



**NASIONALE  
SENIORSERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**JUNIE 2024**

**BESIGHEIDSTUDIES V1  
NASIENRIGLYN**

**PUNTE: 150**

---

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 27 bladsye.

---

## NOTAS AAN NASIENERS

### INLEIDING

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

- (a) Regverdigheid, konsekwentheid 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 provinsie
- (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
Skool-moderering:	Groen
Distrik-moderering:	Oranje
Provinsiale-moderering:	Pers

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 konsekwentheid 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 geenaliseer 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 regmerk (✓) 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 verskille, differensieer, vergelyk, tabuleer, 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.

**LET WEL:**

1. Dit is slegs van toepassing waar die getal feite gespesifiseer word.
2. Die bostaande is ook van toepassing op antwoorde in AFDELING C (waar van toepassing).

- 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 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 in die nasienriglyn aangedui)
- 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?	<b>2</b>
Analise	Is die kandidaat in staat om die vraag in opskrifte/sub-opskrifte te ontleed/korrekt 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')	<b>2</b>
Sintese	Is daar relevante besluite/feite/antwoorde gemaak wat op die vrae gebaseer is? Puntetoekenning met gebruik van nasienriglyn: 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.	<b>2</b>
Oorspronklikheid	Is daar bewyse van een of twee voorbeelde, nie ouer as twee (2) jaar nie, wat op aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings gebaseer is?	<b>2</b>
<b>TOTAAL VIR INSIG:</b>		<b>8</b>
<b>TOTALE PUNTE VIR FEITE:</b>		<b>32</b>
<b>TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32):</b>		<b>40</b>

**LET WEL:**

1. Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat herhaal word uit die inleiding en gevolgtrekking nie.
2. Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde INLEIDING en GEVOLGTREKKING nie voorkom nie.
3. 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 onder-afdeling 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 punttoekenning/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    C √√  
       1.1.2    B √√  
       1.1.3    A √√  
       1.1.4    B √√  
       1.1.5    D √√  
(5 x 2)    (10)
- 1.2    1.2.1    vaardigheidsontwikkelingsheffing √√  
       1.2.2    SSGB ('SWOT')-ontleding √√  
       1.2.3    dienskontrak √√  
       1.2.4    Wet op Basiese Diensvoorwaardes √√  
       1.2.5    totale kliënte-tevredenheid √√  
(5 x 2)    (10)
- 1.3    1.3.1    C √√  
       1.3.2    D √√  
       1.3.3    I √√  
       1.3.4    G √√  
       1.3.5    J √√  
(5 x 2)    (10)

**TOTAAL AFDELING A:    30****UITEENSETTING VAN PUNTE**

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

## AFDELING B

Sien slegs die EERSTE TWEE antwoorde na.

### VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

#### 2.1 Pilare van BBSEB

- Eienaarskap ✓
- Bestuursbeheer ✓
- Vaardigheidsontwikkeling ✓
- Ondernemings- en verskafferontwikkeling/OVO ✓
- Sosio-ekonomiese ontwikkeling/Sosiale verantwoordelikheid ✓

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

(4 x 1) (4)

#### 2.2 Rol van SOOO's (SETAs) in die ondersteuning van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling/WVO

- Ontwikkel sektorvaardigheidsplanne in ooreenstemming met die Nasionale Vaardigheidsontwikkeling strategie. ✓✓
- Stel vaardigheidsontwikkelingsplanne vir hul spesifieke ekonomiese sektore op. ✓✓
- Keur werkplekvaardigheidsplanne en jaarlikse opleidingsverslae goed. ✓✓
- Ken toelaes aan werkgewers, onderwys- en opleidingsverskaffers 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. ✓✓
- Registreer leerlingskapooreenkomste/leerprogramme. ✓✓
- Verskaf opleidingsmateriaal/programme vir vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerders. ✓✓
- Verskaf akkreditasie vir fasiliteerders van vaardigheidsontwikkeling. ✓✓
- Hou toesig oor opleiding in verskillende sektore van die Suid-Afrikaanse ekonomie. ✓✓
- Identifiseer geskikte werkplekke vir praktiese werkservaring. ✓✓
- Samel heffings in en betaal toelaes uit soos vereis. ✓✓
- Rapporteer aan die Direkteur-generaal. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van SOOO's (SETAs) in die ondersteuning van die SDA

**Maks. (6)**

#### 2.3 Besigheidstrategieë

##### 2.3.1 Porters se Vyf Kragte uit die scenario

PORTER SE VYF KRAGTE	MOTIVERING
1. Krag van verskaffers ✓✓	Onlangs het KKO die prys van elektrisiteit as gevolg van hoë aanvraag verhoog. ✓
2. Bedreiging/hindernisse van nuwe toetreders tot die mark ✓✓	Amandla Solar wag vir die bedryfslisensie van die plaaslike munisipaliteit. ✓
<b>Maks. (4)</b>	<b>Maks. (2)</b>

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

2. Moenie punte toeken vir die motivering as die kragte verkeerd geïdentifiseer is nie.

3. Ken punte toe vir die kragte selfs al is die aanhaling onvolledig.

**Maks. (6)**



## 2.4 Strategiese bestuursproses

### Opsie 1

- Besighede moet 'n duidelike visie, missiestelling/realistiese doelwit ✓ in plek hê. ✓
- Identifiseer geleenthede/swakhede/sterkpunte/bedreigings ✓ deur omgewingskandering/situasie-analise uit te voer. ✓
- Gereedskap beskikbaar vir omgewingskandering ✓ kan 'n SWOT-analise/ Porter's Vyf kragte-model/PESTWO-analise/industriële ontledingsinstrumente insluit. ✓
- Formuleer alternatiewe strategieë ✓ om op die uitdagings te reageer. ✓
- Ontwikkel (n) aksieplan(ne), ✓ insluitend die take wat gedoen moet word/ sperdatums wat nagekom moet word/ hulpbronne wat verkry moet word. ✓
- Implementeer geselekteerde strategieë ✓ deur dit aan alle belanghebbendes te kommunikeer/besigheidshulpbronne te organiseer/personeel te motiveer. ✓
- Evalueer/monitor/meet strategieë deurlopend ✓ om regstellende stappe te neem. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die strategiese bestuursproses verband hou.

