



Province of the  
**EASTERN CAPE**  
EDUCATION



# **NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**JUNIE 2022**

**BESIGHEIDSTUDIES V1  
NASIENRIGLYN**

**PUNTE: 150**

---

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 26 bladsye.

---

## NOTAS AAN NASIENERS

### 1. INLEIDING

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

- (a) Regverdigheid, konsekwenheid en betroubaarheid in die nasienstandaard
- (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

- 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 nasienriglyn 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 nasienriglyn gegee word
  - Uit 'n ander betroubare 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 deur kandidate verskaf, wat verband hou met 'n spesifieke vraag 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 'Submaks' word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.
- 6. Die doel daarvan om punte aan die regterkant te omkring (gelei deur 'maks' in die uiteensetting van die punte) is om konsekwenheid en akkuraatheid te verseker met die nasien van die skrifte en modereringsproses.
- 7. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotale, soos aangedui by die toekenning van punte. Dit moet deur 'maks' in die nasienriglyn 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 en die antwoorde relevant en met die vraag verband hou.

9. Korrekte nommering van antwoorde van vrae of subvrae in AFDELING A en B word sterk aanbeveel. Indien die nommering verkeerd is, volg die volgorde van die kandidaat se antwoorde. Kandidate sal gepeenaliseer word, indien laasgenoemde nie duidelik is nie.
10. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n 'H'.
11. Die verskil tussen 'evalueer' en 'kritiese evaluering' kan soos volg verduidelik word:
  - 11.1 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.] ✓
  - 11.2 Wanneer 'kritiese evaluering' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem. In hierdie geval word van kandidate ook verder verwag om hulle antwoorde te ondersteun met dieper insig, bv. 'COIDA verminder tyd en koste ✓ wat spandeer word op lang siviele hofgedinge, ✓ want die werkgewer sal nie verantwoordelik wees om vergoeding aan die werknemer te betaal as beserings opgedoen is tydens werksure nie, solank as wat die besigheid kan bewys dat hy nie agterlosig was nie.' ✓

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

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

Kognitiewe werkwoorde, soos:

- 12.1 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.
  - 12.2 Definieer, beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, onderskei/toon vaardighede, differensieer, vergelyk, tabuleer, ontwerp, analiseer, 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.
13. Sien slegs die EERSTE antwoord na waar kandidate meer as een antwoord in AFDELING B en C gee waar slegs een antwoord gevra 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 nie-nagesiende gedeelte te trek of gebruik die word 'Kanselleer'.

**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 gespesifiseer word, vrae wat vereis dat kandidate moet 'beskryf/bespreek/verduidelik', kan dit soos volg nagesien word:

- Feit 2 punte (of soos aangedui in die nasienriglyn)
- Verduideliking 1 punt (twee punte sal in AFDELING C toegeken word)

Die 'feit' en 'verduideliking' word apart in die nasienriglyn 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 nasienriglyn 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	<b>Maksimum: 32</b>
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	<b>8</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

15.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg	Is daar 'n inleiding, paragrafe en 'n gevolgtrekking?	2
Analise en interpretasie	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 gids hieronder: 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? Opsie 1: <b>Slegs relevante feite: 2 punte (Geen '-S')</b> Waar 'n kandidaat 50% of meer (twee tot vier subvrae) van die vraag met slegs relevante feite beantwoord het, verskyn geen '-S' in die linkerkantlyn nie. Ken die maksimum van TWEE (2) punte vir sintese toe. Opsie 2: <b>'n Paar relevante feite: 1 punt (Een '-S')</b> Waar 'n kandidaat minder as 50% (slegs een subvraag) 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: <b>'n Paar relevante feite: 1 punt (Een '-S')</b> Waar 'n kandidaat VIER subvrae beantwoord, maar een/twee/drie subvrae met geen relevante feite; verskyn een '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt vir sintese toe. Opsie 4: <b>Geen relevante feite: 0 punte (Twee '-S')</b> Waar 'n kandidaat minder as 50% (slegs een sub-vraag) van die vraag met geen relevante feite beantwoord het nie, verskyn twee '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n NULPUNT vir sintese toe.	2
Oorspronklikheid	Is daar bewyse van voorbeelde gebaseer op aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings?	2
<b>TOTAAL VIR INSIG:</b>		<b>8</b>
<b>TOTALE PUNTE VIR FEITE:</b>		<b>32</b>
<b>TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32):</b>		<b>40</b>

- LET WEL:**
1. **Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat herhaal word uit die inleiding en gevolgtrekking nie.**
  2. **Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde INLEIDING en GEVOLGTREKKING nie voorkom nie.**
  3. **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 aan die einde van die voorgestelde antwoord/nasienriglyn vir elke vraag aangedui.
- 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, maar lees verder vir oorspronklikheid 'O'.
- 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	<b>32 (maks.)</b>
S	<b>2</b>
A	<b>2</b>
S	<b>2</b>
O	<b>2</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

- 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-UIEENSETTING aan die einde van elke vraag.)
- 15.8 Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/interpreteer, kry hy/sy steeds punte vir die uitleg.
- 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 nasienriglyne.
- 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 van November 2015 sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon word nie. Punte (✓) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie, ✓ waar ondernemings poog om nuwe produkte in bestaande markte bekend te stel.' ✓
- Dit sal deur die aard en konteks van die vraag, sowel as die kognitiewe werkwoord wat gebruik is, gelei word.
- 15.11 Met ingang van 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    D √√  
       1.1.2    A √√  
       1.1.3    C √√  
       1.1.4    A √√  
       1.1.5    B √√
- (5 x 2)    (10)

- 1.2    1.2.1    leerlingskap √√  
       1.2.2    SSGB √√  
       1.2.3    strategie evaluering √√  
       1.2.4    byvoordele √√  
       1.2.5    gehaltebeheer √√
- (5 x 2)    (10)

- 1.3    1.3.1    C √√  
       1.3.2    H √√  
       1.3.3    I √√  
       1.3.4    G √√  
       1.3.5    B √√
- (5 x 2)    (10)

**TOTAAL AFDELING A:    30**

**UITEENSETTING VAN PUNTE**

VRAAG 1	PUNTE
1.1	10
1.2	10
1.3	10
<b>TOTAAL</b>	<b>30</b>

## AFDELING B

Sien SLEGS die EERSTE TWEE vrae na.

### VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

#### 2.1 Regte van verbruikers soos in die Wet op Verbruikersbeskerming/WVB gestipuleer

- Reg om te kies ✓
- Reg op privaatheid en vertroulikheid ✓
- Reg op regverdige en billike handelspraktyke ✓
- Reg op openbaarmaking en inligting ✓
- Reg op billike en verantwoordelike bemarking ✓
- Reg op billike waarde, goeie gehalte en veiligheid ✓
- Reg op aanspreeklikheid deur verskaffers ✓
- Reg op eerlike, billike en redelike terme en voorwaardes ✓
- Reg op gelykheid in die verbruikersmark ✓

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

**2. Ken slegs punte toe vir verbruikersregte soos hierbo genoem.**

(4 x 1) (4)

#### 2.2 Rol van SOOO's in die ondersteuning van die WVO

- Ontwikkel sektor vaardigheidsplanne binne die raamwerk van die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie. ✓✓
- Stel vaardigheidsontwikkelingsplanne op vir hul spesifieke ekonomiese sektore. ✓✓
- Keur werkplekvaardigheidsplanne en jaarlikse opleidingsverslae goed. ✓✓
- Ken toelaes aan werkgewers, onderwys- en opleidingverskaffers toe. ✓✓
- Betaal toelaes uit aan maatskappye wat aan die vereistes van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling voldoen. ✓✓
- Monitor/Evalueer die werklike opleiding deur diensverskaffers. ✓✓
- Bevorder en vestig leerlingskappe/leerprogramme. ✓✓
- Registreer leerlingskapooreenkomste/leerprogramme. ✓✓
- Voorsien opleidingsmateriaal/-programme vir vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerders. ✓✓
- Voorsien akkreditasie vir vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerders. ✓✓
- Hou toesig oor opleiding in verskillende sektore van die Suid-Afrikaanse ekonomie. ✓✓
- Identifiseer gepaste werkplekke vir praktiese werksondervinding. ✓✓
- Vorder heffings in en betaal toelaes uit soos benodig. ✓✓
- Doen verslag aan die Direkteur-Generaal. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van SOOO's/SETAs in die ondersteuning van die WVO. Maks. (4)

#### 2.3 Intensiewe strategieë

##### 2.3.1 Markontwikkeling ✓✓

(2)



### 2.3.2 Voordele van intensiewe strategieë

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

Maks. (4)

### 2.4 Proses van strategiese bestuur

#### OPSIE 1

- Daar moet 'n duidelike ✓ visie/missiestelling/meetbare/realistiese doelwit in plek wees. ✓
- Identifiseer geleenthede/swakhede/sterk punte/bedreigings ✓ deur 'n omgewings/situasie-analise te doen. ✓
- Instrumente beskikbaar vir omgewingsanalise ✓ kan 'n SSGB-analise/Porter se Vyf Kragte-model/PESTWO-analise/nywerheids-analise-instrument insluit. ✓
- Formuleer alternatiewe strategieë ✓ om op die uitdagings te reageer. ✓
- Ontwikkel (n) aksieplan(ne) ✓ wat die take wat uitgevoer moet word/spertye wat nagekom moet word/bronne wat bekom moet word, moet insluit. ✓
- Implementeer gekose strategieë ✓ deur dit aan alle belanghebbendes deur te gee/besigheidsbronne te organiseer/personeel te motiveer. ✓
- Deurlopende evaluering/monitering/meet van strategieë ✓ om regstellende aksie te onderneem. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die proses van strategiese bestuur verband hou.

OF

#### OPSIE 2

- Hersien/Analiseer/Hertoets ✓ hulle visie-/missie stelling. ✓
- Voer 'n omgewingsanalise ✓ uit deur modelle soos SSGB/PESTWO/Porter se Vyf Kragte-model te gebruik. ✓
- Formuleer 'n strategie, ✓ soos 'n defensiewe/afleggingstrategie. ✓
- Implementeer 'n strategie, ✓ gebruik 'n templaar soos 'n aksieplan. ✓
- Beheer/Evalueer/Monitor die geïmplementeerde strategie ✓ om gapings/afwykings in die implementering te identifiseer. ✓
- Neem regstellende stappe ✓ om te verseker dat doelwitte/doelstellings bereik word. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die proses van strategiese bestuur verband hou.

Maks. (6)

## 2.5 Wetgewing

2.5.1 Wet op Basiese Diensvoorwaardes/WBDV ✓✓ (2)

2.5.2 **Ander optredes wat as nienakoming van die WBDV beskou kan word**

- Verbied werkers om lone/salarisse ✓ met medewerkers te bespreek. ✓
- Voorkom werkers om toegang ✓ tot dienskontrakte te hê. ✓
- Weiering om 'n geldige mediese sertifikaat ✓ van 'n siek werker te aanvaar. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die ander optredes wat as nie-nakoming van die WBDV beskou kan word.

