



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

BESIGHEIDSTUDIES

NOVEMBER 2015

MEMORANDUM

PUNTE: 300

Hierdie memorandum bestaan uit 55 bladsye.

NOTAS AAN NASIENERS**VOORWOORD**

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

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

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

Nasiener	Rooi
Senior Nasiener	Groen
Adjunk-hoofnasiener	Bruin
Hoofnasiener	Pienk
Interne Moderator	Oranje
DBE Moderator	Turkoois
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:** Daar is slegs een korrekte antwoord in AFDELING A.
4. Neem kennis van ander verwante antwoorde wat deur kandidate verskaf word en ken punte dienooreenkomstig toe. (In die geval waar die antwoord onduidelik is of 'n mate van begrip aandui, moet deelpunte toegeken word, byvoorbeeld een punt in plaas van die maksimum van twee punte.)
5. Die woord 'subtotaal' word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.
6. Die doel daarvan om punte (gelei deur 'maks' in die uiteensetting van die punte) aan die regterkant te omkring is om konsekwenheid en akkuraatheid te verseker met die nasien van die skrifte asook met berekeninge.
7. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotaal, soos aangedui by die toekenning van punte wat aan die einde van elke vraag verskyn. Dit moet deur 'maks' in die memo gelei word. Slegs die totaal vir elke antwoord moet in die linkerkantlyn langs die toepaslike vraagnommer verskyn.
8. In 'n indirekte vraag moet die teorie sowel as die antwoord tersaaklik wees en verband hou met die vraag.
9. Foutiewe nommering van antwoorde in Afdeling A en B sal streng gepeenaliseer word, daarom word korrekte nommering in alle afdelings sterk aanbeveel.

10. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n 'H' of 'R'.
11. Neem kennis dat geen punte toegeken sal word vir die aanduiding Ja/Nee in die evalueringstipe vrae wat motivering of bevestiging vereis nie. (Van toepassing op AFDELING B en C.)
12. Die verskil tussen 'evalueer' en 'kritiese evaluering' kan soos volg verduidelik word:
- 12.1 Wanneer 'evalueer' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem, bv. **Positief:** *'COIDA verminder tyd en koste wat spandeer word √ op lang siviele hofgedinge.'* √
- 12.2 Wanneer 'kritiese evaluering' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem. In hierdie geval word van kandidate ook verder verwag om hulle antwoorde te ondersteun met dieper insig, bv. *'COIDA verminder tyd en koste wat 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: Bogenoemde kan ook van toepassing wees op ontledings/ontleed'.

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

Kognitiewe werkwoorde, soos:

- 13.1 Adviseer, ontwerp, ontwikkel, noem, aanbeveel, stel voor (*lys nie volledig nie*) vereis gewoonlik nie veel diepte in kandidate se antwoorde nie. Die uiteensetting van punte vir elke stelling/antwoord sal dus aan die einde daarvan verskyn.
- 13.2 Beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, regverdig, ontledings, evalueer, evalueer krities (*lys nie volledig nie*) vereis meer diepgaande begrip, toepassing en beredenering. Die punte moet dus meer objektief toegeken word om te verseker dat assessering volgens die vasgestelde norme geskied, sodat eenvormigheid, konsekwentheid en regverdigheid behaal kan word.

14. AFDELING B

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

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

- 14.2 Indien twee feite in een sin geskryf word, gee VOLLE krediet aan die kandidaat. Punt 14.1 geld steeds.
- 14.3 Indien daar van kandidate verwag word om hulle eie voorbeelde/menings te gee, beredeneer dit by die nasiensentrum ten einde die alternatiewe antwoorde te finaliseer.

14.4 Gebruik van kognitiewe werkwoorde en toekenning van punte:

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

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

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

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

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

15. AFDELING C

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

Inleiding	Maksimum:
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	
TOTAAL	
	32
	8
	40

15.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg	Is daar 'n inleiding, inhoud, behoorlike paragrawe en 'n gevolgtrekking?	2
Ontleding en vertolking	Kandidaat se vermoë om die vraag te ontleed/korrekt te vertolk, sodat begrip van wat gevra word, getoon word.	2
Sintese	Is daar relevante besluite/feite/antwoorde gemaak wat op die vrae gebaseer is? Punte behoort toegeken te word volgens die onderstaande gids: Geen relevante feite: 0 (Twee '-S') 'n Paar relevante feite: 1 (Een '-S') Slegs relevante feite: 2 (Geen '-S') NB: Indien daar geen '-S' is, ken die maksimum van TWEE (2) punte toe.	2
Oorspronklikheid	(Voorbeelde, aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings)	2
TOTAAL VIR INSIG:		8
TOTAAL VIR FEITE:		32
TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32)		40

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

- 15.3 Dui insig in die linkerkantse kantlyn aan met 'n simbool, bv. ('S, A, S en/of O').
- 15.4 Die komponente van insig word aangedui aan die einde van die voorgestelde antwoord/nasienriglyne vir elke vraag.
- 15.5 Sien alle relevante feite na totdat die SUBMAKS/MAKS punte vir elke onderafdeling behaal is. Skryf 'SUBMAKS'/'MAKS' nadat maksimum punte behaal is.
- 15.6 Aan die einde van elke opstel, dui die toekenning van punte vir feite en punte vir insig soos volg aan:
S – Struktuur, A – Ontleding, S – Sintese, O – Oorspronklikheid
soos in die tabel hieronder aangedui.

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

- 15.7 Wanneer punte vir feite toegeken word, neem kennis van die submaksimum wat aangedui word, veral as kandidate nie dieselfde subopskrifte gebruik nie. Onthou opskrifte en subopskrifte word aangemoedig en dra by tot insig (struktuur/logiese vloei/volgorde) en dui duidelikheid van denke aan. (Sien PUNTE-UITEENSETTING aan die einde van elke vraag.)
- 15.8 Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/vertolk, kry hy/sy steeds punte vir uitleg/struktuur.
- 15.9 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.
- 15.10 15.10.1 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir frases/sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.
- 15.10.2 Met ingang November 2015, sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon word nie. Punte (✓) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie, ✓ waar ondernemings poog om nuwe produkte in bestaande markte bekend te stel.' ✓
Dit sal deur die aard en konteks van die vraag, sowel as die kognitiewe werkwoord wat gebruik is, gelei word.

AFDELING A**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	D✓✓		
	1.1.2	B✓✓		
	1.1.3	A✓✓		
	1.1.4	C✓✓		
	1.1.5	C✓✓		
	1.1.6	D✓✓		
	1.1.7	B✓✓		
	1.1.8	C✓✓		
	1.1.9	A✓✓		
	1.1.10	D✓✓	(10 x 2)	(20)
1.2	1.2.1	POF✓✓		
	1.2.2	tersiêre✓✓		
	1.2.3	gehaltebeheer✓✓		
	1.2.4	griewe✓✓		
	1.2.5	Nasionale Vaardigheids✓✓(5 x 2)		(10)
1.3	1.3.1	F✓✓		
	1.3.2	H✓✓		
	1.3.3	E✓✓		
	1.3.4	B✓✓		
	1.3.5	J✓✓	(5 x 2)	(10)

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

VRAAG 1	PUNTE
1.1	20
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	40

AFDELING B

Sien slegs die EERSTE DRIE antwoorde na.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS**2.1 Wet op BBSEB-pilare**

2.1.1 Bestuur/Bestuur en beheer√√

2.1.2 Voorkeurverkryging/Verskaffingsdienste/Ondernemings- en verskaffer-ontwikkeling√√

2.1.3 Sosiale/Maatskaplike verantwoordelikheid/Sosio-ekonomiese ontwikkeling√√

2.1.4 Vaardigheidsontwikkeling√√

2.1.5 Eienaarskap√√

(5x2) (10)

2.2 Strategiese bestuurproses**OPSIE 1**

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

Maks (8)**OF****OPSIE 2**

- Hersien√ die visie verklaring.√
- Ontleed/Hersien√ die missie verklaring.√
- Doen 'n ontleding√ deur PESTWO/PORTER'S/SSGB-('SWOT')-modelle te gebruik.√
- Formuleer 'n strategie√, bv. 'n verdedigings-/afleggingstrategie.√
- Pas 'n strategie toe√ deur 'n templaar, bv. 'n aksieplan, te gebruik.√
- Beheer/Evalueer/Moniteer die toegepaste strategie√ om gapings/afwykings in die toepassing te identifiseer.√
- Doen regstellende aksie√ om te verseker dat doelstellings/doelwitte bereik is.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n beskrywing van die strategiese bestuurproses.

LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.**Maks (8)**

2.3 Impak van die WAV op besighede

Positiewe/Voordele

- WAV maak voorsiening vir die beginsels van kollektiewe bedinging√ en stel strukture in om dispute in die werkplek op te los.√
- Bevorder 'n gesonde verhouding√ tussen die werkgewer en die werknemer.√
- Voorsien spesifieke riglyne aan werkgewers√ oor korrekte en regverdige dissiplinêre prosedures.√
- Werkgewers en werknemers het riglyne√ oor korrekte en regverdige afdankings-/ontslagprosedures.√
- Voorsien meganismes√ bv. statutêre rade/kollektiewe bedinging/KVBA.√
- Arbeidsgeskille word gouer opgelos√ en is goedkoper.√
- Verskaf beskerming aan werkgewers√ wat voortgaan met wettige uitsluitings.√
- Werkgewers is geregtig op vergoeding van die Arbeidshof√ indien hul as gevolg van onwettige/onbeskermd stakings skade gelei het.√
- Werkplekforums kan waarde toevoeg tot besighede√ indien dit behoorlik funksioneer.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe/voordele van die WAV op besighede.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Werkgewers moet dalk inligting rakende werkplek kwessies aan vakbond-verteenwoordigers openbaar maak√ wat dalk die kern van hulle mededingende voordeel is.√
- Werkgewers kan nie werknemers afdank net soos hulle wil nie,√ aangesien prosedures gevolg moet word.√
- Sommige besighede kan voel dat die WAV die werknemers te veel mag gee√ aangesien dit tot lang prosedures kan lei, bv. om werkplekforums te raadpleeg.√
- Werkgewers kan dalk nie 'n hofbevel kry√ om 'n staking te keer nie.√
- Stakings lei altyd tot produksieverlies,√ waarvoor werkgewers nie kan eis nie.√
- Sekere vakbonde handhaaf nie die mandaat van hul lede nie,√ maar gaan oor tot nywerheidsopptrede, wat nadelig is vir arbeidsverhoudinge tussen werkgewers en werknemers.√
- Baie werknemers en werkgewers√ verstaan/respekteer nie die Wet op Arbeidsverhoudinge nie.√
- Arbeidsdispute en bedingingsraadprosedures raak ontwrigtend/tydrowend√ en kan tot 'n daling in produktiwiteit in besighede lei.√
- Baie werknemers buit die reg om te staak uit√ sonder om hulle verantwoordelikhede te erken.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe/nadele van die WAV vir besighede verband hou.

NOTA: Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe indien die impak slegs op vakunies van toepassing is.

Maks (8)

2.4 **Produkontwikkeling teenoor Markontwikkeling**

Produkontwikkeling	Markontwikkeling
- Besighede genereer nuwe idees√ en ontwikkel 'n nuwe produk/diens.√	- 'n Proses om nuwe markte te ondersoek/vind√ vir bestaande produkte.√
- Die bekendstelling van 'n nuwe produk of diens√ aan bestaande markte.√	- Besighede verkoop hul bestaande produkte√ aan nuwe markte√/Sluit in die teiken van verbruikers in 'n potensiele mark √ wat buite die normale teikenmark is.√
- Voorbeeld: 'n Selfoonvervaardiger ontwerp 'n nuwe foon√ wat ook vir internet telefoonoproepe gebruik kan word.√	- Voorbeeld: Vind nuwe markte√ in ander dorpe en stede.√
- Enige ander relevante antwoord wat met produkontwikkeling verband hou.	- Enige ander relevante antwoord wat met markontwikkeling verband hou.
Submaks (2)	Submaks (2)

LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, solank die onderskeid net duidelik is.

2. Ken TWEE (2) punte vir elk toe, indien kandidate 'n voorbeeld gebruik om tussen die strategieë te onderskei.

Maks (4)

2.5. **'COIDA'**

2.5.1 Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes, 1993 (Wet 130 van 1997)√√/Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes, 1997 (Wet 61 van 1997)√√

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

(2)

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

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

- Enige vergoeding aan 'n werknemer/die familie,√ is vrygestel van inkomstebelasting.√
- Die proses√ is relatief maklik.√
- Maak besighede meer sosiaal/maatskaplik verantwoordelik√ aangesien hul nie net lukraak werkers in gevaarlike werksomstandighede kan aanstel nie.√
- Werkers word met waardigheid en respek behandel√ omdat besighede hulle as waardevolle bates beskou en nie slegs as werkers nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe invloed van 'COIDA' op besighede verband hou.

EN/OF

Negatiewe

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

Maks (6)

2.5.3 Nee

Rede

- Mnr. Tom het nie die ongeluk gerapporteer nie.√
- Hy het nie sy beskermende klere gedra nie, ten spyte daarvan dat hy gereeld aangeraai is om dit te doen.√

(2x1) (2)

2.6 Maniere om die Wet op Vaardigheidsontwikkeling na te kom (WVO)

- Besighede behoort by SAID geregistreer te wees.√√
- Vaardigheidsontwikkelingsheffing moet betaal word.√√
- Registreer werknemers by SAID om na die opleiding te kan terugeis.√√
- Besighede met meer as 50 werknemers, moet 'n fasiliteerder vir vaardigheidsontwikkeling aanstel.√√
- Assesseer die vaardighede van werknemers om die areas waar vaardigheidsontwikkeling nodig is, te bepaal.√√
- Moedig werknemers aan om aan leerlingskappe en ander opleidingsprogramme deel te neem.√√
- Gee alle werknemers die geleentheid om hulle vaardighede te verbeter.√√
- Besighede behoort by die relevante SETA's te registreer.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met die maniere waarop 'n besigheid die voorskrifte van die WVO kan nakom, verband hou.