### OF

### Opsie 2

- Besighede moet hul visie/missiestelling hersien/ontleed/hertoets ✓.✓
- Voer 'n omgewingsanalise uit deur modelle ✓ soos SSGB/PESTWO/Porter se vyf Kragte te gebruik. ✓
- Formuleer 'n strategie, ✓ soos 'n defensiewe/afleggingstrategie. ✓
- Implementeer 'n strategie, ✓ deur gebruik te maak van 'n templaar soos 'n aksieplan. ✓
- Beheer/Evalueer/Monitor die geïmplementeerde strategie ✓ om gapings/afwykings in implementering te identifiseer. ✓
- Neem regstellende stappe ✓ om te verseker dat doelwitte/doelstellings bereik word. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die strategiese bestuursproses verband hou.

**Maks. (4)**

## 2.5 Maniere waarop besighede aan die Wet op Gelyke Indiensneming/WGI kan voldoen

- Besighede moet waak ✓ teen diskriminerende aanstellings. ✓
- Assesseer die rassiesamestelling ✓ van alle werknemers, insluitend senior bestuur.✓
- Verseker dat daar gelyke verteenwoordiging is van alle rassegroepe/demografie ✓ in elke vlak van indiensneming. ✓
- Definieer die aanstellingsproses duidelik, ✓ sodat alle partye goed ingelig is. ✓
- Verseker dat diversiteit/inklusiwiteit ✓ in die werkplek bereik word. ✓
- Stel 'n diensbillikheidsplan ✓ in oorleg met werknemers op.✓
- Stel diensbillikheidsplanne saam ✓ wat aandui hoe hulle regstellende aksie sal implementeer. ✓
- Verseker dat regstellende aksieprogramme ✓ diversiteit in die werkplek bevorder. ✓
- Implementeer ✓ die diensbillikheidsplan. ✓
- Implementeer regstellende aksieprogramme ✓ om nadele wat deur aangewese benadeelde groepe ervaar word reg te stel ✓
- Dien die diensbillikheidsplan ✓ by die Departement van Arbeid in. ✓
- Wys een of meer senior bestuurders toe ✓ om implementering en monitering van die diensbillikheidsplan te verseker. ✓
- Elimineer hindernisse ✓ wat 'n nadelige impak op aangewese groepe het. ✓
- Rapporteer gereeld aan die Departement van Arbeid ✓ oor vordering met die implementering van die plan. ✓

- Vertoon 'n opsomming van die wet ✓ waar werknemers duidelik kan sien/toegang tot die dokument het. ✓
- Doen mediese/sielkundige toetse regverdig ✓ teenoor werknemers/wanneer nodig geag ✓/Gebruik gesertifiseerde psigometrie se toetse om aansoekers te assesser/werknemers ✓ om te verseker dat geskikte kandidate aangestel word. ✓
- Verseker dat die werkplek die demografie van die land ✓ op alle vlakke verteenwoordig. ✓
- Herstruktureer/Analiseer huidige indiensnemingsbeleide/praktyke/prosedures ✓ om aangewese groepe te akkommodeer. ✓
- Heroplei/Ontwikkel/Lei aangewese groepe op ✓ deur vaardigheidsontwikkelingsprogramme. ✓
- 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. (6)**

## 2.6 Wetgewing

2.6.1 Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet 66 van 1995) ✓✓/WAV ✓✓ (1 x 2) (2)

### 2.6.2 Aksie word as 'n nie-nakoming van die Wet op Arbeidsverhoudinge beskou

- TA-werknemers het begin met 'n staking vir beter lone en is afgedank. ✓
- Werknemers is nie toegelaat om by vakbonde aan te sluit nie. ✓

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

### 2.6.3 Ander optrede wat beskou word as nie-nakoming van die Wet op Arbeidsverhoudinge

- Werknemers onbillik of onwettig te ontslaan. ✓✓
- Weiering om vakbondverteenwoordigers verlof te gee om vakbondsake by te woon. ✓✓
- Werknemers te dwing om hul vakbondlidmaatskap en verteenwoordiging prys te gee. ✓✓
- Weiering om werkplekforumlede betaalde tyd af te gee vir die bywoning van vergaderings gedurende werksure. ✓✓
- Verbreking van kollektiewe ooreenkomste/beslegtingsmeganismes deur enige werkgever/werknemer. ✓✓
- Kansellering van werknemers se kontrakte deur 'n nuwe werkgever wanneer 'n besigheid verkoop word. ✓✓
- Te weier om werkplekforums te stig. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met ander optrede wat as nie-nakoming van die Wet op Arbeidsverhoudinge beskou word.

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

**Maks. (4)**

**2.7 Maniere waarop besighede aan die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB), 2008 (Wet 68 van 2008) kan voldoen.**

- Maak pryse van alle produkte wat te koop is, bekend. ✓✓
- Voorsien voldoende opleiding aan personeel oor die WVB. ✓✓
- Alle ooreenkomste moet voorsiening maak vir 'n vyf-dae afkoelperiode. ✓✓
- Verseker dat goedere/dienste wat aangebied word gestandaardiseer/van dieselfde gehalte is. ✓✓
- Voldoen aan die vereistes rakende promosiekompetisies. ✓✓
- Voldoen aan vereistes rakende die vertoon van inligting op etikette/verpakking. ✓✓
- Vertoon die naam van die besigheid op alle besigheidsdokumente, bv. fakture/kontrakte. ✓✓
- Bondel van goedere/dienste behoort verbruikers te bevoordeel, bv. 'n selfoon en 'n tablet wat teen 'n spesiale prys aangebied word. ✓✓
- Implementeer maatreëls wat klagtes sal vergemaklik, bv. voorstelhouers. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede aan die WVB kan voldoen.

