



GAUTENG PROVINCE

EDUCATION
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SEDIBENG OOS DISTRIK

GRAAD 12

BESIGHEIDSTUDIES

JUNIE EKSAMEN 2018

MEMORANDUM

PUNTE: 300

EKSAMINATOR: Me L HEYDENRYCH

TYD: 3 ure

**MODERATOR : Me SIKHOSANA (GPEDU)
Mnr S TSIKAURERE**

Hierdie memorandum bestaan uit 42 bladsye

NOTAS AAN NASIENERS

INLEIDING

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

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

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

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

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

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

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

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

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/moderering.

7. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotale, soos aangedui by die toekenning van punte wat aan die einde van elke vraag verskyn. Dit moet deur 'maks' in die nasienriglyne/uiteensetting van punte 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 gepenaliseer word, daarom word korrekte nommering in alle afdelings sterk aanbeveel.
10. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n 'H' of 'R'.
11. Neem kennis dat geen punte toegeken sal word vir die aanduiding Ja/Nee in die evalueringstipe vrae wat 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 spandeer word ✓ op lang siviele hofgedinge ✓, want die werkgewer sal nie verantwoordelik wees om vergoeding aan die werknemer te betaal as beserings opgedoen is tydens werksure nie, solank as wat die besigheid kan bewys dat hy nie agterlosig was nie.'*✓
- LET WEL:**
1. Bogenoemde kan ook van toepassing wees op 'ontleed'.
 2. Let op die plasing van die merkie(✓) in die toekenning van punte.
13. Die toekenning van punte moet gelei word deur die aard van die vraag, kognitiewe werkwoord wat gebruik is, punttoekenning in die nasienriglyne en die konteks van elke vraag.
- Kognitiewe werkwoorde, soos:
- 13.1 Adviseer, noem, beskryf in breë trekke, motiveer, aanbeveel, stel voor, (*lys nie volledig nie*) vereis gewoonlik nie veel diepte in kandidate se antwoorde nie. Die uiteensetting van punte vir elke stelling/antwoord sal dus aan die einde daarvan verskyn.
- 13.2 Beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, vergelyk, onderskei/toon verskille/differensieer, regverdig, ontwerp, ontwikkel, ontleed, evalueer, evalueer krities (*lys nie volledig nie*) vereis meer diepgaande begrip, toepassing en beredenering. Die punte moet dus meer objektief toegeken word om te verseker dat assessering volgens die vasgestelde norme geskied, sodat eenvormigheid, konsekwentheid en regverdigheid behaal kan word.

14. Sien slegs die EERSTE antwoord na waar kandidate meer as een antwoord aangebied het in AFDELING B en C-vrae wat een antwoord vereis.

15. **AFDELING B**

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

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

15.2 Indien twee feite in een sin geskryf word, gee VOLLE krediet aan die kandidaat. Punt 14.1 geld steeds.

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

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

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

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

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

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

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

16. **AFDELING C**

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

Inleiding	Maksimum:
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	8
TOTAAL	40

16.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg	Is daar 'n inleiding, inhoud en 'n gevolgtrekking?	2
Ontleding en vertolking	Is die kandidaat in staat om die vraag in opskrifte/sub-opskrifte te ontleed/korrek te interpreteer sodat begrip van wat gevra word, getoon word? Punte toegeken volgens die onderstaande gids: Alle opskrifte aangespreek: 1 (Een 'A') Interpretasie (16 tot 32 punte): 1 (Een 'A')	2
Sintese	Is daar relevante besluite/feite/antwoorde gemaak wat op die vrae gebaseer is? Punte toegeken volgens die onderstaande gids: Geen relevante feite: 0 (Twee '-S') 'n Paar relevante feite: 1 (Een '-S') Slegs relevante feite: 2 (Geen '-S') Opsie 1: Waar 'n kandidaat 50% of meer van die vraag met slegs relevante feite beantwoord het, verskyn geen '-S' in die linkerkantlyn. Ken die maksimum van TWEE (2) punte vir sintese toe. Opsie 2: Waar 'n kandidaat minder as 50% van die vraag met slegs OF 'n paar relevante feite beantwoord het, verskyn een "-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt vir sintese toe. Opsie 3: Waar 'n kandidaat minder as 50% van die vraag met geen relevante feite beantwoord het, verskyn twee '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n NULPUNT toe vir sintese.	2
Oorspronklikheid	Is daar bewyse van voorbeelde, aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings?	2
TOTAAL VIR INSIG:		8
TOTAAL VIR FEITE:		32
TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32):		40

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

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

- 16.4 Die komponente van insig word aan die einde van die voorgestelde antwoord/nasienglyne vir elke vraag aangedui.
- 16.5 Sien alle relevante feite na totdat die SUBMAKS/MAKS punte vir elke onderafdeling behaal is. Skryf 'SUBMAKS'/'MAKS' nadat maksimum punte behaal is.
- 16.6 Aan die einde van elke opstel, dui die toekenning van punte vir feite en punte vir insig soos volg aan:
S – Struktuur, A – Ontleding, S – Sintese, O – Oorspronklikheid
soos in die tabel hieronder aangedui.

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

- 16.7 Wanneer punte vir feite toegeken word, neem kennis van die submaksimum wat aangedui word, veral as kandidate nie dieselfde subopskrifte gebruik nie. Onthou opskrifte en subopskrifte word aangemoedig en dra by tot insig (struktuur/logiese vloei/volgorde) en dui duidelikheid van denke aan. (Sien PUNTE-UIEENSETTING aan die einde van elke vraag.)
- 16.8 Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/vertolk, kry hy/sy steeds punte vir uitleg/struktuur.
- 16.9 Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat antwoorde geassesseer word in ooreenstemming met die puntetoekenning/subopskrifte soos aangedui in die nasienriglyne.
- 16.10 16.10.1 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir frases/sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.
- 16.10.2 Met ingang November 2015, sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon word nie. Punte (√) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie/waar ondernemings poog om nuwe produkte√ in bestaande markte bekend te stel.' √
Dit sal deur die aard en konteks van die vraag, sowel as die kognitiewe werkwoord wat gebruik is, gelei word.
- 16.11 Met ingang November 2017, sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite in die nasienriglyne as opskrifte getoon, nie noodwendig vir elke vraag geld nie. Dit sal deur die aard van die vraag bepaal word.

AFDELING A**VRAAG 1**

- 1.1 1.1.1 B✓✓
 1.1.2 D✓✓
 1.1.3 B✓✓
 1.1.4 B✓✓
 1.1.5 B✓✓
 1.1.6 C✓✓
 1.1.7 D✓✓
 1.1.8 B✓✓
 1.1.9 B✓✓
 1.1.10 D✓✓

(10 X 2) (20)

- 1.2 1.2.1 stukwerk✓✓
 1.2.2 etiese✓✓
 1.2.3 makro✓✓
 1.2.4 mediasie✓✓
 1.2.5 konglomerasie✓✓

(5 x 2) (10)

- 1.3 1.3.1 D✓✓
 1.3.2 E✓✓
 1.3.3 C✓✓
 1.3.4 A✓✓
 1.3.5 F✓✓

(5 x 2) (10)**TOTAAL AFDELING A: 40**

UITEENSETTING VAN PUNTE	
Vraag	Punte
1.1	20
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	40

AFDELING B**VRAAG 2 BESIGHEIDSOMGEWINGS****2.1 Nywerheidsanalise-instrument**

Nywerheidsanalise-instrument	Motivering/Uitdaging
PESTWO (PESTLE)√√	Die kampterrein is langs 'n maatskappy geleë wat van 'n verskeidenheid chemikalieë gebruik maak√
Porter √√	'n Paar skole / potensiële klante wat graad agt leerders het vir induksieprogramme, kan 'n bedreiging wees vir die oord deur pryse te dikteer.√
SSGB (SWOT)√√	Die luukse akkommodasie en fasiliteite het groot maatskappye gelok wat kwartaaliks werkswinkels oor 'n naweek daar aanbied√

Max (9)

NOTA:

- Ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe vir die identifisering van die tipe nywerheidsanalise-instrument.
- Moenie die motivering korrek merk indien die identifikasie van die nywerheidsanalise-instrument nie korrek is nie.

2.2 Integrasie strategieë

2.2.1 Terugwaartse integrasie/Terugwaarts√√ (2)

Motivering

PHW het met Clear Beverages/'n verskaffer van koeldranke, saamgesmelt.√√

LET WEL: Geen punte moet toegeken word vir motivering sonder die korrekte identifikasie van integrasiestrategie nie.
 Identifikasie (2)
 Motivering (2)
 Maks (4)
2.2.2 Ander soorte integrasiestrategieë

- Voorwaartse integrasie√
- Horisontale integrasie√

(2)

2.2.3 Redes waarom besighede integrasiestrategieë gebruik

- Besighede gebruik dit wanneer hulle hul bedryfsveld/-mark wil uitbrei.√√
- Verspreidingskanale van produkte word korter/middelmann word uitgeskakel, en daarom word aanbod-/verspreidingsuitdagings meer effektief bestuur/Meer beheer word oor die verspreidingskanaal verkry.√√

- Verkry direkte verspreiding deur franchise te bekom/oornames te maak./Neem beheer van ander besighede wat soortgelyke produkte/dienste produseer/verkoop.√√
- Verkry toegang tot nuwe markte.√√
- Nuwe/Ander soorte produkte kan aangebied word.√√
- Skep 'n geleentheid vir sinergie, bv. twee besighede kan saam meer bereik as hulle hul bronne saamvoeg.√√
- Verminder bedryfskoste.√√
- Minder mededingers, want soortgelyke besighede in die mark is oorgeneem/uitgeskakel.√√
- Verseker betroubare vloei van grondstowwe/klaarprodukte teen mededingende pryse.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met redes waarom besighede integrasie-strategieë kan gebruik, verband hou.