Maks (8)

2.7 Porter se Vyf Kragte-/Magte-model**Krag/Mag/Bedingingsmag van kopers**√

- Karen moet vasstel hoe√ haar kopers/klante pryse kan beïnvloed.√
- Indien Karen se klante 'n wyer keuse van dienste het,√ het hulle meer mag om pryse- en verkoopvoorwaardes te bepaal.√
- Ten spyte van Karen se hoë pryse, het sy baie kliënte√ as gevolg van haar uitstekende dienslewering en stylvolle dekor.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die krag/mag/bedingingsmag van kopers verband hou.

Submaks (3)

Bedreiging van nuwe toetreders tot die mark/Versperrings tot toetrede√

- Die mag wat Karen se onderneming in die mark het, sal berus op hoe maklik√ dit vir nuwe mededingers is om die mark te betree.√
- Dit was vir Karen maklik om haar besigheid te begin,√ omdat dit 'n klein kapitaalbedrag/slegs 'n handelslisensie nodig gehad het.√
- Karen se mark kan potensiële mededingers lok,√ as gevolg van min versperrings tot toetrede.√
- Dit kan moeilik vir klein besighede wees om tot die mark toe te tree√ omdat Karen 'n groot marktaandeel/baie kliënte het.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die bedreiging/versperring van nuwe toetreders tot die mark verband hou.

Submaks (3)

Mededingende wedywering/Krag/Mag van mededingers√

- Ondernemings wat dieselfde/soortgelyke dienste lewer,√ kan 'n invloed op Karen se mark hê.√
- Karen is dalk meer mededingend/sterker as Sammy's Party Planners√ omdat sy uitstekende diens lewer.√
- Ten spyte van Karen se hoë pryse√ het sy meer kliënte as haar mededingers.√
- Dit is maklik vir Karen om mededingende wedywering te weerstaan,√ want daar is net een mededinger.√
- Enige ander relevante antwoord wat met mededingende wedywering/mag van mededingers verband hou.

Submaks (3)

Krag/Mag/Bedingingsmag van verskaffers√

- Karen moet die mag van die verskaffer√ om die mark te beïnvloed, bepaal.√
- Thuli Bpk. het meer mag oor Karen's Events,√ aangesien Thuli die enigste verskaffer in die mark is√/Karen het nie ander keuse√ as om by Thuli's Bpk. aan te koop nie.√
- Karen sal Thuli's Bpk. se bepalinge en voorwaardes moet aanvaar,√ bv. Thuli's Bpk. kan die hoeveelhede en die pryse van die insette gelewer, bepaal.√
- Thuli's Bpk. kan maklik die pryse√ van haar produkte verhoog.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die mag/bedingingsmag van verskaffers verband hou.

Submaks (3)

Bedreiging/Bedingingsmag van substitute/Alternatiewe√

- Substituut dienste is verskillende dienste wat geheel of gedeeltelik dieselfde behoeftes van die kliënte kan bevredig,√ en wat ander dienste kan vervang.√
- Gekombineerde dienspakkette/ooreenkomste vir verskillende funksies√ kan moontlik teen meer bekostigbare pryse beskikbaar wees.√
- Sommige kliënte kan verkies om tradisionele huwelikseremonies op hulle eie te reël,√ wat nie Karen's Events se dienste benodig nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bedreiging/bedingingsmag van substitute/alternatiewe verband hou.

Submaks (3)

Kragte/Magte (5)

Verduideliking/Teorie (5)

Toepassing (5)

Maks (12)**[60]****UITEENSETTING VAN PUNTE**

VRAAG 2	PUNTE
2.1	10
2.2	8
2.3	8
2.4	4
2.5.1	2
2.5.2	6
2.5.3	2
2.6	8
2.7	12
TOTAAL	60

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE**3.1 Versekering****3.1.1 Nieverpligte versekering/Korttermynversekering**√√

Submaks (2)

Redes/Voordele van korttermynversekering

- Korttermynversekering beskerm BAH teen moontlike verliese wat hul kan lei as gevolg van vuur, inbraak, diefstal, stormskade,√√ ens.
- Indien BAH hul voorraad verseker, sal hul deur die versekeringsmaatskappy vir voorraadverlies vergoed word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met redes/voordele van nieverpligte versekering/korttermynversekering van voorraad.

LET WEL: Die redes moet op die scenario van toepassing wees.

Submaks (2)

Maks (4)

3.1.2 Langtermynversekering

Submaks (1)

Verduideliking

- Uitkeerpolis/Aftree-annuïteite sal verseker dat Bongani 'n bepaalde enkelbedrag ontvang✓ wanneer hy 'n sekere ouderdom bereik/afree.✓
- 'n Maandelikse betaling word aan 'n versekeringsmaatskappy gemaak,✓ met die verwagting om 'n voorafbepaalde bedrag op 'n datum in die toekoms te ontvang/om die langtermyn risiko te dek.✓
- 'n Lewensversekeringspolis/Assuransiepolis betaal 'n enkelbedrag uit✓ nadat 'n persoon sterf.✓
- Die enkelbedrag kan gebruik word om gemoedsrus/sekuriteit aan die afhanklikes te gee✓ of om langtermynskuld te betaal, bv. verbandlening.✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n verduideliking oor langtermynversekering.

Submaks (4)

Noem (1)
Verduidelik (4)
Maks (5)

3.1.3 Versekeringskonsepte

(a) **Gemiddelde/Aweryklousule**

- Dit is 'n voorwaarde deur die versekeraar gestel en is van toepassing wanneer eiendom/goedere onderverseker is/vir minder as die markwaarde is.✓✓
- Die versekeraar sal vir versekerde verlies/skade in verhouding tot die versekerde waarde, betaal.✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die gemiddelde/aweryklousule as 'n versekeringskonsep.

Submaks (2)

(b) **Herinbesitstelling**

- Dit is 'n voorwaarde waar die versekeraar verlore/beskadigde eiendom/goedere vervang, in plaas van om uit te betaal.✓✓
- Dit is van toepassing wanneer eiendom/goedere oorverseker is.✓✓
- Die waarde van die herinbesitstelling sal nie meer as die markwaarde van die verlies wees nie.✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met herinbesitstelling as 'n versekeringskonsep.

Submaks (2)
Maks (4)

3.2 Redes vir die stigting van 'n maatskappy in staatsbesit (MSB)

- Winste kan gebruik word om ander staatsdepartemente te finansier/belasting te verminder.√√
- Poste word vir alle vaardigheidsvlakke geskep.√√
- Bied noodsaaklike dienste aan wat nie deur die privaat sektor aangebied kan word nie.√√
- Billike pryse word behou.√√
- Onnodige duplisering van dienste word uitgeskakel.√√
- Beplanning kan deur sentrale beheer gekoördineer word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met die redes vir die stigting van 'n maatskappy in staatsbesit (MSB) verband hou.

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste TWEE (2) redes na.

2. Redes behoort positief te wees en kan voordele insluit.

Maks (4)

3.3 Voordele van effektrusts

- Bestuur deur 'n fondsbestuurder√ om aandele op die aandelebeurs te koop.√
- Die belegger het 'n verskeidenheid/'n groter verskeidenheid aandele om van te kies√ en 'n laer graad van risiko.√
- Veilige beleggings√ omdat dit volgens reëls en regulasies bestuur word.√
- 'n Klein bedrag√ kan per maand belê word.√
- Maklik om in te belê√ omdat beleggers slegs verskeie vorms voltooi of aanlyn belê.√
- Maklik om in kontant te omskep√ wanneer die belegger geld nodig.√
- Fluktuasies/Veranderinge in opbrengskoerse is soms nie so ernstig nie,√ as gevolg van die verskeidenheid van die beleggingsfonds.√
- Druk inflasie gewoonlik af√ op die medium/langtermyn.√
- Bied mededingende opbrengste√ in die vorm van kapitaalgroei en dividend verspreiding aan.√
- Fondsbestuurders is ingelig/kundig/betroubaar√ omdat hulle geakkrediteer moet wees om effektrust te kan verkoop.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van effektrusts verband hou.

Maks (8)

3.4 **Onderskei tussen gewone en voorkeuraandele**

Gewone aandele	Voorkeuraandele
- Gewone aandele ontvang slegs dividende✓ as wins gemaak word.✓	- Party van hierdie tipe aandele ontvang dividende✓ ongeag of daar wins gemaak is of nie.✓
- Gewoonlik hoe hoër die wins,✓ hoe hoër die dividend.✓	- 'n Vaste opbrengs word betaal✓ op hierdie tipe aandele.✓
- Aandelehouers is die laaste wat betaal word✓ as die maatskappy bankrot verklaar word/likwidasië.✓	- Aandelehouers het 'n voorkeur/verkose eis op maatskappy bates✓ in die geval van bankrotskap/likwidasië.✓
- Gewone aandele is standaard-aandele✓ met geen spesiale regte of beperkings nie.✓	- Hierdie aandele het voorkeurregte✓ op dividende/uitbetaling bo gewone aandele.✓
- Dividende wissel van jaar tot jaar volgens wins gemaak✓ soos bepaal deur die maatskappy.✓	- Dividende word betaal✓ volgens die tipe voorkeuraandele.✓ - Nie-kumulatiewe voorkeuraandelehouers✓ sal nie enige uitstaande dividende van vorige jare ontvang nie.✓ OF - Kumulatiewe aandelehouers✓ sal uitstaande dividende van vorige jare ontvang.✓
- Aandelehouers het stemreg✓ op die Algemene Jaarvergadering.✓	- Stemreg is beperk✓ tot sekere omstandighede/resolusies.✓
- Enige ander relevante antwoord wat met gewone aandele verband hou. Submaks (6)	- Enige ander relevante antwoord wat met voorkeuraandele verband hou. Submaks (6)
- Voorbeelde: Soos bv. Sasol/Telkom, ens.✓ Enige (1 x 1) (1) Submaks (7)	- Voorbeelde: Kumulatiewe/Nie-kumulatiewe/ Aflosbare/Nie-aflosbare/ Deelnemende/Nie-deelnemende/ Omskepbare/Nie-omskepbare.✓ Enige (1 x 1) (1) Submaks (7)

LET WEL: Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie, maar die onderskeid moet duidelik wees.

Verskille (2 x 6) (12)
Voorbeeld (2 x 1) (2)
Maks (10)

3.5 **Ondernemingsvorme**

3.5.1 Privaat maatskappy√

(1)

3.5.2 **Sukses- of mislukkingsfaktore van 'n privaat maatskappy**

Kriteria	Sukses	Mislukking
(a) Verdeling van winste	<ul style="list-style-type: none"> - Hoë winste en goeie opbrengste vir aandeelhouers√ dui die sukses van 'n maatskappy aan, wat die waarde van aandele verhoog.√ - Winste verdien kan herbelê word√ om die besigheid se sake-bedrywighede uit te brei.√ - Aandeelhouers ontvang winste volgens die tipe√ en aantal aandele.√ - Enige ander relevante antwoord wat met die bydrae van winsverdeling tot die sukses van 'n privaat maatskappy verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aandeelhouers kan hulle aandele verkoop as dividende laag is,√ wat tot 'n daling in aandeelpryse kan lei.√ - Dividende word nie altyd uitbetaal nie√ wat nuwe beleggers kan ontmoedig.√ - Enige ander relevante antwoord wat met die bydrae van winsverdeling tot die mislukking van 'n privaat maatskappy verband hou.
Submaks (4)		
(b) Wetgewing	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedures om 'n privaat maatskap te stig√ is vereenvoudig met die nuwe Maatskappywet 71 van 2008.√ - Beperkte verantwoordelikheid laat toe dat groter/meer risiko's geneem kan word,√ wat tot die groei van die besigheid kan lei.√ - Ouditering van finansiële state (indien nodig),√ gee aandeelhouers die versekering dat die besigheid na behore bestuur word en ondersteun die verkryging van addisionele finansiering.√ - Daar is nie meer 'n beperking√ op die getal aandeelhouers in 'n privaat maatskappy nie.√ - 'n Privaat maatskappy kan voordeel uit regeringskontrakte trek,√ indien hulle aan die relevante wetgewing voldoen.√ - Persoonlike aanspreeklikheid van aandeelhouers√ beïnvloed nie die maatskappy se bates nie.√ - Enige ander relevante antwoord wat met die bydrae van wetgewing tot die sukses van 'n privaat maatskappy verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Stigtingsprosedures is tydrowend/ingewikkeld/duur,√ omdat baie regsdokumente voorberei/ingedien moet word.√ - Hoë stigtings-/oprigtingsuitgawes√ vereis hoë aanvangs/oprigtingskapitaal.√ - Jaarlikse oudit van finansiële state (indien vereis)√ is duur.√ - Indien 'n privaat maatskappy nie wetgewing nakom nie√ kan hulle lisensie deur die Registrasiekantoor vir Maatskappye en Intellektuele Eiendom ('CIPRO')/Kommissie vir Maatskappye en Intellektuele Eiendom ('CIPC') teruggetrek word.√ - Enige ander relevante antwoord wat met die bydrae van wetgewing tot die mislukking van 'n privaat maatskappy verband hou.
Submaks (4)		

LET WEL: Aanvaar relevante faktore indien 'n Publieke/Openbare maatskappy foutiewelik in vraag 3.5.1 geïdentifiseer is.

