageer.√
- Ontwikkel ('n) aksieplan(ne)√ wat die take wat gedoen moet word/spertye wat behaal moet word/hulpbronne wat aangeskaf moet word, ens. insluit.√
- Implementeer die verkose strategieë√ en kommunikeer dit na al die belanghebbendes/organiseer die besigheid se hulpbronne/motiveer die personeel.√
- Evalueer voortdurend√/moniteer√/meet strategieë√ om sodoende regstellende stappe te neem.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die strategiese bestuurproses toegepas kan word.

Maks (10)

OF

OPSIE 2

- Hersien√ die visie-stelling.√
- Analiseer/Herondersoek√ die missie-stelling.√
- Doen ‘n analise√ deur gebruik te maak van modelle soos PESTWO/ PORTERS.√
- Formuleer strategie√, deur te verwys na strategieë soos defensief/aflegging.√
- Implementeer strategie√, gebruik voorafbereide formate soos bv aksieplanne.√
- Beheer van strategie√ om gapings in beplanning te identifiseer.√
- Evalueer strategie√ om afwykings in implementering te identifiseer.√
- Neem regstellende aksie√ om te verseker dat doelwitte/doelstellings bereik word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die strategiese bestuurproses toegepas kan word.

Maks (10)

LET WEL: Die stappe kan in enige volgorde wees.

2.2.2 **Implementering van defensiewe strategieë**

- Aflegging:√
  - Besighede herstruktureer√ daarom word personeelgetalle verminder.√
  - Die vermindering van die hoeveelheid produklyne√ kan tot die sluiting van 'n afdeling lei.√

- Disinvestering/Afstoting/Vervreemding/Ontbondeling√
  - Nie-winsgewende afdelings√ van die besigheid word verkoop/uitgekontrakteer om operasionele effektiwiteit te verbeter.√
  - Onproduktiewe bates word verkoop√ om kontantvloei te verbeter.√

- Likwidasie:√
  - Verkoop al die bates/staak sakebedrywighede√ om skuld te vereffen.√
  - Gedwonge likwidasie√ kan as 'n opsie deur krediteure gebruik word.√

- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die implementering van defensiewe strategieë.

Defensiewe strategie (1)
Verduideliking (2)
Sub maks (3)
Maks (3 x 3) (9)

2.3 **Wet op Arbeidsverhoudinge**

2.3.1 **Nienakoming-aksies**

- Onregverdige/Onwettige ontslag/afdanking√ van werknemers.√
- Kansellering van werknemers se kontrakte deur die nuwe eienaar/ werkgewer√ wanneer die besigheid verkoop/oorgedra word.√
- Weier die stigting/erkenning√ van werkplekforum.√
- Weier om lede van werkplekforum tyd af te gee√ met salaris om vergaderings gedurende werkstyd by te woon.√
- Dwing werknemers√ om hul vakbond lidmaatskap op te gee.√
- Verhinder werknemers√ om by vakbonde aan te sluit.√
- Weier om verlof aan vakbond verteenwoordigers toe te staan√ om vakbond aktiwiteite by te woon.√
- Verbreking van kollektiewe ooreenkoms/resolusie meganismes√ deur beide die werkgewer/werknemer.√
- Laat werknemers nie toe√ om aan wettige stakings deel te neem nie.√/Misken die reg van werknemers√ om te staak, indien dit wettig is.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aksies wat nie die Wet op Arbeidsverhoudinge nakom nie.

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

(Enige 4 x 2) (8)

2.3.2 **Impak op werkgewers/besighede**

Positiewe

- Beskerm die regte/belange van besighede√ in arbeidsverwante kwessies.√
- Beskerm werkgewers wat wettige uitsluiting uitroep√ wanneer onderhandelinge tussen partye misluk.√
- Verseker deelname van alle partye in kollektiewe bedinging/besluitneming√ wat tot verminderde konflik in die werksplek lei.√
- Arbeidsgeskille word gouer opgelos√ en is goedkoper.√
- Werkplekforums kan opdrag kry om werksplek kwessies op te los√ omdat hulle aan besluitneming deelneem.√
- Voorsien vir die oplos van dispute deur middel van konsensus√ tussen georganiseerde arbeid, die besigheid en die regering.√
- Voorsien meganismes√ bv. wetlike rade, kollektiewe bedinging en KVBA om arbeid dispute op te los.√
- Voorkom onregverdige diskriminasie in die werkplek√ aangesien alle werknemers dieselfde geleenthede gegee moet word.√
- Die Wet gee die werkgewers die reg om werknemers af te dank/te ontslaan√ indien hulle aan onwettige/onbeskermde stakings deelneem.√
- Werkgewers mag vergoeding eis√ deur die Arbeidshof vir skade gelei as gevolg van onwettige/onbeskermde stakings.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe impak van die Wet op Arbeidsverhoudinge op werkgewers/besighede.

EN/OF

Negatiewe

- Produktiwiteit/Winsgewendheid kan afneem√ indien werknemers toegelaat word om aan die aktiwiteite van vakbond gedurende werkstyd deel te neem.√
- Vinnige besluitneming kan geraak word√ as werkplekforum verteenwoordigers die werknemers se belang voor die van die besigheid sit.√
- Konsensus in dispuut oplossing√ kan tydrowend wees.√
- Wanneer 'n besigheid oorgedra/aan nuwe eienaars verkoop word, moet die nuwe werkgewer die bestaande werknemers kontrakte oorneem/mee aangaan.√ Onbevoegde werknemers kan so verkry word.√
- Inligting rakende werkplek kwessies kan aan vakbond verteenwoordigers onthul word√ wat dalk aan mededingers kan uitlek.√
- Arbeidskoste kan verhoog√ as gevolg van wettige stakings.√
- Arbeidskonsultante kan aangestel word om aan arbeidsverwante kwessies aandag te gee√ wat baie duur kan wees.√
- Verminder globale mededingendheid√ as gevolg van laer produktiwiteit.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van die Wet op Arbeidsverhoudinge op werkgewers/besighede.

Maks (10)

2.4 Basiese menseregte gekoppel aan BBSEB

2.4.1 Basiese menseregte

- Gelykheid/Om gelyk en regverdig behandel te word.√
- Respek en menswaardig/Behandel in 'n menswaardige manier/Nie-diskriminering.√
- Onderwys.√
- Ekonomiese.√
- Sosiale/Maatskaplike.√

(Enige 3 x 1) (3)

2.4.2 Gekoppel aan BBSEB

- Gelykheid:
  - Voorheen benadeelde persone kry gelyke geleenthede√ vir bevordering/ bestuur/eienaarskap in die werkplek.√
  - Voorkeur verskaffing prosesse moet regverdig geïmplementeer word√ tot die voorheen benadeelde persone se voordeel.√
  - Wet op BBSEB moet regverdig op alle vlakke geïmplementeer word√ om gelykheid voor die reg te verseker.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die skakel tussen gelykheid as 'n mensereg en die Wet op BBSEB.

- Respek en menswaardigheid:
  - Voorheen benadeelde persone word deur vaardigheidsontwikkeling bemagtig√ om hulle kanse tot beter werksgeleenthede/lone te verbeter.√
  - Swart mense is meer ekonomies aktief deur voorkeur verskaffing/ entrepreneuriese ontwikkeling√ en is in staat om met meer mens-waardigheid en respek te lewe.√
  - Swart mense, wat tot bestuursposisies bevorder is√ het die reg om met respek en menswaardigheid behandel te word.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die skakel tussen respek en menswaardigheid as 'n mensereg en die Wet op BBSEB.

- Onderwys:
  - Vaardigheidsontwikkelingsprogramme√ bevorder die regte tot onderwys.√
  - Vaardigheidsontwikkelingsprogramme/Leerderskapprogramme√ verbeter besighede se BBSEB puntetelling.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die skakel tussen onderwys as 'n mensereg en die Wet op BBSEB.

- Ekonomiese:
  - BBSEB verseker√ dat ekonomiese transformasie plaasvind. √
  - Voorheen benadeelde persone√ word 'n kans gegun om die ekonomie te bestuur, besit en te beheer.√
  - Bevorder sake ontwikkeling√ deur investeringsprogramme en aansporing skemas wat tot breë gebaseerde deelname in die ekonomie lei.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die skakel tussen ekonomiese (mensereg) en die Wet op BBSEB.

- Sosiale/Maatskaplike:
  - Sosio-ekonomiese ontwikkelingsprogramme√ moet die voorsiening maak vir huise/toegang tot gesondheidsorg aan voorheen benadeelde werkers.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die skakel tussen sosiale (mensereg) en die Wet op BBSEB.

(Enige 3 x 2) (6)

LET WEL: Geen krediet sal gegee word vir die identifisering van basiese menseregte nie.

[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1.1	1
2.1.2	1
2.1.3	4
2.1.4	4
2.1.5	4
2.2.1	10
2.2.2	9
2.3.1	8
2.3.2	10
2.4.1	3
2.4.2	6
TOTAAL	60

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

3.1 **Vereistes vir 'n logiese en effektiewe aanbieding**

- Ken jou gehoor.√√
- Aanbieding moet 'n inleiding, hoofinhoud en gevolgtrekking/slot insluit.√√
- Stel die doelwitte van die aanbieding in jou inleiding.√√
- Noem die mees belangrike inligting eerste.√√
- Gebruik visuele hulpmiddele/tabelle/grafieke/kaarte/diagramme/prente.√√
- Gebruik geskikte titels van afdelings, opskrifte, subopskrifte en kolpunte.√√
- Som sleutelbevindinge op/Sluit af deur aan te toon hoe die doelwitte bereik is.√√
- Oorweeg eksterne faktore, bv. raserige omgewing wat die aanbieding mag beïnvloed.√√
- Hou by die tydstoelating om verveeldheid te voorkom.√√
- Wees goed voorbereid/Doen deeglike navorsing oor die onderwerp.√√
- Laat tyd toe vir terugvoering/vrae.√√
- Praat hard en duidelik.√√
- Behou oogkontak met die gehoor.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die vereistes vir 'n logiese/effektiewe aanbieding.

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

(Enige 4 x 2) (8)

3.2 **Situasionele/Situasie leierskap teenoor Transformasie leierskap**

Situasionele/Situasie Leierskap	**Transformasie Leierskap**
Leiers: - Pas hulle leierskapstyl aan te pas by die situasie wat hulle in die gesig staar.√√ - Toon verskeie vaardighede en goeie karakter.√√ - Neem 'n fasiliteerder se rol aan indien werknemers/volgelinge vaardigheid/gemotiveerd is.√√ - Leierskap is taak georiënteerd.√√	Leiers: - Inspireer volgelinge met 'n gedeelte visie/passie/entoesiasme en bemagtiging/Lei deur voorbeeld.√√ - Daag bestaande strukture uit/ prosesse in die besigheid.√√ - Ondersoek nuwe maniere om dinge te doen.√√ - Hou kommunikasielyne oop.√√ - Leierskap is mens georiënteerd.√√
Volgelinge: - Behoort hoë vlakke van volwassenheid te hê.√√ - Kan bereid wees om take te doen, maar kan dalk nie die nodige vaardighede besit nie.√√ - Hoogs vaardige volgelinge het die vermoë om op hulle eie te werk.√√	Volgelinge: - Kan doelwitte bereik deur hoër ideale/morele waardes.√√ - Is gemotiveerd/word aangemoedig om die groep se belange eerste te sit.√√ - Benodig konstante mentorskap en ondersteuning.√√

Toepassing: - Geskik om veranderinge te bestuur wat deur interne en eksterne faktore in die drie besigheids-omgewings veroorsaak is.√√	Toepassing: - Geskik vir die implementering van veranderinge in die besigheid.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met situasionele/situasie leierskap.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met transformasie leierskap.
Sub maks (6)	Sub maks (6)

Maks (12)

LET WEL: 1. Die vergelyking moet duidelik wees.
2. Merk slegs situasionele leierskap of transformasie leierskap indien die vergelyking nie ooreenstem nie.