Maks. (4)

## 2.6 Impak van die Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en - siektes

### Positiewes/Voordele

- Bevorder veiligheid ✓ in die werksplek. ✓
- Werknemers dra nie ✓ tot hierdie fonds by nie. ✓
- Eisprosesse ✓ is relatief eenvoudig. ✓
- Skakel tyd en koste ✓ wat op uitgerekte siviele hofgedinge spandeer sou word uit. ✓
- Enige vergoeding aan 'n werknemer/die familie, ✓ is van inkomstebelasting vrygestel. ✓
- Werkgewers word teen finansiële verpligtinge beskerm, indien 'n ongeluk in die werksplek sou plaasvind, ✓ op voorwaarde dat die werkgever nie nalatig was nie. ✓
- Maak besighede meer 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 en nie slegs as werkers beskou nie. ✓
- Dek alle werknemers in die werksplek, ✓ indien albei partye die nodige veiligheidsregulasies in die Wet nakom. ✓
- Skep 'n raamwerk ✓ vir aanvaarbare indiensnemingspraktyke/veiligheidsregulasies. ✓
- Voorsien administratiewe riglyne/meganismes ✓ vir hantering/prosessering van eise. ✓
- Werknemers word finansiële vergoed vir enige besering/gestremdheid ✓ wat sou voortspruit uit die uitvoer van hul pligte in hul werksplek. ✓
- In die geval van dood van 'n werknemer as gevolg van 'n werkverwante ongeluk/siekte, ✓ sal sy/haar afhanklike(s) finansiële steun ontvang. ✓
- Werknemers ontvang mediese bystand ✓ op voorwaarde dat daar geen ander mediese bystand-opsie is nie. ✓/Kan nie mediese bystand eis van dié fonds ✓ en mediese fonds nie. ✓
- Mediese uitgawes/Ander tipes vergoeding word aan werknemers en/of hul gesinne betaal ✓ afhangende van die tipe/erns van die beserings. ✓
- Werkgewers moet 'n maandelikse bedrag aan die Vergoedingsfonds betaal ✓ afhangende van die aantal werknemers/die vlak van risiko waaraan hulle blootgestel is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe impak/voordele van WVBS op besighede verband hou.

EN/OF

**Negatiewe/Nadele**

- Eisprosesse/prosedures ✓ kan tydrowend vir besighede wees. ✓
- Militêre werkers ✓ is nie gedek nie. ✓
- Werkers wat tydelik/permanent in die buiteland werk ✓ is nie gedek nie. ✓
- Werkgewer kan verplig word om swaar boetes te betaal ✓ indien hulle skuldig bevind word aan nalatigheid/veiligheidsmaatreëls wat nie toegepas is nie. ✓
- Implementering van prosesse en prosedures wat deur die Wet vereis word ✓ mag duur wees. ✓
- Prosesse/Prosedures wat deur die Wet vereis word kan duur wees ✓ aangesien papierwerk 'n ekstra administratiewe las op besighede plaas. ✓
- Werkgewer moet al hulle werkers registreer/moet jaarlikse bydraes aan WVBS maak ✓ wat tot kontantvloei-probleme kan lei. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe impak/ nadele van COIDA op besighede verband hou. Maks. (6)

## 2.7 Maniere waarop besighede uitdagings wat die PESTWO ('PESTLE') faktore inhou, kan hanteer

### 2.7.1 Omgewing

- Chemikalieë/Bestanddele moet duidelik op etikette/verpakking aangedui word om kliënte oor moontlike nuwe-effekte/korrekte gebruik van produkte in te lig. ✓✓
- Implementeer koste-effektiewe maatreëls om van mediese afval ontslae te raak. ✓✓
- Herwinningsmaatreëls te implementeer om besoedeling van die omgewing te voorkom/Gebruik verpakking wat herbruikbaar/herwinbaar is. ✓✓
- Enige ander relevant antwoord wat verband hou met die maniere waarop besighede die uitdagings van die omgewingsfaktor as 'n PESTWO ('PESTLE') -element kan hanteer.

Maks. (4)

### 2.7.2 Tegnologiese

- Deurlopende navorsing oor die nuutste beskikbare tegnologie/toerusting op die mark. ✓✓
- Besighede moet bestaande werknemers oplei/nuwe werknemers aanstel om nuwe toerusting te gebruik/in stand te hou. ✓✓
- Vergelyk pryse/Kies geskikte verskaffers vir nuwe toerusting teen redelike pryse. ✓✓
- Besighede moet gereed wees vir aanlyn handel/e-handel. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die maniere waarop besighede die uitdagings van die tegnologiese faktor as 'n PESTWO-element kan hanteer.

Maks. (4)  
[40]

### UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	4
2.2	4
2.3.1	2
2.3.2	4
2.4	6
2.5.1	2
2.5.2	4
2.6	6
2.7.1	4
2.7.2	4
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

### VRAAG 3: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

#### 3.1 Aspekte wat by 'n indiensnemingskontrak ingesluit moet word

- Persoonlike besonderhede van die werknemer. ✓
- Besonderhede van die besigheid/werkgewer, bv. naam/adres, ens. ✓
- Postitel/Posisie. ✓
- Posbeskrywing bv. pligte/werksvoorwaardes. ✓
- Posspesifikasie bv. formele kwalifikasies/bereidwilligheid om te reis. ✓
- Datum van indiensneming/Aanvangsdatum van diens. ✓
- Plek waar werknemer die meeste van sy/haar werkstyd sal deur bring. ✓
- Werksure, bv. gewone tyd/oortyd. ✓
- Vergoeding, bv. weekliks of maandelikse betaling. ✓
- Voordele/Byvoordele/Toelaes. ✓
- Verlof, bv. siek-/kraam-/jaarlikse/aannemingsverlof. ✓
- Werknemer aftrekkings (verplichtend/nie-verplichtend). ✓
- Termyn van die kontrak/Besonderhede van beëindiging. ✓
- Proeftydperk. ✓
- Handtekeninge van beide die werkgewer en werknemer. ✓
- Lys van dokumente wat deel van die kontrak vorm, bv. aanstellingsbrief/gedragskode/etiek-kode. ✓
- Dissiplinêre beleid, bv. reëls en dissiplinêre prosedures vir onaanvaarbare gedrag. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aspekte wat by 'n indiensnemingskontrak ingesluit moet word.