Maks (8)

3.5.3 Publieke/Openbare maatskappy✓ (1)

3.5.4 Prospektus✓ (1)

3.6 Leierskap

3.6.1 Burokratiese leierskapstyl✓✓ (2)

3.6.2 Doeltreffendheid van burokratiese leierskapstyl

Positiewe

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

EN/OF

Negatiewe

- Gekompliseerde/Ingewikkelde amptelike reëls✓ kan onnodig/tydrowend voorkom.✓
- Leiers kan mag verkry/magsbehep✓ word en ander se insette misken/ignoreer.✓
- Baie min ruimte vir foute,✓ dus voel werkers dat hulle nie altyd met respek behandel word nie.✓
- Gebrek aan kreatiwiteit/innowering/selfvervulling✓ kan tot stagnering/afname in produktiwiteit lei.✓
- Werknemers kan voel dat hulle soos voorwerpe,✓ en nie soos mense behandel word nie.✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe evaluering van 'n burokratiese leierskapstyl verband hou.

LET WEL: Aanvaar relevante feite indien 'n outokratiese leierskapstyl foutiewelik as antwoord in vraag 3.6.1 geïdentifiseer is.

Maks (6)

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

- Werkers/Volgeling word toegelaat om eie besluite te neem.✓✓
- Ondergeskiktes het maksimum vryheid en werk onafhanklik.✓✓
- Leier motiveer werkers deur hulle te vertrou om dinge op hul eie/self te doen.✓✓
- Gesag word gedelegeer, wat werkers kan motiveer en produktiwiteit verhoog.✓✓

- Volgelinge is deskundiges en weet wat hulle wil hê/kan verantwoordelikheid neem vir hul optrede/dade.√√
- Geskik vir afrigting/mentorskap om werkers te motiveer om meer te bereik/dinge beter te doen.√√
- Bemagtigbevoegde volgelinge omdat hulle ten volle vertrou word om hul werk te doen.√√
- Individuele spanlede kan verbeter/leierskapsvaardighede ontwikkel.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n positiewe evaluering van 'n laissez-faire/vrye teuels-leierskapstyl verband hou.

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

2. Ken punte toe as 'n ander maar relevante benadering gebruik is.

Enige (3 x 2) (6)

[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 3	PUNTE
3.1.1	4
3.1.2	5
3.1.3	4
3.2	4
3.3	8
3.4	10
3.5.1	1
3.5.2	8
3.5.3	1
3.5.4	1
3.6.1	2
3.6.2	6
3.6.3	6
TOTAAL	60

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 **Ekonomiese regte van werknemers**

- Vry van gedwonge arbeid.√
- Vry om werk te aanvaar/kies.√
- Regverdige lone/Gelyke betaling.√
- Billike beperking van werksure.√
- Veilige en gesonde werksomstandighede.√
- Aansluit/Stig van vakbonde.√
- Reg om aan 'n wettige staking deel te neem.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die ekonomiese regte van werknemers verband hou.

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

2. Ken geen punte toe vir mense- en/of sosiale regte nie.

Enige (3 x1) (3)

4.2 KMI/KSI-projekte

- Vrygewige bydraes aan NRO'e/Besighede kan komberse aan ouetehuse/weeshuise skenk/bestuur sopkombuise.√√
- Betrokke by gemeenskapsvoorligting/-ontwikkeling/Bou skole in gemeenskappe/Bied beurse aan behoeftige studente/Skenk ou rekenaars aan minder bevoorregte skole/Verskaf/Ondersteun volwasse onderwys en opleiding in die plaaslike gemeenskap.√√
- Gee opleiding oor entrepreneursvaardighede/Ondersteun individue wat nuwe sakegeleenthede wil begin.√√
- Bied vaardigheidsontwikkeling/werkverskaffingsprojekte/messelwerkkursusse aan.√√
- Borg kuns- en kultuurprogramme, soos skoolkore.√√
- Ondersteun jeugprogramme, soos sport/ontspanningsaktiwiteite.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met die bydrae van korporatiewe maatskaplike/sosiale investering (KMI/KSI)-projekte aan die gemeenskap verband hou.

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

2. Ken 'n maksimum van TWEE (2) toe indien die voorbeeld dieselfde praktiese manier en bydrae van KMI/KSI-projekte aan die gemeenskap toon.

Enige (3 x 2) (6)

4.3 Stadiums van spanontwikkeling

- **Vorming**√√
 - Individue samel inligting en indrukke oor mekaar in, en oor die omvang van die taak en hoe om dit te benader.√
 - Dit is 'n gemaklike stadium om in te wees.√
 - Mense fokus daarop om met roetines besig te wees, soos spanorganisering, bv. wie doen wat, wanneer om te vergader√, ens.
 - Enige ander relevante antwoord wat met die vormingstadium van 'n span verband hou.
- Submaks (3)
- **Stormstadium/Bestorming**√√
 - Spanne gaan deur 'n periode van ongemaklikheid/konflik na vorming.√
 - Spanlede se verskillende idees ding mee om oorweging.√
 - Spanlede maak teenoor mekaar oop en konfronteer mekaar se idees/perspektiewe.√
 - Spanning/Worsteling/Argumente ontstaan en ontstel die spanlede/magstryd vir die spanleier se posisie.√
 - Soms word die storm-/bestorming vinnig opgelos, en soms verlaat die span nooit hierdie stadium nie.√
 - Baie spanne is in hierdie stadium onsuksesvol omdat hulle nie op hulle taak fokus nie.√
 - Hierdie fase kan vir die span ontwrigtend word/sal motivering laat daal indien daar toegelaat word dat dit buite beheer raak.√
 - Hierdie stadium is nodig/belangrik vir die groei van die span.√
 - Sommige spanlede verdra mekaar om hierdie stadium te oorleef.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die stormstadium/bestorming as 'n stadium van spanontwikkeling verband hou.
- Submaks (3)

- **Normering/Skikking en versoening**√√
 - Spanlede stem saam/kom ooreen.√
 - Rolle en verantwoordelikhede is duidelik en word aanvaar.√
 - Prosesse, werkstyl en respek ontwikkel.√
 - Spanlede het die ambisie om vir die sukses van die span se doelwitte te werk.√
 - Konflik kan voorkom, maar toegewydheid en eenheid is sterk.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die normering/skikking en versoening van spanontwikkeling verband hou.

Submaks (3)

- **Prestasie-/Werkverrigtingstadium/Werk as 'n span na'n doel**√√
 - Spanlede is bewus van die span se strategieë en doelwitte.√
 - Hulle het rigting sonder die inmenging van die leier.√
 - Prosesse en strukture is vasgestel.√
 - Leiers delegeer en hou toesig oor die proses en prosedures.√
 - Alle lede is nou bevoeg, selfstandig en in staat om die besluitnemings-proses sonder toesig te hanteer.√
 - Verskille onder lede word waardeer en gebruik om die span se prestasie te verbeter.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die prestasie-/werkverrigtingstadium as 'n stadium van spanontwikkeling verband hou.

Submaks (3)

- **Ontbinding/Routydperk**√√
 - Die fokus is op voltooiing van die taak/beëindiging van die projek.√
 - Die ontbinding/uitmekaargaan van die span kan traumaties wees, omdat spanlede dit moeilik kan vind om weer as individue te funksioneer.√
 - Alle take moet afgehandel wees voordat die span finaal ontbind.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die ontbinding/routydperk van spanontwikkeling verband hou.

Submaks (3)

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

Stadium: (2)

Bespreking: (1)

Enige (4 x 3) (12)

4.4 Maniere om sosialeregte in die werkplek te bevorder

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

LET WEL: Moet nie maniere wat mense- en/of ekonomiese regte bevorder, aanvaar nie.**Maks (6)**

4.5 **Verhouding tussen *etiese* en *professionele* gedrag**

Etiese	Professionele
<ul style="list-style-type: none"> - 'n Stel standarde✓ oor verwagte gedrag.✓ - 'n Stel waardes✓ wat moreel aanvaarbaar is.✓ - Aanvaarbaar✓ vir die samelewing/ groep/gemeenskap.✓ - Vorm deel van werknemers✓ se gedragskode.✓ - Fokus is op die ontwikkeling van 'n morele kompas✓ om in besluitneming te gebruik.✓ - Poog om skade/kwaad te vermy/ verminder✓ terwyl andere bevoordeel word.✓ - Enige ander relevante antwoord wat met etiese gedrag verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis en vaardighede✓ van 'n professie.✓ - Aangewend tot voordeel✓ van die werknemers/individue.✓ - Pas 'n gedragskode toe✓ vasgestel deur die professie of besigheid.✓ - Fokus op die behoud van die reputasie✓ van die besigheid/ professie.✓ - Voldoen aan 'n spesifieke standaard ten opsigte van gehalte en vaardigheid✓ terwyl dit ook wettig en eties is.✓ - Enige ander relevante antwoord wat met professionele gedrag verband hou.
Submaks (2)	Submaks (2)

LET WEL: Verduideliking hoef nie in tabelformaat te wees nie.

Maks (4)

4.6 **Etiese besigheidspraktyke**4.6.1 **Onetiese en onverantwoordelike besigheidspraktyke van Seabreez Fish-and-Chips**

- Begin 'n besigheid ten koste van iemand anders.✓
- Gebruik nie die korrekte metodes om van afval ontslae te raak nie.✓
- Ou kookolie word weer gebruik om vis en skyfies voor te berei.✓
- Werknemers wat dubbelskotte oor naweke werk sonder enige ekstra vergoeding/Onbillike betaling van lone.✓
- Verskaf maaltye van swak gehalte aan klante.✓

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

Enige (3 x 1) (3)

4.6.2 Maniere waarop Seabreez Fish-and-Chips onetiese gedrag kan aanpak

- Seabreez moet nie by 'n huis/in 'n woongebied/ten koste van ander hul besigheid begin nie en ook nie die welstand van die bure beïnvloed nie.√√
- Portia moet van afval ontslae raak soos deur munisipale regulasies aanbeveel word.√√
- Portia moet die ou/gebruikte kookolie gereeld vervang.√√
- Sy moet werkers oortyd/billike lone betaal/Werksure/Etenstye/Oortyd moet met die werkers, volgens die vereistes van die WBDV, onderhandel word.√√
- Enige ander relevante aanbeveling, relevant tot die scenario, wat verband hou met maniere om onetiese gedrag aan te pak.

LET WEL: 1. Die onetiese praktyke geïdentifiseer in VRAAG 4.6.1 moet aangepak word.

2. Beveel EEN (1) praktiese manier vir ELK van die onetiese en onverantwoordelike besigheidspraktyke wat in VRAAG 4.6.1 geïdentifiseer is, aan.

3. Wanneer onetiese praktyke in Vraag 4.6.2 aangespreek word, moet nie antwoorde van Vraag 4.6.1 wat in 'n positiewe manier oorgeskryf is, aanvaar nie.

4. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

Maks (6)

4.7 Probleemoplossing**4.7.1 Probleemoplossingstappe**

- **Identifiseer die probleem**√√
 - Angel Clothing se verkope daal.√
 - Hulle verloor klante.√
 - Ander besighede wat dieselfde produkte verkoop.√
 - Enige ander relevante identifikasie van Angel Clothing se probleem.
- **Definieer die probleem**√√
 - Die aard van die probleem moet presies wees.√
 - Hulle moet die moontlike oorsake van die daling in verkope/verloor van klante, definieer.√
 - Enige ander relevante definiëring van Angel Clothing se probleem.
- **Identifiseer alternatiewe oplossings**√√
 - Angel Clothing moet 'n groot aantal moontlike oplossings vir die afname in verkope vind, bv. aggressiewe bemarkingstrategieë/ bekendstelling van 'n nuwe reeks manssportdrag/voeg 'n nuwe produklyn by die sportdrag vir vroue.√
 - Hulle kan gehalte goedere teen laer pryse verkoop, om klante terug te wen.√
 - Enige ander relevante alternatiewe oplossing in verband met Angel Clothing se uitdagings.

- **Evalueer alternatiewe oplossings**√√
 - Angel Clothing moet kritiese evaluering en analitiese vaardighede gebruik om elke oplossing te evalueer.√
 - Oorweeg die voordele en nadele van elke alternatiewe oplossing.√
 - Enige ander relevante evaluasie van alternatiewe oplossings in verband met Angel Clothing se uitdagings.

- **Kies die beste oplossing**√√
 - Angel Clothing moet 'n kriteria vir die beste oplossing saamstel, ten opsigte van aspekte soos tyd/koste/risiko betrokke.√
 - Die beste oplossing moet by die grootte en die hulpbronne van die besigheid pas.√
 - Indien die oplossing nie geskik is nie, moet hulle teruggaan om die probleem te definieer.√
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die kies van Angel Clothing se beste oplossing.

- **Formuleer/Ontwikkel 'n aksieplan/strategie**√√
 - Angel Clothing moet die nodige hulpbronne reël en take delegeer.√
 - Die besigheid moet spertye vasstel.√
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die formuleer/ontwikkel van 'n aksieplan/strategie vir Angel Clothing.

- **Implementeer die aksieplan**√√
 - Angel Clothing moet die beplande aksies uitvoer.√
 - Kommunikeer gedelegeerde take/spertye aan die werknemers.√
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die implementering van die aksieplan vir Angel Clothing.

- **Evalueer die oplossing/aksieplan**√√
 - Angel Clothing moet voortdurend die oplossing/aksieplan/strategie monitor/toets.√
 - Indien probleme opduik, moet hulle die probleem herken en herformuleer vir verbeterde oplossings in die toekoms.√
 - Pas korrektiewe maatreëls toe.√
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die evaluering van die oplossing/aksieplan vir Angel Clothing.