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

(3 x 2) (6)

2.3 **Produkontwikkeling**

- Wanneer 'n ondernemng nuwe produkte √ ontwikkel om in bestaande markte te verkoop.√
- Talle besighede verkies hierdie strategie √ omdat hulle reeds hul bestaande markte ken.√

Submaks (2)

Markontwikkeling

- Wanneer 'n onderneming nuwe markte gebruik √ om sy bestaande produkte te verkoop.√
- Verskeie metodes kan gebruik word om 'n nuwe mark te ontwikkel √ soos nuwe verspreidingskanale, verbeterde verpakkingsmateriaal, ens.√

Submaks (2)

Maks (4)

2.4 **Die rol van SOOO's/SETAs**

- Ontwikkel vaardigheidsplanne √ binne die raamwerk van die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie√
- Keur werkplek vaardigheidsplanne √ en jaarlikse opleidingverslae goed. √
- Betaal toelaes uit aan maatskappye √ wat voldoen aan die bepalings van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling. √
- Bevorder √ en vestig leerderskappe. √
- Registreer leerderskappe √ en leerprogramme. √
- Voorsien opleidingsmateriaal/programme √ aan vaardigheidsontwikkelings-fasiliteerders. √
- Gee akkreditasie √ aan vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerders. √
- Hou toesig oor opleiding √ in verskillende sektore van die Suid-Afrikaanse ekonomie. √
- Stel vaardigheidsontwikkelingsplanne √ op vir spesifieke ekonomiese sektore. √
- Ken toelaes toe √ aan werkgewers, onderwys en opleiding verskaffers en werknemers. √

- Bevorder leerderskappe en leerprogramme √ deur geskikte werkplekke vir praktiese werksondervinding te identifiseer. √
- Vorder heffings in √ en betaal toelaes uit soos vereis. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van SOOO's

Maks (10)

2.5 Implikasies van BBSEB pilare op besighede

2.5.1 Eienaarskap

- Besighede moet swart mense √ insluit as aandeelhouders/in vennootskappe/franchises. √
- Vrygestelde mikro-ondernemings met 'n swart eienaarskap van 50% of meer, √ het 'n beter SEB-telling. √
- Meer geleenthede word vir swart mense geskep √ om eienaars of entrepreneurs te word. √
- Besighede vind dit soms moeilik √ om die gepaste swart besighedsvennote/aandeelhouders te lok. √
- Baie swart mense kan nie aandele/bydrae √ tot vennootskappe bekostig nie. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die implikasie van swart eienaarskap as 'n BBSEB pilaar op 'n besigheid.

Maks (4)

2.5.2 Bestuur

- Stel swart mense √ in senior uitvoerende poste/bestuur aan. √
- Verseker swart vroulike √ verteenwoordiging in bestuur. √
- Wanneer besighede 25% van hulle aandele aan swart aandeelhouders verkoop om direkteure van die besighede te word, √ verdien die besigheid punte in beide bestuur en eienaarskap. √
- As gevolg van die tekort aan opgeleide swart bestuurders/direkteure, √ kan sommige besighede dit moeilik vind om aanstellings te doen. √
- Enige relevante antwoord wat verband hou met die implikasie van swart bestuur as 'n BBSEB pilaar op 'n besigheid.

Maks (4)

2.6 2.6.1 Tersiêre sektor √ √

(2)

Motivering

ESV verkoop sportuitrustings en –toerusting aan verskeie golf- en tennisklubs. √

(1)

Maks (3)

2.6.2 Uitdagings wat ESV in die gesig staar

- Stygings in rentekoerse √
- Munisipaliteit het die water- en elektrisiteitstariewe verhoog. √

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

2.6.3 Strategie om die uitdagings te oorkom

UITDAGINGS IN DIE MAKRO-OMGEWING	STRATEGIEË OM DIE UITDAGINGS TE OORKOM
(a) Verhoging in rentekoers	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandel vir laer rentekoerse by ander banke of finansiële intansies√√ • Maak gebruik van ander bronne van kapitaal soos om vennote te ooreed om kapitaal by te dra.√√ <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
(b) Munisipaliteit het water-en elektrisiteitstariewe verhoog	<ul style="list-style-type: none"> • Stel planne in plek om water en elektrisiteitsvebruik te bespaar. √√ • Maak gebruik van sonverhittingsisteme om eie elektrisiteit te voorsien. √√ • Maak gebruik van watertenks om water vir eie gebruik op te gaar.√√ <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
	<p>Enige ander relevante strategie wat verband hou met die styging van water- en elektrisiteitstariewe.</p>

(2 x 2) (4)

- LET WEL:**
1. **Merk die eerste strategie (1) vir elke uitdaging.**
 2. **Elke strategie moet aan die geïdentifiseerde uitdaging verbind wees.**
 3. **Moet nie die uitdaging merk nie.**

2.7 Stappe vir strategie evaluasie

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

- LET WEL:**
1. **Aanvaar stappe in enige volgorde.**
 2. **Sien slegs die eerste VIER (4) na.**

• .

**Maks (8)
[60]**

UITEENSETTING VAN PUNTE	
Vraag	Punte
2.1	9
2.2	10
2.3	4
2.4	10
2.5	8
2.6	9
2.7	8
TOTAAL	60

VRAAG 3 BESIGHEIDSROLLE

3.1 Identifiseer die probleemoplossings tegniek

3.1.1 Dinkskrum ✓✓

3.1.2 Delphi-tegniek ✓✓

3.1.3 Leëstoel-tegniek ✓✓

3.1.4 Gedwonge veldanalise (kragveld-ontleding) ✓✓

3.1.5 Gedwonge kombinasies ✓✓

(10)

3.2 Kenmerke van suksesvolle spanne

- Suksesvolle spanne het duidelike doelwitte ✓ wat sal meebring dat hulle meer produktief is. ✓
- Suksesvolle spanne stem saam oor hulle doelwitte ✓ wat sal meebring dat hulle saamwerk. ✓
- Suksesvolle spanne is meer openlik ✓ wat meebring dat hulle konflik gouer oplos. ✓
- Suksesvolle spanne toon respek vir mekaar, ✓ wat konflik in die span verminder. ✓
- Suksesvolle spanne ondersteun en vertrou mekaar ✓ wat hulle meer lojaal en betroubaar maak. ✓
- Suksesvolle spanne het goeie interpersoonlike verhoudinge, ✓ wat lei tot groter werksbevrediging. ✓
- Suksesvolle spanne doen spanassessering ✓ en is gouer bewus van foute sodat dit reggestel kan word. ✓
- Enige ander relevante feit rakende die positiewe bydrae van spanne.

Maks (8)

3.3 Diversiteit

3.3.1 Diversiteitskwessies

DIVERSITEITSKWESSIES	MOTIVERING
Geslag/Ongelykheid√√	JD neem meer manlike as vroulike werkers in diens.√
Gestremdheid/Fisies uitdagend/Mense wat leef met gestremdheid√√	Hul gebou het nie fasiliteite vir mense wat rolstoele gebruik/met gestremdhede nie.√
Taal√√	Engels is die enigste kommunikasiemedium in die werkplek toegelaat/Sommige werknemers kan dit nie praat en/of verstaan nie.√
Submaks (4)	Submaks (2)

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

Maks (6)

3.3.2 Hantering van geïdentifiseerde diversiteitskwessies in die werkplek

Geslag/Ongelykheid

- Mans en vroue behoort gelyke werksgeleenthede gebied te word.√√
- JD se direkteure moet beide mans en vroue in bestuursposisies bevorder.√√
- Vroue behoort indiens geneem te word om aan WGI te voldoen.√√
- Teikens kan gestel word vir geslagsgelykheid in die besigheid.√√
- Nuwe aanstellings behoort op grond van vaardighede en vermoëns/talent gemaak te word.√√
- Stel regstellende aksie in deur te verseker dat manlike/vroulike werknemers billik/ dieselfde vergoed word.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop JD geslag as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer, verband hou.

Submaks (4)

Gestremdheid/Fisies uitdagend/Mense wat leef met gestremdheid

- JD behoort werksgeleenthede vir mense met gestremdhede te voorsien.√√
- Akkommodeer mense met gestremdhede deur fasiliteite/opritte vir rolstoele, ens. te voorsien.√√
- Verseker dat werknemers met spesiale behoeftes nie gemarginaliseer/uitgesluit uit werksaktiwiteite voel nie.√√
- JD behoort goed ingelig te wees oor die hantering van gestremde werknemers.√√
- Beleide en programme behoort voorsiening te maak vir gestremdes se behoeftes.√√
- Skep 'n besigheidskultuur en -klimaat wat vir gestremde mense bevorderlik is.√√

- Werknemers behoort opgelei te word om kollegas met gestremdhede te kan hanteer.√√
- JD behoort eksterne kundiges te nader om met gestremdheds- en akkommodasiekwessies te help.√√
- Verseker dat werknemers met gestremdhede regverdig behandel word.√√
- Fokus op werksvaardighede/-prestasie van die gestremde, eerder as op sy/haar gestremdheid/moontlike probleme wat hy/sy in die toekoms mag veroorsaak.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop ED gestremdheid as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer, verband hou.

Submaks (4)

Taal

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

Submaks (4)

- LET WEL:**
1. **Sien slegs die eerste TWEE (2) aanbevelings van elke diversiteitskwessie soos geïdentifiseer in VRAAG 3.3.1 na.**
 2. **Ken volpunte toe vir aanbevelings van diversiteitskwessies indien motivering gegee is sonder dat diversiteitskwessies in VRAAG 3.3.1 geïdentifiseer is.**
 3. **Indien VRAAG 3.3.1 nie beantwoord is nie (blanko gelaat):**
 - Ken EEN (1) punt vir 'n aanbeveling toe, indien die diversiteitskwessie nie in VRAAG 3.3.2 aangedui is nie, maar wel op die scenario gebaseer is.
 - Indien die diversiteitskwessie/motivering in VRAAG 3.3.2 aangedui word, ken volpunte vir aanbevelings toe.