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

(4 x 1) (4)

### 3.2 Rol van die aansoeker tydens die onderhoud

- Groet die onderhoudvoerder op sy naam 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 selfversekerd met 'n positiewe/ferm gesindheid. ✓✓
- Wees nuuskierig en toon belangstelling in die besigheid. ✓✓
- Verkry duidelikheid deur vrae te vra. ✓✓
- 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 swak punte en wees bereid om dit te bespreek. ✓✓
- Bedank die onderhoudvoerder vir die geleentheid om aan die onderhoud deel te neem. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die rol van die aansoeker/kandidaat tydens die onderhoud verband hou.

Maks. (4)

### 3.3.1 Redes vir die beëindiging van indiensnemingskontrakte vanuit die scenario

REDES VIR DIE BEËINDIGING VAN INDIENSNEMINGS-KONTRAKTE		MOTIVERINGS
1.	Bedanking ✓✓	John, die bemerkingsbestuurder het besluit om GLT te verlaat nadat hy 'n beter werksgeleentheid aangebied is. ✓
2.	Aftrede ✓✓	Mary se dienskontrak is beëindig toe sy die ouderdom van 65 bereik het. ✓
Sub-maks. (4)		Sub-maks. (2)

- LET WEL:**
1. Sien slegs die eerste TWEE (2) na.
  2. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
  3. Ken punte toe vir die redes vir die beëindiging van indiensnemingskontrak selfs al is die aanhaling onvolledig.
  4. Geen punte moet toegeken word vir die motiverings indien die redes vir die beëindiging van indiensnemingskontrak verkeerd geïdentifiseer was nie.

Maks. (6)

### 3.4 Impak van interne werwing op besighede Positiewe/Voordele

- Goedkoper/Vinniger om die pos ✓ te vul. ✓
- Plasing is maklik ✓ aangesien die bestuur die werknemer se vaardighede/ persoonlikheid/ondervinding/sterkpunte ken. ✓
- Verskaf geleenthede vir loopbaanrigtings ✓ binne die besigheid. ✓
- Die werknemer verstaan alreeds hoe die besigheid bedryf word, ✓ induksie/ opleiding is nie altyd nodig nie. ✓
- Verminder die kanse om werknemers te verloor, ✓ omdat toekomstige loopbaangeleenthede beskikbaar is. ✓
- Gedetailleerde, betroubare inligting oor kandidate ✓ kan by toesighouers/ werknemer rekords verkry word. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat met die positiewe impak/voordele van interne werwing op besighede verband hou.

## EN/OF

**Negatiewe/Nadele**

- Huidige werknemers mag dalk nie nuwe idees ✓ na die besigheid bring nie. ✓
- Bevordering van 'n huidige werknemer kan aanstoot ✓ teenoor ander werknemers gee. ✓
- Bevordering kan besigheidsbedrywighede ontwig ✓ omdat dit vakante poste wat gevul moet word, skep. ✓
- Die aantal aansoekers is beperk ✓ slegs tot huidige personeel. ✓
- Werknemers wat nie regtig die vereiste vaardighede vir die nuwe pos het nie ✓ kan bevorder word. ✓
- Huidige werknemers mag opleiding/ontwikkeling nodig hê ✓ voordat hulle bevorder kan word, wat duur kan wees. ✓
- Personeel wat nie bevordering kry nie kan gedemotiveerd voel ✓ wat produktiwiteit kan belemmer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van interne werwing op besighede.

Maks. (6)

### 3.5 Rolle van gehaltesirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels

#### 3.5.1 Rolle van gehaltesirkels as deel van die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels vanuit die scenario

- Die bestuur versoek altyd dat gehaltesirkels voorstelle maak vir die verbetering van stelsels en prosesse. ✓
- Gehaltesirkels verseker ook dat daar geen duplisering van take in die werkplek is nie. ✓

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

(2 x 1) (2)

#### 3.5.2 Ander rolle van gehaltesirkels as deel van die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels

- Los probleme ten opsigte van kwaliteit op ✓ en implementeer verbeterings. ✓
- Ondersoek probleme ✓ en stel oplossings aan bestuur voor. ✓
- Verbeter die gehalte van produkte/dienste/produktiwiteit ✓ deur gereelde hersiening van gehalteprosesse. ✓
- Monitor/Versterk strategieë ✓ sodat die besigheid se bedrywighede glad verloop. ✓
- Verhoog werknemers ✓ se moraal en motivering. ✓
- Gehaltesirkels bespreek maniere waarop die gehalte van werk/vakmanskap ✓ verbeter kan word ✓
- Dra by tot die verbetering ✓ en ontwikkeling van die organisasie. ✓
- Verminder die oortolligheidskoste/verkwiste pogings ✓ op die lang termyn. ✓
- Verhoog die aanvraag ✓ vir goedere/dienste van die besigheid. ✓
- Skep harmonie ✓ en hoë werkverrigting in die werkplek. ✓
- Bou 'n gesonde verhouding in die werkplek ✓ tussen die werkgewer en die werknemer. ✓
- Verbeter werknemerslojaliteit/toewyding ✓ tot die besigheidsdoelwitte. ✓

- Verbeter werknemerskommunikasie ✓ op alle vlakke van die besigheid. ✓
- Ontwikkel 'n positiewe houding/gevoel van betrokkenheid ✓ in besluitnemingsprossese van die dienste aangebied. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat die belangrikheid van gehaltesirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels verband hou.