- LET WEL:**
1. Sien stappe in enige volgorde na.
 2. Ken punte toe wanneer verskillende benaderings in probleemoplossing gebruik is, bv. 3 of 5 stappe, ens.
 3. Die 'submaks' van TWEE (2) punte vir toepassing in elke stap moet voldoen word aan.

Stappe: Submaks (6)
Toepassing: Submaks (6)
Maks (12)

4.7.2 Voordele van kreatiewe denke in die oplos van Angel Clothing se probleme

- Begin/Ontsluit Angel Clothing se probleemoplossingsproses,√ aangesien daar gewoonlik meer probleme as oplossings is.√
- Beter/Unieke/Onkonvensionele idees/oplossings√ word verkry.√
- Kan Angel se besigheid 'n mededingende voordeel gee√ indien buitengewone/unieke oplossings/idees/strategieë toegepas word.√
- Komplekse besigheidsprobleme√ kan opgelos word.√
- Produktiwiteit verhoog√ omdat Angel se bestuur/werknemers vinniger 'n verskeidenheid idees kan kry wat tyd en geld meer doeltreffend kan benut.√
- Bestuurders/Werknemers het meer selfvertroue√ omdat hulle hul volle potensiaal kan bereik.√
- Bestuurders sal beter leiers wees√ omdat hulle verandering(e) positief en kreatief sal kan hanteer/bestuur.√
- Bestuurders/Werknemers kan 'n heel nuwe uitkyk ontwikkel√ wat toegepas kan word op enige taak(e) wat hul moet uitvoer.√
- Lei tot meer positiewe gesindhede√ omdat bestuurders/werknemers voel dat hulle 'n bydrae tot probleemoplossing gelewer het.√
- Verbeter motivering√ onder personeel.√
- Bestuurders/Werknemers het 'n gevoel van groter sukses√ en hulle sal nie teenstand bied nie/in die pad staan sodra hulle probleme opgelos het/tot die sukses van die besigheid bygedra het.√
- Angel se bestuur/werknemers kan byhou√ met vinnige veranderde tegnologie.√
- Stimuleer die breinfunksie van bestuurders/werknemers,√ aangesien hulle gedurig uit hulle gemaksonde gedwing word.√
- Kreatiwiteit kan lei tot nuwe uitvindings,√ wat die algemene lewensstandaard verbeter.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van kreatiewe denke.

Maks (4)

4.7.3 Maniere waarop Angel Clothing tyd en moeite kan bestee om werknemers se welstand te verbeter

- Angel Clothing behoort die algemene lewensgehalte van hul werknemers te verbeter, bv. betaal billike lone/ontwikkel vaardighede,√√ ens.
- Begin 'n voedingsprogram sodat werknemers minstens een goeie maaltyd per dag kan geniet om hul gesond te hou.√√
- Verskaf gesubsidieerde behuising/akkommodasie vir hulle werknemers.√√
- Gee personeel tyd om betrokke te raak by projekte van hul keuse/Laat personeel toe om van hul werksure te gebruik om aan projekte van hulle keuse te werk.√√
- Moedig mense aan om fiks en gesond te bly deur hulle betrokke te kry by gesonde aktiwiteite om stres/misbruik van skadelike middels/vetsug te verminder.√√
- Verskaf vervoer vir hul werknemers wat ongewone lang ure werk.√√
- Stel opleidings- en mentorprogramme vir junior werknemers beskikbaar.√√

- Hou spanbousessies om die moraal van werknemers te verbeter.√√
- Moedig werknemers aan om kapasiteitsbouwerkssessies/opleidings-programme/personeelontwikkelingsprogramme/spanontwikkelings-programme by te woon.√√
- Bied beradingsessies vir werknemers met persoonlike/emosionele uitdagings, aan.√√
- Enige ander relevante aanbevelings oor maniere waarop Angel Clothing tyd en moeite kan bestee om die welstand van hul werknemers te verbeter.

Maks (4)**[60]****UITEENSETTING VAN PUNTE**

VRAAG 4	PUNTE
4.1	3
4.2	6
4.3	12
4.4	6
4.5	4
4.6.1	3
4.6.2	6
4.7.1	12
4.7.2	4
4.7.3	4
TOTAAL	60

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE**5.1 TWEE vergoedingsmetodes**

- Stukwerkstelsel/tarief✓
- Tydverwante stelsel/tarief✓

Maks (2)**5.2 Verband tussen salarisvasstelling en die Wet op Basiese Diens-voorwaardes (WBDV)**

- Die WBDV stel die voorwaardes vas✓ wat regverdigde arbeids- en menslike-hulpbronpraktyke verseker.✓
- Volgens die WBDV kan besighede verskillende vergoedingsmetodes gebruik✓ om hul werknemers te betaal.✓
- Betaling van salarisse moet gebaseer wees op of 'n werknemer permanent✓ of op 'n vaste kontrak in diens geneem is.✓
- Besighede is veronderstel om inkomstebelasting (LBS)✓ van die werknemer se belasbare salaris af te trek.✓
- WBDV bevat wetlike voorskrifte vir die inhoud van die indiensnemings-kontrak,✓ wat salarisvasstelling kan affekteer.✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die verhouding tussen die WBDV en salarisvasstelling verband hou.

LET WEL: Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe vir WBDV voorwaardes wat nie verbind word met salarisvasstelling nie.

Maks (4)**5.3 5.3.1 Eksterne werwing✓****(1)****Motivering**

- Die besigheid het die vakante poste in streekskoerante✓ en aanlyn op sosiale media geadverteer.✓

(2)

Identifisering (1)

Motivering (2)

Maks (3)**5.3.2 Voordele van eksterne werwing**

- Nuwe kandidate bring nuwe talente/idees/insig/ondervinding✓ wat die besigheid sal bevoordeel.✓
- Daar is meer kandidate✓ om uit te kies.✓
- Kanse is beter om 'n geskikte kandidaat te vind✓ met die verlangde vaardighede/kwalifikasies/kundigheid.✓
- Voorkom ongelukkigheid/konflik✓ tussen huidige werknemers wat ook vir die pos aansoek gedoen het.✓
- Personeelwerwingsagentskappe kan gebruik word om kandidate te vind✓ wat tyd bespaar.✓
- Besighede kan hulle gelykheidsplan bereik✓ deur te werf volgens gestelde doelwitte.✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van eksterne werwing.

Maks (8)

5.4 5.4.1 Doel van 'n onderhoud

- Om 'n kandidaat se geskiktheid vir 'n pos te bepaal.√√
- Pas die inligting verskaf deur die aansoeker by die posvereistes.√√
- Om meer inligting by die aansoeker te kry.√√
- Evalueer die vaardighede en persoonlike eienskappe van die aansoeker.√√
- Gee aansoeker geleentheid om meer oor die pos en die maatskappy uit te vind/vrae te vra oor die pos/salaris/werksomstandighede.√√
- Enige ander relevante verduideliking van die doel van 'n onderhoud.

Maks (4)**5.4.2 Rol van die aansoeker/applikant in 'n onderhoud**

- Groet die onderhoudvoerder by name√ met 'n ferm handdruk en vriendelike glimlag.√
- Luister aandagtig na die vrae√ voordat dit beantwoord word.√
- Maak oogkontak√ en sorg vir 'n goeie postuur/lyftaal.√
- Wees selfverseker√ met 'n positiewe gesindheid.√
- Wees nuuskierig√ en toon belangstelling in die besigheid.√
- Vra vir duidelikheid√ deur vrae te vra/selfgeldend te wees.√
- Toon respek√ en hanteer die onderhoud met die nodige belangrikheid.√
- Wees eerlik oor foute√ en verduidelik hoe jy dit hanteer het.√
- Ken jou sterk- en swakpunte√ en wees voorbereid om dit te bespreek.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die rol van die aansoeker/applikant in die onderhoud verband hou.

Maks (6)**5.5 Gehalte-aanwysers vir die aankoopfunksie**

- Koop grondstof in groot hoeveelhede teen laer pryse aan.√√
- Kies betroubare verskaffers wat die beste gehalte grondstof/kapitaalgoedere teen bekostigbare pryse verskaf.√√
- Plaas bestellings betyds en volg gereeld op om te verseker dat goedere betyds afgelewer word.√√
- Doeltreffende koördinerings tussen aankope- en produksie-afdelings sodat die aankoop personeel die vereistes van die produksieproses verstaan.√√
- Korrekte hoeveelhede word op die regte tyd en plek afgelewer.√√
- Voorraadbeheerstelsels moet ingestel en in stand gehou word om die veiligheid van die voorraad te verseker.√√
- Handhaaf optimale voorraadvlakke om te voorkom dat daar te veel voorraad/verouderde voorraad is.√√
- Moniteer en rapporteer oor minimum voorraadvlakke om uitputting van voorraad te vermy.√√
- Doeltreffende gebruik van stoorplek en handhaaf produkgehalte terwyl voorraad gestoor word.√√
- Betrek verskaffers by strategiese beplanning/produkontwerp/materiaalkeuses/gehaltebeheerprosesse.√√
- Verseker dat daar geen produksieonderbreking is omdat daar voorraadtekorte is nie.√√
- Bewerkstellig verhouding met verskaffers sodat hulle in lyn kan wees met die besigheid se visie/missie/waardes.√√
- Deeglike begrip van die bestuur van die voorraadkettingbestuur.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met gehalte-aanwysers vir die produksiefunksie verband hou.

Maks (8)

5.6 Totale Gehaltebestuur (TGB)

5.6.1 Elemente van TGB

Stellings uit die scenario	TGB-element
- Die bestuur en personeel is almal aktief betrokke.√	- Betrokkenheid van alle werknemers/Personeelgebaseerde bestuur/Spanwerk√√
- Petunia Kwekery het genoeg kapitaal√	- Voldoende finansiering en vermoëns√√
- ... om die nuutste tuingereedskap te koop√	- Deurlopende verbetering van stelsels en prosesse√√
- ... en gereeld marknavorsing te doen.√	- Totale kliënte/klante tevredenheid√√
- ... plante van die hoogste gehalte verkoop en uitstekende tuindienste gelewer.√	- Totale kliënte/klante-tevredenheid√√
- Daar bestaan ook streng gehalte-beheermaatreëls soos om gereeld vir plantsiektes te toets.√	- Monitering en evaluering van gehalte prosesse√√
Submaks (3)	Submaks (6)

- LET WEL:** 1. Elemente moet met die scenario verbind word.
2. Ken EEN (1) punt toe vir aanhaling uit die scenario sonder die korrekte identifisering van die TGB-element.

Stellings (3)
Elemente (6)
Maks (9)

5.6.2 Voordele van die vereiste TGB-elemente vir Petunia Kwekery as 'n groot besigheid

Betrokkenheid van alle werknemers/Personeelgebaseerde bestuur/Spanwerk

- Petunia Kwekery het goed gestruktureerde stelsels en prosesse√ wat almal in die gehaltebeheer- en bestuursproses insluit.√
- Alle werknemers is toegewyd√ om hoë gehalte produkte en dienste te ontwikkel.√
- Spesifieke maatreëls is ingestel√ wat elkeen aanmoedig om vir gehalte verantwoordelik te wees.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van die betrokkenheid van alle werknemers as 'n element van TGB in Petunia Kwekery.

Submaks (2)

Voldoende finansiering en kapasiteit

- Petunia Kwekery het voldoende finansiering√ om alles te toets voor toepassing.√
- Hulle kan bekostig om gevestigde stelsels te hê√ om foute in prosesse/ gebreke in grondstowwe/produkte te voorkom.√
- Kan produknavorsing/marknavorsers bekostig√ om inligting te versamel.√
- Kan bekostig om gehalte grondstowwe en toerusting√ aan te koop.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van voldoende finansiering en kapasiteit as 'n element van TGB in Petunia Kwekery.

Submaks (2)

Deurlopende verbetering van stelsels en prosesse

- Petunia Kwekery het hulpbronne√ om gehalteprestasie in elke eenheid te beheer.√
- Genoeg kapitaalbronne is beskikbaar√ vir nuwe toerusting wat nodig is vir stelsels en prosesse.√
- Petunia's kan 'n persoon hê wat spesialiseer in/toegewyd is aan√ die verbetering van stelsels en prosesse.√
- Hulle kan die dienste van die gehaltesirkels gebruik,√ om voor mededingers te bly.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van deurlopende verbetering van stelsels en prosesse verband hou as 'n element van TGB in Petunia Kwekery.

Submaks (2)

Totale kliënte/klante-tevredenheid

- Petunia's gebruik marknavorsing/klante-vraelyste√ om klante-tevredenheid te meet/monitor/klante se behoeftes te ontleed.√
- Bemark deurlopend√ die maatskappy se positiewe beeld.√
- Kan 'n toestand van totale klante-tevredenheid bereik, indien Petunia's gesonde besigheidspraktyke volg√ wat alle belanghebbendes/rolspelers insluit.√
- Kan lei tot groter verbruiker retensie/lojaliteit√ en Petunia's kan hoër pryse vra.√
- Kan toegang kry√ tot globale markte.√
- Kan lei tot verhoogde√ mededingendheid/winsgewendheid.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van totale kliënte/klante tevredenheid verband hou as 'n element van TGB in Petunia Kwekery.

Submaks (2)

Monitering en evaluering van gehalteprosesse

- Petunia Kwekery het monitering- en evalueringstelsels/gehalte-versekeringsprosesse ingestel√ om produkfoute/-defekte te voorkom.√
- Hul het gehaltebeheer kontrolepunte en -prosedures√ om te verseker dat hulle nie gereeld items en masjinerie hoef te vervang nie.√
- Kan beter toegerus wees om dinge die eerste keer reg te kry√ met geen foute/defekte nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van monitering en evaluering van gehalte prosesse as 'n element van TGB in Petunia Kwekery.