**Maks. (6)  
[40]**

**UITEENSETTING VAN PUNTE**

<b>VRAAG 2</b>	<b>PUNTE</b>
<b>2.1</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>6</b>
<b>2.3.1</b>	<b>6</b>
<b>2.4</b>	<b>4</b>
<b>2.5</b>	<b>6</b>
<b>2.6.1</b>	<b>2</b>
<b>2.6.2</b>	<b>2</b>
<b>2.6.3</b>	<b>4</b>
<b>2.7</b>	<b>6</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

### VRAAG 3: BESIGHEIDSBEDRYWIGHED

#### 3.1 Redes vir die beëindiging van 'n dienskontrak

- Die werkgewer kan 'n werknemer ontslaan vir 'n geldige rede(s), soos onbevredigende werksprestasie/wangedrag. ✓
- Werkgewer mag nie meer werk vir oortollige werknemers hê nie/kan nie die kontrak nakom nie/herstruktureer. ✓
- Die werkgewer kan sommige werknemers aflê as gevolg van insolvensie/maontlik nie in staat wees om die werknemers te betaal nie. ✓
- Werknemers het besluit om vrywillig te gaan/te bedank vir beter werksgeleenthede. ✓
- 'n Werknemer het maontlik die voorafbepaalde ouderdom vir aftrede bereik. ✓
- Onvermoë om te werk as gevolg van siekte/beserings. ✓
- Deur 'n onderlinge ooreenkoms tussen die werkgewer en werknemer. ✓
- Die duur van die dienskontrak verstryk/kom tot 'n einde. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die redes vir die beëindiging van 'n dienskontrak verband hou.

**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 by die naam ✓ met 'n stewige handdruk en 'n 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 oor die pos/posisie wat aangebied word. ✓
- Toon respek ✓ en hanteer die onderhoud met die nodige belangrikheid. ✓
- Wees eerlik oor foute ✓ en verduidelik hoe jy dit hanteer het. ✓
- Ken jou sterk- en swakpunte ✓ en wees voorbereid om dit te verduidelik. ✓
- Bedank die onderhoudvoerder vir die geleentheid ✓ om aan die onderhoud deel te neem. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die rol van die aansoeker tydens die onderhoud verband hou.

**Maks. (6)**

#### 3.3 Menslike hulpbronne

##### 3.3.1 Posbeskrywing en Posspesifikasie uit die scenario

Posbeskrywing	Posspesifikasie
KO het die pos van finansiële bestuurder geadverteer. ✓	Vyf jaar ondervinding in finansiële bestuur op middelvlak is 'n vereiste. ✓
	<b>Maks. (2)</b>

##### 3.3.2 Impak van byvoordele op besighede Positiewe/voordele

- Aanloklike byvoordelepakkette ✓ kan lei tot hoër werknemerretensie/verminder werknemersomset. ✓
- Lok gekwalifiseerde/vaardige/ervare werknemers ✓ wat positief tot die besighedsdoelwitte/-doelstellings kan bydra. ✓
- Verbeter produktiwiteit ✓ wat tot hoër winsgewendheid lei. ✓
- Dit verhoog werknemerstevredenheid/lojaliteit ✓ aangesien hulle bereid is om die ekstra myl te loop. ✓
- Besighede spaar geld ✓ aangesien voordele belastingaftrekbaar is. ✓
- Byvoordele kan as 'n hefboom ✓ vir salarisonderhandelinge gebruik word. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe impak/voordele van byvoordele op besighede verband hou.

## EN/OF

**Negatiewe/Nadele**

- Besighede wat nie byvoordele kan bied nie ✓ slaag nie daarin om geskoolde werkers te lok nie. ✓
- Besighede wat aan werknemers verskillende voordeleplanne bied ✓ kan ongelukkigheid veroorsaak. ✓/Werknemers wat minder voordele ontvang, kan ongemotiveerd wees ✓ wat tot laer produktiwiteit lei. ✓
- Dit kan konflik skep/ tot korrupsie lei ✓ indien dit onregverdig toegewys word. ✓
- Byvoordele is bykomende kostes ✓ wat tot kontantvloeiprobleme kan lei. ✓
- Verminder besigheidswinste, ✓ aangesien byvoordele-/pakket-/vergoedingskoste hoër is. ✓
- Administratiewe koste verhoog ✓ omdat byvoordele korrek vir belastingdoeleindes aangeteken moet word. ✓
- Werkers bly slegs by die besigheid vir byvoordele, ✓ en mag nie toegewyd/lojaal aan die taak/besigheid wees nie. ✓
- Besighede moet adviseurs/prokureurs betaal ✓ om hulle te help om byvoordeleplanne saam te stel wat aan wetgewing voldoen. ✓
- Foute in voordeleplanne ✓ kan lei tot duur hofsake/regsboetes. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe impak/nadele van byvoordele op besighede verband hou.

**Maks. (4)****3.4 Voordele van induksie vir besighede**

- Laat nuwe werknemers toe om vinnig aan te pas ✓ en effektief te werk. ✓
- Verseker dat nuwe werknemers die reëls ✓ en beperkings in die besigheid verstaan. ✓
- Nuwe werknemers kan verhoudings ✓ met medewerknemers op verskillende vlakke aanknoop. ✓
- Laat nuwe werknemers op hul gemak voel in die werkplek, ✓ wat angs/onsekerheid/vrees verminder. ✓
- Die resultate wat tydens die induksieproses verkry is ✓ verskaf 'n basis vir gefokusde opleiding. ✓
- Verhoog kwaliteit van prestasie/produktiwiteit ✓ aangesien werknemers met die werksprosesse vertrouwd is. ✓
- Minimaliseer die behoefte aan deurlopende opleiding ✓ en ontwikkeling. ✓
- Werknemers sal vertrouwd wees met organisatoriese strukture ✓ soos hul toesighouers/laevlakbestuurders. ✓
- Geleenthede word geskep vir nuwe werknemers ✓ om verskillende departemente te ervaar/verken. ✓
- Nuwe werknemers sal hul rol/verantwoordelikhede verstaan ✓ rakende veiligheidsregulasies en -reëls. ✓
- Nuwe werknemers sal die uitleg van die gebou/fabriek/kantore ken, ✓ wat produksietyd bespaar. ✓
- Kom meer te wete oor die besigheid sodat nuwe werknemers hul rolle/verantwoordelikhede verstaan ✓ om meer doeltreffend te wees. ✓
- Maatskappybeleide word gekommunikeer, ✓ rakende gedrag en prosedures/veiligheid en sekuriteit/dienskontrak/diensvoorwaardes/werksure/verlof. ✓
- Realistiese verwagtinge vir nuwe werknemers ✓ sowel as die besigheid word geskep. ✓

- Nuwe werknemers voel dalk deel van die span, ✓ wat positiewe moraal en motivering tot gevolg het. ✓
- Werknemers het dalk 'n beter begrip van besigheidsbeleide ✓ rakende etiese/professionele gedrag/prosedures/KSV. ✓
- Verminder die personeelomset, ✓ aangesien nuwe werknemers behoorlik ingelyf is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van induksie vir besighede verband hou.