**LET WEL: Geen punte moet toegeken word vir antwoorde wat in VRAAG 3.5.1 aangehaal is nie.**

Maks. (6)

### 3.6 Maniere waarop totale gehaltebestuur (TGB) die koste van gehalte kan verminder

- Stel gehaltesirkels in plek om maniere te bespreek ✓ om die gehalte van werk/vakmanskap te verbeter. ✓
- Skeduleer aktiwiteite om duplisering van take ✓ uit te skakel. ✓
- Verdeel verantwoordelikheid vir gehalte-uitsette ✓ tussen bestuur en werknemers. ✓
- Lei werknemers op alle vlakke op ✓ sodat almal hulle rol in gehaltebestuur verstaan. ✓
- Ontwikkel werkstelsels ✓ wat werknemers bemagtig om nuwe maniere vir gehalte-verbetering te vind. ✓
- Werk baie nou saam met verskaffers ✓ om die gehalte van grondstowwe/insette te verbeter. ✓
- Verbeter kommunikasie rondom gehalte uitdagings/afwykings, ✓ sodat elkeen uit ondervinding kan leer. ✓
- Verminder belegging op duur, ✓ maar ondoeltreffende inspeksieprosedures in die produksieproses. ✓✓
- Implementeer pro-aktiewe onderhoudsprogramme ✓ vir toerusting/masjinerie om onderbrekings te verminder/uit te skakel. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.

Maks. (6)

### 3.7 Gehalteaanwysers van die algemene bestuursfunksie

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

Maks. (6)

**[40]**

### UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 3	PUNTE
3.1	4
3.2	4
3.3.1	6
3.4	6
3.5.1	2
3.5.2	6
3.6	6
3.7	6
TOTAAL	40

## VRAAG 4: DIVERSE ONDERWERPE

### BESIGHEIDSOMGEWINGS

#### 4.1 Soorte diversifikasie strategieë

- Konsentriese ✓
- Horisontale ✓
- Konglomerasie ✓

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

(2 x 1) (2)

#### 4.2 Kragte van Porter se VYF Kragte-model vanuit stellings

4.2.1 Bedreiging/Hindernisse van nuwe toetreders tot die mark ✓✓

4.2.2 Krag van mededingers/Mededingende wedywing ✓✓ (4)

#### 4.3 Besigheidsomgewings en mate van beheer

BESIGHEIDSOMGEWINGS 4.3.1	MATE VAN BEHEER 4.3.2
1. Mikro-omgewing ✓	Volle beheer ✓
2. Markomgewing ✓	Gedeeltelike/Sommige/ Beperkte/Min beheer ✓
3. Makro-omgewing ✓	Geen beheer ✓
Sub-maks. (2)	Sub-maks. (2)

- LET WEL:**
1. Sien slegs die eerste TWEE (2) besigheidsomgewings na.
  2. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
  3. Ken punte toe vir die besigheidsomgewing al is die mate van beheer nie aangedui nie/verkeerd.
  4. Die mate van beheer moet aan 'n besigheidsomgewing gekoppel wees.
  5. Aanvaar antwoord in enige volgorde.

Maks. (4)



#### 4.4 Soorte defensiewe strategieë

##### Ontbondeling/Disinvestering/Vervreemding √√

- Raak ontslae van/Verkoop sommige bates/afdelings/departemente wat nie meer winsgewend/produktief is nie. √
- Verkoop afdelings/produklyne wat stadige groeipotensiaal toon. √
- Vermindering van die aantal aandeelhouders, deur eienaarskap te verkoop. √
- Onproduktiewe/Nie-winsgewende bates word verkoop om skulde af te betaal. √
- Hulle beleggingsaandeel in 'n ander besigheid te ontrek (disinvestering). √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met ontbondeling/disinvestering/vervreemding as 'n defensiewe strategie.

Strategie (2)  
Bespreking (1)  
Sub-maks. (3)

##### Likwidasië √√

- Verkoop alle bates om krediteure weens 'n gebrek aan kapitaal te betaal. √
- Verkoop die hele besigheid om sodoende 'n billike prys aan aandeelhouders vir hul aandele te betaal. √
- Krediteure word toegelaat om vir gedwonge likwidasië aansoek te doen om sodoende hul eise te vereffen/af te betaal. √
- Besighede in finansiële nood kan vir sakeredding aansoek doen om sodoende likwidasië te vermy. √
- Enige ander relevante antwoord wat met likwidasië as 'n defensiewe strategie verband hou.

Strategie (2)  
Bespreking (1)  
Sub-maks. (3)

##### Aflegging √√

- Beëindiging van indiensnemingskontrakte van werknemers vir bedryfs-/operasionele redes. √
- Vermindering van die getal produklyne/Sluiting van sekere afdelings kan daartoe lei dat sommige werkers oortollig/oorbodig raak. √
- Enige ander relevante antwoord wat met aflegging as 'n defensiewe strategie verband hou.

Strategie (2)  
Bespreking (1)  
Sub-maks. (3)

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

Maks. (6)

#### 4.5 Toepassing van ondernemings- en verskafferontwikkeling (OVO) as 'n pilaar BBSEB

- Besighede moet werk skep omdat OVO plaaslike vervaardiging aanmoedig. ✓✓
- Identifiseer verskaffers in swart besit wat in staat is om goedere en dienste te lewer. ✓✓
- Dienste kan uitgekonnekteer word aan verskaffers wat aan BBSEB voldoen. ✓✓
- Belê/ondersteun KMMO's in swart besit deur lenings/donasies/konsultasie-dienste/advies/entrepreneursprogramme, by te dra. ✓✓
- Ontwikkel besighedsvaardighede van klein/swart verskaffers, bv. verkoopstegnieke, regsadvies. ✓✓
- Ondersteun klein verskaffers se kontantvloei deur aan hulle voorkeurbetalingsvoorwaardes aan te bied. ✓✓
- Moedig KMMO's aan om hulle eie besighedsinisiatiewe te gebruik om hulself volhoubaar te maak. ✓✓
- Ontwikkel en implementeer 'n verskafferontwikkelingsplan/verskaffers-ketting. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede ondernemings- en verskaffersontwikkeling/OVO as 'n BBSEB-pilaar in die werkplek kan toepas. Maks. (4)

### BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

#### 4.6 Salarisbepalingsmetodes wat besighede kan toepas om hul werknemers te vergoed

- Stukwerk ✓
- Tydsverwante ✓

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

(2 x 1) (2)