**LET WEL: Moet nie weer punte toeken vir die elemente van TGB nie.
(Sien VRAAG 5.6.1 – punte is reeds toegeken.)**

Submaks (2)
Maks (6)

5.7 Negatiewe impak van TGB wat swak geïmplementeer is

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

Maks (10)

[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 5	PUNTE
5.1	2
5.2	4
5.3.1	3
5.3.2	8
5.4.1	4
5.4.2	6
5.5	8
5.6.1	9
5.6.2	6
5.7	10
TOTAAL	60

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE**BESIGHEIDSOMGEWING****6.1 Wet op Verbruikersbeskerming (WVB)**

6.1.1 Wet op Verbruikersbeskerming, 2008 (Wet 68 van 2008)/Wet op Verbruikersbeskerming/WVB√√ (2)

6.1.2 Verbruikersregte

Reg op:

- Billike en verantwoordelike bemerking/promosie/reklame√√
- Billike en eerlike transaksies√√
- Openbaarmaking van inligting√√
- Enige ander verbruikersreg wat volgens die WVB in Themba se geval geskend word.

LET WEL: Sien slegs die eerste EEN (1) na.

Enige (1 x 2) (2)

6.1.3 Impak van die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB) op Josh Sight & Sound(JSS)**Positiewe**

- Stel Josh Sight & Sound in staat om dispute regverdig op te los√ deur die Nasionale Verbruikerskommissie/Verbruikershof/Nywerheidsombudsman.√
- JSS kan 'n goeie beeld bou√,as hul verseker dat hulle nie verbruikersregte skend nie.√
- Kan verbruikerslojaliteit wen√, indien hul die WVB nakom.√
- JSS gaan waarskynlik minder hofsake teen hulle hê√, vir die skending van verbruikersregte.√
- Hulle kan beskerm word√ as hulle as verbruikers beskou word.√
- JSS kan beskerm word√ teen oneerlike mededingers.√
- Voorkom dat groter besighede√ kleiner besighede ondermyn.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe invloed van die Wet op Verbruikersbeskerming op besighede.

EN/OF**Negatiewe**

- Josh Sight & Sound moet die foutiewe produkte vervang/herstel/ geldterugbetaal√indien die fout binne ses maande na aankope voorkom.√
- JSS moet meer inligting openbaar√ oor hulle produkte en prosesse/ dienste.√
- Vertroulike sake-inligting√ kan vir mededingers beskikbaar word.√
- Verbruikers kan JSS uitbuit√ deur goedere/televiesstelle/radio's terug te gee wanneer dit nie nodig is nie.√
- Prosesse en prosedures wat van JSS√ vereis word, kan duur en tydrowend wees.√
- JSS kan voel dat hul belas word√ deur die vereiste prosesse.√
- Boetes vir nie-nakoming√ kan baie hoog wees.√

- Hul moet personeel oplei en regskenners raadpleeg,√ wat duur kan wees.√
- Baie besigheidsdokumente moet vereenvoudig/hersien word teen ekstra koste,√ aangesien verbruikers die reg het om kontrakte in eenvoudige en verstaanbare taal te ontvang.√
- Administrasiekoste verhoog,√ omdat wettige kontrakte bewoord moet word in eenvoudige taal/op die teikenverbruiker gerig wees.√
- JSS kan moontlik versekering benodig√ vir eise vanaf verbruikers√/ Voorwaardes in die Wet verhoog versekeringsmaatskappye se risiko√ om besighede teen onvoorsiene eise en hofsake te beskerm.√
- Voorraadkettingbestuur van voorraadvlakke sal anders bestuur moet word√ omdat foutiewe/defektiewe items binne ses maande vervang moet word op die versoek van die verbruiker.√
- Inligtingstegnologiesels moet verbeter word√ omdat die klein-handelaar meer gedetailleerde rekords moet hou van interaksie met verbruikersom aan die Nasionale Verbruikerskommissie verslag te doen.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe invloed van die WVB op besighede verband hou.

LET WEL: Antwoorde op die impak moet relevant tot WVB wees.

Maks (10)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

6.2 Beleggings

6.2.1 RSA Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandelseffekte√√ (2)

6.2.2 Voordele van belegging in RSA Kleinhandelspaareffekte

- Maklik om te koop√ omdat dit aanlyn by die RSA Kleinhandel-spaareffekte-webtuiste/direk by die Nasionale Tesourie/by enige tak van die Poskantoor/PicknPay beskikbaar is.√
- Geen administrasie-√ of registrasiekoste nie.√
- Geen fooie/kommissie√ is betaalbaar nie.√
- Rentekoerse kan meer wees√ as wat banke aanbied.√
- Hoe langer die belegging,√ hoe beter die opbrengskoers.√
- Die opbrengs wat kleinhandelspaareffekte aanbied, is goed√ en hul neem die invloed van inflasie in ag.√
- Beleggings is veilig, omdat dit deur die regering gewaarborg word√ en die risiko is laag.√
- Beleggers kan kies om hulle rente te herbelê teen dieselfde koers√ as die oorspronklike belegging.√
- Rente word twee keer per jaar ontvang√ teen 'n vaste koers.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van die RSA Kleinhandelspaareffekte verband hou.

Maks (8)

6.3 Regverdiging/Voordele van die Padongelukfonds (POF)

- POF verseker padgebruikers teen die nalatigheid√ van ander padgebruikers.√
- Verskaf verpligte dekking vir alle bestuurders van voertuie√ teen eise van persone wat in voertuigongelukke beseer word/eise van afhanklikes van mense wat in motorongelukke gesterf het.√
- Beide beseerde partye en nalatige bestuurders√ word deur POF gedek.√
- Die beseerde party sal vergoed word,√ ongeag of die nalatige bestuurder ryk/arm/verseker/nie verseker is nie.√
- Voorsien vir die vergoeding vir beserings/dood√ van broodwinners in padongelukke.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die regverdiging/voordele van POF verband hou.

Maks (3)**BESIGHEIDSROLLE****6.4 Maniere om moeilike mense te hanteer****OPSIE 1**

- Kry ander se perspektief wat alreeds in 'n soortgelyke situasie was om sodoende die moeilike werknemer te verstaan.√√
- Tree proaktief op, indien moontlik, want 'n personeelprobleem is deel van 'n bestuurder se verantwoordelikhede.√√
- Gereelde vergaderings met opsigters/departementshoofde sal help om die moeilike/probleemgedrag te identifiseer.√√
- Vra iemand met outoriteit/gesag vir hul insae in die situasie.√√
- Identifiseer die tipe persoonlikheid wat die probleem skep.√√
- Ontmoet moeilike werknemers privaat, sodat ander werknemers/kwessies nie hulle aandag aflei nie.√√
- Laat die persoon verstaan wat jou bedoeling en beweegredes vir jou optrede is, dit sal hul op hul gemak laat voel.√√
- Werknemers moet vertel word watter spesifieke gedrag aanvaarbaar is deur besonderhede te gee oor wat is verkeerd/onaanvaarbaar en ook 'n geleentheid kry om hulle gedrag te verduidelik.√√
- 'n Sperdatum moet gegee word vir die verbetering van swak/moeilike gedrag.√√
- Die sperdatum moet met die werknemer bespreek word en sy/haar vordering moet voor die sperdatum gemoniteer/geassesseer word.√√
- Riglyne vir verbetering moet gegee word.√√
- Moet nie die werknemer veroordeel nie, maar probeer om hom/haar te verstaan/Verstaan die persoon se bedoelinge en hoekom hul op 'n sekere manier reageer.√√
- Hou kommunikasiekanale oop en moedig werknemers aan om hulle griewe aan bestuur te kommunikeer.√√
- Bou 'n vertrouensverhouding deur persoonlike kontak met kollegas te vestig, in plaas daarvan om op e-posse/boodsappe/sosiale media staat te maak.√√
- Help moeilike werknemers om realisties te wees oor die taak voorhande.√√
- Bly kalm en in beheer van die situasie om die persoon(e) te laat saamwerk.√√
- Behandel mense met respek ongeag of hulle die vermoë het/bevoeg is of nie.√√

- Soms is dit nodig om die moeilike persoon te ignoreer, maar te monitor.√√
- Identifiseer en verskaf 'n ondersteuningsprogram om swakpunte aan te pak.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met die hantering van moeilike mense verband hou.

EN/OF**OPSIE 2 (Verskillende persoonlikhede)**

Tipe persoonlikheid	Strategie om die persoonlikheid te hanteer
- Klaer√	- Luister na die klagtes, maar moenie daaraan aandag gee nie.√ - Onderbreek die situasie en gaan so gou as moontlik oor tot die probleemoplossingsproses.√
- Besluiteloos√	- Lei hulle deur alternatiewe.√ - Bly in beheer en beklemtoon die belangrikheid van besluitneming.√ - Help hulle om 'n besluit te maak of die probleem op te los.√
- Leë beloftes√	- Wees ferm en moenie toelaat dat hulle beloftes maak wat hulle nie kan nakom nie.√ - Volg hulle aksies voortdurend op.√
- Negatiwiteit√	- Wees ferm en moenie toelaat om by hul negatiwiteit ingetrek te word nie.√ - Luister na hulle, maar moenie saamstem nie.√
- Deskundige√	- Wees ferm en selfgeldend.√ - Moet hulle nie beskuldig dat hulle verkeerd is nie en moenie by hulle speletjies vasgevang word nie.√ - Ken jou feite.√
- Stil persoon√	- Moenie hul stiltes met jou woorde vul nie.√ - Wag vir hul reaksies/antwoorde.√ - Lei hulle deur die proses sodat hulle insette lewer.√ - Beperk die tyd vir die bespreking.√
- Aggressief√	- Laat toe dat hulle praat en afblaas.√ - Wees ferm, maar moenie hulle aanval nie.√ - Moenie toelaat dat hulle vyandig teenoor ander is nie.√

LET WEL (van toepassing op OPSIE 2):

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

Maks (10)

6.5 DRIE kriteria vir suksesvolle spanne

- Interpersoonlike gesindhede/houdings/ingesteldhede en gedrag^{√√}

- Het 'n positiewe houding van ondersteuning en motivering[√] teenoor mekaar.[√]
- Goeie interpersoonlike verhoudings[√] sal werksbevrediging verseker/span se produktiwiteit verhoog.[√]
- Lede is toegewyd/passievol[√] om 'n gemeenskaplike doelwit/doelstelling te bereik.[√]
- Spanleier moet erken/gee krediet aan lede[√] vir positiewe bydraes.[√]
- Enige ander relevante antwoord wat met interpersoonlike gesindhede/houdings/ingesteldhede en gedrag van suksesvolle spanne verband hou.

Submaks (3)

- Gedeelde waardes/vertroue en ondersteuning^{√√}

- Toon lojaliteit/respek/vertroue teenoor spanlede[√] ten spyte van verskille.[√]
- Toon respek[√]vir die kennis/vaardighede van ander lede.[√]
- Voer spantake met integriteit uit/streef na verantwoordbaarheid/bereik die span se sperdatums[√] met die nodige toewyding aan spandoelwitte.[√]
- Enige ander relevante antwoord wat met gedeelde waardes/vertroue en ondersteuning van lede in suksesvolle spanne verband hou. Submaks (3)

- Kommunikasie^{√√}

- 'n Duidelike stelprosesse/prosedures vir spanwerk[√] verseker dat elke spanlid sy/haar rol verstaan.[√]
- Vermoë om goed te kommunikeer[√] en vinnige besluite te maak.[√]
- Kommunikeer met spanlede[√] en gee geleentheid vir terugvoering.[√]
- Moedig bespreking van probleme aan[√] sodat oplossings gevind kan word.[√]
- Voortdurende hersiening van span se vordering[√] verseker dat spanlede foute kan regstel/pro-aktief optree om te verseker dat doelwitte bereik word.[√]
- Enige ander relevante antwoord wat met kommunikasie in suksesvolle spanne verband hou. Submaks (3)

- Samewerking^{√√}

- Duidelik gedefinieerde realistiese doelwitte is gestel,[√] sodat alle lede presies weet wat bereik moet word.[√]
- Bereidwilligheid om as 'n eenheid saam te werk[√] om die span se doelwitte te bereik.[√]
- Werk saam met bestuur[√] om span/besigheidsdoelwitte te bereik.[√]
- Stem saam oor metodes/maniere om die werk doeltreffend af te handel[√] sonder om tyd op konflikoplossing te mors.[√]
- Alle lede[√] neem deel aan besluitneming.[√]
- 'n Gebalanseerde samestelling van vaardighede/kennis/ervaring/kundigheid[√] verseker dat spanne hul doelwitte bereik.[√]
- Enige ander relevante antwoord wat met samewerking in suksesvolle spanne verband hou. Submaks (3)

LET WEL: 1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

2. Oorweeg enige ander relevante kriteria vir suksesvolle spanne.

Kriteria: Enige (3 x 2) (6)

Bespreking: Enige (3 x 1) (3)

Maks (9)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE**6.6 Besigheidsfunksies**

6.6.1 Administratiewe funksie (Administratief)/Bestuursinligtingstelsel/BIS/
Inligtingstelsels/Inligtingstegnologie/Algemene Bestuur√√ (2)

6.6.2 Produksiefunksie/Produksie√√ (2)

6.6.3 Finansiële funksie/Finansiële√√ (2)

6.7 Keuringprosedure wat Flying Colours Reklame-agentskap moet volg

- Bepaal regverdige assesseringskriteria/-maatstawwe√ waarop keuring gebaseer sal word.√
- Gebruik die assesseringskriteria om alle CV's/aansoekvorms√ ontvang tydens werwing, te assesser√/Voorafgaande sifting√ word gedoen deur die aansoek ontvang te sorteer volgens die kriteria vir die pos.√
- Kontroleer dat kandidate nie vals dokumente indien,√ soos vervalste sertifikate/grade, nie.√
- Maak 'n lys van al die kandidate√ wat vir die pos kwalifiseer.√
- Sif en gaan referente/verwysings na,√ bv. gaan kandidate se kriminele rekords/kredietgeskiedenis/sosiale media na,√ ens.
- Hou voorlopige onderhoude√ om kandidate wat vir die pos kwalifiseer, te identifiseer.√
- Lig alle kandidate√ oor die uitslag van die aansoek in.√
- Stel 'n kortlys√ van ongeveer vyf mense saam.√
- Nooi die aansoekers/kandidate op die kortlys√ vir 'n onderhoud.√
- Kandidate op die kortlys kan aan verskillende tipes siftingstoetse,√ bv. vaardigheidstoetse, onderwerp word.√
- 'n Geskrewe aanbod word√ aan die gekose kandidaat gemaak.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die keuringprosedure van 'n ontvangsdame verband hou.

