



# **NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**JUNIE 2024**

**BESIGHEIDSTUDIES V2  
NASIENRIGLYN**

**PUNTE: 150**

---

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 32 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 land
- (d) Implementeer toepaslike maatreëls in die onderrig, leer en assessering van die vak by skole/onderwysinstellings

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

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

3. 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.)
4. Die woord 'Submaks' word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.
5. 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, as ook vir berekening en die modereringsproses.
6. 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.
7. In 'n indirekte vraag moet die teorie en die antwoorde relevant en met die vraag verband hou.
8. 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.

9. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n 'H'.
10. Die verskil tussen 'evalueer' en 'kritiese evaluering' kan soos volg verduidelik word:
- 10.1 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. ✓*
- 10.2 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.

11. 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:

- 11.1 Adviseer, noem, beskryf kortliks, 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.
- 11.2 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.
12. Sien slegs die EERSTE antwoord na waar kandidate meer as een antwoord in AFDELING B en C gee waar slegs een antwoord gevra word.

### 13. AFDELING B

13.1 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)

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

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

13.4 Gebruik van kognitiewe werkwoorde en toekenning van punte:

13.4.1 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.

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

13.5 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).

### 14. AFDELING C

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

Inleiding	Maksimum: 32
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	8
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

## 14.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg	Is daar 'n inleiding, paragraawe 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? Punte toegeken volgens die gids hieronder: Opsie 1: Slegs relevante feite: 2 punte (Geen '-S') 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: 'n Paar relevante feite: 1 punt (Een '-S') Waar 'n kandidaat minder as 50% (slegs een subvraag) van die vraag met slegs/n paar relevante feite beantwoord het, verskyn een '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt vir sintese toe. Opsie 3: 'n Paar relevante feite: 1 punt (Een '-S') Waar 'n kandidaat VIER subvrae beantwoord, maar een/twee/drie subvrae met irrelevante feite; verskyn een '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt vir sintese toe. Opsie 4: Geen relevante feite: 0 punte (Twee '-S') Waar 'n kandidaat minder as 50% (slegs een sub-vraag) van die vraag met irrelevante feite beantwoord het nie, verskyn twee '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n NULPUNT vir sintese toe.	2
Oorspronklikheid	Is daar bewyse van een voorbeeld in enige TWEE van die vier subvrae, nie ouer as twee (2) jaar nie, wat op aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings gebaseer is?	2
TOTAAL VIR INSIG:		8
TOTALE PUNTE VIR FEITE:		32
TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32):		40

- LET WEL:**
1. Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat herhaal word uit die inleiding en gevolgtrekking nie.
  2. Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde **INLEIDING** en **GEVOLGTREKKING** nie voorkom nie.

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

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

- 14.5 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'.
- 14.6 Aan die einde van elke opstel, dui die toekenning van punte vir feite en punte vir insig soos volg aan: (S – Struktuur, A – Ontleding, S – Sintese, O – Oorspronklikheid) soos in die tabel hieronder aangedui.

INHOUD	PUNTE
Feite	32 (maks.)
S	2
A	2
S	2
O	2
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

- 14.7 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.)
- 14.8 Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/interpreteer, kry hy/sy steeds punte vir die uitleg.
- 14.9 Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat antwoorde geassesseer word in ooreenstemming met die puntetoekenning/ subopskrifte soos aangedui in die nasienriglyne.
- 14.10 14.10.1 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir frases/sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.
- 14.10.2 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.
- 14.11 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   D √√  
       1.1.4   C √√  
       1.1.5   B √√ (5 x 2) (10)
- 1.2    1.2.1   verpligte versekering √√  
       1.2.2   effekterusts √√  
       1.2.3   kreatiewe denke √√  
       1.2.4   deursigtigheid √√  
       1.2.5   klaer√√ (5 x 2) (10)
- 1.3    1.3.1   H √√  
       1.3.2   D √√  
       1.3.3   I √√  
       1.3.4   J √√  
       1.3.5   C √√ (5 x 2) (10)

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

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

**AFDELING B**

Sien slegs die EERSTE TWEE antwoorde na.

**VRAAG 2: BESIGHEIDSGELEENTHEDE****2.1 Soorte voordele wat deur die Werkloosheidsversekeringsfonds/WVF uitbetaal word**

- Werkloosheidsvoordele ✓
- Siekte-/Ongeskiktheidsvoordele ✓
- Kraamvoordele ✓
- Vaderskapsvoordele ✓
- Aannemingsvoordele ✓
- Voordele vir afhanklikes ✓
- Ouerskapsvoordele ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met soorte voordele wat deur die WVF uitbetaal word.