**Maks. (4)**

### 3.5 Rolle van gehalte (kwaliteit) sirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels

- Los probleme op ten opsigte van kwaliteit en implementeer verbeterings. ✓✓
- Onderzoek probleme en stel oplossings aan bestuur voor. ✓✓
- Verseker dat daar geen duplisering van aktiwiteite/take in die werkplek is nie. ✓✓
- Maak voorstelle vir die verbetering van prosesse en stelsels in die werkplek. ✓✓
- Verbeter die kwaliteit van produkte/dienste/produktiwiteit deur gereelde hersiening van kwaliteitsprosesse. ✓✓
- Monitor/Versterk strategieë sodat die besigheid se bedrywighele glad verloop. ✓✓
- Verhoog werknemers se moraal en motivering om die spangees in die bereiking van die organisatoriese doelwitte 'n hupstoot te gee. ✓✓
- Dra by tot die verbetering en ontwikkeling van die organisasie. ✓✓
- Verminder koste van oortolligheid/verkwistende pogings op die lang termyn. ✓✓
- Verhoog die aanvraag na produkte/dienste van die besigheid. ✓✓
- Skep harmonie en hoë werkverrigting in die werkplek. ✓✓
- Bou 'n gesonde werkplekverhouding tussen die werkgewer en werknemer. ✓✓
- Verbeter werknemers se lojaliteit/toewyding aan die organisatoriese doelwitte. ✓✓
- Verbeter werknemers se kommunikasie op alle vlakke van die besigheid. ✓✓
- Ontwikkel 'n positiewe houding/gevoel van betrokkenheid by besluitnemingsprosesse van die dienste wat aangebied word. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die rolle van kwaliteitsirkels as deel van voortdurende verbetering van prosesse en stelsels verband hou.

**Maks. (6)**

### 3.6 Betekenis van TGB

- Geïntegreerde stelsel/metodologie/proses ✓ wat regdeur 'n organisasie toegepas word. ✓
- Stel besighede in staat om kwaliteit produk/diens ✓ vir kliënte te ontwerp/produseer/lewer. ✓
- Gedagte-revolusie in bestuur, besighede en alle besigheidsaktiwiteite word met klantoriëntasie bedryf. ✓✓
- Stel besighede in staat om voortdurend te verbeter op die dienslewering van produk/diens ✓ om klante se behoeftes te bevredig. ✓
- Bestuur verseker dat elke werknemer verantwoordelik/verantwoordbaar is vir die kwaliteit ✓ van sy/haar werk/aksies. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die betekenis van TGB verband hou.

**Maks. (4)**

### 3.7 Gehalte-aanwysers

#### 3.7.1 Gehalte-aanwysers van die besigheidsfunksies uit die scenario

Besigheidsfunksies	MOTIVERING
Bemarkingsfunksie ✓✓	NSS het 'n groter marktaandeel deur doeltreffende kliëntediens verkry. ✓
Openbare betrekkinge funksie ✓✓	Sy lewer diens van hoë gehalte wat haar handelsmerk aan al haar kliënte bevorder. ✓
Submaks. (4)	Submaks. (2)

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

**Maks. (6)**

#### 3.8 Impak van TGB indien swak geïmplementeer

- Stel onrealistiese spertye op wat dalk nie bereik word nie. ✓✓
- Werknemers is dalk nie voldoende opgelei nie, wat tot swak kwaliteit produkte lei. ✓✓
- Afname in produktiwiteit as gevolg van onderbrekings. ✓✓
- Besighede sal moontlik nie die nodige veranderinge aan produkte/dienste kan maak om die behoeftes van kliënte te bevredig nie. ✓✓
- Die reputasie/beeld van die besigheid kan as gevolg van swak kwaliteit/defekte goedere skade ly. ✓✓
- Kliënte sal baie alternatiewe hê om van te kies en die impak kan verwoestend vir besighede wees. ✓✓
- Beleggers kan beleggings onttrek as daar 'n afname in wins is. ✓✓
- Afname in verkope namate meer goedere deur ontevrede klante teruggestuur word. ✓✓
- Hoë personeelomset as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling. ✓✓
- Ongedokumenteerde/Onbeheerde kwaliteitsbeheerprosesse/-stelsels kan foute/afwykings van voorafopgestelde kwaliteitstandaarde tot gevolg hê. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die impak van TGB indien swak deur besighede geïmplementeer.

**Maks. (4)**  
**[40]**

#### UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 3	PUNTE
3.1	4
3.2	6
3.3.1	2
3.3.2	4
3.4	4
3.5	6
3.6.	4
3.7.1	6
3.8	4
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

**VRAAG 4: DIVERSE ONDERWERPE****BESIGHEIDSOMGEWINGS****4.1 Verbruikersregte soos in die Wet op Verbruikersbeskerming/WVB bepaal**

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

**LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na.****(4 x 1) (4)****4.2 Besigheidsomgewings en hul uitdagings**

<b>UITDAGING</b>	<b>BESIGHEIDSOMGEWING</b>
- SMB het sy verpakkingsmateriaal by Vusi Verpakking gekoop wat altyd uit voorraad is. ✓	Mark ✓
- Hul werknemers is gereeld afwesig van die werk. ✓	Mikro ✓
Submaks. (2)	Submaks. (2)

- LET WEL:**
1. Sien slegs die eerste uitdaging vir elke omgewing na.
  2. Die antwoord hoef nie in tabelvorm te wees nie.
  3. As die besigheidsomgewing nie aan die uitdaging gekoppel is nie, Sien slegs die uitdaging na.
  4. Ken volpunte toe vir die besigheidsomgewing selfs al word die uitdaging nie volledig aangehaal nie.
  5. Aanvaar antwoorde in enige volgorde.