3.3 **Voordele van WVF vir werknemers**

- Werkloosheidvoordele√√
  - Werknemers, wat werkloos geraak het/afgelê is as gevolg van herstrukturering/kontrak wat beëindig is, kan binne ses maande eis na hulle werkloos geraak het.√
  - Werklose werknemers kan slegs eis as hulle 'n bydrae tot die WVF gemaak het.√
  - Werklose werknemers geniet hierdie voordele totdat die toegewysde fondse uitgeput raak.√
  - Indien 'n werker vrywillig sy/haar kontrak beëindig, kan hy/sy nie eis nie.√
  - Geen belasting word betaal op werkloosheid voordele nie.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van werkloosheidvoordele.

Voordeel (2)
Verduideliking (1)
Sub maks (3)

- Siektevoordele√√
  - Werknemers kan hierdie voordele ontvang indien hulle nie in staat is om vir meer as 14 dae te werk sonder om 'n salaris/gedeelte van 'n salaris te ontvang nie.√
  - Werknemers kan nie hierdie voordele eis as hulle mediese behandeling weier nie.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met siektevoordele.

Voordeel (2)
Verduideliking (1)
Sub maks (3)

- Kraamvoordele√√
  - Werknemers wat swanger is, ontvang hierdie voordele tot 17 weke/4 maande/ 121 dae.√
  - Indien 'n persoon 'n miskraam gehad het, kan sy eis vir tot ses weke/42 dae.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met kraamvoordele.

Voordeel (2)
Verduideliking (1)
Sub maks (3)

- Aanneemvoordele√√
  - Werknemers kan hierdie voordele ontvang as hulle 'n kind jonger as twee (2) jaar aanneem.√
  - Werkenemers wat onbetaalde verlof neem/kan 'n gedeelte van hulle salaris ontvang terwyl die kind tuis versorg word.√
  - Slegs een ouer/maat kan eis.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aanneemvoordele.

Voordeel (2)
Verduideliking (1)
Sub maks (3)

- Voordele vir afhanklikes√√
  - Afhanklikes kan aansoek doen vir hierdie voordele indien die broodwinner, wat bygedra het tot WVF, sterf.√
  - Die eggenoot van die oorledene kan eis al is hy/sy werkloos of nie.√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van afhanklikes.

Voordeel (2)
Verduideliking (1)
Sub maks (3)

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste VIER (4) na.
2. Die voordeel kan in die verduideliking geïntegreer wees.
(Enige 4 x 3) (12)

3.4

Versekering	**Assuransie**
- Gebaseer op die beginsel van skadeloosstelling.√√	- Gebaseer op die beginsel van sekuriteitstelling.√√
- Dit is 'n vorm van risikobestuur waar die versekerde die koste van 'n potensiële verlies oordra aan 'n ander entiteit vir 'n monetêre vergoeding bekend as 'n premie.√√	- Dit is 'n kontrak waar die versekeraar onderneem om 'n ooreengekome bedrag na 'n sekere tydperk verloop het/met die dood van die persoon, wat ook al eerste gebeur, sal uitbetaal.√√
- Dit dek ‘n gespesifiseerde gebeurtenis wat kan plaasvind.√√	- ‘n Gespesifiseerde gebeurtenis wat wel gaan plaasvind, maar die tydstip is onbekend.√√
- Van toepassing op korttermyn versekering.√√	- Gewoonlik van toepassing op Langtermyn-versekering.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die definisie/ onderskeiding van versekering. Sub maks (2)	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met definisie/ onderskeiding van assuransie. Sub maks (2)

- Voorbeeld: eiendomsversekering/ geld in transito/diefstal/inbraak/ brand.√	- Voorbeeld: lewensversekering/ uitkeerpolisse/aftree-annuïteit.√
- Enige ander relevante voorbeeld van versekering Sub maks (1)	- Enige ander relevante voorbeeld van assuransie. Sub maks (1)

Onderskeiding (4)
Voorbeeld (2)
Maks (6)

LET WEL: 1. Die vergelyking moet duidelik wees.
2. Merk slegs Versekering of Assuransie indien die vergelyking nie ooreenstem nie.

3.5.1 Onderversekering.√√ (2)

3.5.2 **Redes vir versekering**

- Peter wil sy eiendom beskerm teen stormskade, brand, inbraak/enige onvoorsiene versekerbare omstandighede/risiko's.√√
- Hy wil die koste vir herinbesitstelling onder beheer hou.√√
- Hy kan vrede vir sy gemoed hê, want die risiko of verlies is na die versekeraar oorgedra.√√
- Dit kan ‘n vereiste vir ‘n verband wees.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die redes vir die uitneem van versekering.

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

(Enige 2 x 2) (4)

3.5.3 $\frac{\text{Bedrag verseker}}{\text{Markwaarde}}$ x skade√ (formule)

$\frac{400\ 000}{500\ 000}$ √ x 300 000√

= **R240 000** √√ Maks (4)

LET WEL: 1. Ken volpunte (4) toe as die antwoord korrek is en geen be-werkinge word gewys nie.
2. Indien bewerkinge (proses/prosedure) insig in die konsep demonstreer, maar die finale antwoord is verkeerd, ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe.
3. Indien geen bewerkinge gewys word nie en die antwoord is verkeerd, word NUL punte toegeken.

3.5.4 A = P $(1+r)^n$√ **OF** A = P $(1+i)^n$ (Aanvaar 't' vir 'n')
= 20 000 $(1+18/100)^3$ **OF** 20 000 $(1.18)^3$ **OF** 20 000 (1.64) √√√√
= **R32 860, 64**√ **(OF R32 861.00√)**

ALTERNATIEWE BEWERKINGE

Jaar 1: R20 000 + R3 600 (R20 000 x 18%)√ = R23 600√
Jaar 2: R23 600 + R4 248 (R23 600 x 18%)√ = R27 848√
Jaar 3: R27 848 + R5 012.64 (27 848 x 18%)√ = **R32 860,64**√ **(OF R32 861.00**√

(6)

LET WEL:
1. **Ken volpunte (6) toe as die antwoord korrek is en geen bewerkinge word gewys nie.**
2. **Indien bewerkinge (proses/prosedure) insig van die konsep demonstreer, maar die finale antwoord is verkeerd, ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe.**
3. **Indien geen bewerkinge gewys word nie en die antwoord is verkeerd, word NUL punte toegeken.**

3.5.5 $I = \frac{P \times r \times t}{100}$ **OF** (I = P x r/100 x t) **OF** (A = P(1+in)) √ (Aanvaar 'n' vir 't')
I = 20 000 x 18/100√ x 3√
Rente = 10 800√
I = 10 800 + 20 000√
I = 30 800√√

LET WEL:
1. **Ken volpunte (6) toe as die antwoord korrek is en geen bewerkinge word gewys nie.**
2. **Indien bewerkinge (proses/prosedure) insig van die konsep demonstreer, maar die finale antwoord is verkeerd, ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe.**
3. **Indien geen bewerkinge gewys word nie en die antwoord is verkeerd, word NUL punte toegeken.**

Maks (6)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 3	PUNTE
3.1	8
3.2	12
3.3	12
3.4	6
3.5.1	2
3.5.2	4
3.5.3	4
3.5.4	6
3.5.5	6
TOTAAL	60

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1.1 Belastingontduiking/vermindering√√

Moontlike strategie:

- Beleid rakende die betaling van diensverskaffers moet gevolg word.√√
- Elke transaksie moet behoorlik gedokumenteer/aangeteken word.√√
- Verseker dat alle finansiële rekordhouding gekontroleer/geoudit word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die aanspreek van belasting ontduiking/vermindering.

Identifikasie (2)
Strategie (2)
Sub maks (4)

4.1.2 Seksuele teistering√√

Moontlike strategie:

- 'n Gedragskode/Etiese Kode moet in plek wees, wat 'n raamwerk vir regstellende stappe/aksies en prosedures moet insluit.√√
- Formuleer 'n duidelike beleid vir seksuele teistering.√√
- Lei werknemers op om die beleid/prosedure te gebruik/te verstaan wat in die gedragskode/etiese kode ingesluit is.√√
- Moedig werknemers aan om gevalle van seksuele teistering aan te meld.√√
- Spreek klagtes aan.√√
- Bestuur dissiplinêre prosedures.√√
- Verseker dat alle klagtes op 'n sensitiewe/ernstige manier aangespreek word.√√
- Neem stappe teen dié wat skuldig bevind word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die aanspreek van seksuele teistering.

Identifikasie (2)
Strategie (2)
Sub maks (4)

4.1.3 Misbruik van werkstyd/hulpbronne√√

Moontlike strategie:

- Die Gedragskode/Etiese Kode moet duidelike reëls rakende die misbruik van werkstyd insluit.√√
- Beleid moet deur alle werknemers geteken word sodat hulle bewus is van die inhoud daarvan.√√
- Implementeer beleide vir werknemers om beperkte toegang tot die bates van die onderneming te hê.√√
- Werknemers moet gemonitor word en om werk te voltooi, moet hulle na realistiese doelwitte werk.√√
- Stel werksure op so 'n manier op dat werknemers vrye/fleksietyd vir persoonlike aangeleenthede het.√√
- Skep 'n kultuur van verantwoordelikheid teenoor die besigheid/Versterk spangees sodat alle werknemers verantwoordelik voel vir dit wat bereik moet word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die aanspreek van die misbruik van werkstyd.

Identifikasie (2)
Strategie (2)
Sub maks (4)
Maks (12)

4.2 **Probleemoplossing:**

- Proses om situasie te analiseer√ om strategieë te identifiseer om verandering aan te bring.√
- Dit is 'n proses√ wat kreatiwiteit/kritiese denke vereis.√
- Alternatiewe oplossings word verkry/geïdentifiseer√ en krities geëvalueer.√
- Effektiewe probleemoplossing√ gee aanleiding tot goeie besluitneming.√
- Probleme kan deur 'n groep/span opgelos word√ of deur 'n individu.√
- Verskeie tegnieke kan gebruik word,√ bv. dinkskrum, ens.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van probleemoplossing.