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

(4 x 1) (4)

**2.2 Funksies van die Johannesburgse Sekuriteitebeurs/JSE**

- Gee geleentheid aan finansiële instellings soos versekeringsmaatskappye wat hul surplusfondse in aandele te belê. ✓✓
- Dien as 'n barometer/aanwyser vir ekonomiese toestande in Suid-Afrika. ✓✓
- Hou beleggers ingelig deur aandeelpryse daagliks te publiseer. ✓✓
- Dien as 'n skakel tussen beleggers en publieke maatskappye. ✓✓
- Aandele word deur deskundiges waardeur en geëvalueer. ✓✓
- Klein beleggers word genooi om deel te neem aan die ekonomie van die land deur die koop/verkoop van aandele. ✓✓
- Waagkapitaalmarkte word op die ope mark beskikbaar gestel. ✓✓
- Streng beleggingsreëls verseker 'n gedissiplineerde/ordelike mark vir sekuriteite. ✓✓
- Verkry primêre kapitaal deur nuwe beleggings in gelyste maatskappye aan te moedig. ✓✓
- Mobiliseer die fondse van versekeringsmaatskappye en ander instellings. ✓✓
- Reguleer markte vir verhandeling in aandele. ✓✓
- Beplan, doen navorsing en gee advies oor beleggingsmoontlikhede. ✓✓
- Verseker dat die mark op 'n deursigtige manier bedryf word. ✓✓
- Bied beskerming aan beleggers deur streng reëls en regulasies tot te pas. ✓✓
- Moedig korttermynbeleggings aan omdat aandele enige tyd verkoop kan word. ✓✓
- Fasiliteer elektroniese verhandeling van aandele/STRATE. ✓✓/Kanaliseer finansiële hulpbronne na produktiewe ekonomiese aktiwiteite. ✓✓
- Bevorder werkskepping en verhoog ekonomiese groei/ontwikkeling. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die funksies van die Johannesburgse Sekuriteitebeurs/JSE.

Maks (6)

**2.3 Soorte voorkeuraandele vanuit stellings****2.3.1 Deelnemende voorkeuraandele ✓✓**



## 2.3.2 Kumulatiewe voorkeuraandele √√

(4)

**2.4 Beginsels van versekering**

## 2.4.1 Skadeloosstelling/Indemnifikasie √√

- Gewoonlik van toepassing op korttermynversekering, aangesien die versekerde vergoed word vir gespesifiseerde/bewese skade/verlies. √
- Versekeraar stem in om die versekerde te vergoed vir skade/verliese gespesifiseer in die versekeringskontrak, in ruil vir premies betaal deur die versekerde aan die versekeraar. √
- Beskerm die versekerde teen 'n gespesifiseerde gebeurtenis wat kan plaasvind. √
- Uitbetalings deur die versekeraar sal slegs gemaak word, indien die versekerde die bedrag van die verlies/skade kan bewys/as daar bewys kan word dat die gespesifiseerde gebeurtenis plaasgevind het. √
- Die bedrag van die vergoeding is beperk tot die bedrag van bewese verlies/skade, selfs al is die bedrag in polis/versekeringskontrak groter. √
- Die versekerde moet in dieselfde posisie geplaas word as voor die voorkoms van die verlies/skade/Die versekerde mag nie voordeel trek uit versekering nie. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met skadeloosstelling/indemnifikasie as 'n beginsel van versekering.

Beginsel (2)

Verduideliking (1)

Submaks (3)

## 2.4.2 Sekuriteitstelling/Sekerheid √√

- Is van toepassing op langtermynversekering waar die versekeraar onderneem om 'n ooreengekome bedrag uit te betaal indien daar lewensverlies is. √
- 'n Voorafbepaalde bedrag sal uitbetaal word wanneer die versekerde 'n voorafbepaalde ouderdom bereik/of 'n besering as gevolg van 'n voorafbepaalde gebeurtenis opdoen. √
- Het ten doel om finansiële sekerheid te verskaf aan die versekerde teen aftrede/afhanklikes van die oorledene. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met sekuriteitsstelling/sekerheid as 'n beginsel van versekering.

Beginsel (2)

Verduideliking (1)

Sub maks (3)

## 2.4.3 Uiterste goeie trou √√

- Versekerde moet eerlik wees met die verskaffing van besonderhede wanneer 'n versekeringskontrak gesluit word. √
- Beide partye/versekeraar en versekerde moet alle relevante feite openbaar. √
- Versekerde moet alles openbaar wat dalk die omvang van die risiko kan beïnvloed. √
- Besonderhede/Inligting wat verskaf word wanneer geëis word moet akkuraat/waar wees. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met uiterste goeie trou as 'n beginsel van versekering.

Beginsel (2)

Verduideliking (1)

Submaks (3)

## 2.4.4 Versekerbare belang ✓✓

- Versekerde moet bewys dat hy/sy 'n finansiële verlies sal ly as die versekerde voorwerp beskadig/verloor word/ophou om te bestaan. ✓
- 'n Versekerbare belang moet uitgedruk word in finansiële terme. ✓
- Versekerde moet 'n wettige verhouding met die versekerde voorwerp in die kontrak hê. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met versekerbare belang as 'n beginsel van versekering.