**Maks. (4)****4.3 Bepalings van die WBDV****4.3.1 Ouerskapverlof**

- 'n Werknemer wat 'n ouer is, is geregtig op tien (10) opeenvolgende dae se ouerskapsverlof ✓ na die geboorte van sy/haar kind, ongeag geslag. ✓
- Ouerskapverlof is onbetaald ✓ maar die werknemer/ouer kan van die Werkloosheidsversekeringsfonds/WVF eis. ✓
- Die werkgever moet ten minste een maand ✓ voor die verwagte sperdatum van geboorte ingelig/in kennis gestel word. ✓
- Aannemingsverlof ✓ is van toepassing op die aanneming van 'n kind onder die ouderdom van twee (2) jaar. ✓
- Een ouer van die aangenome kind is geregtig op tien (10) weke aannemingsverlof ✓ om na die kind te kom te sien, terwyl die ander ouer geregtig is op tien (10) opeenvolgende dae se normale ouerskapsverlof. ✓
- Opdraggewende ouerskapverlof is slegs van toepassing op surrogaatmoederskap ✓ waar een ouer geregtig is op tien (10) weke opdraggewende ouerskapverlof om na die kind te sien, terwyl die ander ouer geregtig is op tien (10) opeenvolgende dae se normale ouerskapsverlof. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met ouerskapverlof as 'n bepaling van die WBDV verband hou.

**Maks. (4)**



**4.3.2 Oortyd**

- Werkers moet instem ✓ om oortyd te werk. ✓
- Werkers kan nie meer as drie uur ✓ per dag oortyd werk nie ✓  
Werkers kan nie meer as 10 uur ✓ per week oortyd werk nie ✓
- Werkers moet ten minste een-en-half keer die normale vergoedingskoers vergoed word, ✓ vir oortyd gewerk op weekdae/Saterdag. ✓
- Werkers moet dubbel die normale vergoedingskoers vergoed word ✓ vir oortyd gewerk op Sondag/openbare vakansiedae. ✓
- Oortyd moet óf teen die gespesifiseerde koers betaal word ✓ óf 'n werknemer kan instem om betaalde tyd af te ontvang. ✓
- Die Minister van Arbeid kan die maksimum toegelate werksure, insluitend oortyd, ✓ vir gesondheids- en veiligheidsredes vir 'n sekere kategorie werk voorskryf. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met oortyd as een van die bepalings van die WBDV verband hou.

**Maks. (4)****4.4 Voordele van diversifikasie strategieë**

- Verhoog verkope en besigheidsgroei. ✓✓
- Verbeter die besigheid se handelsmerk en beeld. ✓✓
- Verminder die risiko om slegs op een produk staat te maak vir verkope/inkomste. ✓✓
- Meer produkte kan aan bestaande kliënte verkoop word en bykomende nuwe markte kan gevestig word. ✓✓
- Besighede verkry meer tegnologiese vermoëns deur produkverandering. ✓✓
- Diversifikasie na verskeie industrieë of produklyne kan help om 'n balans te skep tydens ekonomiese skommeling. ✓✓
- Besighede produseer meer uitset deur minder insette te gebruik aangesien een fabriek gebruik kan word om meer produkte te vervaardig. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van diversifikasie strategieë verband hou.

**Maks. (4)****BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE****4.5 Metodes van werwing uit die verklaring**

4.5.1 Interne werwing ✓✓

4.5.2 Eksterne werwing ✓✓

**(2 x 2) (4)****4.6 Plasingprosedure:**

- Besighede moet die spesifieke verantwoordelikhede verwagtinge/vaardighede ✓ van die nuwe pos uiteensit. ✓
- Bepaal die suksesvolle kandidaat se sterkpunte/swakpunte/ belangstellings/ vaardighede deur hom/haar aan 'n reeks psigometriese toetse te onderwerp. ✓✓
- Bepaal die verhouding tussen die pos en die vaardighede van die nuwe kandidaat. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die plasingprosedure as 'n aktiwiteit van die menslike hulpbronsfunksie verband hou.

**Maks. (4)**

#### 4.7 Werkloosheidsversekeringsfonds (WVF) as 'n voordeel wat deur die wet vereis word.

- Die WVF verskaf voordele aan werkers wat gewerk het, ✓ en om verskeie redes werkloos geraak het. ✓
- 'n Werkgewer dra 1% van basiese lone/salaris by tot die WVF, ✓ en verminder dus die uitgawe om WVF-voordele self te verskaf. ✓
- Werknemers dra 1% ✓ van hul basiese loon tot die WVF by. ✓
- 'n Werkgewer betaal 2% direk aan die WVF ✓ namens die werknemer. ✓
- Alle werknemers wat 24 uur of meer per maand werk ✓ moet vir WVF geregistreer wees/bydra tot die WVF. ✓
- Dit is 'n bekostigbare bydrae wat dit vir besighede moontlik maak ✓ om in sommige gevalle plaasvervangende werkers aan te stel. ✓
- Bydraes word betaal ✓ aan die Werkloosheidsversekeringsfonds (WVF) / die Suid-Afrikaanse Inkomste diens. ✓
- Besighede word verplig om hul werknemers by die fonds te registreer ✓ en om bydraes tot die fonds te betaal. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met Werkloosheids-versekeringsfonds (WVF) as 'n voordeel wat deur die wet vereis word.

**Maks. (4)**

#### 4.8 Voordele van voldoende finansiering en kapasiteit as 'n TGB-element

- Groot besighede het voldoende finansiering ✓ om alles voor implementering te toets. ✓
- Hulle kan bekostig om stelsels in plek te hê om foute ✓ in prosesse/defekte in grondstowwe/produkte te voorkom. ✓
- In staat om produknavorsing/marknavorsers te bekostig ✓ om inligting oor produkte/kliënte in te samel. ✓/Groot besighede kan programme ✓ finansier wat daarop gemik is om kwaliteit prosesse te verbeter. ✓
- Groot besighede kan bekostig ✓ om kwaliteit grondstowwe en toerusting aan te koop. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van voldoende finansiering en kapasiteit as 'n TGB-element op groot besighede verband hou.