LET WEL: Prosedure kan in enige volgorde wees.

**Maks (8)
[60]**

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 6	PUNTE
6.1.1	2
6.1.2	2
6.1.3	10
6.2.1	2
6.2.2	8
6.3	3
6.4	10
6.5	9
6.6.1	2
6.6.2	2
6.6.3	2
6.7	8
TOTAL	60

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C

Sien slegs die eerste TWEE (2) vrae na.

VRAAG 7: BESIGHEIDSONMGEWINGS(MAKRO-OMGEWING: BESIGHEID-STRATEGIEË)**7.1 Inleiding**

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

Maks (2)

7.2 PESTWO-ontleding

FAKTORE	UITDAGINGS	AANBEVELINGS
- Polities√	<ul style="list-style-type: none"> - Subashnee sal spesifieke regeringsbeleide in ag moet neem√ bv. sal sy toegelaat word om haar medisyne wettig op diere te toets?√ - Verbruikersregte organisasies kan haar verhinder om produkte te verkoop√ indien dit nie aan sekere vereistes voldoen nie.√ - Handelsooreenkomste kan haar verhinder√ om party medisyne/produkte in te voer.√ - Enige ander relevante uitdaging wat met politieke faktore verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Doen navorsing oor onlangse regeringsbeleide oor die toets van produkte op diere.√√ - Om met NRO's en alle verbruikersregte-organisasies te netwerk en druk uit te oefen.√√ - Dryf slegs handel met lande wat gunstige handelsooreenkomste met die regering het.√√ - Enige ander relevante aanbeveling wat met politieke faktore verband hou.
	Submaks (4)	Submaks (2)
- Ekonomies√	<ul style="list-style-type: none"> - Inflasie/Rentekoerse kan 'n negatiewe invloed op haar besigheid hê,√ bv. sal haar klante steeds haar produkte kan bekostig as sy haar pryse weens inflasie moet verhoog?√ - Lenings kan duur wees√ as gevolg van hoë rentekoerse√ - Fluktuasies/Wisseling van buitelandse valuta√ kan invoere beperk.√ - Haar apteek kan nie kwalifiseer√ vir sekere belastingtoegewings/subsidies nie.√ - Enige ander relevante uitdaging wat met ekonomiese faktore verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Oorweeg om haar winsgrens te verminder eerder as om die pryse van produkte te verhoog.√√ - Leen geld by finansiële instellings wanneer rentekoerse gunstig is.√√ - Neem wisselkoerse in ag wanneer met ander lande handel gedryf word.√√ - Verskaf noodsaaklike medisyne teen lae pryse om vir belastingkortings/subsidies te kwalifiseer.√√ - Enige ander relevante aanbeveling wat met ekonomiese faktore verband hou.
	Submaks (4)	Submaks (2)

FAKTORE	UITDAGINGS	AANBEVELINGS
- Sosiaal✓	<ul style="list-style-type: none"> - Klante kan moontlik nie die produkte bekostig nie✓ as gevolg van lae inkomstevlakke.✓ - Sommige klante kan verkies om tradisionele genesers se dienste te gebruik,✓ in plaas van moderne/Westerse medisyne.✓ - Is nie bekend/vertroud✓ met die plaaslike taal van haar klante nie.✓ - Enige ander relevante uitdaging wat met sosiale faktore verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verkoop substituuat/generiese produkte teen lae pryse.✓✓ - Werk saam met tradisionele genesers om meer oor tradisionele/alternatiewe medisyne te leer.✓✓ - Leer plaaslike tale✓✓/Neem werknemers in diens wat plaaslike taal goed ken.✓✓ - Enige ander relevante aanbeveling wat met sosiale faktore verband hou.
	Submaks (4)	Submaks (2)
- Tegnologies✓	<ul style="list-style-type: none"> - Hou nie by/is nie bewus van✓ die nuutste tegnologie/nuwe mediese toerusting, nie.✓ - Werknemers het dalk nie die vaardighede✓ om die nuwe tegnologie/toerusting te gebruik/in stand te hou nie.✓ - Sy kan dalk nie die nuwe tegnologie✓ bekostig nie.✓ - Kan dalk nie voorsiening maak/bekostig✓ om aanlyntransaksies te doen/e-handel te dryf nie.✓ - Enige ander relevante uitdaging wat met tegnologiese faktore verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Voortdurende navorsing op die nuutste beskikbare tegnologie/toerusting op die mark.✓✓ - Sy moet huidige personeel oplei/nuwe werknemers aanstel om nuwe toerusting in stand te hou/te gebruik.✓✓ - Vergelyk pryse/Kies geskikte verskaffers vir nuwe toerusting teen bekostigbare pryse.✓✓ - Verseker dat haar besigheid gerat is vir aanlyntransaksies/e-handel.✓✓ - Enige ander relevante aanbeveling wat met tegnologiese faktore verband hou.
	Submaks (4)	Submaks (2)
- Wetlik✓	<ul style="list-style-type: none"> - Neem sekere Wette in ag✓ wat 'n direkte invloed op haar besigheid kan hê, bv. die WVB/WBDV✓ ens. - Regsvereistes om 'n apteek te bedryf✓ kan gekompliseerd/tydrowend wees.✓ - Hoë regskoste betrokke by die verkryging van 'n lisensie/handelsmerk/patent✓ kan verhinder dat sy 'n apteek begin.✓ - Regsaspekte van besigheidskontrakte✓ kan sakebedrywighele inkort.✓ - Enige ander relevante uitdaging wat met regs faktore verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kom alle relevante wetgewing na wat 'n invloed op haar besigheid kan hê.✓✓ - Kom die regsvereistes om 'n apteek te bedryf na, bv. lisensie/handelsmerk-registrasie/patente.✓✓ - Begroot vir hoë regskostevan stigting.✓✓ - Sy moet die regsaspekte van besigheidskontrakte ken sodat sy al die vereistes kan nakom.✓✓ - Enige ander relevante aanbeveling wat met regs faktore verband hou.
	Submaks (4)	Submaks (2)
- Omgewing✓	<ul style="list-style-type: none"> - Chemikalieë/Bestanddele in haar produkte✓ kan skadelik vir haar klante wees.✓ - Metodes om van mediese afval ontslae te raak✓ kan duur wees.✓ - Verpakking van sommige produkte✓ is dalk nie omgewingsvriendelik/herwinbaar nie.✓ - Enige ander relevante uitdaging wat met die omgewingsfaktore verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chemikalieë/Bestanddele moet duidelik op etikette/verpakking aangedui word om klante in te lig oor die moontlike newe-effekte/korrekte gebruik van produkte.✓✓ - Pas kostedoeltreffende metodes toe om van mediese afval ontslae te raak.✓✓ - Pas herwinningsmaatreëls toe wat omgewingsbesoedeling voorkom/Gebruik herbruikbare/herwinbare verpakking.✓✓ - Enige ander relevante aanbeveling wat met die omgewingsfaktore verband hou.
	Submaks (4)	Submaks (2)

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

Faktore Maks (6)
Uitdagings Maks (20)
Aanbevelings Maks (10)

7.3 Stappe in evaluering van strategieë

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

LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.**Maks (10)****7.4 Gevolgtrekking/Slot**

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

**Maks (2)
[40]****UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING**

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks 32
PESTWO-ontleding:		
Faktore	6	
Uitdagings	20	
Aanbevelings	10	
Stappe in evaluering van strategieë	10	
Gevolgtrekking/Slot	2	
INSIG		8
Struktuur	2	
Ontleding, vertolking	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
TOTALE PUNTE		40

SASO – vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan alle vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (VOORLEGGING/AANBIEDING)**8.1 Inleiding**

- 'n Verbale voorlegging sal 'n mondelinge/verbale voorlegging aan direkteure wees.√
- Die doel van 'n verbale voorlegging is om inligting uit te ruil en behels dat beide die aanbieder en die gehoor sal praat en luister.√
- Visuele hulpmiddels kombineer prentjies en klank wat die gehalte van die voorlegging gaan verbeter.√
- Visuele hulpmiddels kan help om 'n groot hoeveelheid feite in 'n kort tydjie oor te dra.√
- Die keuse van die doeltreffendste visuele hulpmiddels behoort die aandag van die direkteure te hou en ondersteun die logiese vloei van die voorlegging.√
- Wanneer op die vrae/aanmerkings van die direkteure gereageer word, moet die aanbieder nie aggressief/verdedigend wees nie.√
- Enige ander inleiding relevant tot 'n verbale voorlegging wat met visuele hulpmiddels ondersteun word.

Maks (2)**8.2 Faktore om te oorweeg by die voorbereiding van 'n voorlegging**

- Duidelike doel/bedoelings/doelstellings√ en hoofpunte van die voorlegging.√
- Hoof/Belangrikste doelwitte√ saamgevat in die inleiding/aanhef van die voorlegging.√
- Inligting aangebied√ behoort relevant en akkuraat te wees.√
- Ten volle vertrouwd√ met die inhoud/doelstellings van die voorlegging.√
- Agtergrond/Diversiteit/Grootte/Voorkennis van die gehoor√ om te bepaal watter visuele hulpmiddels geskik sal wees.√
- Berei 'n rowwe konsep van die voorlegging voor√ met 'n logiese struktuur/formaat met 'n inleiding, lyf en slot/samevatting.√
- Die slot moet die kernfeite opsom√ en hoe dit betrekking het op die doelstellings/toon dat alle aspekte aangepak/behandel is.√
- Ontwerp/Ontwikkel/Skep visuele hulpmiddels/grafieke√ wat die inligting/feite wat oorgedra moet word aan die direkteure, sal saamvat/konsolideer.√
- Kry inligting oor die plek waar die voorlegging gaan plaasvind,√ bv. watter toerusting beskikbaar/geskik is/beskikbaarheid van kragopwekkers vir bystand tydens beurtkrag.√
- Oorweeg die tyd√ vir die voorlegging, bv. laat 15 minute toe.√
- Oefen/Repeteer√ om 'n selfversekerde voorlegging te verseker/doeltreffende tydsbestuur.√
- Berei vir die terugvoersessie voor,√ deur moontlike vrae/kommentaar te voorspel/voorsien.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die faktore wat oorweeg moet word tydens die voorbereiding van die voorlegging.

Maks (12)

8.3 Soorte visuele hulpmiddels**8.3.1 Dataprojektor/PowerPoint√√****Positiewe**

- Grafiese programme het die vermoë om idees oor te dra√ en ondersteun wat die aanbieder sê.√
- Maklik om te kombineer√ met klank/video-insetsels.√
- Eenvoudig/Minder oorvol skyfies√ kan die gehoor se belangstelling behou.√
- Video-insetsels kan verskeidenheid gee√ en die gehoor se aandag behou.√
- Afwisseling van kleur/agtergrond/klank trek dadelik die gehoor se aandag√ en behou hul belangstelling tydens die voorlegging.√
- Skyfies behoort slegs gebruik te word√ waar dit die feite kan beklemtoon of die inligting kan opsom.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe evaluering van 'n dataprojektor/PowerPoint-voorlegging.

EN/OF**Negatiewe**

- Onprofessionele hantering van PowerPoint-voorleggingsmateriaal√ kan lei tot irritasie/dat die gehoor belangstelling verloor.√
- Minder doeltreffend√ vir mense wat visueel gestremd is.√
- Om slegs van skyfies af te lees√ kan die voorlegging vervelig/betekenisloos maak.√
- Kan nie aangebied word√ sonder elektrisiteit/dataprojektor nie.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe evaluering van 'n dataprojektor/PowerPoint-voorlegging. Submaks (6)

8.3.2 Oorhoofse projektor√√**Positiewe**

- Opsommings/Eenvoudige grafieke/Diagramme/Prosesse√ kan maklik op transparante verduidelik word.√
- Dit kan met die hand voorberei word (OHP penne)√ of elektronies met die rekenaar/fotostaatmasjien.√
- Indien rekenaar/elektroniese toerusting nie werk of beskikbaar is nie,√ is daar 'n bruikbare plaasvervanger.√
- Transparante moet doeltreffend dus duidelik en sigbaar wees,√ bv. groot lettertipes, min woorde/lyne.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe evaluering van 'n oorhoofse projektor.