Beginsel (2)

Verduideliking (1)

Submaks (3)

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

Maks (6)

**2.5 Versekering**

## 2.5.1 Aweryklousule ✓✓

(2)

## 2.5.2 Berekening van aweryklousule

Versekerde bedrag x Bedrag van verlies/skade ✓

Markwaarde

 $\frac{R300\ 000}{R400\ 000} \times R130\ 000$  ✓

= R97 500 ✓✓✓✓

- LET WEL:**
1. Ken volpunte toe (4) as die antwoord korrek is en geen bewerkinge getoon is nie.
  2. Indien die formule en bewerkinge korrek getoon is maar die finale antwoord is verkeerd, ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe.
  3. Indien die antwoord en bewerkinge verkeerd is, ken 'n maksimum van EEN punt toe vir die formule.

Maks (4)

## 2.6 Impak van Regering/RSA kleinhandelspaareffekte

### Positiewes/Voordele

- Gewaarborgde opbrengs, ✓ omdat rentekoers vasgestel is vir die hele beleggingstydperk. ✓
- Rentekoerse is markverwant ✓ en lok meer beleggers. ✓
- Rente kan twee keer per jaar ontvang word ✓ wat dit 'n lewensvatbare beleggingsopsie maak. ✓
- Maklike toegang tot die belegging is moontlik, ✓ omdat kontant na die eerste twaalf maande onttrek kan word. ✓
- Lae risiko/veilige belegging, ✓ omdat daar in die Suid-Afrikaanse regering belê word wat nie gelikwideer kan word nie. ✓
- Dit is 'n bekostigbare soort belegging ✓ vir alle vlakke van inkomsteverdieners, insluitend pensionarisse. ✓
- Kleinhandeleffekte is maklik/gerieflik ✓ om elektronies/by enige Poskantoor/direk van die Nasionale Tesourie te bekom. ✓
- Geen heffings/kostes/kommissies is betaalbaar ✓ op hierdie soort belegging nie. ✓
- Rente is gewoonlik hoër ✓ as op vaste deposito's. ✓
- Kleinhandeleffekte is genoteer ✓ op die kapitaalvoorskotmarkte/op die JSE. ✓
- Beleggers jonger as 18 jaar/minderjariges kan belê met die bystand van 'n wettige voog, ✓ wat spaar van 'n jong ouderdom af aanmoedig. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van Regering/RSA-kleinhandelspaareffekte as 'n beleggingsvorm.

### EN / OF

### Negatiewes/Nadele

- Kleinhandeleffekte kan nie aan banke/finansiële instansies gesedeer word ✓ vir sekuriteit op lenings nie. ✓
- 'n Minimum van R1 000 kan belê word, ✓ wat klein beleggers dalk moeilik bymekaar kan maak. ✓
- Kleinhandeleffekte is nie vrylik verhandelbaar ✓ tussen beleggers nie. ✓
- Beleggers moet geldige SA identifikasie hê/ouer as 18 jaar wees ✓ wat buitelanders/jong mense kan ontmoedig om te belê. ✓
- Boetes word gehef op vroeë onttrekkings, ✓ as die belegging minder as 12 maande oud is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van Regering/RSA-kleinhandelspaareffekte as 'n beleggingsvorm.

Maks (6)

## 2.7 Faktore wat in ag geneem moet word wanneer beleggingsbesluite geneem word

### 2.7.1 Opbrengs op belegging

- Verwys na inkomste uit die belegging, naamlik rente/dividende/verhoogde kapitaalgroei op die oorspronklike bedrag wat belê is. ✓✓
- Hoër risiko beleggings lewer hoër opbrengste. ✓✓
- Gewoonlik is daar 'n direkte verband tussen risiko en opbrengs. ✓✓
- Die opbrengs moet uitgedruk word as netto na-belaste-winste op die belegging. ✓✓
- Opbrengste kan in die vorm van kapitaalwinst wees waar die bate oor 'n seker tyd in waarde toeneem. ✓✓, jgv
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met opbrengs op belegging as 'n faktor wat in ag geneem moet word wanneer beleggingsbesluite geneem word.

Maks (4)

### 2.7.2 Beleggingstermyn

- Dit verwys na die duur van die belegging wat die opbrengs op belegging kan beïnvloed. ✓✓
- Hoe langer die beleggingsperiode is hoe hoër is die opbrengs. ✓✓
- Die beleggingstydperk sal afhang van die belegger se persoonlike behoeftes/doelstellings. ✓✓
- Korttermynbeleggings stel beleggers instaat om toegang tot hul geld te kry op kort kennisgewing indien nodig. ✓✓
- Dit kan kort-/medium-/langtermyn wees afhangend van die aard van die beleggingsopsie. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met beleggingstermyn as 'n faktor wat oorweeg moet word wanneer beleggingsbesluite geneem word.

Maks (4)  
[40]

### UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	4
2.2	6
2.3	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: BESIGHEIDSROLLE****3.1 Probleemoplossingstappe**

- Identifiseer die probleem. ✓
- Definieer die probleem. ✓
- Identifiseer moontlike oplossings vir die probleem. ✓
- Kies die mees gepaste alternatief/oplossing. ✓
- Ontwikkel 'n aksieplan. ✓
- Implementeer die voorgestelde oplossing/aksieplan. ✓
- Monitor die implementering van die oplossing/aksieplan. ✓
- Evalueer die geïmplementeerde oplossing. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die probleemoplossingstappe.