**Maks. (4)**

#### 4.9 Gehalte-aanwysers van die produksiefunksie

- Verskaf hoë kwaliteit dienste/produkte volgens spesifikasies. ✓✓
- Die produksie/bedryfsprosesse van 'n besigheid moet korrek gedoen word deur behoorlike produksiebeplanning en beheer. ✓✓
- Produkte en dienste moet teen die laagste moontlike koste vervaardig word om maksimum winste moontlik te kry. ✓✓
- Besighede moet die rolle en verantwoordelikhede duidelik aan die produksie-werksmaatskommunikeer. ✓✓
- Produkte moet aan kliënte se vereistes van veiligheid, betroubaarheid en duursaamheid voldoen.. ✓✓
- Besighede moet goeie na-verkope dienste en waarborge hê. ✓✓
- Bemagtig werkers sodat hulle trots op hul vakmanskap kan wees. ✓✓
- Kry akkreditering van die SABS/ISO 9001 om te verseker dat kwaliteit produkte geproduseer word. ✓✓
- Spesifiseer die produk- of diensstandaarde en neem kennis van die faktore wat verbruikers gebruik om kwaliteit te beoordeel. ✓✓

- Monitor prosesse en vind die kernoorsake van produksieprobleme. ✓✓
- Implementeer kwaliteitsbeheerstelsels om te verseker dat kwaliteit produkte konsekwent geproduseer word. ✓✓
- Benut masjinerie en toerusting optimaal. ✓✓
- Bereken die produksiekoste akkuraat. ✓✓
- Kies die mees gepaste produksiestelsel bv. massa/besending/stukwerk. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die kwaliteit-aanwysers van die produksiefunksie verband hou.

**Maks. (4)**  
**[40]**

#### UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 4	PUNTE
4.1	4
4.2.1	4
4.3.1	4
4.3.2	4
4.4	4
4.5.	4
4.6	4
4.7.	4
4.8	4
4.9	4
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

**TOTAAL AFDELING B: 80**

**AFDELING C**

Sien slegs die EERSTE antwoord na.

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

- Besighede doen uitgebreide verkoopspromosies wanneer verskeie tipes intensiewe strategieë toegepas word. ✓
- Besighede gebruik intensiewe strategieë om hul produklyne/skaal van bedrywigheide uit te brei. ✓
- Intensiewe strategieë vereis intensiewe pogings van die besighede om hul mededingende voordeel te verbeter. ✓
- Die PESTWO-faktore stel besighede in staat om die negatiewe impak van eksterne faktore op hul bedrywigheide te meet. ✓
- Besighede wat die PESTWO-analise toepas, reageer vinnig op uitdagings wat deur die eksterne omgewing gestel word. ✓
- 'n Konstante evaluering van besigheidstrategieë laat besighede toe om hul doelwitte te hersien en bykomende strategieë te ontwikkel. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die voordele van intensiewe strategie/tipes intensiewe strategieë/uitdagings wat deur ekonomiese/wettige PESTWO faktore/stappe in strategie-evaluering gestel word. (Enige 2 x 1) (2)

**5.2 Voordele van intensiewe strategieë**

- Verhoogde markaandeel verminder die onderneming se kwesbaarheid vir optrede van mededingers. ✓✓
- Toename in verkope/inkomste/winsgewendheid as gevolg van verskeidenheid advertensieveldtogte. ✓✓
- Verbeterde dienslewering kan die besigheidsbeeld verbeter. ✓✓
- 'n Besigheid het dalk meer beheer oor die pryse van produkte/dienste. ✓✓
- Verkry kliënteloyaliteit deur effektiewe promosieveldtogte. ✓✓
- Verlaging in pryse kan kliënte beïnvloed om meer produkte te koop. ✓✓
- Gereelde verkope aan bestaande kliënte kan toeneem. ✓✓
- Elimineer mededingers en oorheers markpryse. ✓✓
- Stel 'n besigheid in staat om te fokus op markte/goed nagevorsde kwaliteit produkte wat aan die behoeftes van kliënte voldoen. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van intensiewe strategieë vir 'n besigheid verband hou. **Maks. (10)**

### 5.3 Tipes intensiewe strategieë

#### Markpenetrasie ✓✓

- Bestaande produkte penetreer die mark teen laer pryse, maar later word pryse verhoog. ✓
- Besighede fokus daarop om bestaande produkte in bestaande markte te verkoop om hul markaandeel te vergroot. ✓
- Besighede gebruik marknavorsing oor bestaande kliënte om te besluit hoe om hul bemarkingstrategie verbeter. ✓
- Aggressiewe bemarkingsveldtogte soos die vermindering van pryse word gebruik om potensiële/bestaande kliënte te lok. ✓
- Besighede gebruik hierdie strategie om bewustheid van die produkte en kliënteloyaliteit te verhoog. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met markpenetrasie as 'n tipe intensiewe strategie verband hou.

Strategie (2)  
Bespreking (2)  
Submaks. (4)

#### Markontwikkeling ✓✓

- Dit is 'n groeistrategie waar besighede daarna streef om hul bestaande produkte in nuwe markte te verkoop. ✓
- Besighede teiken verbruikers in 'n potensiële mark wat buite sy normale teikenmark is. ✓
- Verhoging van verkope van bestaande produkte deur nuwe maniere te vind om nuwe markte te ontwikkel. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met markontwikkeling as 'n tipe intensiewe strategie verband hou.

Strategie (2)  
Bespreking (2)  
Submaks. (4)

#### Produkontwikkeling ✓✓

- Dit is 'n groeistrategie waar besighede daarna streef om nuwe produkte in bestaande markte bekend te stel/n bestaande produk te verander. ✓
- Besighede genereer nuwe idees/ontwikkel nuwe produkte/dienste. ✓
- Besighede doen toetsbemarking/marknavorsing om vas te stel of nuwe produkte deur bestaande kliënte aanvaar sal word. ✓
- Nuwe produkte kan verskillend/van 'n beter gehalte as die van mededinger wees. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met produkontwikkeling as 'n tipe intensiewe strategie verband hou.

Strategie (2)  
Bespreking (2)  
Submaks. (4)

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

**Maks. (12)**

**5.4 Uitdagings wat deur die PESTWO-faktore gestel word****Ekonomies**

- Hoë inflasie/rente kan die marktaandeel van besigheid verminder ✓ aangesien kliënte nie hoë pryse kan bekostig nie. ✓/Verhoging in belasting sal tot laer klantbesteding lei. ✓
- Lenings dalk duur ✓ as gevolg van hoë rentekoerse. ✓
- Fluktuasie in buitelandse valuta ✓ kan invoere beperk. ✓
- Afname in direkte buitelandse belegging ✓ deur belangrike buitelandse beleggers. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die ekonomiese faktor as 'n PESTWO-element uitdaging aan besighede stel.