Maks (6)

4.3. **Grief teenoor konflik**

Grief	Konflik
- Wanneer 'n werknemer ongelukkig is/'n probleem het/klag indien in die werkplek.√√	- Botsing van opinies/idees/standpunte in die werkplek.√√
- Dit is wanneer 'n individu/groep 'n werksverwante kwessie het.√√	- Meningsverskille tussen twee of meer partye in die werksplek. √√
- Voorbeelde wat 'n grief kan veroorsaak: diskriminasie, onregverdige behandeling, swak werksomstandighede.√√	- Voorbeelde wat konflik kan veroorsaak: Gebrek aan vertroue/ misverstande/persoonlikheidsbotsings/verskillende waardes.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van 'n grief.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van konflik.
Sub maks (2)	Sub maks (2)

Maks (4)
Maks (6)

LET WEL: 1. **Beide konsepte moet duidelik onderskei word.**
2. **Merk slegs Grief of Konflik indien die vergelyking nie ooreenstem nie.**

4.4 **Diversiteit in die werksplek.**

- Verwys na die verskeidenheid mense wat in diens geneem is√ gebaseer op ouderdom/ras/geslag/etniese groep/mense met gestremdhede/materiële rykdom/persoonlikhede/hoe werknemers hulleself en ander sien.√
- Alle werknemers moet bemagtig word/ontwikkel word om persoonlike werkverrigting te verbeter√ wat beslis die werkverrigting van die hele besigheid sal verbeter.√
- Lei tot kreatiewe idees/verskillende standpunte,√ wat probleemoplossing ondersteun.√
- Lei tot konflik situasies√, indien nie behoorlik bestuur word nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met diversiteit in die werksplek.

Maks (6)

4.5 **Voordele van kreatiewe denke in die werksplek**

- Begin/Ontsluit die proses van probleemoplossing√ aangesien daar gewoonlik meer probleme as oplossings is.√
- Beter/Unieke/Onkonvensionele 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 wat tyd en geld kan bespaar/Tyd word meer effektief benut.√
- Bestuurders/Werknemers het meer selfvertroue√ omdat hulle hul volle potensiaal kan bereik.√
- Bestuurders sal beter leiers wees√ omdat hulle in staat sal wees om verandering(e) 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 nie/in die pad staan sodra hulle probleme opgelos het/tot die sukses van die besigheid bygedra het.√
- Bestuurders/Werknemers kan byhou√ met vinnige veranderde tegnologie.√
- Stimuleer die breinfunksie van bestuurders/werknemers, aangesien hulle gedurig uit hulle gemaksone gedwing word√/verbeter die totale welstand van werknemers.√
- 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)

4.6.1 **Toepassing van die Nominalegroeptegniek (NGT)**

- Direkteure/Bestuurspan kan dit toepas om probleme te identifiseer/oplossings te verkry/besluite te neem.√√
- Span word in kleiner groepe/spanne verdeel en sit rondom 'n tafel.√√
- Probleem(e) moet duidelik gedefinieer/verduidelik word aan die groep.√√
- Elke spanlid/individu sal in stilte soveel moontlike idees uitdink/dinkskrum en dit neerskryf.√√
- Elke groep/spanlid gee een van hulle oplossings/idees met 'n kort verduideliking.√√
- Iemand skryf dan daardie idees op 'n groot vel papier neer.√√
- Niemand word toegelaat om te kritiseer, maar deelnemers mag vrae vra om die voorgestelde oplossing meer duidelik te verstaan.√√
- Gedupliseerde idees word dan geëlimineer.√√
- Individue rangskik die voorstelle anoniem vanaf 1 opwaarts.√√
- Gerangskikte voorstelle word neergeskryf en punte word opgetel.√√
- Oplossings kan ook deur stemming gekies word om die beste idee(s) te bepaal.√√
- Elke groep bied die oplossing met die hoogste puntetelling/stemme aan/in hulle spesifieke groep.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die toepassing van die NGT.

Maks (6)

4.6.2 **Nominalegroepstegniek (NGT)**

Voordele

- Elke spanlid/direkteur√ het 'n geleentheid om deel te neem√ sonder om gesteur te word deur die ander spanlede.√
- Stem vir die idees√ is anoniem√ en kan meer betroubaar/eerlik wees.√
- Enige relevante voordeel van die NGT.

Voordeel (2)
Verduideliking (1)
Sub maks (3)

Nadele

- Idees/Insette deur lede√ mag nie saamgevoeg word nie√ en kan nie tot dieselfde oplossing(s) lei nie.√
- Voorstelle√ kan nie so kreatief wees√ soos wanneer 'n groep idees rondgooi nie.√
- Dit is tydrowend√ omdat elke lid√ 'n aanbieding moet doen.√
- Enige relevante nadeel van die NGT.

LET WEL: Sien slegs die eerste VOORDEEL en NADEEL na.

Nadeel (2)
Verduideliking (1)
Sub maks (3)
Maks (6)

4.7 **Onetiese advertensie praktyke en praktiese voorbeelde**

4.7.1 Valse beloftes

- Om klante te lok met belowende waarborge of verduidelikings wat belowend klink√, maar dit is te goed om regtig waar te wees.√
- Voorbeeld: hoë opbrengs op belegging√ in ongunstige ekonomiese tye/toestande.√
- Enige ander relevante bespreking en voorbeeld oor valse beloftes.

Bespreking (2)
Voorbeeld (2)
Sub maks (4)

4.7.2 Misleidende verpakking

- Te groot verpakking word gebruik√ om die produk groter/beter te laat lyk.√
- Voorbeeld: 'n Welbekende aartappelskyfie vervaardiger het nie die grootte van hulle verpakking verander nie√, maar het die inhoud verminder van 30 g na 25 g.√
- Inligting op etikette/verpakking√ is nie altyd korrek/akkuraat nie.√
- Voorbeeld: Voordele√ kan dalk nie wetenskaplik bewys word nie√/Meld dat dit tot ‘n gewigsverlies kan lei√, al kan dit nie bewys word nie.√
- Enige ander relevante bespreking en voorbeeld oor misleidende verpakking.

Bespreking (2)
Voorbeeld (2)
Sub maks (4)

Kopiereg voorbehou

4.7.3 Lokaasbemarking

- Onderneming lok verbruikers deur lae prys items√ en gebruik dan aggressiewe verkoopstegnieke in die onderneming om hulle oor te haal om eerder 'n hoër gemerkte prys item te koop.√
- Voorbeeld: 'n Supermark kan kookolie onder kosprys aanbied,√ maar voorraad is binne die eerste uur uitverkoop.√
- Enige ander relevante bespreking en voorbeeld oor lokaasbemarking.

Bespreking (2)
Voorbeeld (2)
Sub maks (4)
Maks (12)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 4	PUNTE
4.1.1	4
4.1.2	4
4.1.3	4
4.2	6
4.3	4
4.4	6
4.5	8
4.6.1	6
4.6.2	6
4.7.1	4
4.7.2	4
4.7.3	4
TOTAAL	60

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

5.1 **Voordele van die verskaffing van byvoordele vir besighede:**

- Aanloklike byvoordeelpakkette√ mag lei tot die hoër werknemer retensie/ verminder werknemer omset.√
- Dit verhoog√ werknemer tevredenheid/lojaliteit.√
- Lei tot hoër produktiwiteit√ omdat werknemers erkenning kry vir hulle pogings.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van die verskaffing van byvoordele vir besighede.

LET WEL: Sien slegs die eerste voordeel na.

(Enige 1 x 2) (2)

Voorbeelde van byvoordele:

- Mediese fonds/Mediese versekering.√
- Pensioen.√
- Voorsorgfonds.√
- Begrafnisvoordele.√
- Motor-/Reistoelae.√
- Behuisingtoelae.√
- Selfoontoelae.√
- Vakansiepakkette.√
- Kleretoelae.√
- Prestasie gerigte byvoordele.√
- Uitreiking van bonusaandele.√
- Personeel afslag/Gratis of goedkoop maaltye.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met byvoordele.

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

(Enige 2 x 1) (2)

Voordeel (2)
Voorbeelde (2)
Maks (4)

5.2.1 **Gehalte aanwysers vir die Openbare/Eksterne betrekkinge funksie**

- Bestuur hanteer negatiewe publisiteit vinnig.√√
- Minder/Min/Geen insidente van negatiewe publisiteit nie.√√
- Gereelde positiewe media uitreiking.√√
- Implementeer volhoubare Korporatiewe Maatskaplike Investeringsprogramme (KMI-programme).√√
- Goeie resultate van publieke opnames rakende die besigheid se beeld.√√
- Hoë standaard van interne publisiteit/Voorkoms van gebou(e)/Professionele manier van die beantwoording van telefone/Voorkoms van korrespondensie.√√
- Lewer gehalte goedere/dienste wat die handelsnaam/beeld by belangrike belanghebbendes bevorder, bv. klante/verskaffers/regering/diens-verskaffers.√√
- Nakoming van onlangse wetgewing, bv. BEE voldoening.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalte aanwysers vir die openbare/eksterne betrekking funksie.

Maks (8)

5.2.2 **Gehalte aanwysers vir die Administratiewe funksie**
- Vinnige en betroubare data vaslegging en prosessering sisteme.√√
- Verskaf betroubare inligting op tyd aan bestuur.√√
- Maak relevante inligting beskikbaar vir vinnige besluitneming.√√
- Hanteer klagtes vinnig en effektief.√√
- Gebruik moderne tegnologie effektief.√√
- Implementeer effektiewe risikobestuur beleide om besigheid verlies te verminder.√√
- Gehalte versekering en beheer evaluasies word akkuraat aangeteken.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalte aanwysers vir die administratiewe funksie.

Maks (8)

5.3.1 **Induksie**
- Proses waar nuwe werknemers voorgestel word aan hulle werk en werkomgewing.√√
- Enige ander relevante definisie van induksie.

Maks (2)

5.3.2 **Regverdiging vir induksie**
- Stel nuwe werknemers voor aan bestuur en kollegas√ om verhoudings met mede werknemers op verskillende vlakke te vestig.√
- Maak nuwe werknemers vertroud met die onderneming se strukture√ bv. wie is hulle toesighouer/laevlakbestuurders.√
- Nuwe werknemers sal weet waar alles is√ en produksietyd sal gespaar word.√
- Leer meer van die besigheid,√ sodat nuwe werknemers hulle rolle/ verantwoordelikhede verstaan om sodoende meer doeltreffend te wees.√
- Maak nuwe werknemers vertroud met DM Motorvervaardigers se produkreeks√ ten opsigte van watter produkte hulle vervaardig en/of dienste hulle verskaf.√
- Laat nuwe werknemers op hul gemak voel in die werkplek√ om angstigheid/onsekerheid/vrees te verminder.√
- Kommunikeer ondernemingsbeleid√ wat die optrede en prosedures/veiligheid en sekuriteit/indiensnemingskontrak/diensvoorwaardes/werksure/verlof aanbetref.√
- Gee nuwe werknemers 'n toer/inligting√ rakende die uitleg van die gebou/fabriek en kantore.√
- Skep realistiese verwagtinge vir nuwe werknemers√ sowel as vir die besigheid.√
- Nuwe werknemers kan deel van 'n span voel√ wat 'n positiewe moraal en motivering tot gevolg het.√
- Behoorlike opleiding kan verskaf word√ gebaseer op die resultate wat gedurende die induksie proses verkry is.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die redes/doel van induksie.