EN/OF**Negatiewe**

- Transparante wat nie in volgorde/goed georganiseerd is nie,√ kan 'n onprofessionele beeld skep.√
- Dit kan maklik vervang word√ deur 'n PowerPoint-voorlegging.√
- Nie maklik om te kombineer√ met klank/oudio nie.√
- Doeltreffendste as ligte dowwer gestel/afgesit word√ wat dit vir die gehoor moeilik maak om hul eie notas te maak.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe evaluering van 'n oorhoofse projektor.

Submaks (6)

8.3.3 Interaktiewe witbord/'Smart boards'**Positiewe**

- Beelde word direk vanaf 'n rekenaar geprojekteer,√ daarom geen eksterne projektor/toestel is nodig nie.√
- Spesiale penne laat die aanbieder toe om op die bord te skryf√ terwyl voorbereide beelde vertoon word.√
- Addisionele notas wat gedurende die voorlegging bygevoeg is√ kan dan na die voorlegging op die rekenaar vasgelê word.√
- Dit kan beheer word deur met jou vinger daaraan te raak,√ dus kan die aanbieder tydens die voorlegging weg beweeg van die rekenaar af.√
- Maklik om te kombineer√ met klank/ander visuele hulpmiddels.√
- Bruikbaar om terugvoer√ en nuwe idees vas te lê.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe evaluering van 'n interaktiewe witbord/'smart board'.

EN/OF**Negatiewe**

- Moet slegs deur 'n aanbieder gebruik word wat weet√ hoe om die unieke kenmerke van die interaktiewe witbord te gebruik/wat dit tot sy volle potensiaal kan gebruik.√
- Kan nie aan somer enige rekenaar gekoppel word nie√ omdat spesiale sagteware lisensies nodig is om dit te gebruik.√
- Tegnieiese uitdagings kan dit ondoeltreffend maak,√ bv. om die sein tydens gebruik te verloor.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe evaluering van 'n interaktiewe witbord/'smart board'.

Submaks (6)

8.3.4 Uitdeelstukke/Pamflette/Brosjures**Positiewe**

- Dit kan aan die einde van die voorlegging uitgedeel word√ as 'n herinnering van die kernfeite van die voorlegging.√
- Betekenisvolle uitdeelstukke kan uitgedeel word√ aan die begin van die voorlegging om die aandag te trek.√
- Bykomende/Bruikbare inligting kan uitgedeel word,√ bv. kontak-besonderhede/pryslyste/vraelyste om terugvoer te kry.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe evaluering van uitdeelstukke/pamflette/brosjures.

EN/OF**Negatiewe**

- Uitdeelstukke kan nie met oudio materiaal gekombineer word nie,√ dus fokus dit slegs op die visuele aspekte of ondersteuningsmateriaal.√
- Die uitdeel van materiaal aan die begin van die voorlegging√ kan die gehoor se aandag aflei.√
- Dit som slegs die kerninligting op,√ daarom kan sekere besonderhede/inligting verlore gaan/uitgelaat word.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe evaluering van uitdeelstukke/pamflette/brosjures.

Submaks (6)

8.3.5 Plakkate/Kennisgewing/Baniere/Draagbare reklamestaanders/Vlae**Positiewe**

- Bruikbaar in die bekendstel van die logo/visie van 'n besigheid.
- Dit moet kleurvol/opvallend/kreatief wees om die kerngedagte van die voorlegging te ondersteun.
- Kan groot illustrasies/foto's/kenmerke van produkte/sleutelkonsepte bevat om detail te beklemtoon bv. kreatiewe juwele/unieke kenmerke van die juwele.
- Kan invloed maak wanneer strategies binne/buite die lokaal geplaas word.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe evaluering van plakkate/kennisgewing/baniere/draagbare reklamestaanders/vlae.

EN/OF**Negatiewe**

- Kan oorweldigend wees/aandag weglei van die voorlegging indien dit te groot is/verkeerde geplaas word.
- Kan nie altyd gebruik word in klein lokaal/gehoor, want dit kan 'n 'oorvol' atmosfeer skep.
- Fokus slegs op die visuele aspekte, want dit kan nie altyd met klank/oudio gekombineer word nie.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe evaluering van plakkate/kennisgewing/baniere/draagbare reklamestaanders/vlae.

Submaks (6)

8.3.6 Blaaihorde/Witborde**Positiewe**

- Hoofsaaklik gebruik vir 'n klein gehoor om kort notas/idees neer te skryf.
- Baie doeltreffend in dinkskrumssessies om voorstelle op te som of te op te noem.
- Met 'n verkoopsvoorlegging/-praatjie kan dit handig wees tydens die terugvoersessie om belangrike feite/aspekte op te som wat die aanbieder moet opvolg.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe evaluering van blaaiborde/witborde.

EN/OF**Negatiewe**

- Daar kan dalk nie genoeg tyd gedurende die voorlegging wees om geskrewe notas te maak nie, daarom kan sommige idees dalk nie gelys word nie.
- Handskrif kan onleesbaar/slordig wees wat nie bydra tot 'n professionele beeld/voorlegging nie.
- Dit is nie altyd moontlik om blaaiborde voor die voorlegging voor te berei nie, so dit kan oorvol/chaoties raak.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe evaluering van blaaiborde/witborde.

Submaks (6)

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) soorte visuele hulpmiddels na.**Maks (16)**

8.4 Maniere om professioneel op terugvoering te reageer

- Robyn behoort tydens die hele terugvoersessie te staan.√√
- Sy moet beleefd/vol vertrouwe/belangstellend wees.√√
- Robyn behoort seker te maak dat sy elke vraag/opmerking verstaan voordat sy dit beantwoord.√√
- Luister eers en antwoord dan.√√
- Gee terugvoering so gou as moontlik na die geleentheid.√√
- Sy moet direk/eerlik/opreg wees.√√
- Gebruik eenvoudige taal/ondersteun wat sy sê met 'n voorbeeld/Hou antwoorde kort en tersaaklik.√√
- Robyn moet die raad van direkteure aanmoedig om vrae te vra.√√
- Sy moet altyd die vraag antwoord en nie die persoon nie.√√
- Gee erkenning aan goeie vrae.√√
- Herbewoord vrae indien onseker.√√
- Moenie in 'n debat/argument betrokke raak nie.√√
- Robyn behoort nie 'n vraag te vermy as sy nie die antwoord ken nie, maar verwys dit eerder na die raad van direkteure.√√
- Sy moet die hele raad van direkteure aanspreek en nie net die persoon wat die vraag gevra het nie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met die maniere om op terugvoering te reageer, verband hou.

Maks (10)**8.5 Aanbeveling vir verbetering van 'n volgende voorlegging**

- Robyn behoort die doelwitte wat nie behaal is nie, te hersien.√√
- Gebruik toepaslike humor.√√
- Sy moet altyd voorbereid wees om die inligting by te werk/relevante inligting te behou.√√
- Besin oor enige probleem/kritiek en vermy dit in toekomstige voorleggings.√√
- Enige inligting wat Robyn ontvang as terugvoering van 'n aanbieding behoort ontleed te word en waar relevant moet dit geïnkorporeer/bygewerk/aangepas word vir haar voorlegging.√√
- Besin oor die tyd/lengte van die aanbieding om inhoud by te voeg/verwyder.√√
- Besin oor die logiese vloei van die formaat/skyfies/gebruik van visuele hulpmiddels.√√
- Enige ander advies wat verband hou met hoe Robyn kan verbeter op haar volgende voorlegging.

Maks (8)**8.6 Gevolgtrekking/Slot**

- 'n Goed voorbereide voorlegging skep 'n goeie indruk en sal potensiële beleggers lok.√√
- 'n Goeie voorlegging bevorder die beeld van die besigheid/eienaar/bestuur.√√
- Deur professioneel tydens 'n verbale voorlegging en terugvoering-vraag-sessie te wees, behoort tot die sukses van die verkoopsvoorlegging/-praatjie by te dra en Robyn kan dalk die kontrak kry.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die aanbied van inligting.

Maks (2)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks 32
Faktore om te oorweeg by die voorbereiding van 'n aanbieding	12	
Visuele hulpmiddels	16	
Maniere om professioneel op terugvoering te reageer	10	
Advies vir verbetering	8	
Gevolgtrekking/Slot	2	
INSIG		
Struktuur		2
Ontleding, vertolking		2
Sintese		2
Oorspronklikheid/Voorbeelde		2
TOTALE PUNTE		40

SASO – vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan alle vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

**VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE
(MENSEREGTE, INKLUSIWITEIT EN OMGEWINGSKWESSIES)**

9.1 Inleiding

- Diversiteit verwys na die verskeidenheid mense wat in diens geneem is op grond van op ouderdom/ras/geslag/etniese groepe/mense met gestremdhede/ materiële rykdom/persoonlikhede/hoe werknemers hulself en andere sien.√
- Mense is belangrik in die werksomgewing.√
- Besighede moet die kern menseregte in die Konstitusie gelys, handhaaf/hoog hou.√
- Besighede moet die invloed van hul aksies op die omgewing in ag neem.√
- Die beskerming van menslike gesondheid teen die skadelike gevolge van 'n ongepaste omgewing is een van die fundamentele menseregte vervat in die Handves van Menseregte.√
- Besighede moet stelsels in plek sit om menseregte, inklusiwiteit en omgewingskwessies te ondersteun.√
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met menseregte, diversiteit en omgewingskwessies in die werkplek.

Maks (2)

9.2 Menseregte in die werkplek**- Privaatheid**

- CTB mag nie die regte van werknemers en kliënte, skend nie.
- Hulle moet nie persoonlike inligting oor werknemers aan enige iemand beskikbaar stel nie.
- Inligting van werknemers wat hulle MIV/Vigs-status bekend gemaak het of enige ander chroniese siekte moet streng vertroulik hanteer word.
- Dit is onwettig om ander mense se e-posse te lees/gesprekke op te neem behalwe as dit duidelik en vooraf gereël is.
- Enige ander relevante antwoord wat met privaatheid verband hou.

Submaks (4)

- Respek/Waardigheid

- CTB moet alle werknemers met respek/waardigheid behandel ongeag hulle sosio-ekonomiese status.
- Hulle mag nie werkers dwing om werk wat hul in 'n verleentheid kan stel/kan verneder, te doen nie.
- Enige ander relevante antwoord wat met respek/waardigheid verband hou.

Submaks (4)

- Gelykheid/Billikheid

- CTB moet gelyke geleenthede gee/nie diskrimineer teen hulle werknemers op grond van ras/geslag/geloof/seksuele oriëntasie, ens. nie.
- Gelyke betaling vir werk van gelyke waarde.
- Hulle moet relevante wetgewing regverdig op alle vlakke toepas.
- Bestuurders moet seker maak dat geen werknemer swaarkry as gevolg van diskriminasie nie.
- Enige ander relevante antwoord wat met gelykheid/billikheid verband hou.

Submaks (4)

- Vryheid van spraak en uitdrukking

- CTB moet oop kommunikasiekanale tussen bestuur en werknemers toelaat.
- Hulle moet werknemers 'n platform gee om hulle griewe sonder enige viktimisasie of intimidasie te lug.
- 'n Werknemer mag nie gestraf/teen gediskrimineer word as hul opinies gelug word nie.
- Enige ander relevante antwoord wat met die reg van spraak en uitdrukking verband hou.

Submaks (4)

- Inligting

- Werknemers moet toegang tot inligting te hê, ingesluit alle inligting wat deur die regering gehou word, bv. beleide/werkskedules/indiensnemingskontrakte/arbeidswetgewing soos WBDV/WGI/WVO, ens.
- CTB moet deursigtig in hul finansiële state wees/Werknemers kan met 'n motivering versoek om hierdie state te sien.
- Werknemers moet in kennis gestel word soos wat nuwe inligting beskikbaar gestel word.
- Enige ander relevante antwoord wat met die reg tot inligting verband hou.

Submaks (4)

- **Vryheid van assosiasie**√√
 - 'n Werkgewer mag nie weier√ dat werknemers by 'n vakbond van hulle keuse aansluit nie.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die reg tot vryheid van assosiasie verband hou.

Submaks (4)

- **Vryheid in handel, beroep of profesie**√√
 - Elke werknemer het die reg om geskikte opleiding√ vir hul pos in die werkplek te ontvang.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die reg tot vryheid in handel, beroep of profesie verband hou.

Submaks (4)

- **Arbeidsregte/Reg tot byeenkomste/Reg om te protesteer**√√
 - CTB mag nie diskrimineer teen enige werknemer√ wat kies om die korrekte proses te volg om te staak/arbeid te weerhou nie.√
 - CTB moet werknemers se vakbondlidmaatskap/deelname aan stakings respekteer√ solank die nywerheidsaksie(s) binne die wet plaasvind.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die reg tot byeenkomste/reg om te protesteer verband hou.

Submaks (4)

- **Vryheid van oortuiging en godsdiens**√√
 - CLB mag nie 'n werknemer verhinder√ om sy/haar godsdiens te beoefen nie.√
 - Werknemers moet toegelaat te word om hulle godsdienstige vakansiedae√ te eerbiedig/tyd af te kry.√
 - Werknemers moet toegelaat word om hulle godsdiens√ sonder enige vrees te beoefen.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die reg tot vryheid van oortuiging en godsdiens verband hou.

Submaks (4)

- **Gesondheidsorg/voedsel/water en maatskaplike bystand**√√
 - Werknemers moet tot√ skoon water en sanitasie by die werkplektoegang hê.√
 - Sommige werkgewers subsidieer√ gesonde maaltye/reël vir primêre gesondheidsorg dienste om op die terrein beskikbaar te wees.√
 - CTB moet basiese menseregte bevorder,√ bv. ondersteun werkers met HIV/Vigs/dié wat deur beroepsverwante siektes geaffekteer word.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die reg tot gesondheidsorg/voedsel/water en maatskaplike bystand verband hou.