#### 4.7 Bronne van eksterne werwing vanuit stellings

- 4.7.1 Roofwerwing ✓✓
- 4.7.2 Sosiale media/netwerk ✓✓

(4)

#### 4.8 WVF as 'n voordeel deur die wet vereis

- Die werkgewer en die werker ✓ dra elkeen 1% by. ✓
- Werkgewers moet werkloosheidsversekeringsbydraes ✓ van 2% van die waarde van elke werker se salaris per maand betaal. ✓
- Die fonds help ook die afhanklikes ✓ van 'n bydraende werker wat gesterf het. ✓
- Die fonds bied korttermyn finansiële bystand aan werkers ✓ wanneer hulle werkloos word of weens siekte, kraam- of aannemingsverlof nie kan werk nie. ✓
- Bydraes word aan die Werkloosheidsversekeringsfonds (WVF) ✓ of die Suid-Afrikaanse Inkomstediens (SAID) betaal. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met WVF as 'n voordeel wat deur die wet vereis word. Maks. (4)

## 4.9 Gehalte van prestasie

### 4.9.1 Besigheidsfunksies vanuit die scenario

BESIGHEIDSFUNKSIES		MOTIVERINGS
1.	Produksie √√	Hulle benut masjiene en toerusting optimaal. √
2.	Menslikehulpbron √√	SV het prestasie-aansporings aan hul personeel gebied om kwaliteit werk aan te moedig. √
Sub-maks. (4)		Sub-maks. (2)

- LET WEL:**
1. Sien slegs die eerste TWEE (2) na.
  2. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
  3. Ken punte toe vir die besigheidsfunksies selfs al is die aanhaling onvolledig.
  4. Geen punte moet toegeken word vir die motiverings indien die besigheidsfunksies verkeerd geïdentifiseer was nie.

Maks. (6)

### 4.10 Voordele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling/onderwys en opleiding as 'n TGB-element.

- Groot besighede het 'n menslikehulpbron-afdeling wat aan vaardigheidsopleiding en -ontwikkeling toegewy word. √√
- Menslikehulpbron-deskundiges verseker dat opleidingsprogramme op verhoogde klante tevredenheid gemik is. √√
- Vermoë om gespesialiseerde/vaardige werknemers te bekostig. √√
- Groot besighede doen vaardigheidsoudits om die vaardighede-/onderrigvlakke van personeel te bepaal wat die gehalte van produkte positief kan beïnvloed. √√
- Is in staat om gekwalifiseerde opleiers te huur om werknemers op 'n gereelde basis op te lei. √√
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling/onderrig en opleiding as 'n TGB-element op groot besighede verband hou.

Maks. (4)

[40]

### UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 4	PUNTE
4.1	2
4.2	4
4.3	4
4.4	6
4.5	4
4.6	2
4.7	4
4.8	4
4.9	6
4.10	4
TOTAAL	40

TOTAAL AFDELING B: 80

**AFDELING C**

**Sien slegs die EERSTE vraag na.**

**VRAAG 5: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)****5.1 Inleiding**

- Die Wet op Gelyke Indiensneming is ingestel om die ekonomiese wanbalanse van die verlede reg te stel. ✓
- Boetes/Strafmaatreëls vir nienakoming moedig besighede aan om aan hierdie Wet te voldoen. ✓
- Die WGI is op alle werkgewers van toepassing, werknemers en mense wat vir werk aansoek doen. ✓
- Die doel van die Wet is om te verseker dat transformasie in die werkplek plaasvind. ✓
- Indiensnemingsbeleide en prosedures moet in lyn gebring word met die vereistes van die Wet. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die doel/strafmaatreëls vir nienakoming/impak van WGI op besighede/maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen. (Enige 2 x 1) (2)

**5.2 Doel van die WGI**

- Die WGI bepaal dat werknemers wat dieselfde werk doen gelyke betaling moet ontvang. ✓✓
- Elimineer diskriminasie op grond van geslag/ras/gestremdheid in die werksplek. ✓✓
- Bevorder gelyke geleentheid en regverdigde behandeling in die werksplek.
- Beskerm werknemers teen viktimisasie, indien hulle hul regte, wat deur die WGI aan hulle gegee is, uitoefen. ✓✓
- Bevorder diversiteit in die werksplek deur seker te maak werkers van verskillende agtergrond word aangestel. ✓✓
- Verseker gelyke verteenwoordiging in die werksplek deur die implementering van regstellende aksie. ✓✓
- Verseker gelyke verteenwoordiging van alle bevolkingsgroepe in die werksplek. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die doel van die Wet op Gelyke Indiensneming verband hou. Maks. (10)

**5.3 Strafmaatreëls/gevolge vir nienakoming van die WGI**

- Arbeidsinspekteurs kan die werkplek besoek ✓ om onderhoude met die werknemers te voer; dit kan 'n slegte beeld vir die besigheid skep. ✓
- 'n Nakomingsbevel kan aan die besigheid uitgereik word ✓ indien hulle nie die WGI nakom nie. ✓
- Besighede kan voor die Arbeidshof gebring word ✓ indien nakomingsbevele nie nagekom is nie/geen moeite gedoen is om die doelwitte te bereik nie. ✓
- Arbeidsinspekteurs kan ondersoek/inspekteer/vrae ✓ vra oor klagtes. ✓
- Besighede kan groot boetes ✓ vir nienakoming ontvang. ✓
- Hulle kan beveel word om vergoeding ✓ en skade aan die werknemers te betaal. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met gevolge/strafmaatreëls vir nienakoming van die WGI verband hou.