Submaks. (4)

**Wetlike**

- Implikasie van verskeie wette wat 'n direkte impak invloed ✓/ op 'n besigheid kan hê, bv. WVB/WBDV. ✓
- Wetlike vereistes vir die bedryf van sekere soorte besighede ✓ is tydrawend. ✓
- Hoë regskoste verbonde aan die verkryging van 'n lisensie/handelsmerk/patent/kopiereg ✓ kan sekere vestiging verhoed. ✓
- Wettigheid van besigheidskontrakte kan ✓ besigheidsbedrywighede beperk. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die wetlike faktor as 'n PESTWO-element uitdaging aan besighede stel.

Submaks. (4)

**Omgewing**

- Chemikalieë/Bestanddele moet duidelik op etikette/verpakking aangedui word ✓ om kliënte in te lig oor moontlike nuwe-effekte/korrekte gebruik van produkte. ✓
- Implementeer koste-effektiewe maatreëls ✓ om van mediese afval ontslae te raak. ✓
- Implementeer herwinningsmaatreëls ✓ om besoedeling van die omgewing te voorkom/Gebruik verpakking wat herbruikbaar/herwinbaar is. ✓
- Raak betrokke by omgewingsvolhoubare praktyke ✓ soos bewaring/bewaring van natuurlike hulpbronne. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede die omgewingsuitdagings as 'n PESTWO-faktor kan hanteer.

Submaks. (4)

**Maks. (12)****5.5 Stappe by die evaluering van strategieë**

- Ondersoek die onderliggende basis van 'n besigheidstrategie. ✓✓
- Kyk vorentoe en agtertoe in die implementeringsproses. ✓✓
- Vergelyk die verwagte prestasie met die werklike prestasie. ✓✓
- Meet die besigheidsprestasie om die redes vir afwykings te bepaal en hierdie redes te ontleed. ✓✓
- Neem korrektiewe stappe sodat afwykings reggestel kan word. ✓✓
- Stel spesifieke datums vir beheer en opvolg. ✓✓
- Stel 'n tabel op van die voordele en nadele van 'n strategie. ✓✓
- Besluit op die verlangde uitkoms soos in die vooruitsig gestel toe die strategieë geïmplementeer word. ✓✓
- Oorweeg die impak van die strategiese implementering in die interne en eksterne omgewings van die besigheid. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met stappe wat besighede moet oorweeg wanneer hulle strategieë evalueer.

**LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde.****Maks. (12)**

### 5.6 Gevolgtrekking

- Intensiewe strategieë help besighede om die prestasie van bestaande produkte in die mark te verbeter. ✓✓
- Besighede moet meganismes ontwikkel om hulself teen 'n bedryf se afswaai te beskerm. ✓✓
- 'n In-diepte ontleding van die uitdagings wat ekonomiese, wetlike en omgewing stel, kan besighede in staat stel om voor hul mededinger te bly. ✓✓
- Besighede moet bewus wees van die rol van die regering in die implementering van wette. ✓✓
- Die effektiewe implementering van die PESTWO-faktore verseker dat besighede maniere vind om uitdagings wat deur eksterne omgewing gestel word, te hanteer. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die voordele van Intensiewe strategieë/tipes strategieë/uitdagings wat deur ekonomiese/wetlike/omgewings-PESTWO-analisefaktore/stappe in strategie-evaluering gestel word.

(Enige 1 x 2)

(2)

**[40]**

### VRAAG 5: UITEENSETTING VAN PUNTE

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	Maks. 32
Voordele van intensiewe strategie	10	
Tipes diversifikasiestrategieë	12	
Uitdagings wat deur PESTWO-faktore gestel word: ○ Ekonomies ○ Wetlik ○ Omgewing	12	
Stappe in strategie-evaluering	12	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Uitleg	2	8
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
TOTALE PUNTE		40

\*SASO – vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

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

- Besighede wat kwaliteit konsepte implementeer geniet die voordeel van goeie kwaliteit produkte en dienste. ✓
- Gehalte in vervaardigde goedere moet deur die hele produksiesiklus verseker word. ✓
- 'n Goeie bestuurstelsel sluit die kwaliteitsbeheer en kwaliteitsversekering van 'n produk in. ✓
- Monitoring en evaluering van 'n gehalte/kwaliteitproses stel besighede in staat om bestaande praktyke te verbeter en verbruikers se behoeftes te bevredig bo hul verwagtinge. ✓
- TGB help om kwaliteit produkte teen 'n laer koste te ontwerp, vervaardig/verskaf. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die verskil tussen gehaltebeheer en gehalteversekering/voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel/ die impak van monitoring en evaluering/maniere waarop TGB vermindering van die koste van kwaliteit. **(Enige 2 x 1)**

**(2)****6.2 Onderskeid tussen gehaltebeheer en gehalteversekering**

<b>GEHALTE(KWALITEITS)BEHEER</b>	<b>GEHALTEVERSEKERING</b>
- Inspeksie van die finale produk om te verseker dat dit aan die vereiste standarde voldoen. ✓✓	- Inspeksie tydens en na die produksieproses uitgevoer. ✓✓
- Sluit in die stel van teikens/meting van prestasie en die neem van regstellende maatreëls. ✓✓	- Verseker dat daar in elke stadium van die proses aan die vereiste standarde voldoen is. ✓✓
- Kontroleer grondstowwe/ werknemers/masjinerie/ vakmanskap/produkte om te verseker dat hoë standarde gehandhaaf word. ✓✓	- Verseker dat elke proses daarop gemik is om die produk die eerste keer reg te kry/ keer dat foute/ defekte/vertragings/ tekortkominge weer gebeur. ✓✓
	- Die 'inbou' van kwaliteit in teenstelling met 'nagaan vir' kwaliteit. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met gehaltebeheer verband hou.	- Enige ander relevante antwoord wat met gehalteversekering verband hou.
Submaks. (4)	Submaks. (4)

- LET WEL:**
1. Die antwoord hoef nie in 'n tabelformaat te wees nie.
  2. Die verskille hoef nie verbind te wees nie, maar moet duidelik wees.
  3. Ken 'n maksimum van VIER (4) punte toe as die verskille nie duidelik is nie. Sien slegs gehaltebeheer of kwaliteitversekering na.