Maks (10)

5.3.3 **Prosedure vir plasing**
- DM Motorvervaardigers (DMMV) moet die spesifieke verantwoordelikhede van Danny se pos, ingesluit verwagtinge en vaardighede wat verwag word van die pos, uiteensit.√√
- DMMV sal Danny se sterk punte, swak punte, belangstellings en vaardighede moet bepaal deur Danny aan 'n reeks psigometriese toetse te onderwerp.√√
- DMMV moet die verhouding tussen die pos en die vaardighede van Danny bepaal.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die prosedure vir plasing.

Maks (6)

5.3.4 **Indiensnemingskontrak**
(a) **Wetlike vereistes**
- Die indiensnemingskontrak is die geskrewe ooreenkoms tussen DM Motorvervaardigers (DMMV) en Danny√ en dit is bindend volgens die wet.√
- Indiensnemingskontrak mag nie enige vereistes√ wat teenstrydig is met die WBDV insluit nie.√
- Partye√ moet kontraktuele kapasiteit hê.√
- Aspekte van die indiensnemingskontrak kan gedurende die dienstydperk√ heronderhandel word.√
- DMMV en Danny moet beide tevrede wees√ met die voorwaardes in die indiensnemingskontrak.√
- Nie Danny of DMMV kan eensydig enige veranderinge√ aan die indiens-nemingskontrak verander nie.√
- Die indiensnemingskontrak moet 'n gedragskode en/of etiese gedragskode insluit√ vir Danny.√
- Spesifieke besonderhede van die pos en die vergoedingspakket√ behoort duidelik aan Danny verduidelik/gestipuleer te word.√
- Die menslike hulpbron bestuurder moet die bepalings en voorwaardes van die indiensnemingskontrak√ aan Danny verduidelik indien dit nodig geag word.√
- Die indiensnemingskontrak moet duidelik√ die voorwaardes van indiensneming, pligte en verantwoordelikhede van Danny uiteensit.√
- Die indiensnemingskontrak moet duidelik stipuleer wat Danny gaan ontvang√ in terme van voordele en arbeidswetgewing.√
- Al die onderneming se beleide, prosedures en dissiplinêre kodes√ moet deel vorm van die indiensnemingskontrak.√
- DMMV moet Danny toelaat om deur die diensvoorwaardes en gedragskode te lees√ voordat hulle die kontrak teken.√
- Danny mag ook regskenners raadpleeg√ om hom te help om die bepalings en voorwaardes van die kontrak te verstaan.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die wetlike vereistes van die indiensnemingskontrak.

Maks (10)

(b) **Inhoud van die indiensnemingskontrak**
- Besonderhede van DM Motorvervaardigers (DMMV)√
  - Stipuleer die adres en kontaknommers van DMMV.√

- Persoonlike besonderhede van Danny√
  - Stipuleer die fisiese adres, kontak besonderhede sowel as ander besonderhede van Danny, bv. ID nommer, ouderdom, volle naam.√

- Postitel√
  - Die posisie wat Danny gaan beklee.√

- Posbeskrywing√
  - Duidelik die pligte en verantwoordelikhede van Danny uit te stip.√

- Werksure√
  - Werksure moet aangedui word en dit moet in lyn wees met die vereistes van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes.√

- Oortyd√
  - Sluit die aantal ure in wat Danny oortyd mag werk, per dag en die maksimum hoeveelheid 'n week.√

- Salarispakket√
  - Stipuleer die bedrag betaalbaar aan Danny vir die spesifieke werk/taak deur hom uitgevoer.√
  - Dui aan of dit 'n weeklikse loon of maandelikse salaris is, hoe die bedrag bereken gaan word, bonusse, byvoordele (bv. kleretoelae, motortoelae, ens.) en enige ander ooreenkoms rakende vergoeding.√

- Verlof√
  - Stipuleer die verskillende soorte van verlof en die getal dae wat vir elke soort verlof aan Danny toegestaan word.√

- Gewone werkplek√
  - Dui aan waar Danny al/meeste van sy/haar werksure gaan deurbring.√

- Aanvangsdatum/Begin datum√
  - Dui die eerste dag en datum van aanvangs van die kontrak aan en die dag wat Danny moet aanmeld vir diens.√

- Proeftydperk√
  - Stipuleer die periode wat Danny moet werk voordat hy/sy permanent aangestel kan word.√

- Gedragskode/Etiese Kode√
  - Beleide rakende spesifieke praktyke van besigheid/gedrag in die pos/werksplek en algemeen aanvaarde/etiese praktyk moet aan Danny gegee/verduidelik word.√

- Beëindiging van die kontrak√
  - Gee duidelike riglyne rakende die prosedures betrokke in die beëindiging van Danny se kontrak.√

- Dissiplinêre beleid√
  - Reëls en dissiplinêre prosedures wat van toepassing sal wees op onaanvaarbare gedrag moet by Danny se indiensnemingskontrak ingesluit word.√

- Aard van aanstelling√
  - Dui aan of dit ‘n tydelike of permanente/voltydse aanstelling is.√

- Termyn van die kontrak√
  - Dui die tydperk/periode van indiensneming aan, bv. 6 maande, ens.√

- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met inhoud van die indiensnemingskontrak.

LET WEL: Ken ‘n maksimum van TWEE (2) punte toe vir elke feit/inhoud/ detail van die indiensnemingskontral.

Maks (12)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 5	PUNTE
5.1	4
5.2.1	8
5.2.2	8
5.3.1	2
5.3.2	10
5.3.3	6
5.3.4 (a)	10
5.3.4 (b)	12
TOTAAL	60

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE

6.1.1 Tersiêre sektor.√ (1)

6.1.2 **Uitdagings en Strategieë**

Uitdagings uit die gevallestudie	**Strategie**
- Afname in toeriste-besprekings.√	- Bied spesiale pryse/afslag aan.√√ - Bied ander dienste, bv. bied troues/ funksies aan.√√ - Enige ander relevante strategie vir die afname in toeriste besprekings.
- Die aflê van sommige voltydse personeel.√	- Herontplooi hulle na ander afdelings/ ontwikkel hulle vaardighede.√√ - Enige ander relevante strategie vir die aflegging van voltydse personeel.
- Misdaad in die omgewing is ook besig om toe te neem.√	- Huur 'n sekuriteitsmaatskappy om die gebied rondom die hotel te patrolleer.√√ - Skakel met forums, bv. polisie/gemeen-skapsbeskermingsforums.√√ - Enige ander relevante strategie wat die misdaad in die gebied aanspreek.
- Sommige gaste is in hulle hotelkamers beroof.√	- Verbeter sekuriteitsmaatreëls op die hotel se gronde.√√ - Voorsien sigbare sekuriteit binne en buite die hotel.√√ - Installeer hoë-tegnologie oorsig kameras.√√ - Adviseer die gaste om altyd hulle kamers gesluit te hou.√√ - Enige ander relevante strategie wat die misdaad binne en buite die hotel aan-spreek.
- Ander hotelle en gastehuise in die omgewing, wat strenger sekuriteit en ander dienste soos konferensie fasiliteite aanbied.√	- Doen marknavorsing/opname.√√ - Verbeter dienslewering.√√ - Enige ander relevante strategie om mededinging in die gebied aan te spreek.
- Gaste woon nou in ander hotelle en gastehuise in die omgewing.√	- Doen aggressiewe bemarking om meer gaste te lok.√√ - Verbeter die verskeidenheid dienste wat gelewer word.√√ - Enige ander relevante strategie vir die afname in die getal gaste.
Sub maks (3)	Sub maks (6)

Uitdaging (3 x 1) (3)
Strategie (3 x 2) (6)
Maks (9)

LET WEL: **1. Sien slegs die eerste DRIE (3) uitdagings/strategieë na.**
2. Die uitdaging moet gekoppel word aan die strategie.

6.2 **Rol/Funksies van SETAs in vaardigheidsontwikkeling**

- Ontwikkel 'n vaardigheidsplan√ vir 'n spesifieke sektor binne die raamwerk van die Nasionale Vaardigheidsontwikkeling Strategie.√
- Sektore se vaardigheidsplanne word geïmplementeer√ deur die goedkeuring van werksplek vaardigheidsplanne.√
- Toelae word toegeken√ op 'n voorgeskrewe manier aan werkgewers, onderwys en opleiding verskaffers.√
- Moniteer en evalueer die werklike opleiding√ deur diensverskaffers.√
- Los dispute op√ tussen kursusgangers en diensverskaffers/kursus-aanbieders.√
- Bestuur leerderskappe en opleiding√ in elke SETA/sektor.√
- Bevorder leerderskappe√ deur werksplekke vir praktiese werkondervinding te identifiseer.√
- Registreer√ leerderskap ooreenkomste.√
- Verskaf ondersteuning√ met die ontwikkeling van opleiding materiaal.√
- Verantwoordelik vir vaardigheidsprogramme√ om die vaardighede van huidige werknemers te verbeter.√
- Verskaf akkreditasie√ aan fasiliteerders en opleidingverskaffers.√
- Kollekteer fondse√ vir verskeie SETAs.√
- Versprei fondse√ na verskeie SETAs.√
- Ondersteun sukkelende sektore√ deur fondse vir opleiding te verskaf.√
- Rapporteer aan relevante belanghebbendes,√ bv. Direkteur Generaal van Arbeid/Hoër Onderwys.√
- Kommunikeer/Skakel√ met Nasionale Vaardigheidsowerheid.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol/funksies van SETAs.