Maks (8)**3.4 Rol van gesondheids- en veiligheidsvertegenwoordigers in die werkplek**

- Verseker dat beskermende klere√ vir alle werkers voorsien word/beskikbaar is.√
- Identifiseer√ potensiële gevaar in die werkplek.√
- Inisieer/Bevorder/Handhaaf/Hersien maatreëls√ om werkers se gesondheid en veiligheid te verseker.√
- Kontroleer/Moniteer die effektiwiteit van gesondheids- en veiligheidsmaatreëls√ saam met bestuur.√
- Maak seker dat alle toerusting wat nodig is om werk te doen√ voorsien word/gereeld nagegaan/onderhou word.√
- Bevorder veiligheidsopleiding√ sodat werknemers potensiële gevare kan vermy/pro-aktief optree.√

- Verseker dat gevaarlike toerusting onder toesig√ van opgeleide/gekwalifiseerde werkers gebruik word.√
- Maak seker dat werkers se gesondheid en veiligheid nie in gevaar gestel word√ deur gevare wat ontstaan uit produksie/prosessering/opberging/vervoer van materiaal/toerusting.√
- Werk saam met die werkgewer om enige ongelukke/klagtes van werkers√ rakende gesondheid en veiligheid in die werkplek, te ondersoek.√
- Veseker dat werkgewers√ aan 'COIDA' voldoen.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die rol van gesondheids- en veiligheids-verteenwoordigers in die versekering van 'n gesonde en veilige werksomgewing verband hou.

Maks (6)**4.5 Voltooi die tabel:**

4.5.1 ONETIESE SAKEPRAKTYK	4.5.2 STRATEGIEË
Ralph het sy niggie aangestel√	Voldoen aan die Wet op Gelyke Indiensneming Instelling van 'n beleid vir indiensneming√√ Submaks (2)
Die fabriek stort hulle afval in die Apiesrivier √	Voldoen aan bewaringswette√√ Lei werkers op t.o.v. bewaring√√ Submaks (2)
Peter keer nie altyd direk terug na die werk toe nie.√	Dissiplinêre optrede teenoor werkers√√ Intekenboek vir werkers√√ Submaks (2)
Peter gebruik die werksvoertuig vir privaatritte√	Besigheid kan 'n toestel installeer wat ritte monitor√√ Die besigheid kan 'n logboek hou om kilometers van ritte te moniteer√√ Submaks (2)
Die besigheid verklaar nie al hulle inkomste aan SAID nie√	Die besigheid moet interne sowel as eksterne oudit laat doen.√√ Die besigheid moet 'n kultuur van korporatiewe integriteit vestig.√√ Submaks (2)
(4 x 1) (4)	Maks (8)

Maks (12)

- NOTA:**
- 1. Merk slegs die eerste VIER (4) onetiese praktyke.**
 - 2. Die onetiese praktyk moet uit die scenario aangehaal word.**
 - 3. Merk sleg 'n strategie in ooreenstemming met die onetiese praktyk**

3.6 Beginsels van etiese besigheidspraktyk

SWAK KORPORATIEWE BESTUUR (3.6.1)	KING-KODE BEGINSEL (3.6.2)
(a) As gevolg van die maatskappy se swak prestasie slaag Moletsane Finansiële Dienste Bpk. nie daarin om potensiele beleggers te lok nie.√	Volhoubaarheid√√
(b) Die direkteure van MFD ontken hierdie aantyging.√	Aanspreeklikheid/ Verantwoordelikheid√√
(c) Die aandeelhouers het by fluitjieblasers uitgevind dat die maatskappy se swak prestasie die gevolg van 'n gebrek aan bevoegdheid in die direksie is.√	Deursigtigheid√√

- NOTA:**
- 1. Merk slegs TWEE beginsels.**
 - 2. Kandidate sal gepenaliseer word indien die aanhaling geparafraseer of onvolledig is.**
 - 3. Moet nie punte toeken indien die swak korporatiewe bestuur nie met die Kin-kode beginsel skakel nie.**

Maks (6)

3.7 Maniere om ekonomiese, kulturele en sosiale regte te bevorder

TIPE REG	AANBEVELING
(a) Ekonomies	<ul style="list-style-type: none"> - Geen gedwonge arbeid√ - Vry om 'n werk/beroep te kies/aanvaar√ - Billike salarisse en lone√ - Billike werksure√ - Veilige en gesonde werksomstandighede√ - Reg om 'n vakantie te stig/aan 'n vakantie te behoort√ - Reg om aan 'n wettige staking deel te neem√ - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die ekonomiese regte van werknemers. <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
(b) Kultureel	<ul style="list-style-type: none"> - Skep die omgewing waarin werknemers vrylik hul eie taal kan gebruik tydens interaksie met andere gedurende hul vrye tyd.√ - Moedig werknemers aan om in kulturele aktiwiteite deel te neem.√ - Laat werknemers toe om oplossing vir uitdagings te gee vanuit hul eie kulturele perspektief.√ - Gereelde kulturele inligtingsessies sal werknemers help om mekaar se kulture in die werkplek te respekteer.√

	<ul style="list-style-type: none"> - Maak voorsiening vir verskillende kulture, soos kos in die kantien voorgesit/ vermaak tydens personeelfunkies.√ - Neem mense van verskillende kultuuragtergronde in diens.√ - Werknemers kan vir kulturele verdraagsaamheid opgelei word√ - Enige ander relevante antwoord wat met maniere waarop kulturele regte in die werkplek bevorder kan word, verband hou. <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>
(c) Sosiaal	<ul style="list-style-type: none"> - Besighede moet verseker dat werknemers toegang het tot gesondheidsorg/maatskaplike/sosiale sekuriteit het.√ - Moedig werknemers aan/Gee geleentede vir vaardigheidsopleiding/basiese onderwys.√ - Registreer werkers by WVF om genoegsame beskerming in die geval van werkloosheid/siekte te bied.√ - Moedig werknemers aan om aan spesiale geleentede, 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. <p style="text-align: right;">Submaks (2)</p>

Maks (6)**[60]**

UITEENSETTING VAN PUNTE	
Vraag	Punte
3.1	10
3.2	8
3.3	14
3.4	6
3.5.1	4
3.5.2	8
3.6	4
3.7	6
TOTAAL	60

VRAAG 4 BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

4.1.1 Aspekte van die induksieprogram in die scenario

- Werknemers word gewoonlik op 'n toer deur die geboue geneem.√
- Voorgestel aan senior bestuur en kollegas.√

LET WEL: 1. **Aspekte moet direk uit die scenario aangehaal word.**
2. **Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**

(2)

4.1.2 ANDER aspekte wat in die induksieprogram ingesluit behoort te word

- Oorsig van die besigheid.√√
- Veiligheidsreëls en regulasies/-maatreëls.√√
- Inligting oor die besigheidse produkte/dienste.√√
- Departementele beleidstukke/prosedures/reëls en regulasies.√√
- Administratiewe detail, insluitend stelsels/prosesse/logistiek.√√
- Vergadering met senior bestuur wat die maatskappiese visie/waardes/posbeskrywing/daaglikse take sal toelig.√√
- Toekenning van 'n senior kollega wat as mentor kan optree.√√
- Diensvoorwaardes insluitend werskure/verlof-aansoekprosedure/dissiplinêre prosedures√√, ens.
- Bespreking van die indiensnemingskontrak/spesifieke voorwaardes van die pos.√√
- Bespreking van personeelbeleid, bv. private telefoonoproep/internetgebruik√√, ens.
- Bespreking van Korporatiewe Maatskaplike Verantwoordelikhedsprogramme.√√
- Aanwysing van die nuwe werknemerse werkplek/werkstasie.√√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die inhoud van induksieprogramme.

LET WEL: 1. **Sien slegs die eerste DRIE (3) na.**
2. **Geen punte word toegeken vir aspekte wat reeds in VRAAG 4.1.1 genoem is nie.**

(4)

4.2 Werwingsprosedure

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

- Plaas die advertensie in die geselekteerde media ✓ wat sal verseker dat die beste kandidate aansoek doen. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die werwingsprosedure verband hou.

Maks (6)

4.3 **Impak van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI) op ondernemings Positief**

- Diskriminerende aanstellings ✓ word ontmoedig. ✓
- Gelyke geleentheid en regverdige behandeling ✓ word bevorder. ✓
- Aanstellingsproses word duidelik uiteengesit ✓ en daarom is alle partye goed daaromtrent ingelig. ✓
- Gesertifiseerde psigometriese toetse mag gebruik word om kandidate/werkers te beoordeel/assesseer ✓ om te verseker dat die mees geskikte kandidate aangestel word. ✓
- Regstellende aksie maatreëls, wat die onregte van die verlede aanspreek, ✓ word uiteengesit. ✓
- Diversiteit/Inklusiwiteit ✓ in die werkplek kan verkry word. ✓
- Konsultering tussen werkgewer en werknemers ✓ word aangemoedig. ✓
- Ondernemings is in 'n beter posisie ✓ om kontrakte met die regering te onderhandel. ✓
- Onderneming se BBSEB-tellings ✓ word positief beïnvloed. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n positiewe impak van die WGI op nuwe aanstellings, verband hou.