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

(4 x 1) (4)

**3.2 Oorsake van konflik in die werkplek**

- Swak kommunikasie/misverstand tussen bestuur en werkers. ✓✓
- Ignorering van reëls/prosedures kan aanleiding gee tot meningsverskille/verskil in opinie en konflik. ✓✓
- Bestuur en/of werkers het verskillende persoonlikhede/agtergronde. ✓✓
- Verskillende waardes/vlakke van kennis/vaardighede/ervaring van bestuurders/werkers. ✓✓
- Min/Geen samewerking tussen interne en/of eksterne partye/belanghebbendes. ✓✓
- Gebrek van erkenning vir goeie werk gedoen soos wanneer 'n bestuurder nie waardering wys vir ekstra ure gewerk om sperdatums te haal nie. ✓✓
- Gebrek aan werknemer-ontwikkeling kan frustrasievlakke van werkers verhoog aangesien werkers foute a.g.v 'n gebrek aan kennis/vaardighede kan herhaal. ✓✓
- Onbillike dissiplinêre prosedures soos begunstiging/nepotisme. ✓✓
- Min/Geen ondersteuning van bestuur met betrekking tot die verskaffing van die nodige hulpbronne. ✓✓
- Leierskapstyle gebruik soos outokratiese bestuurders wat nie die insette van werkers in ag neem nie. ✓✓
- Onrealistiese sperdatums/Swaar/Onregverdige werklading lei tot stres wat konflik tot gevolg het. ✓✓
- Gebrek aan 'n ooreenkoms oor wedersydse aangeleenthede soos vergoeding/werksure. ✓✓
- Ongesonde kompetisie/Interspan-wedywering kan veroorsaak dat werkers fokus verloor op spandoelwitte. ✓✓
- Konstante veranderinge kan onstabiliteit veroorsaak. ✓✓
- 'n Gebrek aan duidelikheid aangaande die rolle/verantwoordelikhede van werknemers. ✓✓
- 'n Gebrek aan toewyding/beheptheid met persoonlike doelstellings wat kan lei tot 'n onvermoë om voorafbepaalde teikens te bereik. ✓✓
- Klagtes/Kritiek op prestasie/gedrag/houdings kan aanleiding gee tot wrywing tussen die werkgever en werknemer. ✓✓
- Swak organisasie/leierskap/prosedures kan verwarring tot gevolg hê ten opsigte van gestelde teikens. ✓✓

- Enige ander relevant antwoord wat verband hou met die oorsake van konflik in die werkplek.

Maks (6)

### 3.3 Tipies onprofessionele sakepraktyke vanuit die scenario

TIPES ONPROFESSIONELE SAKEPRAKTYKE	MOTIVERINGS
1. Ongemagtigde gebruik van werkplekfondse en hulpbronne ✓✓	Sommige van ED se werknemers laai fliks af met die besigheid se internet. ✓
2. Misbruik van werktyd ✓✓	Terwyl ander uitgebreide middagete-pouses neem. ✓
Submaks (4)	Submaks (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 tipies onprofessionele sakepraktyke selfs as die aanhalings onvolledig was.
  4. Geen punte word vir die motiverings toegeken indien die tipies onprofessionele sakepraktyke verkeerd geïdentifiseer was nie.

Maks (6)

### 3.4 Uitdagings wat onbillike advertensies as 'n tipe onetiese sakepraktyk vir besighede inhou

- Onregverdige advertensies kan nadelig ✓ vir verbruikers wees. ✓
- Misleidende reklame kan die vertroue van verbruikers skend ✓ en besighedsverhoudings vernietig. ✓
- Die gebruik van onwaar of misleidende stellings in reklame kan lei tot die wanvoorstelling van die betrokke produk ✓, wat verbruikers op 'n negatiewe manier kan beïnvloed. ✓
- Besighede kan onverstandige reklamekeuses maak ✓ wanneer hulle onder druk is om hulle winste verhoog. ✓
- Party advertensies kan as diskriminerend beskou word ✓ omdat dit sommige dele van die bevolking uitsluit/teiken. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe onbillike advertensies as 'n tipe onetiese sakepraktyk uitdagings vir besighede inhou.

Maks (4)

### 3.5 Hantering van moeilike werknemers

3.5.1 Maniere waarop besighede moeilike werknemers vanuit die scenario kan hanteer

- Hy begin deur privaat met die moeilike werknemers te ontmoet om afleidings te vermy. ✓
- Sive bly kalm en in beheer van die situasie om die moeilike werknemers te kry om saam te werk. ✓

- LET WEL:**
1. Sien slegs die eerste TWEE (2) na.
  2. Ken slegs punte toe vir antwoorde wat uit die scenario aangehaal is

(2 x 1) (2)