Maks (10)

6.3 **Maniere om moeilike werknemers te hanteer**

- Moenie 'n werknemer oordeel nie,√ maar probeer hom/haar verstaan.√/ Verstaan die persoon se beweegredes√ en hoekom hy/sy op 'n sekere manier reageer√
- Kry perspektief by ander wat alreeds in 'n soortgelyke situasie √ was om sodoende die moeilike werknemer te verstaan.√
- Tree proaktief op indien moontlik,√ want 'n personeel probleem is deel van 'n bestuurder se verantwoordelikheid. √
- Gereelde vergaderings met opsigters/departementshoofde√ sal help om die moeilike/probleem gedrag te identifiseer.√/Vra iemand met outoriteit/ gesag√ vir hul insae in die situasie.√
- Identifiseer die tipe persoonlikheid√ wat die probleem skep.√
- Ontmoet moeilike werknemers privaat,√ sodat daar ander werknemers/ kwessies nie hulle aandag aflei nie.√
- Laat die persoon verstaan wat jou beweegredes en redes vir jou optrede is,√ dit sal hul op hul gemak sal laat voel.√
- Werknemers moet aangesê word watter spesifieke gedrag is aanvaarbaar√ deur besonderhede te gee oor wat is verkeerd/onaanvaarbaar en moet ook 'n geleentheid kry om hulle gedrag te verduidelik.√
- 'n Sperdatum moet gegee word√ vir die verbetering van swak/moeilike gedrag. Riglyne vir die verbetering moet gegee word.√
- Die sperdatum moet met die werknemer bespreek word√ en sy/haar vordering moet voor die sperdatum gemoniteer/geassesseer word.√

Kopiereg voorbehou

- Hou kommunikasiekanale oop√ en moedig werknemers aan om hulle griewe met bestuur te kommunikeer.√
- Bou 'n vertrouensverhouding deur interpersoonlike verhoudinge met kollegas te herstel√ in plaas daarvan om op e-posse, boodskappe en rekenaars staat te maak.√
- Help moeilike werknemers om realisties te wees√ rakende die taak op hande.√
- Bly kalm en in beheer van die situasie√ om die persoon(e) te laat saam werk.√
- Behandel mense met respek√ ongeag of hulle die vermoë het/bevoeg is of nie.√
- Soms is dit nodig om te ignoreer√ maar die moeilike persoon te monitor.√
- Identifiseer en verskaf 'n ondersteuningsprogram√ om swakpunte aan te spreek.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bestuur van moeilike werknemers. Maks (10)

6.4 **Kriteria vir spanne wat goed presteer**

- Interpersoonlike houdings en gedrag √
  - Het 'n positiewe houding ten opsigte van ondersteuning en motivering√ teenoor mede-spanlede.√
  - Het 'n positiewe houding en passie√ om span se doelwitte te bereik.√
  - Daar moet duidelike doelstellings√ en doelwitte wees waaroor ooreengekom is.√
  - Spanlede moet daartoe verbind wees√ om spandoelwitte te bereik.√
  - Spanleier moet erkenning/krediet aan lede gee√ vir positiewe bydraes.√

- Gedeelde waardes/Gemeenskaplike vertroue en ondersteuning√
  - Toon lojaliteit/respek teenoor spanlede√ ten spyte van verskille.√
  - Toon respek√ vir die kennis en vaardighede van alle lede.√
  - Voer spantake uit met integriteit, verantwoordelikheid en bereik die span se sperdatums√ met die nodige toewyding aan spandoelwitte.√
  - Spanlede moet mekaar√ vertrou.√

- Kommunikasie√
  - Praat duidelik√ en luister aandagtig.√
  - Kommunikeer met spanlede√ en laat terugvoering toe.√
  - Moedig bespreking van probleme aan√ sodat oplossings daarvoor gevind kan word.√

- Samewerking√
    - Gewillig om saam te werk in die span√ om spandoelwitte te bereik.√
    - Gewillig om met bestuur saam te werk√ om span- en besigheidsdoelwitte te bereik.√
    - Stem saam oor metodes/maniere om die werk effektief af te handel√ sonder om tyd op konflikoplossing te mors.√
    - Alle lede√ neem deel aan besluitneming.√

- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die kriteria vir spanne wat goed presteer.

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

Kriteria: 1
Verduideliking: 2
(Enige 4 x 3)
Maks (12)

6.5 **Gewone aandele as 'n soort belegging**
- Dit is 'n soort belegging wat die aandeelhouer 'n proporsionele eienaarskap in die maatskappy gee.√√
- Dividende word uitbetaal volgens die getal gewone aandele wat van die maatskappy besit word.√√
- Dividende word uitbetaal nadat voorkeuraandele se verdienste betaal is.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die definisie van gewone aandele. Sub maks (2)

Positiewe
- Deur 'n groot getal aandele te besit√ kan aanleiding gee tot 'n hoër proporsionele dividend-uitbetaling.√
- Kan vrylik√ oorgedra/verhandel word op die JSE.√
- Aandeelhouers se aanspreeklikheid tot die skuld van die maatskappy is beperk√ tot die bedrag wat belê/investeer is√/Aandeelhouers het beperkte√ aanspreeklikheid vir die maatskappy se skuld.√
- Aandeelhouers het stemreg√ by die algemene jaarvergadering (AJV).√
- Opbrengskoers is afhanklik van√ die maatskappy se prestasie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe evaluasie van gewone aandele.

EN/OF

Negatiewe

- Aandeelhouers kan minder/geen dividende ontvang√ as die maatskappy se winste laag is.√
- Maatskappye het geen wetlike verpligting√ om dividende aan aandeelhouers te betaal nie.√
- Risiko kan hoog wees√, want belegging kan verlore gaan indien die maatskappy gelikwideer word.√
- Word laaste uitbetaal√ indien die maatskappy sluit/toemaak.√
- Dividende verklaar√ kan bepaal word deur bestuur/direkteure van die maatskappy/onderneming.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n negatiewe evaluasie van gewone aandele.

Sub maks (6)

LET WEL: **1. Die definisie/beskrywing van die aandele kan ook in die positiewe/negatiewe evaluasie ingesluit wees.**
2. Wees bedag op die herhaling van feite met die toeken van punte.

Definisie (2)
Evaluasie (6)
Maks (8)

6.6 **Evaluasie van 'n Nie-Winsgewende Maatskappy**

Positiewe

- Die soort maatskappy ontvang belasting voordele√ indien dit voldoen aan die vereistes wat deur SAID ('SARS') voorgeskryf word.√
- Donateurs wat donasies aan nie-winsgewende maatskappy maak, ontvang ook belastingaftrekkings√ en dit sal mense aanmoedig om donasies aan hierdie maatskappye te maak.√
- Die organisasie het kontinuïteit,√ aangesien dit kan voortbestaan selfs as lede aftree.√
- Winste word alleenlik/in geheel gebruik√ vir die primêre doelstelling van die organisasie.√
- Hulle verskaf dienste aan verskeie gemeenskappe,√ soos om ten volle opgeleide gidshonde aan blinde mense en gestremde mense te verskaf, ens.√
- Direkteure mag verantwoordelik gehou word vir enige verliese/kostes/skade wat die maatskappy gely het, indien hulle in die naam van die maatskappy opgetree het√ en dit dwing hulle om altyd eties en professioneel op te tree.√
- Wetlik verplig om 3 direkteure aan te stel√ wat die kanse van wanbestuur verminder.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe/voordele van die nie-winsgewende maatskappy

EN/OF

Negatief

- Maak staat op donasies√ aangesien hulle nie altyd in staat is om hulle eie wins te genereer nie.√
- Lede/Donateurs kan dalk geen bonusse van die maatskappy ontvang nie√ alhoewel hulle die organisasie van kapitaal/donasies voorsien.√
- Dit benodig professionele bystand om die organisasie te begin√ en dit kan duur wees.√

- Nie-geregistreerde nie-winsgewende strukture sal sukkel om geld in te samel,√ want donateurs sal nie altyd bereid wees om donasie aan sulke strukture te maak nie.√
- Die aanspreeklikheid van die lede is beperk√ daarom is die organisasie vir die skulde verantwoordelik.√
- Word verplig om finansiële state op te stel√ en dit kan 'n las vir hulle wees.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe/nadele van 'n nie-winsgewende maatskappy.

Maks (10)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 6	PUNTE
6.1.1	1
6.1.2	9
6.2	10
6.3	10
6.4	12
6.5	8
6.6	10
TOTAAL	60

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

7.1 **Inleiding**

- Die WVB was gepromulgeer om die ekonomiese ongelykhede van die verlede aan te spreek.√
- Dit is van toepassing op die aanbied van goedere en dienste in Suid-Afrika.√
- Dit bevorder en verhoog die sosiale en ekonomiese welstand van die verbruikers in Suid-Afrika.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die Wet op Verbruikers-beskerming.

Maks (2)

7.2 **Regte van verbruikers**

7.2.1 **Reg om te kies**√√

Verbruikers het die reg om:

- verskaffers en goedere te kies.√√
- te soek vir die beste pryse.√√
- goedere terug te neem wat nie veilig/stukkend is vir 'n volle terugbetaling.√√
- goedere te verwerp wat nie dieselfde is as die gemerkte voorbeeld nie.√√
- vaste terme ooreenkomste te kanselleer/hernu.√√
- 'n skriftelike kwotasie en koste skatting/raming te versoek.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg om te kies.

Sub maks (4)

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

- Verbruikers het die reg om ongewenste direkte bemarking te beperk of te keer.√√
- Hulle kan beswaar maak teen ongewenste promosie eposse en telefoon verkope.√√
- Hulle het die reg om klagtes aan te teken/te verhoed dat hulle persoonlike inligting versprei word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg tot privaatheid en vertroulikheid/konfidensialiteit.

Sub maks (4)

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

- Verskaffers mag nie fisiese krag of teistering teenoor kliënte gebruik nie.√√
- Verskaffers mag nie misleidende of valse inligting gee nie.√√
- Besighede mag nie piramide- of kettingbrief skemas bevorder nie.√√
- Besighede mag nie goedere/dienste oorbespreek/oorverkoop en dan nie eerlik wees in die ooreenkoms nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg op billike en eerlike transaksies.

Sub maks (4)

7.2.4 **Reg tot inligting rakende produkte en ooreenkomste/Reg tot die openbaarmaking en inligting**√√
- Kontrakte en ooreenkomste moet in eenvoudige taal wees en maklik om te verstaan.√√
- Besighede moet pryse volledig, met alle ingeslote kostes aandui, vertoon/bekend maak.√√
- Verbruikers mag die eenheidspryse en grootmaat pryse van dieselfde produk versoek.√√
- Indien twee pryse vir dieselfde produk aangedui word, moet verbruikers die laagste prys betaal.√√
- Besighede moet produkte en handelbeskrywings korrek etiketteer.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg tot inligting rakende produkte en ooreenkomste/Reg tot die openbaarmaking en inligting.

Sub maks (4)

7.2.5 **Reg op billike/verantwoordelike bemarking/promosie** √√
- Besighede mag nie verbruikers mislei oor pryse, voordele/gebruike van goedere nie.√√
- Verbruikers mag aankope wat deur middel van direkte bemarking gemaak word, binne vyf dae/afkoelperiode kanselleer.√√
- Alle inligting rakende die land van herkoms/bestanddele van die produk moet openbaar gemaak word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg op billike/verantwoordelike bemarking/promosie.

Sub maks (4)

7.2.6 **Reg op billike waarde/goeie kwaliteit en veiligheid**√√
- Verbruikers het die reg om gehalte goedere en dienste aan te vra.√√
- Hulle het die reg om foutiewe items terug te gee indien die fout binne 6 maande na die aankoop van die item voorkom.√√
- Verbruikers kan 'n ingeslote waarborg of 'n skriftelike waarborg ontvang.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg op billike waarde/goeie kwaliteit en veiligheid.

Sub maks (4)

7.2.7 **Reg op aanspreeklikheid van verskaffers**√√
- Verbruikers is geregtig op beskerming met bêrekoop ooreenkomste.√√
- Besighede moet kredietbewyse en vooruit betaalde dienste gestand doen.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg op aanspreeklikheid van verskaffers.

Sub maks (4)

7.2.8 **Reg op billike/regverdige en redelike bepalings en voorwaardes**√√
- Besighede moet aan verbruikers skriftelike kennisgewings van klousules gee wat tot die verbruiker se nadeel kan strek.√√
- Besighede mag nie goedere bemark of verkoop teen onredelike pryse nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg op billike/regverdige en redelike bepalings en voorwaardes.