EN/OF

Negatief

- Toepassing van die gelyke indiensnemingskwota kan werkgewers verhoed ✓ om die mees geskikte aanstelling te maak. ✓
- Produktiwiteit kan afneem, ✓ omdat onervare werknemers aangestel kan word in posisie waar hulle nie die mas kan opkom nie. ✓
- Ander groepe kan dalk nie die kennis, vaardighede en kundigheid van die WGI-aangestelde werker ✓ respekteer nie, ✓ omdat hulle onder die indruk verkeer dat die aanstelling rasgebaseerd was ✓ en nie gegrond is op vaardigheid nie. ✓
- Vaardige mense uit aangewese groepe is groot in aanvraag ✓ en kan dalk hoër salarisse eis ✓/swerfwerkers word ('jobhopping'), ✓ wat kan lei tot hoër personeelomset. ✓
- Addisionele en duur administratiewe pligte ✓ word benodig vir die implementering/monitering van die gelyke indiensnemingsplan. ✓
- Implementering van gelyke indiensneming kan duur word, ✓ omdat dit ekstra investering in opleiding kan vereis. ✓
- Addisionele bronne behoort beskikbaar gemaak te word ✓ om die gelyke indiensnemingsplan uit te voer, ✓ wat daartoe kan lei dat daar nie genoeg fondse beskikbaar is ✓ vir die benutting van winsgewendhede geleentheid nie. ✓
- Diversiteit in die werksplek ✓ kan lei tot konflik/ongelukigheid. ✓
- Werkgewers wat vir regeringstenders wil aansoek doen, ✓ moet eers aansoek doen vir 'n voldoeningcertifikaat ✓ by die Minister van Arbeid, ✓ wat tot verhoogte uitgawes kan lei. ✓

- Nienakoming van die WGI se administratiewe vereistes ✓ kan lei tot die betaling van swaar boetes. ✓
- Pos kan dalk vakant bly, ✓ omdat daar nie geskikte WGI-kandidate is nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n negatiewe impak van die WGI op nuwe aanstellings, verband hou.

Maks. (6)

4.4 Onderhoudvoering

4.4.1 Doel van die onderhoud

- Om vas te stel of die kandidaat geskik ✓ is vir die werk. ✓
- Om vas te stel of die inligting wat die applikant verskaf het, ✓ korrespondeer met die vereistes van die werk. ✓
- Om meer inligting ✓ by die applikant te kry. ✓
- Evalueer die vaardighede/persoonlike eienskappe ✓ van die applikant. ✓
- Voorsien aan die applikant die geleentheid om meer inligting te bekom ✓ oor die pos/salaris/werksomstandighede en die onderneming. ✓
- Enige ander relevante antwoord rakende die doel van die onderhoud

Maks (4)

4.4.2 Rol van die aansoeker/kandidaat tydens die onderhoud

- Groet die onderhoudvoerder by die naam ✓ met 'n ferm handdruk en vriendelike glimlag. ✓
- Luister aandagtig na die vrae ✓ voordat jy reageer. ✓
- Maak oogkontak ✓ en behou goeie postuur/liggaamstaal. ✓
- Toon selfvertroue ✓ en 'n positiewe ingesteldheid. ✓
- Wees weetgierig ✓ en wys dat jy in die besigheid belangstel. ✓
- Vra vrae wat dinge vir jou duidelik maak ✓ en laat jouself geld. ✓
- Toon respek ✓ en hanteer die onderhoud met die respek wat dit verdien. ✓
- Wees eerlik oor foute ✓ en verduidelik hoe jy dit hanteer het. ✓
- Weet wat jou sterkpunte en jou swakhede is ✓ en wees voorbereid om dit te bespreek. ✓
- Enige ander relevante antwoord rakende die rol van die applikant tydens die onderhoud

Maks (8)

4.5.1 Uitdagings uit die scenario

- Slegs twee aansoekers is na die onderhoud genooi in plaas van 'n minimum van drie aansoekers. ✓
- Die aansoekers was blootgestel aan HIV toetsing hoewel die pos nie gesondheidsvereistes gespesifiseer het nie. ✓

(2)

4.5.2 Keuringsprosedure wat Monaheng Streekshospitaal moet volg

- Bepaal regverdig assesseringskriteria waaop keuring gebaseer kan word. √√
- Gebruik dieselfde assesseringskriteris vir all CV's/aansoekvorms wat tydens werwing ontvang is. √√
- Voorlopige keuring word gedoen deur die aansoeke volgens die kriteria vir die pos te sorteer. √√
- Maak seker dat geen vals dokumente soos vervalste sertifikate/grade ingehandig is nie. √√
- Maak 'n lys van al die aansoekers wat vir die pos kwalifiseer. √√
- Sif kandidate en gaan verwysings na, bv. kriminele rekords/kredietrekords/sosiale media, ens. √√
- Hou voorlopige onderhoude om aansoekers wat vir die pos kwalifiseer, te sif. √√
- Stel al die aansoekers in kennis oor die resultate van die aansoek. √√
- Stel 'n kortlys van min of meer vyf mense saam. √√
- Nooi die aansoekers/kandidate op die kortlys vir 'n onderhoud. √√
- Kandidate op die kortlys kan aan verskillende toetse onderwerp word, bv. vaardigheidstoetse. √√
- 'n Geskrewe offer word aan die gekose kandidaat gemaak. √√
- Enige ander relevante antwoord rakende die seleksieprosedure.

LET WEL: Prosedure kan in enige volgorde wees.

Maks (6)

4.5.3 Impak van byvoordele op die besigheid

Positief

- Byvoordele het 'n positiewe effek √ op werkgewer-werknemer verhoudings. √
- Byvoordele kan die moraal √ van werkers verbeter. √
- Verlaag die personeelomset √ omdat werkers gemotiveerd en gelukkig is. √
- Hoër produktiwiteit √ omdat werker strewende om sy beste te doen. √
- Enige ander relevante feit rakende die positiewe impak van byvoordele

EN / OF

Negatief

- Byvoordele verhoog √ die kostes/uitgawes van die besigheid. √
- Vereis ekstra papierwerk √ en administrasie. √
- Werkers wat nie kwalifiseer √ vir byvoordele nie kan ongelukkig voel. √
- Werkers kan fokus op die salaris wat hulle kry √ sonder om aan die byvoordele te dink en dan voel dat hulle te min betaal word. √
- Enige ander feit oor die negatiewe impak van byvoordele op die besigheid.

Maks (4)

4.6 TGB elemente

- 4.6.1 Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding ✓✓
 4.6.2 Deelname/betrokkenheid van alle werknemers ✓✓
 4.6.3 Voldoende finansiering en kapasiteit ✓✓

(6)

4.7 Betrokkenheid van werknemers as element van TGB

- Die sukses van TGB ✓ hang grootliks af van die deelname van alle werknemers. ✓
- Kommunikasie met werknemers ✓ is 'n manier om alle werknemers in te sluit. ✓
- Werknemers sal TGB meer geredelik implementeer ✓ as hulle voel dat hulle bedraes waardeer word. ✓
- Enige ander relevante antwoord oor die betrokkenheid van werknemers as 'n element van TGB. (4)

4.8 Hoe totale gehaltebestuur (TGB) die koste van gehalte kan verlaag

- Stel gehaltesirkels/kleingrope van vyf of tien werkers in plek ✓, wat gereeld bymekaarkom om metodes, waarop hulle hul werk kan verbeter, te bespreek. ✓
- Skeduleer aktiwiteite ✓ om duplisering van take uit te skakel. ✓
- Deel verantwoordelikheid vir gehalte uitsette ✓ tussen bestuur en werknemers. ✓
- Lei werknemers op alle vlakke op ✓ sodat elkeen sy/haar rol in gehaltebestuur verstaan. ✓
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemagtig ✓ om nuwe maniere vir gehalte-verbetering te vind. ✓
- Werk baie nou saam met verskaffers ✓ om die gehalte van grondstowwe/insette te verbeter. ✓
- Verbeter kommunikasie rondom gehalte uitdagings/afwykings ✓ sodat elkeen uit vorige ondervinding kan leer. ✓
- Verminder belegging ✓ in duur maar ondoeltreffende inspeksie-prosedures in die produksieproses. ✓
- Implementeer proaktiewe onderhoudsprogramme vir toerusting/masjinerie ✓ om produksieonderbrekings te verminder/uit te skakel. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die vermindering van die koste van gehalte deur middel van TGB verband hou.

Maks (4)

4.9 Besigheidsfunksies

4.9.1 Sukses/Algemene Bestuur

- Skep 'n gepaste visie en missie vir die besigheid. ✓✓
- Stel realistiese doelwitte en objektiewe vir die besigheid. ✓✓
- Kommunikeer verwagtinge aan werknemers. ✓✓
- Toedeel van hulpbronne op die mees effektiewe manier. ✓✓
- Organiseer werknemers op die mees effektiewe manier. ✓✓

- Wees strategies intelligent en proaktief. √√
- Demonstreer doeltreffende leierskap. √√
- Enige ander relevante antwoord rakende maniere waarop algemene bestuur aanleiding gee tot die sukses van 'n besigheid.

Maks (2)**4.9.2 Sukses/Bemarkingsfunksie**

- Maak gebruik van verskillende prysstrategieë. √√
- Hou tred met produkontwikkelingstendense om sodoende klante se behoeftes te bevredig. √√
- Ontwerp effektiewe verpakking om goedere te beskerm en verkope te verhoog. √√
- Enige ander relevante antwoord rakende maniere waarop bemarking aanleiding gee tot die sukses van 'n besigheid.