- 3.5.2 Ander maniere waarop besighede moeilike werknemers kan hanteer
- Kry perspektief by ander mense wat dieselfde soort situasie ervaar het ✓ sodat jy moeilike werknemers kan verstaan. ✓
  - Indien moontlik, tree proaktief op ✓ omdat 'n persoons-/personeel-probleem deel van 'n bestuurder se verantwoordelikhede is. ✓
  - Gereelde vergaderings met toesighouers/ departementshoofde behoort te help ✓ om moeilike/ probleemgedrag te identifiseer. ✓
  - Vra 'n gesagsfiguur ✓ vir hulle insette oor die situasie. ✓
  - Identifiseer die tipe persoonlikheid ✓ wat die probleem skep. ✓
  - Maak bedoelinge en redes vir aksie bekend ✓, sodat moeilike persone/mense op hulle gemak voel. ✓
  - Werknemers moet vertel word watter spesifieke gedrag/optrede aanvaarbaar is ✓ deur besonderhede by te gee oor wat verkeerd/onaanvaarbaar is/ook 'n geleentheid gegee word om hulle gedrag te verduidelik. ✓
  - 'n Spertyd moet daargestel word vir die verbetering ✓ van slegte/moeilike gedrag. ✓
  - Die sperdatum moet met die moeilike werknemer bespreek word ✓ en sy/haar vordering moet voor die sperdatum gemoniteer/geassesseer word. ✓
  - Riglyne vir verbetering ✓ moet gegee word. ✓
  - Moet nie die persoon oordeel nie ✓, probeer hom/haar verstaan/Verstaan sy/haar bedoelinge en waarom hy/sy op 'n sekere wyse reageer. ✓
  - Hou kommunikasiekanale oop/moedig werknemers aan ✓ om hulle griewe aan bestuur te kommunikeer. ✓
  - Bou 'n goeie verstandhouding ✓ deur persoonlike betrekkinge met kollegas te vestig. ✓
  - Help moeilike werknemers om realisties te wees ✓ oor die taak voorhande. ✓/Ondersteun hulle ✓ en hulle kwessies. ✓
  - Behandel mense met respek ✓, ongeag of hulle bekwaam/bevoeg/vaardig is of nie. ✓/Moenie probeer om hulle te verander nie ✓, kyk eerder waar jy hulle effektief kan gebruik. ✓
  - Soms is dit nodig om te ignoreer ✓ en 'n moeilike persoon slegs te moniteer. ✓/Staan terug en analiseer die situasie ✓ voor jy reageer. ✓
  - Identifiseer en verskaf 'n geskikte ondersteuningprogram ✓ om die swak gebied te help hanteer. ✓
  - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede moeilike werknemers in die werkplek kan hanteer.

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

Maks (6)

### 3.6 Korrekte prosedure om griewe te hanteer in die werkplek

- 'n Gegriefde werknemer moet die insident/grief mondelings ✓ aan sy/haar toesighouer/bestuurder rapporteer. ✓
- Toesighouer/bestuurder moet die kwessie ✓ binne drie tot vyf (3 tot 5) werksdae oplos. ✓

- Indien die werknemer en die toesighouer nie die grief kan oplos nie, ✓ kan die werknemer dit na die volgende bestuursvlak neem. ✓
- Die werknemer kan oorgaan tot 'n meer formele proses, ✓ waar die grief skriftelik ingedien moet word/'n griewevorm voltooi word. ✓
- Die werknemer moet 'n skriftelike antwoord ontvang ✓ in reaksie op die geskrewe grief. ✓
- 'n Griefverhoor/-vergadering moet gehou word ✓ met alle betrokke partye teenwoordig. ✓
- Notule van die vergadering moet gehou word ✓ en enige formele resoluë/besluit moet op die formele griefvorm aangeteken word. ✓
- Indien die werknemer nie tevrede is nie, ✓ kan hy/sy die saak na die hoogste bestuursvlak verwys. ✓
- Die topbestuur moet 'n vergadering ✓ met alle relevante partye betrokke reël. ✓
- Notules van hierdie vergadering moet opgeneem/op lêer geplaas word ✓ en die uitkoms/besluit moet op die formele griefvorm aangeteken word. ✓
- As die werknemer nog steeds nie tevrede is nie, kan hy/sy die saak na die KVBA verwys ✓ wat die finale besluit oor die saak sal neem. ✓
- Die saak kan na die Arbeidshof/Arbeidsappèlhof/Konstitusionele hof verwys word ✓ as die werknemer nie tevrede is met die besluit wat deur die laer hof geneem is nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die korrekte prosedure om griewe in die werkplek te hanteer.