Sub maks (4)

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

- Besighede mag nie toegang tot goedere en dienste beperk nie.√√
- Besighede mag nie die gehalte van hulle goedere vir verskillende verbruikers wissel nie.√√
- Besighede mag nie verskillende pryse vra vir dieselfde goedere/dienste nie.√√
- Besighede mag nie diskrimineer wanneer produkte en dienste in verskillende gebiede bemark word nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verbruiker se reg op gelykheid in die verbruikersmark.

Sub maks (4)

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

Maks (16)

7.3 **Impak van die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB) op besighede**

Positiewe

- Stel besighede in staat om hulle dispute regverdig op te los deur die Nasionale Verbruikerskommissie/Verbruikershof/Industriële Ombudsman.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewes van die WVB vir besighede.

EN/OF

Negatiewe

- Foutiewe items kan dalk vervang/herstel/geld terugbetaal word as die fout binne ses maande na aankope voorkom.√√
- Besighede moet meer inligting oor hul produkte en prosesse/dienste bekend maak.√√
- Verbruikers kan ondernemings uitbuit en goedere teruggee wanneer dit nie nodig is om dit te doen nie.√√
- Prosesse en prosedures van die besigheid wat deur die Wet vereis word, kan duur en meer tydrowend wees.√√
- Sommige besighede meen dat hulle onnodig belas word deur die vereiste prosesse.√√
- Die nie-nakoming van voorskrifte kan tot swaar boetes lei.√√
- Besighede moet personeel oplei en regskenners moet geraadpleeg word, wat baie duur vir kleiner ondernemings is.√√
- Verbruikers het die reg om kontrakte in eenvoudige en verstaanbare taal te ontvang en daarom moet baie sakedokumente heropgestel/vereenvoudig word.√√
- Wettige kontrakte moet in eenvoudige taal wees en op die vlak van die teikenverbruiker wees.√√
- Verbied bemarking wat diskriminerend is en handel in besonderhede met algemene bemarkingspraktyke.√√
- Voorskrifte in die Wet verhoog die risiko vir versekeringsmaatskappye om besighede teen onvoorsiene eise en regsgedinge te beskerm.√√
- Bestuur van die verskaffingsketting vir voorraadvlakke sal anders bestuur moet word omdat foutiewe/defektiewe items binne ses maande vervang moet word op versoek van die verbruiker.√√
- Inligtingstegnologiestelsels moet verbeter omdat die kleinhandelaar meer gedetailleerde rekords moet hou van interaksie met verbruikers om verslag te kan doen aan die Nasionale Verbruikerskommissie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewes van die Wet op Verbruikersbeskerming vir besighede.

EN/OF

Impak van die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB) op verbruikers
Positiewe

- Daar is nou net een wet wat verbruikers beskerm en dit maak dit makliker om die Wet af te dwing en toe te pas.√√
- Beskerm verbruikers teen onregverdige, uitbuitende en aggressiewe besigheids- en bemarkingsaktiwiteite.√√
- Bevorder verbruikersregte en verseker dat ondernemings nie hierdie regte misken nie.√√
- Gee alle verbruikers regverdige toegang tot goedere en dienste.√√
- Voed verbruikers op oor hoe om verantwoordelik deel te neem in die goedere en dienste mark.√√
- Verseker dat verbruikers nie goedere van swak gehalte, wat nie aan gehalte standaarde voldoen nie, koop.√√
- Voorsien die verbruikers van inligting en sodoende word verbruiker-bemagtiging bevorder.√√
- Verbruikers word gedwing om verantwoordelike en ingeligte besluite te neem.√√
- Verbruikers het 'n afkoelperiode van vyf werksdae nadat die produk aangekoop is.√√
- Beskerm die verbruiker teen gevaarlike produkte van swak werkmanskap in terme van dienste gelewer.√√
- Moedig verbruikers aan om te kla.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewes van die WVB vir verbruikers.

EN/OF

Negatiewe

- Verbruikers mag dalk nie bewus wees van die WVB/hulle regte as verbruikers nie.√√
- Verbruikers kan onbewus wees van meganismes wat in plek is om klagtes by aan te meld.√√
- Ernstige implementering probleme rakende die hantering van verbruikers klagtes.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewes van die WVB vir verbruikers.

Maks (14)

7.4 **Praktiese maniere om die WVB na te kom**

- Maak pryse van alle produkte op uitverkoping bekend.√√
- Verseker dat alle goedere/dienste wat aangebied word gestandaardiseerd/ van dieselfde gehalte is.√√
- Voldoen aan die vereistes aangaande promosie kompetisies.√√
- Vertoon die besigheid se naam op alle sake-dokumente, bv. briefhoofde/ fakture/kontrakte.√√
- Alle ooreenkomste moet 'n vyf dag afkoelperiode toelaat.√√
- Voldoen aan die vereistes aangaande die vertoon van inligting op etikette/verpakking, bv. rook is gevaarlik vir swanger vroue.√√
- Bondeling van goedere/dienste moet verbruikers bevoordeel, bv. om 'n selfoon en 'n tablet teen 'n spesiale prys aan te bied.√√

Kopiereg voorbehou

- Verskaf deeglike opleiding aan personeel ten opsigte van die WVB.√√
- Implementeer fasiliteite om klagtes te hanteer, bv. houers vir voorstelle.√√
- Enige ander praktiese manier wat besighede moet implementeer om te voldoen aan die WVB.

Maks (10)

7.5 **Gevolgtrekking**

- Die WVB dwing beide die besigheid en die verbruikers om verantwoordelik op te tree wanneer hulle besigheid doen.√√
- Nie-nakoming deur besighede mag lei tot boetes/regsaksie.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die WVB.

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

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	**2**	**Maks. 32**
Regte van verbruikers	**(4 x 4)=16**	
Impak van die WVB	**14**	
Nakoming deur besigheid	**10**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		
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.

LET WEL: Neem deeglik kennis van herhaling en die inhoud van die antwoord.

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (ONDERNEMINGSVORME)

8.1 Inleiding

- Dit is belangrik vir voornemende entrepreneurs om geskikte ondernemingsvorme te kies wat hulle behoeftes sal pas.√
- Die kies van 'n ondernemingsvorm hang van verskeie faktore soos kapitaal/kapasiteit/belasting/verdeling van winste/bestuur/wetgewing af.√
- 'n Maatskappy met Persoonlike Aanspreeklikheid is 'n vrywillige assosiasie vir 1 of meer persone, beheer deur die Wet op Maatskappye (Wet 71 van 2008) en ingelyf in terme van die Memorandum van Inkorporasie.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met ondernemingsvorme/'n Maatskappy met Persoonlike Aanspreeklikheid/Vennootskap.

Maks (2)

8.2 Vergelyking tussen 'n Vennootskap en 'n Maatskappy met Persoonlike Aanspreeklikheid

Kriteria	**Vennootskap**	**Persoonlike Aanspreeklik-heids Maatskappy (PAM)**
Naam	- Geen spesifieke vereistes.√√	- Eindig met Ink./Geïnk.√√
Minimum eienaars	- Ten minste twee vennote.√√	- Ten minste een aandeel-houer/promotor/stigter.√√
Maksimum eienaars	- Onbeperkte aantal vennote.√√	- Geen maksimum aantal aandeelhouers.√√
Eienaars bekend as	- Vennote.√√	- Aandeelhouers.√√
Hoe kapitaal verkry word	- Vennote kan vaardigheid/ bates of kapitaal bydrae.√√	- Aandele word aan stigters/promotors uitgereik.√√
Wins/Verlies behoort aan	- Vennote.√√	- Aandeelhouers.√√
Winsver-deling	- Vennote deel die wins ooreenkomstig die vennootskapsooreenkoms.√√	- Winste word in dividende betaal ooreenkomstig die getal aandele in besit.√√
Stigting	- Wettige ooreenkoms tussen vennote en gewoonlik 'n vennootskapsooreenkoms.√√	- Geregistreer Memorandum van Inkorporasie ('MOI') met die Kommissie vir Maatskappye en Intellektuele Eiendom. (KMIE).√√
Bestuur deur	- Vennote is gewoonlik betrokke in die bestuur van die vennootskap.√√	- Die maatskappy word deur 'n raad van direkteure bestuur wat moontlik kundiges in hulle veld is.√√ - Ten minste een direkteur.√√
Bates word besit deur	- Vennote.√√	- Die maatskappy.√√
Regs-persoonlik-heid	- Vennootskap het nie 'n afsonderlike regspersoonlikheid nie.√√	- Maatskappy het afsonderlike regspersoonlikheid.√√

Verantwoordelik vir skulde	- Vennote het onbeperkte aanspreeklikheid/Vennote is gesamentlik en afsonderlik aanspreeklik vir die skuld van die vennootskap.√√	- Aandeelhouers het beperkte aanspreeklikheid.√√ - PAM en sy direkteure, van die verlede en hede, is gesamentlik aanspreeklik vir enige skulde en laste wat opgeloop het.√√
Kontinuïteit	- Geen kontinuïteit/Indien een vennoot sterf of aftree, moet die oorblywende vennote 'n nuwe ooreenkoms opstel.√√	- Kontinuïteit – indien een aandeelhouer sterf/aftree sal die maatskappy steeds aanhou bestaan.√√
Belasting	- Vennote betaal belasting in hulle persoonlike hoedanigheid.√√ Sub maks (8)	- Onderhewig aan dubbele belasting/Maatskappye en aandeelhouers word apart belas.√√ Sub maks (8)

LET WEL: 1. Die vergelyking moet duidelik wees.
2. Merk slegs Vennootskappe of Persoonlike Aanspreeklikheids-Maatskappy, indien die vergelyking nie ooreenstem nie.

Vennootskap sub maks (8)
PAM sub maks (8)
Maks (16)

8.3 **Faktore wat kan bydrae tot die sukses/mislukking van die PAM**

8.3.1 **Kapitaal**

Faktore vir sukses

- 'n Groot bedrag kapitaal kan byeengebring word aangesien daar geen limiet op die getal aandeelhouers is nie.√√
- 'n Groot bedrag kapitaal verhoog groei en bevordering in tegnologie vir die PAM.√√
- Die maatskappy kan die waarde van langtermyn kapitaal bepaal en daarom het hulle goeie langtermyn groei geleenthede.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van kapitaal tot die sukses van PAM.

EN/OF

Faktore vir mislukking

- Aandele is nie vrylik oordraagbaar nie, daarom kan minder kapitaal verkry word/Word verbied deur die Memorandum van Inkorporasie ('MOI') om aandele aan die publiek aan te bied en dit plaas 'n beperking op die kapitaalbedrag wat verkry kan word vir uitbreiding.√√
- Beperkings op die oordrag van aandele kan mense ontmoedig om deel van die maatskappy te word.√√
- Indien die maatskappy nie daarin slaag om finansiële sterk aandeelhouers aan te trek nie, kan dit die groei geleenthede belemmer.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van kapitaal tot die mislukking van PAM.