Maks. (10)

#### 5.4 Impak van WGI op besighede

##### Positiewe/Voordele

- Moedig konsultasie √ tussen werkgewer en werknemers aan. √
- Motiveer werknemers, √ omdat die werksmag meer divers/verteenwoordigend / inklusief is. √
- Skep 'n raamwerk √ van aanvaarbare indiensnemingspraktyke/regstellende aksie maatstawwe. √
- Voorkom onregverdige diskriminasie/diskriminerende aanstellings, √ omdat dit verseker dat die arbeidsmag die demografie van die land verteenwoordig/ bevorder diversiteit in die werkplek. √
- Motiveer werknemers, √ omdat almal dieselfde indiensnemings-geleenthede het. √
- Aanstellingsproses is duidelik uiteengesit, √ dus is alle partye deeglik ingelig. √
- Bevorder die implementering van regstellende aksie √ om die ongelykhede van die verlede reg te stel. √
- Besighede is in 'n beter posisie √ om kontrakte met die regering te beding. √
- Positiewe effek √ op die besigheid se SEB-gradering. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/ voordele impak van die WGI op besighede.

##### EN/OF

##### Negatiewe/Nadele

- Verhoogde administratiewe las, √ omdat besighede elke twee jaar gelyke indiensnemingsverslae moet opstel elke twee jaar indien. √
- Baie duur om iemand op te lei/aan te stel √ wat nog min van die Wet weet. √
- Ander groepe mag dalk nie die kennis/vaardighede/ondervinding van die GI-aanstelling respekteer nie, √ en dit kan tot konflik lei. √
- Boetes/Strafbetalings vir 'n besigheid wat nie die wet nakom nie √ kan die besigheid duur te staan kom. √
- Werkgewers moet een of meer senior bestuurders aanstel om die implementering van die plan te verseker, √ wat tot verhoogde salarisuitgawes lei. √
- Ervare mense van aangewese groepe kan hoër salarisse eis √ wat salarisuitgawes kan verhoog. √
- Vaardige/Opgeleide GI-aanstellings kan vinnig van een pos na 'n ander beweeg √ wat personeelomset verhoog. √
- Diversiteit in die werkplek √ kan tot konflik/ongelukkigheid lei. √
- Besighede moet nakomings-sertifikate indien √ voordat hulle met staat besigheid kan doen. √
- Besighede is soms onder druk om 'n onbevoegde persoon aan te stel √ om aan die WGI se vereistes te voldoen. √
- Soms word poste nie gevul nie, √ omdat daar nie geskikte GI-kandidate beskikbaar is nie. √
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe impak/nadele van die WGI op besighede verband hou.

Maks. (14)

### 5.5 Maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen

- Besighede moet teen diskriminerende aanstellings waak. ✓✓
- Assesseer die rasse-samestelling van alle werknemers, insluitend senior bestuur. ✓✓
- Verseker dat daar gelyke verteenwoordiging van alle rasse-groepe op elke vlak van indiensneming is. ✓✓
- Definieer die aanstellingsproses duidelik, sodat alle partye goed ingelig is. ✓✓
- Verseker dat diversiteit/inklusiwiteit in die werksplek bereik word. ✓✓
- Berei 'n gelyke indiensnemingsplan voor, met konsultasie van die werknemers voor. ✓✓
- Stel gelyke indiensnemingsplanne op wat aandui hoe regstellende aksie geïmplementeer gaan word. ✓✓
- Maak seker dat regstellende aksie maatreëls diversiteit in die werksplek bevorder. ✓✓
- Implementeer die ekwiteit-indiensnemingsplan. ✓✓
- Implementeer regstellende aksiemaatreëls om nadele wat ondervind word deur aangewese groepe aan te spreek./Akkommodeer mense van verskillende aangewese groepe. ✓✓
- Dien die gelyke indiensnemingsplan by die Departement van Arbeid in. ✓✓
- Wys een of meer senior bestuurders aan wat sal verseker dat gelyke indiensnemings-planne geïmplementeer/gereeld gemonitor sal word. ✓✓
- Elimineer versperrings wat 'n nadelige impak op aangewese groepe kan hê. ✓✓
- Rapporteer gereeld aan die Departement van Arbeid oor die vordering in die implementering van die plan. ✓✓
- Vertoon 'n opsomming van die Wet waar werknemers dit duidelik kan sien/toegang tot die dokument het. ✓✓
- Voer mediese/sielkundige toetse op werknemers regverdig uit/wanneer dit nodig is./Gebruik gesertifiseerde psigometriese toetse om applikante/werknemers te beoordeel om te verseker dat geskikte kandidate aangestel word. ✓✓
- Verseker dat die werksplek die demografie van die land op alle vlakke verteenwoordig. ✓✓
- Herstruktureer/Analiseer huidige indiensnemingsbeleide/praktyke/prosedures om aangewese groepe te akkommodeer/in te sluit. ✓✓
- Heropleiding/Ontwikkeling/Opleiding van aangewese groepe deur middel van vaardighedsontwikkelingsprogramme. ✓✓
- Werknemers moet dieselfde betaal word vir werk van gelyke waarde. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen.

Maks. (12)

### 5.6 Gevolgtrekking

- Die WGI bevorder en reguleer nie net regstellende aksie nie, maar gee ook leiding in die uitvoer van 'n regverdigte aanstellingsproses. ✓✓
- Boetes vir nienakoming kan 'n negatiewe finansiële implikasie op besighede hê. ✓✓
- Besighede het toegang tot die vaardighede en kundigheid van voorheen benadeelde individue. ✓✓
- Besighede moet die nodige stappe neem/praktiese maatreëls in plek stel om gelyke geleenthede in die werkplek te bevorder. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die doel/strafmaatreëls vir nienakoming/impak van WGI op besighede/maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen.