**Maks (2)
[60]**

UITEENSETTING VAN PUNTE	
Vraag	Punte
4.1	6
4.2	6
4.3	6
4.4.1	4
4.4.2	8
4.5.1	2
4.5.2	6
4.5.3	4
4.6	6
4.7	4
4.8	4
4.9.1	2
4.9.2	2
TOTAAL	60

VRAAG 5 DIVERSE ONDERWERPE**BESIGHEIDSOMGEWINGS****5.1 Strategiese bestuursproses****OPSIE 1**

- Hulle moet 'n duidelike visie en missie hê√ asook duidelike meetbare doelwitte.√
- Identifiseer sterkpunte / swakpunte / geleenthede en bedreigings√ deur middel van die uitoefening van 'n omgewingsanalise.√
- Instrumente wat o.a. gebruik kan word vir die analise sluit in√ SSGB, Porter se model en PESTWO.√
- Formuleer alternatiewe strategieë√ om te reageer op die uitdagings.√
- Ontwikkel aksieplanne√, sodat take betyds uitgevoer kan word.√

- Implementeer die gekose strategieë√ deur dit te kommunikeer aan alle aandeelhouders asook om die hulpbronne en personeel wat nodig is te mobiliseer.√
- Evalueer deurlopend, monitor, meet die strategieë√ en neem korrektiewe stappe.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met strategiese bestuur

OF

OPSIE 2

- Hersien√ die missieverklaring.√
- Analiseer / ondersoek√ die missieverklaring.√
- Voer 'n analise uit√ deur gebruikmaking van modelle soos SSGB, Porter en PESTWO.√
- Formuleer 'n strategie√, soos bv. 'n defensiewe strategie soos afleggings.√
- Implementeer die strategie√, deur gebruikmaking van die voorbeeld aksieplan.√
- Kontroleer / evalueer / monitor die ingestelde strategie√ om gapings in die geïmplementeerde plan te identifiseer.√
- Neem korrektiewe stappe√ om te verseker dat die doelwitte bereik sal word.√
- Enige ander relevante feit rakende die strategiese proses

NOTA: Stappe mag in enige volgorde wees.

(8)

5.2 Maniere waarop besighede tot die suksesvolle toepassing van die Wet op Gelyke Indiensneming, 1988 kan bydra

- Transformeer die werkplek deur SOOO's / leederskappe. √√
- Besighede moet gelyke indiensnemingsplanne saamstel. √√
- Doen werksmag ontledings. √√
- Konsulteer met unies en werknemers. √√
- Stel gereelde versle oor gelyke indiensnemingsplanne saam om by die Departement van Arbeid in te dien. √√
- Pas regstellende aksie toe om ongelykhede in indiensneming aan te spreek. √√
- Verseker gelyke verteenwoordiging van alle bevolkingsgroepe in die werkplek.√√
- Enige ander relevante antwoord rakende die maniere waarop besighede tot die suksesvolle implementering van die wet kan bydra.

Maks (6)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

5.3 Leierskapstyle

5.3.1 Demokraties✓✓

LET WEL: Aanvaar Deelnemend/Konsultatiewe leierskapstyle.

Motivering:

- Ms Tilly vra gereeld vir werknemers om idees te gee oor hoe om die besigheid se winste te verhoog/Werknemers is betrokke in besluitneming.✓

LET WEL: Geen punte word vir motivering toegeken sonder die korrekte identifikasie van die leierskapstyl nie.

Identifikasie (2)

Motivering (2)

Maks (4)

5.3.2 Impak van demokratiese leierskapstyl op Baloyi Handelaars/besigheid

Positiewe/Voordele

- Ms Tilly laat haar werknemers toe om deel te neem aan die besluitnemingsproses✓, so hulle voel bemagtig/positief.✓
- Personeel gee 'n verskeidenheid van idees/insette/terugvoering/standpunte✓ wat kan lei tot innoverende/verbeterde produksiemetodes/verhoogde verkope.✓
- Duidelike/Tweerigting-kommunikasie✓ verseker groepstoewyding tot finale besluit(e).✓
- Gesag word gedelegeer✓ wat werkers kan motiveer/inspireer om meer produktief te wees.✓
- Komplekse besluite kan geneem word✓ met insette van deskundiges/vaardige werkers.✓
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n positiewe impak van 'n demokratiese leierskapstyl op Botha Handelaars/'n besigheid verband hou.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Foutiewe besluite kan gemaak word✓ as personeel onervare is/nie ten volle ingelig is nie.✓
- Besluitneming mag tydrowend wees✓ omdat alle belanghebbendes gekonsulteer moet word.✓
- Werknemers mag ontmoedig voel✓ as hul opinies/insette nie oorweeg word nie.✓
- Ms Tilly kan te veel staatmaak op die insette van volgelinge✓ en in gebreke bly om die finale besluit te neem.✓
- Nie altyd effektief in tye van nood✓ as vinnige besluite geneem moet word nie.✓
- Sommige werkers kan voorgee dat hulle aan die proses deelneem✓ en nie altyd akkurate terugvoering gee nie.✓
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n negatiewe impak van 'n demokratiese leierskapstyl op Botha Handelaars/'n besigheid verband hou.

- LET WEL:**
1. **Aanvaar relevante feite, indien die demokratiese leierskapstyl verkeerdelik as antwoord in VRAAG 5.3.1 gegee is.**
 2. **Aanvaar Deelnemend/Konsultatiewe leierskapstyle.**
- Maks (4)**

5.3.3 Voordele van die situasionele leierskapsteorie

- Verskillende leierskapseienskappe word benodig vir verskillende situasies.√√
- Die taak/situasie dikteer/bepaal die leierskapstyl wat toegepas moet word, daarom moet leiers aanpasbaar/buigsaam/selfversekerd wees.√√
- Doeltreffende toepassing van hierdie teorie kan Ms Tilly in staat stel om haar doelwitte te bereik.√√
- Verhoudinge tussen leiers en werknemers is gebaseer op wedersydse vertroue/respek/lojaliteit/integriteit/eerlikheid.√√
- Sy het die vermoë om 'n situasie te 'lees'/die gepaste persone in die regte posisies te plaas om take suksesvol af te handel.√√
- Leiers analiseer groepslede/doelwitte/tydsbeperkings, en stel dan 'n toepaslike leierskapstyl in werking.√√
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van die situasionele leierskapsteorie verband hou.

Maks (6)

5.4 Rol van persoonlike ingesteldheid in suksesvolle leierskap

- Positiewe ingesteldheid/houding ontsluit√ leierskapspotensiaal.√
- 'n Leier se goeie/swak ingesteldheid√ kan die onderneming se sukses/mislukking beïnvloed.√
- Leiers moet hul sterkpunte en swakhede ken√ om hul leierskapstyle effektief toe te pas.√
- Goeie leiers verstaan dat die regte houding√ die regte atmosfeer sal skep.√
- Leiers se ingesteldheid√ kan werkers/spanne se gedagtes/gedrag beïnvloed.√
- Leiers se gedrag/houding behoort die voorbeeld te wees√ vir wat hulle in hul spanlede wil sien.√
- Suksesvolle leiers neem spanlede se vaardighede/kundigheid in ag√ om take/ rolle effektief toe te ken.√
- Entoesiasme√ gee 'n leier selfvertroue.√
- 'n Positiewe ingesteldheid is krities belangrik vir goeie leierskap√ omdat goeie leiers taakgerig sal bly ondanks moeilike omstandighede/uitdagings.√
- Suksesvolle werknemers en leiers het 'n konstante werksywer√ en bereik meestal persoonlike/professionele sukses.√
- Leiers met 'n positiewe houding weet√ daar is altyd nog iets om te leer/ruimte om te groei.√
- Enige ander relevante antwoord wat met die rol van persoonlike ingesteldheid in suksesvolle leierskap verband hou.

Maks (6)

BESIGHEIDSROLLE

5.5 5.5.1 Redes vir konflik in die span

- Tekort aan hulpbronne ✓
- Onregverdige werkslading ✓
- Swak bestuursbesluite ✓
- Baie hoë spanningsvlakke ✓
- Persoonlike verskille ✓

NOTA: Merk net konflik wat in die scenario voorkom (3)

5.5.2 Maniere waarop besighede moeilike mense/persoonlikhede kan hanteer

Opsie 1

- Kry perspektief by ander wat dieselfde tipe situasie ondervind het om in staat te wees om moeilike werknemers te hanteer. ✓✓
- Wees so pro-aktief as moontlik aangesien personeelprobleme deel van die bestuurder se verantwoordelikhede is. ✓✓
- Gereelde vergaderings met toesighouers/departementshoofde kan help om moeilike/probleemgedrag te identifiseer. ✓✓
- Vra iemand in 'n gesagsposisie vir sy/haar insette oor die situasie. ✓✓
- Identifiseer die soort persoonlikheid wat die probleem veroorsaak. ✓✓
- Ontmoet moeilike werknemers privaat sodat daar geen steurnisse deur ander werknemers/sake is nie. ✓✓
- Maak intensies en redes vir optrede bekend sodat die moeilike persoon/persone gemaklik kan voel. ✓✓
- Werknemers moet ingelig word oor watter spesifieke gedrag aanvaarbaar is deur besonderhede te gee oor wat verkeerde/onaanvaarbare gedrag is. Hulle moet ook die geleenheid kry om hul gedrag te verduidelik. ✓✓
- 'n Sperdatum moet bepaal word vir die verbetering van swak/moeilike gedrag. ✓✓
- Die sperdatum moet met die moeilike werknemer bespreek word en sy/haar vordering moet voor die spertyd gemoniteer/geassesser word. ✓✓
- Riglyne vir verbetering moet voorsien word. ✓✓
- Moenie die persoon oordeel nie; probeer om sy/haar intensies te verstaan en waarom hy/sy so optree. ✓✓
- Hou kommunikasiekanale oop. Moedig werkers aan om hul griewe met die bestuur te bespreek. ✓✓
- Bou goeie verhoudings deur persoonlike bande met kollegas te hervestig in plaas van om op e-posse, boodskappe en sosiale media te steun. ✓✓
- Help moeilike werknemers om realisties te wees oor die taak wat voorlê. ✓✓
- Bly kalm en in beheer van die situasie sodat die persoon so ver gekry kan word om saam te werk. ✓✓
- Behandel mense met respek, ongeag of hulle bekwaam is of nie. ✓✓
- Soms mag dit nodig wees om te ignoreer en slegs die moeilike persoon te monitor. ✓✓

- Identifiseer en voorsien 'n toepaslike ondersteuningsprogram om swakhede aan te spreek. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord rakende maniere waarop die besigheid moeilike persone/persoonlikhede kan hanteer.