Maks (8)

8.3.2 **Bestuur**
Faktore vir sukses
- Bestuur is in die bekwame hande van 'n raad van direkteure wat vaardighede, kennis en kundigheid besit.√√
- Bekwame direkteure wat die maatskappy kan bestuur word deur aandeelhouers ingestem/aangestel.√√
- Direkteure is gesamentlik en afsonderlik aanspreeklik vir al die maatskappy se skulde en laste wat opgeloop het. Dit dwing hulle om verantwoordelik op te tree en harder te werk om tot die sukses van die maatskappy by te dra.√√
- Een direkteur kan vinnige besluite neem.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van bestuur tot die sukses van PAM.

EN/OF

Faktore vir mislukking
- Direkteure kan dalk nie 'n direkte belang in die maatskappy hê nie, wat groei en die bereiking van die maksimum wins, kan belemmer.√√
- PAM en die aandeelhouers is verplig om vir 'n groter bedrag vir die direkteure se vergoeding te begroot om die beste direkteure te lok.√√
- Direkteure se vergoeding verhoog die maatskappy se uitgawes en dit verminder nie netto wins nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van bestuur tot die mislukking van PAM.

Maks (8)

8.3.3 **Wetgewing**
Faktore vir sukses
- Die maatskappy en die eienaars (aandeelhouers) is aparte entiteite wat meer mense kan aanmoedig om deel van die maatskappy te word.√√
- Direkteure word gedwing (deur die Wet) om verantwoordelik op te tree en om harder te werk na die sukses van die maatskappy om hulle persoonlike bates te beskerm.√√
- Direkteure teken prestasie ooreenkomste wat hulle sal motiveer om professioneel en eties op te tree.√√
- Die regte en pligte van aandeelhouers word omskryf in die Wet op Maatskappye wat onetiese en korrupte optrede minder maak.√√
- Kan regering tenders verkry aangesien die PAM wetlik geregistreer is in die nakoming van die Wet op Maatskappye.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van wetgewing tot die sukses van PAM.

EN/OF

Faktore vir mislukking

- Lang registrasie vereistes mag tot die uitstel/vertraging van die werklike bedryf van die besigheid lei en aandeelhouers kan verloor op winsgeleenthede.√√
- Dit is duur om die soort ondernemingsvorm te registreer wat die besigheid se uitgawes verhoog en sodoende die wins verminder.√√
- Die optrek van direkteure se prestasie-ooreenkomste/kontrakte kan Tydrowend en duur wees en verhoog koste.√√
- Ouditering word slegs vereis indien PAM aan die voorgeskrewe solvensie- en likiditeitstoetse voldoen, wat tot ekstra ouditkoste kan lei.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van wetgewing tot die mislukking van PAM.

Maks (8)

8.4 **Gevolgtrekking**

- Handeldrywend as 'n PAM kan vele uitdagings tot gevolg hê as gevolg van die wetlike vereistes.√√
- Die vorm van eienaarskap is mees geskik vir professionele mense, bv. prokureurs, as gevolg van die beperkte aanspreeklikheid van die eienaars.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met ondernemingsvorms/Persoonlike Aanspreeklikheids-maatskappy/Vennootskap.

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

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	**Maksimum**	**Totaal**
Inleiding	**2**	**Maks. 32**
Vergelyking	**16**	
Faktore vir sukses/mislukking: Kapitaal	**8**	
Bestuur	**8**	
Wetgewing	**8**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		
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 9: BESIGHEIDSROLLE (MAATSKAPLIKE VERANTWOORDELIKHEID)

9.1 **INLEIDING**

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

Maks (2)

LET WEL: 1. Die definisie/beskrywing van KMV kan ook in die inleiding ingesluit word.
2. Neem deeglik kennis van herhaling.
3. Ken 'n maksimum van 8 punte toe indien die definisie/ beskrywing van KMV in beide 9.1 en 9.2 bespreek word.

9.2 **Beskrywing van KMV**

- 'n Verpligting van 'n besigheid om goeie langtermyn doelwitte vir die gemeenskap na te streef.√√
- Langtermyn verbintenis van die besigheid om altyd eties korrek op te tree/om tot ekonomiese ontwikkeling by te dra om sodoende die lewensstandaard van hulle werknemers, hulle families, hulle plaaslike gemeenskap en gemeenskap in die algemeen, te verbeter.√√
- Die manier wat ondernemings hulle hulpbronne/prosesse bestuur moet 'n positiewe impak op die breë gemeenskap hê.√√
- Dit is as 'n besigheid verantwoordbaar is teenoor hulle werknemers/ gemeenskap/regering vir hulle aksies/optrede/metodes om sake te doen.√√
- 'n Etiese manier om besigheid te doen in die belang van die besigheid en die breë gemeenskap.√√
- 'n Bereidwilligheid om op te tree volgens wetgewing wat gemeenskap opheffing/werknemer ontwikkeling vereis.√√
- Besighede erken die behoefte om op 'n volhoubare manier aan die gemeenskap terug te gee.√√
- Verwys na strategieë wat deur besighede gebruik word om verantwoordelikheid te neem vir hulle impak op die gemeenskap en die omgewing.√√
- Dit is nie 'n enkele aksie nie, maar eerder 'n besigheid se benadering tot handeldryf en wat alle besluitneming lei/rig.√√
- Ondernemings bestuur hulle sake-bedrywighede in so 'n manier dat dit nie belanghebbendes op 'n negatiewe manier beïnvloed nie.√√
- KMV fokus op die idee dat besighede nie meer in isolasie van die breë gemeenskap kan op tree nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die definisie/ beskrywing van KMV. Maks (6)

9.3 **Kritiese waardebepaling/assessering/evaluering van die rol van KMV**
Positiewes vir die besigheid

- Kan as 'n bemarking strategie dien en die beeld van die onderneming bevorder.√√
- 'n Onderneming kan mededingende voordeel hê, want dit lei tot goeie publisiteit en 'n verbeterde reputasie/aansien.√√
- Kan ervare werknemers lok/vergroot die keuse van vaardige arbeid wat tot verhoogde produktiwiteit kan lei.√√
- Dit help om personeel te lok en te behou/Laer personeelomset omdat daar na die gesondheid en veiligheid van die werknemers omgesien word/Verbeter die gesondheid van hulle werknemers.√√
- Die besigheid geniet die welwillendheid en ondersteuning van gemeenskappe.√√
- KMV help om beleggers te lok.√√
- Indien KMV in lyn is met die besigheid se beleide/visie/missie, bewys dit dat die besigheid verantwoordbaar is teenoor alle belanghebbendes.√√
- Besighede wat KMV deur verskeie programme ondersteun, moedig en beloon werknemers indien hulle in KMI programme betrokke raak.√√
- KMI programme het 'n beter kans op sukses indien topbestuur hulle volle ondersteuning gee.√√
- Volhoubare omgewingsbewaringprogramme kan tot kostevermindering lei, wat fondse vir ander sake-bedrywighede beskikbaar stel.√√
- Indien die korporatiewe sektor vrywillig in KMV betrokke raak, is die kanse minder dat die regering die kwessie deur wetgewing sal afdwing.√√
- Besighede kan belasting toegewings van SAID (SARS) ontvang.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe waarde-bepaling/assessering/evaluering van die rol van KMV vir die besigheid.

EN/OF

Negatiewes vir die besigheid

- Die gemeenskap mag dalk nie die onderneming ondersteun nie, deur nie die besigheid se produkte te koop nie.√√
- Moeilik om gehoor te gee aan wetgewing wat KMV beheer.√√
- Klein en medium grote besighede vind dit moeilik om KMI programme te implementeer.√√
- KMI aktiwiteite kan besighede se aandag van hulle kern sake-bedrywighede aflei/aftrek.√√
- Gemeenskapsbetrokkenheid word uit die onderneming se wins betaal wat gebruik kon word om pryse te verlaag wat tot die verbruiker se voordeel kon wees.√√
- Volledige verslae moet opgestel word, wat baie tydrowend kan wees.√√
- Maatskaplike uitgawes verminder die onderneming se ekonomiese doeltreffendheid en maak dit minder mededingend.√√
- Dit kan finansiële risiko verhoog, aangesien programme geld kos en dit mag 'n negatiewe impak op die wins hê.√√
- Maatskappye se direkteure moet aan aandeelhouers verantwoording doen, nie aan die gemeenskap nie.√√
- Dit is moeilik om die akkuraatheid van die doeltreffendheid van maatskaplike investering te meet.√√

Kopiereg voorbehou

- Dit is moeilik om die presiese behoeftes van die gemeenskap te bepaal.√√
- Meeste bestuurders is nie opgelei nie en ondervinding ontbreek om maatskaplike programme te hanteer/bestuur.√√
- Sommige aandeelhouers/belanghebbendes kan moontlik hulle ondersteuning aan die maatskappy onttrek omdat hulle kan voel dat maatskaplike kwessies die regering se verantwoordelikheid moet wees.√√
- Die verskaffing van goedere en dienste om die behoeftes van die verbruikers te bevredig, is volgens sommige belanghebbendes, alreeds 'n maatskaplike verantwoordelikheid.√√
- Sommige KMI programme sal gesien word as 'n openbare/eksterne betrekkinge foefie, want hierdie programme verbeter die besigheid se beeld sonder om 'n volhoubare/langtermyn uitwerking te hê.√√
- Aandeelhouers, as die enigste werklike belanghebbende, kan benadeel word want hulle wins word op KMV spandeer.√√
- Werknemers kan meer tyd aan KMI programme spandeer as om op hulle kernpligte te fokus.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n negatiewe waarde-bepaling/assessering/evaluering van die rol van KMV vir die besigheid.

Sub maks (12)

EN/OF

Positiewes vir die gemeenskap
- Ondersteun die besigheid deur hulle produkte aan te koop en op die manier dra hulle tot die besigheid se winsgewendheid by.√√
- Voorsien arbeid, klante en is verskaffers aan die besigheid.√√
- Voorsiening van beurse.√√
- Verbeter die welstand van die gemeenskap.√√
- Die lewensstandaard van die gemeenskap word verhoog/die lewensgehalte van gemeenskappe word verbeter.√√
- Betrokkenheid van werknemers in gemeenskapsprojekte.√√
- Beter opvoeding fasiliteite word in arm gemeenskappe opgerig.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe waarde-bepaling/assessering/evaluering van die rol van KMV vir die gemeenskap.

EN/OF

Negatiewes vir die gemeenskap
- Verspreiding van skaars KMV hulpbronne aan uitgesoekte begunstigdes in die gemeenskap kan probleme soos diskriminasie veroorsaak.√√
- Die voordele van die programme kan moontlik nie na die bestemde persone in die gemeenskap deursyfer nie.√√
- Programme wat nie al die behoeftes van die gemeenskap bevredig nie, kan verwerp word.√√
- Uitreikingsprogramme ontmoedig plaaslike gemeenskap om hulle eie inisiatiewe te neem en maak hulle afhanklik van maatskaplike investerings-programme.√√
- Om projekte te laat voorgaan, nadat besighede hulle hulp onttrek het, is dikwels sonder die regte kundigheid, moeilik.√√

- Om geld te spandeer op KMV beteken dat die besigheid moet dit van êrens af terugkry en dit lei tot hoër pryse en inflasie wat 'n negatiewe inpak op die ekonomie het.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n negatiewe waarde-bepaling/assessering/evaluering van die rol van KMV vir die gemeenskap.