**LET WEL: Die prosedure kan in enige volgorde wees.**

Maks (6)

### **3.7 Maniere waarop professionele, verantwoordelike, etiese en effektiewe sakepraktyke uitgevoer behoort te word**

- Missiestelling moet die waardes gelykheid/respek insluit. ✓✓
- Besighede moet alle werknemers dieselfde behandel, ongeag ras/kleur/ouderdom/geslag/gestremdheid. ✓✓
- Behandeling werkers met respek/waardigheid deur werk wat goed gedoen is/die waarde van mensekapitaal te erken. ✓✓
- Beplan deeglik en stel voorkomende maatreëls in. ✓✓
- Betaal regverdig lone/salarisse wat met die minimum vereistes van die WBDV ooreenkom/vergoed werknemers vir oortyd/werk op openbare vakansiedae. ✓✓
- Raak betrokke by omgewingsbewaringsprogramme/Moet nie die omgewing besoedel nie, bv. deur op wettige wyse giftige afval te vernietig. ✓✓
- Moet nie 'n onderneming begin met ander besighede se idees wat deur die wet beskerm word nie. ✓✓
- Besighedsbesluite en -aksies moet duidelik/deursigtig vir alle belanghebbendes wees. ✓✓
- Besighede moet aanspreeklik/verantwoordelik wees vir hulle besluite en aksies/ patenteregte. ✓✓
- Stel eerlike/betroubare rekenmeesters/finansiële beamptes aan met goeie getuigskrifte. ✓✓
- Gereelde/Betydse betaling van belasting. ✓✓



- Alle werknemers moet toegang tot gelyke geleenthede/posisies/hulpbronne hê. √√
- Verseker dat die werknemers in 'n werksomgewing werk wat bevordelik is vir veiligheid/gelykheid/vry van vernedering. √√
- Werkgewers en werknemers moet aan wetgewing rakende gelyke geleenthede/ menseregte in die werkplek voldoen. √√
- Opleiding/Inligting/Besigheidsbeleide moet kwessies soos diversiteit/diskriminasie/ teistering insluit. √√
- Werkgewers moet spoedig en regverdig op voorvalle van diskriminasie wat in die werkplek aangemeld is, reageer. √√
- Opdragte/Take moet met oorleg/respek gegee word en die ontvanger/ werknemer toelaat om inspraak te hê op die manier waarop die taak uitgevoer moet word. √√
- Stel 'n etiese kode/gedragskode op. √√
- Deurlopende ontwikkeling en opleiding vir alle werknemers. √√
- Prestasiebestuurstelsels/Evaluering moet ingestel word. √√
- Genoegsame interne beheer/monitering/evaluering. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop professionele, verantwoordelike, etiese en effektiewe sakepraktyke uitgevoer behoort te word.

Maks (6)

**UITEENSETTING VAN PUNTE**

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

**VRAAG 4: DIVERSE ONDERWERPE****BESIGHEIDSGELEENTHEDE****4.1 Voorbeelde van langtermynversekering**

- Uitkeerpolis✓
- Lewensdekkingpolis/Lewensversekering✓
- Uittree-annuïteite/Pensioen fonds/Voorsorgfonds✓
- Ongeskiktheidsdekking✓
- Traumaversekering✓
- Begrafnisdekking✓
- Gesondheidversekering/Mediese fonds✓

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

(4 x 1) (4)

**4.2 Voordele van versekering vir besighede**

- Dra die risiko van die besigheid/versekerde na 'n versekeringsmaatskappy/versekeraar oor. ✓✓
- Oordrag van risiko is onderhewig aan die voorwaardes en bepalinge van die versekeringskontrak. ✓✓
- Beskerm besighede teen diefstal/verlies van voorraad en/of skade veroorsaak deur natuurrampe soos vloede/stormskade. ✓✓
- Beskerm besighede teen oneerlike werknemers. ✓✓
- Beskerm besighede teen eise wat deur lede van die publiek ingestel word vir skade waarvoor besighede verantwoordelik is. ✓✓
- Beskerm besighede teen verliese as gevolg van die dood van 'n skuldenaar. ✓✓
- Besighede word beskerm teen die verlies aan verdienste, soos stakings deur werknemers wat tot verliese wat miljoene werd is, kan lei. ✓✓
- Besighede sal vergoed word vir versekerbare verliese, soos verwoesting van eiendom deur brande. ✓✓
- Besighedsbates soos voertuie/toerusting/geboue moet teen skade en/of diefstal verseker wees. ✓✓
- Lewensversekering kan op die lewens van vennote in 'n vennootskap geneem word om onverwagte verlies aan kapitaal te voorkom. ✓✓
- As die dienste van sleutelpersoneel verloor word as gevolg van ongelukke/dood, kan die opbrengs van 'n versekeringspolis aan die besigheid/begunstigdes uitbetaal word. ✓✓
- Vervangingskoste vir beskadigde masjinerie/toerusting is baie hoog, daarom kan versekering sulke koste verminder/dek. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van versekering vir besighede.

Maks (4)

**4.3 Beleggingsvorm****4.3.1 Beleggingsvorm vanuit die scenario**

Vaste deposito ✓✓

(2)

#### 4.3.2 Impak van vaste deposito

##### Positiewes/Voordele

- Rente word teen 'n vaste koers verdien✓ ongeag die veranderinge in die ekonomiese klimaat. ✓
- Die beleggingstermyn ✓ kan kort/medium/lank wees. ✓
- Beleggers kan kies watter beleggingsperiode✓ hulle die beste pas. ✓
- Verseker finansiële dissipline, want beleggers kan nie hul fondse onttrek✓ voor die vervaldatum nie. ✓
- Beleggers verdien 'n beter opbrengs op belegging✓ as op 'n gewone spaarrekening. ✓
- Hoe hoër die hoofbedrag/hoe langer die beleggingsperiode✓, hoe hoër is die rentekoers wat deur finansiële instellings aangebied word. ✓
- Dit het 'n lae risiko✓ omdat beleggers van die finale betaling gewaarborg is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van vaste deposito as 'n beleggingsvorm.