Maks (8)**Opsie 2 (Verskillende persoonlikhede)**

SOORT PERSOONLIKHEID	STRATEGIE OM PERSOON TE HANTEER
Klaers ✓	<ul style="list-style-type: none"> • Luister na die klagte maar moet dit nie erken nie. ✓ • Onderbreek die situasie en beweeg so vinnig moontlik na die probleemoplossingsproses. ✓
Besluitloses ✓	<ul style="list-style-type: none"> • Lei hulle deur alternatiewe. ✓ • Bly in beheer en beklemtoon die belangrikheid om 'n besluit te neem. ✓ • Help hulle om 'n besluit te neem om die probleem op te los. ✓
Stem saam met alles ✓	<ul style="list-style-type: none"> • Wees ferm en moenie toelaat dat hulle beloftes maak wat hulle nie kan uitvoer nie. ✓ • Volg hul optrede op. ✓

Negatiewes ✓	<ul style="list-style-type: none"> • Wees ferm en moenie dat hulle jou by hul negatiewiteit intrek nie ✓ • Luister na hulle, maar moenie met hulle saamstem nie ✓
Sogenaamde kenners ✓	<ul style="list-style-type: none"> • Bly ferm en selfgeldend. ✓ • Moet hulle nie beskuldig dat hulle verkeerd is nie en moenie in hul speletjie vasgevang word nie. ✓ • Maak seker dat jy jou feite ken. ✓
Stilles ✓	<ul style="list-style-type: none"> • Moenie namens hulle antwoord nie ✓ • Wat geduldig vir hul antwoorde ✓ • Moedig hulle aan om insette te lewer ✓ • Beperk die tyd vir besprekings. ✓
Aggressiewes ✓	<ul style="list-style-type: none"> • Laat hulle toe om te praat en stoom af te blaas ✓ • Bly ferm, maar moenie aanvallend wees nie. ✓ • Moenie toelaat dat hulle aggressief teenoor ander optree nie

- LET WEL:**
1. Ken 'n maksimum van **DRIE (3)** punte toe vir die identifisering van persoonlikheid sonder 'n strategie.
 2. Ken **TWEE (2)** punte toe vir strategie genoem sonder om na persoonlikheid te verwys. Gee veral aandag aan oorvleueling van strategieë.

Maks (8)

5.6 Belangrikheid van spandinamika-teorieë

- Spandinamika-teorieë verduidelik ✓ hoe doeltreffende spanne werk. ✓
- Besighede kan take toeken ✓ volgens die rolle van spanlede. ✓
- Spanlede kan hul beste prestasie/werk lewer ✓ as take volgens hul vermoëns/vaardighede/belangstellings/persoonlikhede toegeken word. ✓
- Spanlede met dieselfde sterkpunte ✓ kan meeding vir spantake/verantwoordelikhede wat hul vermoëns/bevoegdhede die beste pas. ✓
- Teorieë kan spanleiers help om die soorte persoonlikhede van spanlede beter te verstaan ✓ sodat take meer effektief toegeken kan word. ✓
- Konflik kan verminder word ✓ wanneer spanlede verskillende rolle/take uitvoer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die belangrikheid van spandinamika-teorieë vir beter spanprestasie verband hou.

Maks (8)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

5.7 5.7.1 Interne werwing ✓✓

(2)

5.7.2 Bronne van eksterne werwing

- Advertering van poste in koerante en webtuistes ✓
- Werwingsagentskappe ✓
- Kampuswerwing (werwing by universiteite) ✓
- Eksterne verwysings (werknemers beveel mense van buite die organisasie aan) ✓
- CV's van die vorige aansoeke ✓

- Enige ander relevante bronne van eksterne werwing.

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE na.

(3)

5.8 Wetlike vereistes van 'n indiensnemingskontrak

- 'n Indiensnemingskontrak is 'n geskrewe ooreenkoms √ tussen die werkgewer en die werknemer. √
- Dit is 'n regsgeldige dokument √ alhoewel sekere aspekte in die kontrak onderhandelbaar is. √
- Die mag nie bepalings insluit √ wat teenstrydig met die WBD is nie. √
- Betrokke partye √ moet kontraktuele kapasiteit hê. √
- Beide die werknemer en die werkgewer moet tevrede wees √ met die voorwaardes in die indiensnemingskontrak. √
- Nie die werkgewer of die werknemer mag eensydige √ veranderinge aan die kontak aanbring nie. √
- Dit moet 'n gedragskode en/of etiese kode √ vir werknemers insluit. √
- Spesifieke besonderhede van die werk/vergoedingspakket √ moet duidelik in die kontrak aan die werknemer verduidelik word. √
- Die menslike hulpbronnebestuurder moet die terme en voorwaardes √ van die dienskontrak aan die werknemers verduidelik, indien nodig. √
- Die diensvoorwaardes/pligte/verantwoordelikhede √ van werknemers moet duidelik uiteengesit word. √
- Dit moet stipuleer wat die werknemer sal ontvang √ in terme van voordele en arbeidswetgewing. √
- Alle besigheidsbeleide/prosedures/dissiplinêre kodes/gedragskodes √ moet deel van die dienskontrak wees. √
- Wergewers moet werknemers toelaat om deur die diensvoorwaardes en die gedragskode te lees √ voordat hulle die kontrak onderteken. √
- Nuwe werknemers mag ook regskenners raadpleeg √ om hulle te help om die terme en voorwaardes van die kontrak te verstaan. √
- Enige ander relevante antwoord rakende die wetlike vereistes van 'n indiensnemingskontrak.

Maks (10)

[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
Vraag	Punte
5.1	10
5.2	4
5.3	12
5.4	4
5.5	8
5.6	7
5.7	5
5.8	10
TOTAAL	60

TOTAAL AFDELING B: 180

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

- Die VBW is ingestel om ekonomiese ongelykhede van die verlede reg te stel. ✓
- Hierdie wet raak verbruikers/kopers in Suid-Afrika. ✓
- Dit bevorder sosiale/ekonomiese welvaart van verbruikers in Suid-Afrika. ✓
- Die wet hou implikasies in vir alle ondernemings in Suid-Afrika. ✓
- Verbruikers word beskou as diegene wat goeie en dienste ontvang. ✓
- Enige ander relevante feit rakende die VBW

(2 x 1) (2)

7.2 Doel van die Verbruikersbeskermingswet (VBW)

- Die wet poog om 'n regverdige/bereikbare en volhoubare plek te skep waar mense hul produkte kan verkoop. ✓✓
- Daar word nasionale standaarde geskep om verbruikers te beskerm. ✓✓
- Riglyne word daargestel vir beskikbaarstelling van inligting en om onregverdige besigheidspraktyke te verhoed. ✓✓
- Poog om verantwoordelike verbruikers gedrag teweeg te bring. ✓✓
- Bevorder daarstelling van wette om verbruikerstransaksies en ooreenkomste te reguleer. ✓✓
- Skep die platform vir die stigting van die Nasionale Verbruikerskommissie. ✓✓
- Sorg dat verbruikers toegang het tot die nodige inligting om ingeligte besluite te neem. ✓✓
- Bevorder die regte van voorheen benadeelde verbruikers. ✓✓
- Verseker dat verbruikers nie mislei/verkul word deur verskaffers van goedere/dienste nie. ✓✓
- Verseker die veiligheid van verbruikers deurdat hulle beskerm word van onveilige produkte/dienste. ✓✓
- Vestig 'n kultuur van verbruikersregte en verantwoordelikhede. ✓✓
- Bemagtig verbruikers met die nodige ondersteuning indien hulle regte geskend word. ✓✓
- Beskerm verbruikers teen gewetenlose besighede soos "fly-by-night franchisors". ✓✓
- Beskerm verbruikers teen kontrakte wat onregverdige voorwaardes insluit. ✓✓
- Maak voorsiening vir die oplos van geskille tussen 'n verbruiker en 'n verskaffer op 'n regverdige wyse. ✓✓
- Enige ander relevante feit rakende die doel van die VBW.

Maks (10)**7.3 Verbruikersregte****7.3.1 Reg tot vrye keuse** ✓✓

Verbruikers het die reg om:

- Verskaffer te kies ✓ en produkte van hul keuse. ✓
- Pryse van produkte te vergelyk ✓ om die beste kopie te maak. ✓
- Nie goedere te aanvaar ✓ wat nie dieselfde is as die monster nie.
- Hernu/kanselleer ✓ van vaste kontrakte. ✓
- 'n Geskrewe ✓ kwotasie/kosteberaming te ontvang. ✓
- Enige ander relevante feit rakende die vryheid van keuse

Submaks (4)

7.3.2 Reg tot privaatheid en vertroulikheid√√

- Verbruikers het die reg om ongewenste direkte bemarking √ te weier/stop.√
- Hulle kan beswaar maak √ teen ongewenste advertensie e-posse.√
- Hulle het die reg om beswaar te maak √ teen die verspreiding van hul persoonlike inligting. √
- Enige ander relevante feit oor privaatheid Submaks (4)

7.3.3 Reg tot eerlike en regverdige transaksies√√

- Verskaffers mag nie die verbruiker dwing √ fisies of op 'n ander wyse nie.√
- Verskaffers mag nie valse √ of misleidende inligting gee nie.√
- Besighede mag nie piramideskemas √ of kettingbriewe gebruik nie.√
- Besighede mag nie hul produk/diens "ooraanbied" √ en dan die ooreenkoms nie nakom nie.√
- Enige ander relevante feit rakende regverdige transaksies Submaks (4)

7.3.4 Reg tot inligting oor produkte of ooreenkomste√√

- Kontrakte en ooreenkomste √ moet in eenvoudige taal opgestel word.√
- Besighede moet alle pryse vertoon √ inklusief van alle kostes.√
- Klante kan versoek om die grootmaatpryse te kry √ van die betrokke produk.√
- Indien daar twee pryse op 'n produk vertoon word,√ moet die verbruiker die laer prys betaal.√
- Etiketete moet op produkte verskyn √ wat volle inligting bevat.√
- Enige ander relevante feit oor die reg tot inligting. Submaks (4)