Sub maks (12)
Maks (20)

9.4 **Moontlike KMI programme**

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

Maks (10)

9.5 **Aanbevelings oor hoe KFC se KMI programme belanghebbendes kan bevredig**

- Verbruikers√
    - Bestanddele en ander inligting wat die verbruiker se veiligheid kan beïnvloed moet op die produk se etiket aangebring word wanneer voedingskema programme geborg word.√√
    - Produkte moet vir veiligheid getoets word en moet die SABS merk van goedkeuring vertoon waar van toepassing.√√
    - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die manier wat KFC verbruikers se behoeftes met KMI programme kan bevredig.

- Werknemers√
    - Besigheid moet gelyke geleenthede skep en moet voorsien vir diversiteit deur KMI programme.√√
    - Implementeer KMI programme wat kwessies soos seksuele teistering/ HIV/Vigs en/of TB aanspreek.√√
    - Verskaf beter onderwys en opleiding fasiliteite in die besigheid en in die gemeenskap.√√
    - Vaardigheidsontwikkelingsprogramme kan werkloosheidsvlakke verminder.√√
    - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die manier wat KFC werknemers se behoeftes met KMI programme kan bevredig.

- Regering√
  - Besigheid moet die implementering van wetgewing/regeringsbeleide bevorder, bv. Vaardigheidsontwikkeling.√√
  - Besigheid moet regering inisiatiewe ondersteun, bv. om met die plaaslike regering saam te werk in die verskaffing van behuising.√√
  - Deur werkgeleenthede in gemeenskappe te skep, word die druk wat op die regering geplaas word om werkloosheid aan te spreek, verminder.√√
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die manier wat KFC die regering se behoeftes met KMI programme kan bevredig.

LET WEL: Ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe vir die identifisering van die belanghebbendes.

Maks (6)

9.6 **Gevolgtrekking**

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

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

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

<table>
<tr><th>Besonderhede</th><th>Maksimum</th><th>Totaal</th></tr>
<tr><td>Inleiding</td><td>2</td><td rowspan="6">Maks. 32</td></tr>
<tr><td>Beskrywing</td><td>6</td></tr>
<tr><td>Waardebepaling/Assessering/Evaluasie</td><td>20</td></tr>
<tr><td>Moontlike KMI programme</td><td>10</td></tr>
<tr><td>Aanbevelings oor KFC vir KMI programme</td><td>6</td></tr>
<tr><td>Gevolgtrekking</td><td>2</td></tr>
<tr><td>INSIG</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Struktuur/Uitleg</td><td></td><td>2</td></tr>
<tr><td>Analise/Interpretasie</td><td></td><td>2</td></tr>
<tr><td>Sintese</td><td></td><td>2</td></tr>
<tr><td>Oorspronklikheid/Voorbeelde</td><td></td><td>2</td></tr>
<tr><td>TOTALE PUNTE</td><td></td><td>40</td></tr>
</table>

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**

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

Maks (2)

10.2 **Elemente van TGB**

10.2.1 **Topvlak bestuur se betrokkenheid/Verbintenis van topvlak bestuur**√√

- Bestuur moet 'n duidelike visie en missie ten opsigte van TGB hê.√√
- Bestuur is verantwoordelik om strategiese leiding in verband met gehalte bestuur te gee.√√
- Topvlak bestuur behoort alle TGB aktiwiteite te ondersteun.√√
- Stel bestuurders/opsigters aan om beheer toe te pas en om toesig oor al stadiums van TGB prosesse te hou.√√
- Reageer op klante terugvoering en klagtes.√√
- Verseker dat gehalte inspeksies gereeld gedoen word.√√
- Verseker dat aandeelhouers heeltemal tevrede is met die gehalte standaard.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met topvlak bestuur se betrokkenheid/verbintenis.

Sub maks (6)

10.2.2 **Totale kliënte/klante tevredenheid**√√

- Die onderneming behoort huidige en toekomstige klantebehoeftes te verstaan.√√
- Gehalte produkte en dienste bevredig klante se behoeftes en verwagtinge.√√
- Klante sal tevrede wees as produkte en dienste aan hul behoeftes, vereistes en verwagtinge voldoen.√√
- Besighede behoort effektiewe marknavorsing te doen om te klante se behoeftes te bepaal en om produkte en dienste te ontwikkel wat hierdie behoeftes sal bevredig of oortref.√√
- Besighede behoort doeltreffende, vriendelike kliëntedienste en klantesorg stelsels te implementeer.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met totale kliënte/klante tevredenheid.

Sub maks (6)

10.2.3 **Deurlopende verbetering van stelsels en prosesse**√√

- Prosesse en stelsels is die vloei van aktiwiteite geïmplementeer om produkte en dienste aan klante te lewer.√√
- Besighede wat gehalte prosesse en stelsels in plek het, sal goeie gehalte produkte produseer en uitstekende kliëntedienste lewer.√√
- Dit behoort maklik vir klante te wees om prosesse te verstaan sodat hulle nie hul tyd mors met lang en ingewikkelde prosedures nie.√√
- Werknemers moet die bedryfstelsel en diensleweringsprosesse verstaan.√√
- Identifiseer probleemareas in die onderneming.√√
- Gee gedetailleerde en spesifieke instruksies rakende die verbetering van sisteme en prosesse.√√
- Moedig spanwerk aan en delegeer verantwoordelikhede.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met deurlopende verbetering van stelsels en prosesse.

Sub maks (6)

10.2.4 **Betrokkenheid van alle werknemers/Personeelgebaseerde Bestuur**√√

- Bestuur moet verseker dat alle werknemers betrokke is in gehalte bestuur.√√
- Bestuur moet verseker dat werknemers geheel en al tevrede is met die gehalte standaarde.√√
- Effektiewe vergaderings moet ten alle tye aangemoedig word.√√
- Effektiewe kommunikasie middele sal hoë standaarde van gehalte verseker.√√
- Gereelde interne gehalte oudits kan hoë standaarde van gehalte handhaaf.√√
- Daar behoort gereelde hersiening/inspeksies gedoen te word van die nie-voldoening van standaarde om sodoende proaktief te wees/om regstellende aksies te neem.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betrokkenheid van alle werknemers/Personeelgebaseerde Bestuur.

Sub maks (6)

10.2.5 **Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding**√√

- 'n Vaardigheidsoudit behoort uitgevoer te word om die kwalifikasies en vaardighede van personeel te bepaal wat die gehalte van produkte/prosesse kan beïnvloed.√√
- Werkers wat vaardighede kortkom behoort in ooreenstemming met hul posbeskrywings opgelei te word.√√
- Evalueer gereeld die effektiwiteit van die opleiding.√√
- Toepaslike induksieprogramme wat gehalte bevorder, behoort geïmplimenteer te word.√√
- Gehalte riglyne vir bestuurders behoort gebruik te word om deurlopende vaardigheidsontwikkeling te moniteer.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met deurlopende vaardigheidsontwikkeling/onderwys en opleiding.

Sub maks (6)

10.2.6 **Voldoende finansiering en kapasiteit**√√

- Daar behoort genoeg fondse beskikbaar te wees vir behoorlike gehalte bestuur prosesse, bv. sisteme om foute in die proses te voorkom/foute te ontdek in grondstowwe.√√
- Fondse behoort beskikbaar te wees vir mark- en produktenavorsing om inligting rakende gehalte verbetering te versamel.√√
- Geskikte toerusting moet beskikbaar wees vir die toets en instandhouding van hoë gehalte standaarde.√√
- Fondse moet slegs gebruik word om die beste gehalte grondstowwe aan te koop om foutiewe produkte te verhoed/voorkom.√√
- Fondse moet beskikbaar wees vir gereelde interne/eksterne toetsing van produkte en prosesse om hoë gehalte in stand te hou.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met voldoende finansiering en kapasiteit.

Sub maks (6)

10.2.7 **Beplanning**√√

- Deeglike beplanning vir gehalte versekering moet in plek wees voordat daar met produksie begin word.√√
- Genoeg personeel/gehalte versekeraars moet by sleutel produksiepunte beskikbaar wees om gehalte van produkte en prosesse te verseker.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met genoegsame beplanning.

Sub maks (6)

10.2.8 **Monitering en Evaluasie**√√

- Monitering/Evaluasie sisteme en gehalte versekering prosesse moet in plek wees om foutiewe produkte en vermorsing te voorkom.√√
- Laat gehalte beheer inspeksies en prosedures by sleutel produksiepunte toe.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met monitering en evaluering.

Sub maks (6)

10.2.9 **Bestuur van feite**√√

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

Sub maks (6)

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

Sub maks (6)
Maks (18)

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) elemente van TGB na.

10.3 **Impak van swak TGB**
- Stel van spertye wat onrealisties is.√√
- Tekort aan opleiding en vaardigheidsontwikkeling kan tot swak gehalte produkte lei.√√
- Afname in produktiwiteit, as gevolg van onderbrekings.√√
- Beleggers kan hul beleggings onttrek, indien daar 'n afname in winste is.√√
- Swak publisiteit, as gevolg van swak gehalte produkte gelewer.√√
- Afname in verkope, omdat terugsendings van ontevrede klante verhoog.√√
- Hoë personeelomset, as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling.√√
- Ongedokumenteerde gehaltebeheerstelsels/-prosesse kan lei tot foute in/afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaarde.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van swak TGB.

Maks (10)

10.4 **Aanbevelings vir die vermindering van die koste van gehalte**
- Stel gehaltesirkels/klein spanne van vyf tot tien werknemers voor, wat gereeld vergader om maniere te bespreek om gehalte van hul werk te verbeter.√√
- Skeduleer aktiwiteite, om duplisering van take/aktiwiteite uit te skakel.√√
- Deel verantwoordelikheid vir gehalte uitsette tussen bestuur en werkers.√√
- Lei werknemers op alle vlakke op, sodat elkeen sy/haar rol in gehaltebestuur verstaan.√√
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemagtig om nuwe maniere vir gehalteverbetering te vind.√√
- Werk nou saam met verskaffers om die gehalte van grondstowwe/insette te verbeter.√√
- Verbeter kommunikasie rondom gehalte uitdagings/afwykings, sodat elkeen uit 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 antwoord wat verband hou met maniere waarop ondernemings koste van gehalte kan verminder.

Maks (12)

10.5 **Gevolgtrekking**

- 'n Gehalte bestuursisteem is die vertroue:
  - in die werknemers se vermoëns om probleme op te los.√√
  - dat mense wat die werk doen is daartoe in staat om daarop te verbeter.√√
  - dat elkeen vir gehalte verantwoordelik is.√√
- TGB is 'n denk revolusie in bestuur, waar die hele besigheid bedryf word met klante as die hooffokus in al die aktiwiteite in alle tye deur elkeen in die onderneming.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met TGB.

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

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	**Maksimum**	**Totaal**
Inleiding	**2**	**Maks. 32**
Elemente	**(3 x 6) 18**	
Impak	**10**	
Aanbevelings	**12**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		
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.

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300

Kopiereg voorbehou