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

**VRAAG 5: UITEENSETTING VAN PUNTE**

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	<b>Maks. 32</b>
Doel van die Wet op Gelyke Indiensneming	10	
Strafmaatreëls/gevolge vir nienakoming van die WGI	10	
Impak van WGI op besighede	14	
Maniere waarop besighede aan die WGI kan voldoen.	12	
Gevolgtrekking	2	
<b>INSIG</b>		
Uitleg	2	<b>8</b>
Analise, interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
<b>TOTALE PUNTE</b>		<b>40</b>

\*SASO – Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

**VRAAG 6: BESIGHEIDSBEDRYWINGHEDE (GEHALTE VAN PRESTASIE)****6.1 Inleiding**

- Gehaltebestuur moet nie net 'n inspeksieproses wees nie, maar moet deel word van die kultuur van die besigheid. ✓
- Besighede wat gehaltekonsepte implementeer geniet die voordeel van goeie kwaliteit produkte en dienste. ✓
- Totale kwaliteit hou verband met produkte wat op 'n deurlopende basis totaal en al aan verbruikers se behoeftes en verwagtinge in elke opsig voldoen. ✓
- Die swak implementering van TGB moet vermy word om onnodige besigheidsuitgawes en moontlike mislukking te voorkom en gehalte produkte teen 'n laer koste te verseker. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die verskille tussen gehaltebestuur en gehalteprestasie/voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel/impak van totale kliënte-/klante-tevredenheid as 'n element van TGB op groot besighede/impak van TGB indien swak geïmplementeer.

(Enige 2 x 1) (2)

## 6.2 Verskille tussen gehaltebestuur en gehalteprestasie

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

- LET WEL:**
1. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
  2. Die verskil hoef nie verbind te wees nie maar moet duidelik wees.
  3. Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe, indien die verskil nie duidelik is nie/Sien slegs óf gehaltebestuur óf gehalteprestasie na.

Maks. (8)

## 6.3 Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel

- Doeltreffende diens aan klante kan gelewer word, ✓ wat tot verhoogde klante-tevreedenheid lei. ✓
- Tyd en hulpbronne ✓ word doeltreffend benut. ✓
- Produktiwiteit verhoog as gevolg van behoorlike tydsbestuur ✓/gebruik van hoë gehalte hulpbronne. ✓
- Produkte/Dienste word deurlopend verbeter, ✓ wat tot groter klante-tevreedenheid lei. ✓
- Visie/Missie/Ondernemingsdoelwitte ✓ kan bereik word. ✓
- 'n Onderneming het 'n mededingende voordeel ✓ bo sy mededingers. ✓
- Gereelde opleiding sal die gehalte van werknemers se vaardighede/kennis ✓ voortdurend verbeter. ✓
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê ✓ wat gelukkige/produktiewe werkers tot gevolg het. ✓
- Groter markaandeel/meer klante ✓ verbeterde winsgewendheid. ✓
- Verbeter die besigheid se beeld, ✓ omdat daar minder foutiewe produkte/terugsendings, is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel verband hou.

Maks. (14)



#### 6.4 Impak van totale kliënte-/klante-tevredenheid as 'n element van TGB op groot besighede

##### Positiewe/Voordele

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

##### 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 'n groter bedingingsmag, ✓ en het dus nie nodig om altyd klante tevrede te hou nie. ✓
- Nie alle werknemers is betrokke by/toegewyd ✓ aan totale kliënte/klante-tevredenheid nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van totale kliënte/klante-tevredenheid as 'n element van TGB-element op groot besighede.

Maks. (12)

#### 6.5 Impak van totale gehaltebestuur/TGB indien swak geïmplementeer

- Stel onrealistiese spertye wat nie bereik kan word nie. ✓✓
- Werknemers is nie voldoende opgelei nie wat tot lae gehalte produkte lei. ✓✓
- Afname in produktiwiteit, as gevolg van onderbrekings. ✓✓
- Besighede kan nie die nodige veranderinge aan produkte/dienste maak om sodoende die behoeftes van die klante te bevredig nie. ✓✓
- Die besigheid se reputasie/beeld kan skade as gevolg van swak kwaliteit/foutiewe produkte lei. ✓✓
- Klante sal baie alternatiewe hê om van te kies en die impak kan vernietigend vir die besigheid wees. ✓✓
- Beleggers kan hul beleggings onttrek, indien daar 'n afname in winste is. ✓✓
- Afname in verkope, omdat meer produkte deur ontevrede klante teruggestuur word. ✓✓
- Hoë personeelomset as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling. ✓✓
- Ongedokumenteerde/Ongekontroleerde gehaltebeheerprosesse/-stelsels kan tot foute/afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaarde lei. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die impak van TGB indien besighede dit swak implementeer.

Maks. (12)

### 6.6 Gevolgtrekking

- Gehaltebestuur en gehalteprestasië is belangrik vir 'n besigheid om volhoubaar te wees. ✓✓
- Elke besigheid behoort 'n gehaltebestuurstelsel te hê wat verseker dat alle stelsels en prosesse korrek en veilig uitgevoer word. ✓✓
- Totale kliënt/klante-tevredenheid as 'n TQM-element moet op 'n gereelde basis beklemtoon word om die sukses van 'n besigheid te verseker. ✓✓
- Die belangrikheid van die korrekte implementering van TQM moet aan al die werknemers gekommunikeer word. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die verskille tussen gehaltebestuur en gehalteprestasië/voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel/impak van totale kliënt-/klante-tevredenheid as 'n element van TGB op groot besighede/impak van TGB indien swak geïmplementeer.

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

### VRAAG 6: UITEENSETTING VAN PUNTE

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	<b>Maks. 32</b>
Verskille tussen gehaltebestuur en gehalteprestasië	8	
Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel	14	
Impak van totale kliënt-/klante-tevredenheid as 'n element van TGB op groot besighede.	12	
Impak van TGB indien swak geïmplementeer	12	
Gevolgtrekking	2	
<b>INSIGHT</b>		
Uitleg	2	<b>8</b>
Analise, interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
<b>TOTALE PUNTE</b>		<b>40</b>

\*SASO – Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

**TOTAAL AFDELING C: 40**  
**GROOTTOTAAL: 150**