7.3.5 Reg tot regverdige/billike bemarking/promosie√√

- Besighede moet nie die verbruikers mislei √ oor pryse, gebruike, voordele ens. nie.√
- Verbruikers mag aankope kanselleer van direkte bemarking √ tydens 'n vyf-dag afkoelperiode.√
- Alle inligting soos die land van vervaardiging, vervaldatum, bestanddele √ moet duidelik gemeld word op die etiket.√
- Enige ander relevante feit rakende advertensies en promosies Submaks (4)

7.3.6 Reg tot veilige en kwaliteit produkte√√

- Verbruikers het die reg om aan te dring √ op goeie kwaliteit en dienste.√
- Hulle het die reg om foutiewe produkte terug te gee √ binne ses maande na aankope.√
- Verbruikers is geregtig √ op 'n geskrewe waarborg.√
- Enige ander relevante feit rakende kwaliteit van produkte Submaks (4)

7.3.7 Reg op aanspreeklikheid van verskaffers√√

- Verbruikers het die reg om beskerm te word √ met bêrekoop ooreenkomste.√
- Besighede moet kredietkoepons √ en voorafbetaalde ooreenkomste honoreer.√
- Enige ander relevante feit rakende die aanspreeklikheid van verbruikers Submaks (4)

7.3.8 Reg op regverdige en billike voorwaardes en bepalinge

- Besighede moet geskrewe notas en klousules verskaf √ oor sake wat verbruikersregte beperk.√

- Besighede mag nie produkte verkoop √ teen onregverdige pryse nie.√
- Enige ander relevante feit rakende billike voorwaardes en bepalings

Submaks (4)

7.3.9 Reg op gelykheid in die verbruikersmark√√

- Besighede mag nie die verkoop van goedere/dienste √ beperk tot seker verbruikers nie.√
- Kwaliteit van goedere mag nie verskil √ vir verskillende verbruikers nie.√
- Besighede mag nie verskillende pryse vra aan verskillende verbruikers √ vir dieselfde goedere of dienste nie.√
- Daar mag geen diskriminasie wees √ vir dieselfde goedere/diens in verskillende plekke nie.√
- Enige ander relevante reit rakende gelykheid indie verbruikersmark

Submaks (4)

Puntetoekenning by regte

Reg (2)
Bespreking (2)
Maks (16)

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

7.4 Impak van VBW op besighede

Positief/voordele

- Dit stel besighede in staat om dispute regverdig op te los √ deur gebruik te maak van die Nasionale Verbruikerskommissie/nywerheids ombudsman. √
- Besighede kan 'n goeie beeld opbou √ wanneer hulle verseker dat die verbruiker se regte nie geskend word nie.√
- Hulle mag beter klanteloyaliteit verwerf √ as hulle voldoen aan die VBW.√
- Besighede sal nie somer in regsgedinge beland √ as hulle nie verbruikersregte skend nie.√
- Besighede kan ook beskerm word √ indien hulle die verbruiker is.√
- Hulle word beskerm √ teen oneerlike mededingers.√
- Verhoed groter ondernemings √ om klein ondernemings te ondermyn.√
- Enige ander relevante feit rakende voordele van VBW.

EN / OF

Negatief/Nadele

- Besighede moet produkte vervang/geld terug gee binne ses maande √indien dit foutief is.√
- Besighede moet meer inligting verskaf √ oor hul produkte.√
- Vertroulike inligting mag uitlek √ aan mededingers.√
- Verbruikers mag kanse vat √ as hulle produkte terug bring wat nie foutief is nie.√
- Die prosesse en prosedures wat die VBW vereis √ kan tydrowend en duur wees.√
- Besighede mag voel dit is 'n onnodige las √ om al die wetlike prosedures na te kom.√
- Boetes vir die nie-nakoming van die wet √ is soms baie hoog.√

- Die personeel moet ten volle opgelei word oor die wet √ en dit bring ekstra kostes mee.
- Baie van die besigheidsdokumente moet aangepas/herontwerp √ word aangesien die verbruiker die reg het om dit in 'n verstaanbare taal te kry.√
- Administratiewe koste verhoog,√ indien dokumente aangepas moet word tot die nodige formaat.√
- Besighede moet ekstra versekering uitneem √ teen eise van verbruikers.√
- Verskaffingsketting bestuur van voorraadvlakke moet verander, √ aangesien verbruikers geregtig is op vervanging binne ses maande.√
- Informatietegnologie-sisteme moet verbeter √ aangesien die handelaar moet boekhou van produkte om te kan rapporteer aan die Nasionale Verbruikerskommissie.√
- Enige ander relevante feit rakende die nadele van die VBW.

Maks (12)**7.5 Praktiese maniere om te voldoen aan die VBW**

- Vertoon alle produkte wat te koop is se pryse. √√
- Dra sorg dat alle produkte/dienste dieselfde standard het. √√
- Voldoen aan die wetlike vereistes wat gestel word. √√
- Vertoon die besigheid se naam op alle dokumentasie van die besigheid. √√
- Alle ooreenkomste moet voorsiening maak vir 'n vyf-dag afkoelperiode. √√
- Sorg dat volledige inligting oor alle aspekte op etikette vertoon word bv. inhoud, veiligheid, ens. √√
- Gesamentlike verpakking moet tot voordeel van die verbruiker wees bv. 'n selfoon en 'n tablet teen 'n spesiale prys. √√
- Voorsien die nodige opleiding vir personeel oor die VBW. √√
- Implementeer maatreëls wat voorsiening maak vir klagtes soos 'n klagtebussie. √√
- Enige ander relevante feit rakende praktiese maniere om te voldoen aan VBW.

Maks (8)**7.6 Slot**

- Die VBW dwing besighede en die verbruiker om verantwoordelik op te tree.
- Indien besighede nie voldoen aan die wetlike vereistes nie, kan daar geregtelike stappe gedoen word.
- Enige ander relevante slor oor VBW.

Maks (2)
[40]

ONTLEDING VAN PUNTE		
BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	Maks 32
Doel van VBW	10	
Verbruikersregte	16	
Impak van VBW	12	
Nakoming van wet	8	
Slot	2	
INSIG		8
Uitleg	2	
Analise	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid	2	
TOTAAL		40

VRAAG 8: BESIGHEIDSROLLE**8.1 Inleiding**

- Besighede en hulle gemeenskappe is interafhanklik van mekaar en die een kan nie sonder die ander een funksioneer nie. ✓
- Die onderlinge afhanklikheid kan verbeter as besighede en gemeenskappe hulle sosiale verantwoordelikheid besef. ✓
- 'n Besigheid met verantwoordelikheid kan 'n bydrae tot die opheffing van die gemeenskap lewer. ✓
- KMV/KSV verbeter die lewenswyse en -gehalte van hul menslike hulpbronne
- en hul omgee vir die omgewing deur te verseker dat hulle die mees effektiewe en volhoubare bronne het. ✓
- Besighede is korporatiewe burgers en het daarom 'n verantwoordelikheid jeens die samelewing. ✓
- KMI/KSI is 'n komponent van KMV/KSV, waar maatskaplike/sosiale verantwoordelikheid die bedoeling is en maatskaplike/sosiale belegging die aksie is. ✓
- Deur KMV/KSV programme kan besighede fokus op die drie hoof fokuspunte ('triple bottom line'), wat verwys na generering van wins, opheffing/ ondersteuning die mense en hulle gemeenskappe en die bewaring van die omgewing/planeet. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat met sosiale verantwoordelikheid, KMV, KMI en drievoudige sleutelaspekte verband hou.

Maks. (2)**8.2 KMV en KMI****Korporatiewe sosiale/maatskaplike verantwoordelikheid/KMV**

- Die manier waarop 'n besigheid eties en moreel bedryf word ✓ ten opsigte van hul gebruik van menslike, fisiese en finansiële hulpbronne. ✓
- 'n Verpligting van die besigheid om die welsyn van al die belanghebbendes te beskerm/bevorder, ✓ wat 'n belang in die besigheid het of deur die besigheid geraak word. ✓
- 'n Verpligting van 'n besigheid om goeie langtermyn doelwitte ✓ vir die gemeenskap na te streef. ✓
- Verwys na strategieë wat deur besighede gebruik word ✓ om verantwoordelikheid te neem vir hulle impak op die gemeenskap en die omgewing. ✓
- Dit is nie 'n enkele aksie nie, ✓ maar eerder 'n besigheid se benadering tot handeldryf en wat alle besluitneming lei/rig. ✓
- Ondernemings bestuur hulle sake-bedrywighede in so 'n manier ✓ dat dit nie belanghebbendes op 'n negatiewe manier beïnvloed nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid verband hou.

Submaks. (4)**Korporatiewe maatskaplike belegging/investering/KMI/KSI**

- Verwys na die bydrae wat die maatskappy lewer om die gemeenskap op te hef, te ontwikkel en om probleme in die gemeenskap op te los.
- Verwys na enige projek wat 'n organisasie ekstra onderneem, ✓ en nie deel vorm van normale sake-aktiwiteite en wat ook nie direk gerig is op winsvermeerdering nie. ✓
- Programme ✓ wat tot voordeel van gemeenskappe en/of die omgewing sal wees, en waarin tyd, vaardighede, kennis en geld belê is. ✓

- Enige ander relevante antwoord wat met korporatiewe maatskaplike belegging/ investering verband hou.

Submaks. (4)

Maks. (8)

8/3 Verband tussen drievoudige sleutelaspekte ('triple bottom line') en maatskaplike/sosiale/verantwoordelikheid

Profyt/Wins/Ekonomies √√

- Drievoudige sleutelaspekte beteken dat besighede nie net op wins moet fokus nie/hef van hoër pryse nie, √ maar ook in KMI/KSI-projekte te belê. √
- Besighede behoort nie wins te maak √ ten koste van die gemeenskap nie. √
- Enige ander relevante antwoord wat die verband tussen profyt (wins) en sosiale verantwoordelikheid aandui.