##### EN/OF

##### Negatiewes/Nadele

- Die beleggers kan nie hulle fondse onttrek✓ voor die vervaldatum nie. ✓
- Lae opbrengs✓ wanneer vergelyk word met ander beleggings. ✓
- Mag nie die effek van inflasie✓ oor die langtermyn oortref nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van vaste deposito as 'n beleggingsvorm.

Maks (6)

**LET WEL: Geen punte word toegeken vir antwoorde wat uit die scenario aangehaal is nie.**

#### 4.4 Situasies waarin die charismatiese leierskapstyl toegepas kan word in die werksplek

Die leierskapstyl kan toegepas word wanneer:

- die organisasie veranderinge wil implementeer/visie verkoop/ uitstekende resultate bereik en gebruik die leier om die ondersteuning van werknemers te kry. ✓✓
- die leier is energiek/inspirerend en wil die moraal van werknemers, wat gedemotiveerd kan wees, 'n hupstoot gee. ✓✓
- die leier wil hê werknemers moet voortgaan op die pad van hoë produktiwiteit/doeltreffendheid vlakke/hard werk. ✓✓
- vlakke van vertroue van werknemers is laag, en werknemers moet geïnspireer word. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met situasies waarin die charismatiese leierskapstyl toegepas kan word in die werkplek.

Maks (4)

## BESIGHEIDSROLLE

### 4.5 Verskil tussen griewe en konflik in die werkplek

GRIEWE	KONFLIK
- Wanneer 'n werknemer ongelukkig is/'n probleem het/klagte het in die werkplek.√√	- Botsing van opinies/idees/uitkyk in die werkplek.√√
- Wanneer 'n individu/groep 'n werksverwante kwessies het.√√	- Verskille tussen twee of meer partye in die werkplek.√√
- Dit is 'n formele klag wat vereis dat werknemers 'n grieweprosedure moet volg. √√	- Kan opgelos word deur behoorlike konflikoplossingstappe te volg.√√
- Bied aan werknemers 'n uitweg om hulle ontevredenheid in die werkplek te kan stel. √√	
- Voorbeelde: Diskriminasie/onregverdige behandeling/swak werksomstandighede.√	- Voorbeelde: 'n Gebrek aan vertroue/ wankommunikasie/persoonlikheids- botsings/verskillende waardes.√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met griewe.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met konflik.
Submaks (2)	Submaks (2)

- 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 TWEE (2) punte toe as die verskil nie duidelik is nie./Sien slegs griewe óf konflik na.

Maks (4)

## 4.6 Stadiums van spanontwikkeling

4.6.1 Bestorming ✓✓ (2)

4.6.2 Bestorming as 'n stadium van spanontwikkeling

- Spanne gaan deur 'n tydperk van ongemak/konflik ✓ na vorming. ✓
- Verskillende idees van spanlede sal meeding ✓ vir oorweging. ✓
- Spanning/stryd/argumente vind plaas en ontstel die spanlede, ✓ daar mag 'n magstryd wees vir die posisie van spanleier. ✓
- In sommige gevalle kan storming vinnig opgelos word, ✓ in ander gevalle verlaat die span nooit hierdie stadium nie. ✓
- Baie spanne misluk gedurende hierdie stadium ✓ aangesien hulle nie op hul taak gefokus is nie. ✓
- Hierdie fase kan vernietigend vir die span wees/sal negatiewe impak op spanprestasië hê ✓ indien dit buite beheer raak. ✓
- Hierdie stadium is nodig/belangrik ✓ vir die groei van die span. ✓
- Sommige spanlede verdra mekaar ✓ om hierdie stadium te oorleef. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met bestorming as 'n stadium van spanontwikkeling.

**LET WEL: Geen punte word toegeken vir antwoorde wat uit die scenario aangehaal is nie.**

Maks (4)

## 4.7 Belangrikheid van spandinamika-teorieë in die verbetering van spanprestasië

- Spandinamiese teorieë verduidelik ✓ hoe effektiewe spanne werk. ✓
- Besighede kan take toeken ✓ in ooreenstemming met die rolle van die spanlede. ✓
- Spanlede kan prestasië maksimaliseer ✓ omdat take volgens hulle vermoëns/vaardighede/eienskappe/persoonlikhede, toegewys word. ✓
- Spanlede met soortgelyke sterkpunte mag meeding vir spantake/verantwoordelikhede ✓ wat die beste by hul vermoëns/vaardighede pas. ✓
- Teorieë help spanleiers om die persoonlikheidstipes van die spanlede te verstaan ✓ sodat take meer doeltreffend toegewys word. ✓
- Konflik kan verminder word ✓ as spanlede verskillende rolle verrig. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die belangrikheid van spandinamika-teorieë in die verbetering van spanprestasië.