Submaks (4)

- **Billike arbeidspraktyke**√√
 - CTB moet regverdig salarisse en lone√ betaal.√
 - Hulle moet voldoen aan die bepalings en voorwaardes√ van die WBDV.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die reg op billike arbeidspraktyke verband hou.

Submaks (4)

- **Onderwys en opleiding/universele reg tot basiese onderwys**√√
 - Werknemers moet vaardigheidsontwikkelingsprogramme√ by woon.√
 - Afrigting/Mentorskap√ om werknemers vir bestuursposisies voor te berei.√
 - Elke werknemer het die reg op opleiding,√ ingesluit volwasse (ABET) opleiding vir werknemers wat baie min formele opleiding het.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die reg tot onderwys en opleiding/universele reg tot basiese onderwys verband hou.

Submaks (4)

- **Veiligheid/Sekuriteit en Beskerming/Lewe**√√
 - Werknemers moet in 'n veilige omgewing werk√ sonder gevaarlike gebiede/produkte.√
 - CTB moet beskermende drag aan werknemers verskaf,√ bv. handskoene en skoene.√
 - Hulle moet aan wetgewing voldoen√ soos bv. 'OHSA/COIDA',√ ens.
 - CTB moet voorkomende maatreëls te tref√ om te verseker dat werknemers en hul besittings veilig in die werkplek is.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die reg tot veiligheid/sekuriteit en beskerming/lewe verband hou.

Submaks (4)

- **Vryheid van slawerny, knegskap of gedwonge arbeid**√√
 - CTB moet wetgewing nakom√ soos bv. WBDV/Wet op Arbeidsverhoudinge.√
 - Geen besigheid moet 'n werknemer dreig/druk plaas op/intimideer√ om 'n sekere aksie/daad uit te voer nie.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die vryheid van slawerny, knegskap of gedwonge arbeid verband hou.

Submaks (4)

- **Stem**√√
 - CTB moet sorg dat hulle werknemers tyd kry√ om in die algemene verkiesings te stem.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die reg om te stem verband hou.

Submaks (4)

- **Vryheid van beweging**√√
 - CTB mag nie werknemers verhinder om aansoek te doen vir√ enige ander gepaste posisie/pos by 'n ander kantoor van die werkgever/ander besigheid nie.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die reg tot vryheid van beweging verband hou.

Submaks (4)

- **Kinderregte**√√
 - CTB mag nie kinders in diens neem√ van 15 jaar of jonger nie.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met kinderregte verband hou.

Submaks (4)

- **Vryheid om jou eie taal te kies/deel te neem aan eie kultuurlewe**√√
 - CTB mag nie diskrimineer√ teen enige werknemer se kultuur/taalkeuse nie.√
 - Hulle moet seker maak dat alle werknemers√ gelyk behandel word.√
 - CTB moet 'n duidelike beleid hê√ wat diversiteit in die werkplek aanpak/hanteer.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die reg van werknemers om hulle eie taal te kies/deel te neem aan eie kultuurlewe verband hou.

Submaks (4)

- **Toegang tot Arbeidsinstellings/-howe**√√
 - Werknemers het die reg om by die KVBA/Arbeidshof vir bystand aansoek te doen,√ indien die samesprekings met CTB nie tot die oplos van arbeidsdispute lei nie.√
 - Enige ander relevante antwoord wat met die reg tot toegang tot Arbeidsinstellings/-howe verband hou.

Submaks (4)

LET WEL: Sien slegs die eerste VYF (5) regte na.**Maks (16)****9.3 Positiewe impak/voordele van 'n diverse arbeidsmag**

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

Maks (10)

9.4 Aanpak van geslag en armoede in die werkplek**Geslag**

- CTB moet beide mans en vroue aan te stel.√√
- Mans en dames is geregtig op gelyke behandeling in die werkplek.√√
- CTB-direkteure moet beide mans en vroue bevorder.√√
- Die Wet op Gelyke/Billike Indiensneming verbied geslagsdiskriminasie en bepaal dat mans en dames gelyke behandeling/toegang tot gelyke geleenthede in die werkplek kry.√√
- BBSEB bevorder die ekonomiese bemagtiging van vroue.√√
- Bevordering moet op vaardighede en vermoëns gegrond word.√√
- Stel regstellende aksie in deur vroulike werknemers 'n regverdige/gelyke kans in die werkplek te gee met betrekking tot vergoeding/bevordering/ander werksgeleenthede.√√
- Hanteer insidente van seksuele teistering doeltreffend/effektief.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met geslag as 'n diverse kwessie in die werkplek verband hou.

Submaks (8)

Armoede

- CTB moet mense uit verskillende maatskaplike-/sosio-ekonomiese agtergronde/status aanstel.√√
- Gee voorheenbenadeelde individue 'n geleentheid vir geleerdheid deur Volwasse Basiese Onderwys en Opleiding ('ABET') by die opleidings-programme van die besigheid in te sluit.√√
- Lei al die werknemers op sodat hulle afleggings kan hanteer.√√
- Gee erkenning aan werknemers vir goeie dienste gelewer.√√
- Verseker dat pryse van goedere bekostigbaar is vir die geïdentifiseerde verbruikersmark.√√
- Borg leerlingkappe vir werklose mense/gebruik SOOO's ('SETAs) se toelaes om werklose mense in die plaaslike gemeenskap op te lei.√√
- Lei sommige werklose mense in plaaslike gemeenskappe op as deel van die besigheid se KMI/KSI-projekte.√√
- Stel gesubsidieerde maaltye/kantien fasiliteite op die perseel beskikbaar.√√
- Verskaf gratis uniforms aan werknemers vir veiligheidsdoeleindes.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met armoede as 'n diverse kwessie in die werkplek verband hou.

Submaks (8)

Maks (10)**9.5 Maniere om die omgewing te beskerm en mense se gesondheid te bevorder**

- Wette en regulasies moet nagekom word sodat winste nie ten koste van die omgewing gemaak word nie.√√
- Besoedeling en ander omgewingskwessies moet altyd in alle sake-aktiwiteite in ag geneem te word, bv. veilige verwydering van afval/storting van skadelike afval,√√ ens.
- Raak betrokke by omgewingsbewustheidsprogramme.√√
- Die omgewing kan beskerm word deur produksietegniese aan te pas wat skoner en groener tegnologie bevorder.√√
- Water vir menslike gebruik moet getoets word voordat dit gebruik word.√√
- Bevorder natuurbewaring deur natuurlike hulpbronne te versorg/om te sien.√√
- Verminder besoedeling deur hergebruik, vermindering en hersirkulering.√√

- Verminder gebruik van goedere/dienste wat nie omgewingsvriendelik is nie.√√
- Registreer/Raak betrokke by erkende instellings/liggame wat groen vrede ('green peace') bevorder. √√
- Fisiese werkstoestande behoort altyd werkervriendelik, veilig te wees en beroepsgesondheid bevorder.√√
- Fisiese werkstoestande, bv. behoorlike beligting/ventilasie moet beskikbaar en funksioneel te wees.√√
- Masjiene/Masjinerie moet gereeld gediens/in stand gehou word.√√
- Leer mense oor gesondheidskwessies.√√
- Moedig werknemers aan om vir gereelde mediese ondersoeke te gaan.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere wat CTB kan implementeer om die omgewing te bewaar en menslike gesondheid te bevorder.

LET WEL: Geen submaks vir omgewing en menslike gesondheid nie.

Maks (10)

9.6 Gevolgtrekking/Slot

- Besighede moet diversiteit doeltreffend aanpak om vooroordele/rassisme/ stereotipering in die werkplek te vermy.√√
- Besighede kan inklusiwiteit bereik deur gelykheid, respek en waardigheid in die werkplek te bevorder.√√
- Besighede moet al die fisiese, chemiese en biologiese faktore in die omgewing assessee, beheer en aanpak.√√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat met menseregte/diversiteit en omgewingskwessies in die werkplek verband hou.

Maks (2)

[40]

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks 32
Vyf menseregte in die werkplek	16	
Waarde van diversiteit	10	
Maniere om geslags- en armoede- kwessies in die werkplek aan te pak	10	
Beskerming van die omgewing en bevordering van 'n gesonde werksomgewing	10	
Gevolgtrekking/Slot	2	
INSIG		
Struktuur		2
Ontleding, vertolking		2
Sintese		2
Oorspronklikheid/Voorbeelde		2

SASO – vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan alle vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (GEHALTE VAN PRESTASIE)**10.1 Inleiding**

- Totale gehalte het betrekking op produkte wat voortdurend alle behoeftes en verwagtinge van verbruikers bevredig in elke opsig.√
- Gehalte word gereeld gemonitor/bevorder deur gehaltesirkels.√
- Besigheidsfunksies en werknemers se aktiwiteite moet behoorlik bestuur word om gehalte produkte en dienste te verseker.√
- Gehaltebestuur moet nie net 'n inspeksieproses wees nie, maar moet deel wees van die kultuur van die besigheid.√
- TGB is 'n geïntegreerde stelsel en metodologie wat deur die hele besigheid toegepas word. Dit help om gehalteprodukte/-dienste te ontwikkel, te produseer en aan klante te verskaf.√
- Enige ander relevante inleiding wat met totale gehaltebeheer (TGB) en gehaltesirkels verband hou.

Maks (2)**10.2 Impak van die elemente van TGB op groot besighede****10.2.1 Totale kliënte/klante-tevredenheid****Positiewe/Voordele**

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

EN/OF**Negatiewe/Nadele**

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

Submaks (10)

10.2.2 Deurlopende verbetering van stelsels en prosesse**Positiewe/Voordele**

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

EN/OF**Negatiewe/Nadele**

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

Submaks (10)

10.2.3 Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding**Positiewe/Voordele**

- Groot besighede het 'n menslikehulpbron-afdeling√ wat hulle toespits op vaardigheidsopleiding en ontwikkeling.√
- Menslikehulpbron deskundiges√ verseker dat opleidingsprogramme betrekking het op verhoogde klante tevredenheid.√
- Vermoë om gespesialiseerde/vaardige werknemers√ te bekostig.√
- Kan vaardigheids-oudits doen√ om die vaardigheids-/onderwysvlakke van personeel, wat gehalte van produkte/prosesse kan beïnvloed, te bepaal.√
- Kan gekwalifiseerde opleiers gebruik√ om werknemers op 'n gereelde basis op te lei.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe/voordele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling verband hou.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

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

Submaks (10)

Maks (24)**10.3 Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsels vir GC**

- Doeltreffende kliëntediens kan gelewer word, wat lei tot verhoogde kliëntetevredenheid.
- Tyd en hulpbronne word doeltreffend benut.
- Produktiwiteit verhoog deur behoorlike tydsbestuur met gebruik van hoë gehalte hulpbronne.
- Produkte en dienste word voortdurend verbeter, wat lei tot groter verbruikers-tevredenheid.
- Visie/Missie/Besigheidsdoelwitte kan bereik word.
- Besigheid het 'n mededingende voordeel bo mededingers.
- Gereelde opleiding sal die gehalte van werknemers se vaardighede en kennis voortdurend verbeter.
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê wat lei tot gelukkige werkers.
- Verhoogde markaandeel en winsgewendheid.
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van goeie gehaltebestuurstelsels verband hou.

Maks (12)**10.4 Bydrae van prestasiegehalte van die bemarkingsfunksie tot GC se sukses**

- Bekom 'n groter markaandeel deur goeie kliëntediens.
- Wen klante se lojaliteit deur hul behoeftes/begeertes te bevredig en positiewe verhoudinge te bou.
- Voldoen aan etiese reklamepraktyke wanneer produkte/dienste bemark word.
- Identifiseer mededingende voordeel deur gereelde marknavorsing te doen.
- Differensieer produkte om teikenmark uit te brei en winsgewendheid te verhoog.
- Voortdurende hersiening van waardekwessies.
- Kommunikeer doeltreffend met klante om terugvoer te kry oor hul ondervinding met produkte/dienste aan hulle verkoop.
- Koördineer verspreiding met die produksie-/bemarkingstrategieë.
- Gebruik prystegnieke om mededingende voordeel te verseker.

- Meet gaping tussen klante se verwagtinge en hul werklike ondervinding, om probleme met die gehalte van produkte/dienste uit te lig en aan te pak.√√
- Maak aanpassings en veranderinge aan produkte/dienste gebaseer op die terugvoering wat van klante ontvang is.√√
- Gebruik aggressiewe bemarkingsveldtogte om markaandeel te behou.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bydrae van prestasiegehalte van die bemarkingsfunksie tot GC se sukses.

LET WEL: Sien slegs die eerste VYF (5) na.

Enige (5 x 2) (10)

10.5 Gevolgtrekking/Slot

- Alhoewel gehalte belangrik is vir beide klein en groot besighede, is dit meer waarskynlik dat groot besighede 'n formele gehaltebeheer/-bestuurstelsel sal hê wat goed funksioneer.√√
- Dit is belangrik dat groot besighede behoorlike stelsels vir gehaltebestuur sal instel, bv. TGB, gehaltesirkels,√√ ens.
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat met totale gehaltebestuur, gehaltesirkels en bemarkingsfunksie verband hou.

**Maks (2)
[40]**

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks 32
Invloed van TGB op groot besighede	24	
Voordele van 'n goeie gehaltebeheerstelsel	12	
Gehalte van prestasie van die bemarkingsfunksie	10	
Gevolgtrekking/Slot	2	
INSIG		
Struktuur		2
Ontleding, vertolking		2
Sintese		2
Oorspronklikheid/Voorbeelde		2
TOTALE PUNTE		40

SASO – vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan alle vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

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