Hoofpunt (2)

Verduideliking (2)

Submaks. (4)

Persone/Sosiaal/Maatskaplik √√

- Sakebedrywighede behoort nie 'n negatiewe impak √ op mense/werknemers/klante te hê nie/mag nie uitgebuit word nie. √
- Besighede behoort betrokke te raak/belê in volhoubare gemeenskaps-programme/ projekte √ tot voordeel/opheffing van gemeenskappe. √
- Verbeter die lewensstyl/lewenskwaliteit √ van hulle menslike hulpbronne/werknemers. √
- Enige ander relevante antwoord wat die verband tussen persone en sosiale verantwoordelikheid aandui.

Hoofpunt (2)

Verduideliking (2)

Submaks. (4)

Planeet/Omgewing √√

- Besighede behoort nie natuurlike hulpbronne uit te put/omgewing te beskadig √ vir produksiedoeleindes nie. √
- Hulle kan energie-besparende/omgewingsvriendelike √ produkte/programme ondersteun. √
- Herwin/Hergebruik afval materiaal √ bv. verpakking van herwinde materiaal. √
- Enige ander relevante antwoord wat die verband tussen planeet en sosiale verantwoordelikheid aandui.
- Enige ander relevante antwoord wat die verband tussen drievoudige sleutelaspekte en maatskaplike/sosiale/ verantwoordelikheid duidelik bespreek.

Hoofpunt (2)

Verduideliking (2)

Submaks. (4)

Maks. (12)

LET WEL: Die verband behoort duidelik te wees in elk van die drie P's (persone, planeet en profyt [wins]).

8.4 Impak van KMV in besighede

Positiewe/Voordele

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

EN/OF

Negatiewe/Nadele

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

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

Maks. (16)

8.5 Maniere waarop die KMI projekte aan die gemeenskap kan bydra

- Vrygewige bydrae aan NRO'e/Besighede kan komberse aan ouetehuse/weeshuise skenk/bestuur sopkombuise. √√
- Betrokke by gemeenskapsvoorigting/-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 enterpreneursvaardighede/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 VYF (5) 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.**
 3. **Ken slegs EEN (1) punt toe vir kort/eenwoord-antwoorde.**

Maks. (10)

8.6 Gevolgtrekking/Slot

- Ten spyte van uitdagings, neem besighede hulle maatskaplike verantwoordelikheid baie ernstig op en dra positief tot gemeenskappe en die samelewing by. √√
- Suksesvolle KMI programme sal die algemene lewenstandaard verbeter. √√

- KMI programme sal 'n positiewe bydrae maak as dit strategies beplan word en daar nie slegs goedere lukraak uitgedeel/versprei word nie. √√
- Korporatiewe maatskaplike/sosiale verantwoordelikheid is 'n verpligting wat deur wetgewing vereis word en beide besigheid en die samelewing kan bevoordeel. √√
- KMV/KSV-programme en KMI/KSI-projekte kan besighede die geleentheid gee om mense se lewens op baie wyses te beïnvloed. √√
- Besighede gebruik KMV/KSV-programme en KMI/KSI-projekte om aan wetgewing en etiese kodes te voldoen. √√
- Drievoudige sleutelaspekte laat besighede toe om die impak van hul bedrywighede op persone, wins en die planeet te oorweeg.
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met sosiale verantwoordelikheid, KMV, KMI en drievoudige sleutelaspekte.

**Maks. (2)
[40]**

UITEENSETTING VAN PUNTE		
BESONDERHEDE	MAKS	TOTAAL
Inleiding	2	Max 32
KMV en KMI	8	
Verband tussen drievoudige sleutelaspekte ('triple bottom line') en maatskaplike/sosiale/verantwoordelikheid	12	
Impak van KMV in besighede	16	
Maniere waarop KMV projekte 'n bydrae maak	10	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Uitleg	2	
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
TOTAAL		40

VRAAG 9: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (TGB)

9.1 INLEIDING

- Topbestuur is uiteindelik verantwoordelik vir die gehalte van werkverrigting. √
- Die senior uitvoerende bestuur moet in staat wees om alle besigheids-funksies te lei en te bestuur om die gehalte van werkverrigting te verbeter. √
- Elkeen wat in die besigheid werksaam is, speel 'n rol in die verwesenliking van die doelwit van gehalte van werkverrigting. √
- Enige ander relevante inleiding rakende die gehalte van werkverrigting binne die besigheid/Totale Gehaltebestuur (TGB).

(Enige 2 x 1) (2)

9.2 Konsepte

9.2.1 Gehalteversekering

- Tydens hierdie proses word verseker dat foute ✓ gedurende die produksieproses vermy word. ✓
- Dit sluit in die neem van stappe ✓ om te voorkom dat daar defekte is/foute gemaak word. ✓
- Verseker dat beheermaatreëls ✓ behoorlik geïmplimenteer word. ✓
- Enige ander relevante antwoord rakende gehalteversekering

Submaks (4)

9.2.2 Gehaltebestuur

- Die tegnieke en toerusting om die produk te ontwerp en die kwaliteit te verbeter, ✓ die diens van 'n stelsel/sisteem om te verseker dat die eindverbruiker van 'n betroubare produk en 'n doeltreffende diens gewaarborg kan word. ✓
- Toerekenbaarheid/verantwoordelikheid ✓ in elk van die besigheidsfunksies. ✓
- Strewe om die bestaande lewering van produkte en dienste ✓ te verbeter. ✓
- Enige ander relevante antwoord rakende gehaltebestuur

Submaks (4)

9.2.3 Gehaltebeheer

- Die proses waartydens verseker word dat produkte van hoë gehalte ✓ deurlopend vervaardig word. ✓
- Kontroleer grondstowwe, werknemers, werkgewers, masjienerie, vakmanskap en produkte ✓ om te verseker dat hoë standaard gehandhaaf word. ✓
- Enige ander relevante antwoord rakende gehaltebeheer

Submaks (4)

Maks (12)

9.3 Komponente van die BDKH-model (PDCA)

- Identifiseer 'n aspek wat verbeter kan word ✓ en ontwikkel 'n plan om dit te doen. ✓
- Implementeer die plan ✓ op klein skaal. ✓
- Assesseer ✓ of die plan werk. ✓
- Implementeer die plan ✓ op groot skaal. ✓
- Beplan, Doen, Kontroleer/ontleed en Tree Op indien nodig. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord rakende die komponente van die BDKH-model.

Maks (8)

9.4 Impak op besighede

TGB Elemente	GROOT BESIGHEDE
Deurlopende vaardigheidsontwikkeling	<p>Positiewe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groot besighede het 'n Menslike Hulpbronaafdeling √ wat op vaardigheidsopleiding en –ontwikkeling fokus. √ • Menslike hulpbronnkundiges √ verseker dat opleidingsprogramme relevant is vir die verbetering van kliënte tevredenheid. √ <p style="text-align: center;">EN/OF</p> <p>Negatiewe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opgeleide werknemers mag die besigheid verlaat √ nadat hulle meer vaardighede aangeleer het. √ • Werkers wat nie erkenning vir opleiding ontvang nie, √ kan gedemotiveerd wees. √ <p>Enige ander relevante positiewe of negatiewe rakende deurlopende vaardigheidsontwikkeling op groot besighede.</p> <p style="text-align: right;">Submaks (6)</p>

Totale kliënte tevredenheid	<p>Positiewe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groot besighede kan 'n kliëntediens departement √ bekostig √ • Die kliëntediens departement √ fokus op kliënte tevredenheid. √ <p style="text-align: center;">EN/OF</p> <p>Negatiewe</p> <ul style="list-style-type: none"> • In groot besighede is daar beperkte persoonlike kontak √ met kliënte. √ • Kliënte tevredenheidsopnames √ word gebruik en dit is 'n duur proses. √ <p>Enige ander relevante positiewe of negatiewe rakende totale kliënte tevredenheid op groot besighede.</p> <p style="text-align: right;">Submaks (6)</p>
------------------------------------	--

9.5 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 werksonderbrekings. ✓
- Besighede mag dalk nie in staat wees om die nodige veranderinge te maak ✓ om die behoeftes van die klante te bevredig nie. ✓
- Die reputasie van die besigheid ✓ kan skade lei as gevolg van foutiewe produkte. ✓
- Beleggers kan hul beleggings onttrek ✓, indien daar 'n afname in winste is. ✓
- Swak publisiteit ✓ as gevolg van lae gehalte produkte. ✓
- Afname in verkope ✓ omdat terugsendings van ontevrede klante verhoog. ✓
- Indien besighede klante verloor, ✓ kan dit tot bankrotskap/sluiting van die besigheid aanleiding gee. ✓
- Hoë personeelomset ✓ as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling. ✓
- Ongedokumenteerde gehaltebeheerstelsels/-prosesse ✓ kan lei tot foute of afwykings in voorafbepaalde gehaltestandaarde. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe invloed as gevolg van swak geïmplementeerde TGB verband hou.

Maks (10)**9.6 Gevolgtrekking**

- Die gehalte van werkverrigting van besigheidsfunksies speel 'n belangrike rol om te verseker dat kliënte tevrede is. ✓✓
- Deurlopende verbetering van prosesse en sisteme verseker dat besighede op die hoogte van huidige ontwikkelinge in besighede is. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking rakende die gehalte van werkverrigting binne die bogenoemde besigheidsfunksies.

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

ONTLEDING VAN PUNTE			
BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL	
Inleiding	2	Maks 32	
Konsepte	12		
PDCA-model	8		
Deurlopende vaardigheidsontw.	6		Maks 16
Totale kliente tevreedenheid	6		
Spanwerk	6		
TGB swak geïmplementeer	10		
Slot	2		
INSIG			
Uitleg	2		
Analise	2		
Sintese	2		
Oorspronklikheid	2		
TOTAAL		40	

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