**Maks. (8)**



### 6.3 Voordele van 'n goeie gehalte(kwaliteit)-bestuurstelsel

- Effektiewe kliëntediens word gelewer, ✓ wat tot verhoogde klante-tevredenheid lei. ✓
- Tyd en hulpbronne ✓ word doeltreffend gebruik . ✓
- Produktiwiteit verhoog ✓ deur behoorlike tydsbestuur/gebruik van hoë kwaliteit hulpbronne. ✓
- Produkte/Dienste word voortdurend verbeter ✓ wat lei tot verhoogde vlakke van klante-tevredenheid . ✓
- Visie/Misie/Besigheidsdoelwitte ✓ kan bereik word . ✓
- 'n Besigheid het 'n mededingende voordeel ✓ bo sy mededingers. ✓
- Gereelde opleiding sal voortdurend ✓ die kwaliteit van werknemers se vaardighede/kennis verbeter. ✓
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê ✓ wat gelukkige/produktiewe werkers tot gevolg het . ✓
- Verhoogde markaandeel/Finansiële volhoubaarheid ✓ soos meer kliënte winsgewendheid verbeter ✓
- Verbeter besigheidsbeeld ✓ aangesien daar minder defekte/terugsendings is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele van 'n goeie kwaliteit bestuurstelsel verband hou.

**Maks. (12)**

### 6.4 Impak van monitering en evaluering

#### Positiewe/Voordele

- Groot besighede is dalk beter toegerus ✓ om dinge die eerste keer reg te kry. ✓
- Verbeter prestasie ✓ en verhoog produktiwiteit/verkope/winsgewendheid. ✓
- Verander intervensies ✓ wat die doeltreffende gebruik van hulpbronne kan verbeter. ✓
- Monitering en evaluering van kwaliteitsprosesse ✓ voorkom produkdefekte/minimaliseer kliënteklagtes. ✓
- Goeie kwaliteit kontrole/prosedures verminder ✓ die vervanging/ onklaarraking van items/toerusting/masjinerie gereeld. ✓
- Verbeter huidige ✓ en toekomstige bestuur van kwaliteit uitsette/uitkomst/ impak. ✓
- Verskaf duidelike aanduiding oor kwaliteitsaspekte ✓ wat bydra tot die bereiking van doelwitte/teikens. ✓
- Produksiekoste word verminder ✓ aangesien afwykings van gestelde standarde reggestel kan word. ✓
- Maak voorsiening vir kwaliteitskontrole ✓ en prosedures by sleutelpunte. ✓
- Kwaliteitsirkels vergader op gereelde basis ✓ om die vordering in terme van kwaliteit te evalueer. ✓
- Deurlopende navorsing word gedoen oor die jongste ontwikkelings ✓ om sleutelprestasie-aanwysers noukeurig te kies om die uitkoms te monitor en te evalueer. ✓
- Benchmarking (beginpunt) word gebruik om beste praktyke te vind ✓ om die mededingende posisie van die besigheid te bepaal. ✓
- Strategieë word hersien om die kwaliteit van die produk ✓ en dienste/besigheidsbeeld te verbeter. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe impak/voordele van monitering en evaluering as 'n element van TGB op groot besighede verband hou.

**EN/OF**

**Negatiewe / Nadele**

- Groot besighede word dikwels verdeel, ✓ en die departemente werk in silo's. ✓
- Dit is moeilik om almal te kry om effektief te kommunikeer ✓ en dikwels word boodskappe nie korrek ontvang nie. ✓
- Dit neem dikwels langer om probleme op te spoor ✓ of om op swakhede te reageer. ✓
- Dit is nie lewensvatbaar/moontlik om die kwaliteit ✓ van al die produkte na te gaan nie. ✓
- Beperkte aktiewe/akkurate monitering en evaluering van kwaliteit prosesse, ✓ aangesien sommige bestuurders hierdie TGB-element as 'n blote roetine/formaliteit kan beskou/toepas. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe impak/voordele van monitering en evaluering as 'n element van TGB op groot besighede verband hou.

**Maks. (16)****6.5 Maniere waarop totale kwaliteitsbestuur/TGB die koste van kwaliteit kan verminder.**

- Stel kwaliteitsirkels in plek om maniere te bespreek om die kwaliteit van hul werk/vakmanskap te verbeter. ✓✓
- Skeduleer aktiwiteite om duplisering van take uit te skakel. ✓✓
- Deel verantwoordelikhede vir kwaliteit uitset tussen bestuur en werkers. ✓✓
- Lei werknemers op alle vlakke op, sodat almal hul rolle in kwaliteitbestuur verstaan. ✓✓
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemaatig om nuwe maniere te vind om kwaliteit te verbeter. ✓✓
- Werk nou saam met verskaffers om die kwaliteit van grondstowwe/insette te verbeter. ✓✓
- Verbeter kommunikasie oor die kwaliteit uitdagings/afwykings, sodat almal uit vorige ervarings kan leer. ✓✓
- Verminder investering op duur, maar ondoeltreffende inspeksieprosedures in die produksieproses. ✓✓
- Implementeer pro-aktiewe instandhoudingsprogramme vir toerusting/ masjinerie om onklaarraking te verminder/uit te skakel. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop TGB die koste van kwaliteit kan verminder.

**Maks. (10)****6.6 Gevolgtrekking**

- Besighede implementeer gehaltebeheer en gehalteversekering in hul soeke na geen defekte en volhoubaarheid. ✓✓
- Elke onderneming behoort 'n kwaliteitbestuurstelsel te hê wat verseker dat alle stelsels en prosesse korrek en veilig uitgevoer word. ✓✓
- Monitering en evaluering van kwaliteitsprosesse stel besighede in staat om kwaliteit produkte te produseer wat aan die kliënt se behoeftes sal voldoen. ✓✓
- Die verlaging in die koste van kwaliteit laat besighede toe om pryse van produkte te verlaag wat tot 'n toename in winsgewendheid/marktaandeel sal lei. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met gehaltebeheer/ gehalteversekering/voordeel van 'n goeie gehaltebestuurstelsel / impak van monitering en evaluering as 'n element van TGB op groot besighede/maniere waarop TGB die koste van kwaliteit kan verminder.

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

**VRAAG 6: UITEENSETTING VAN PUNTE**

<b>BESONDERHEDE</b>	<b>MAKSIMUM</b>	<b>TOTAAL</b>
Inleiding	2	<b>Maks. 32</b>
Verskil tussen gehaltebeheer en gehalteversekering	8	
Voordeel van 'n goeie gehaltebestuurstelsel	12	
Impak van monitering en evaluering as 'n element van TGB op groot besighede.	16	
Maniere waarop TGB die koste van kwaliteit kan verminder	10	
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.

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