Maks (6)

**4.8 Hantering van seksuele teistering**

- Verskaf 'n raamwerk vir korrektiewe aksie. √√
- Lei werker op oor seksuele teisteringskwessies. √√
- Formuleer 'n beleid rakende seksuele teistering. √√
- Implementeer interne klagte en dissiplinêre prosedures. √√
- Verseker dat daar voldoen word aan die wet/gedragskode van die besigheid. √√
- Maak seker dat alle werknemers die gedragskode van seksuele teistering ken. √√
- Skep 'n gesonde werksomgewing waar alle werknemers se regte en waardigheid gerespekteer word. √√
- Interne ondersoeke moet gedoen word om die erns van die teistering te bepaal. √√
- Ernstige gevalle/sake van seksuele teistering moet by die betrokke instellings soos die Suid-Afrikaanse Polisie (SAPS) aangemeld word. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede seksuele teistering as 'n tipe onprofessionele sakepraktyk kan hanteer.

Maks (4)  
[40]

**UITEENSETTING VAN PUNTE**

VRAAG 4	PUNTE
4.1	4
4.2.	4
4.3.1	2
4.3.2	6
4.4	4
4.5	4
4.6.1	2
4.6.2	4
4.7	6
4.8	4
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

**AFDELING C**

**Sien slegs die antwoord op die EERSTE vraag na.**

**VRAAG 5: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (BESTUUR EN LEIERSKAP)****5.1 Inleiding**

- Demokratiese leierskap kan werknemers meer betrokke by besluitneming laat voel. ✓
- Effektiewe toepassing van situasionele leierskapteorie stel leiers/bestuurders in staat om hul doelwitte te bereik. ✓
- Transaksionele leiers fokus op die prestasie van die werknemers om hul doeltreffendheid te meet. ✓
- Persoonlike houding van bestuurders en leiers speel 'n belangrike rol in die bevordering van 'n goeie spangees in die werkplek. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die verskille tussen die demokratiese en outokratiese leierskapstyle/situasionele leierskapsteorie/impak van laissez-faire en transaksionele leierskapstyle op besighede/rol van persoonlike houding in suksesvolle leierskap.

(Enige 2 x 1) (2)

**5.2 Verskille tussen die demokratiese en outokratiese leierskapstyle**

DEMOKRATIES	OUTOKRATIES
- Die leier betrek werknemers by die besluitnemingsproses. ✓✓	- 'n Leier neem self alle besluite sonder om werknemers te betrek. ✓✓
- Duidelike/Tweerigtingkommunikasie verseker groep se verbintenis tot finale besluit(e). ✓✓	- Bevelsweg/Kommunikasie is duidelik as dit afwaarts is/ volgelinge weet presies wat om te doen. ✓✓
- Mensgerig, as werknemer se gevoelens en menings in ag geneem word. ✓✓	- Taakgerig, aangesien menings van werknemers nie in ag geneem word nie. ✓✓
- Werkers voel bemagtig as hulle by die besluitnemingsproses betrek word. ✓✓	- Nuwe werknemers voel selfversekerd/veilig want sterk leierskap word gegee. ✓✓
- Nuttig wanneer die leier steun op die insette van ervare volgelinge. ✓✓	- Nuttig in krisis-/dringende situasie, bv. na ongeluk/kom streng spertye na. ✓✓
- Hanteer konfliktsituasies deur volgelinge te betrek om die beste oplossing te vind. ✓✓	- Hanteer konfliktsituasies deur vir die volgelinge te sê wat hulle moet doen. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die demokratiese leierskapstyl.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die outokratiese leierskapstyl.
Submaks (4)	Submaks (4)

**LET WEL: 1. Die antwoord hoef nie in tabelvorm te wees nie.**

**2. Die verskille hoef nie verband te hou nie, maar moet duidelik wees.**

**3. Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe as die verskil nie duidelik is nie/Sien óf die demokratiese óf outokratiese leierskapstyl na.**

Maks (8)

### 5.3 Situasionele leierskapsteorie

- Verskillende leierskapseienskappe✓ word benodig vir verskillende situasies. ✓
- Die taak/situasie dikteer/bepaal die leierskapstyl wat toegepas moet word✓, daarom moet leiers aanpasbaar/buigsaam/selfversekerd wees. ✓
- Verhoudinge tussen leiers en werknemers✓ is gebaseer op wedersydse vertroue/ respek/lojaliteit/integriteit/eerlikheid. ✓
- Leiers het die vermoë om 'n situasie te 'lees'/die gepaste persone in die regte posisies te plaas✓ om take suksesvol af te handel. ✓
- Leiers analiseer groepslede/doelwitte/tydsbeperkings✓, en gebruik dan 'n gepaste/relevante leierskapstyl. ✓
- Die sukses van hierdie teorie hang af van die soort verhouding wat bestaan✓ tussen die leier en sy volgelinge/ondergeskiktes/werknemers. ✓
- Kan tot konflik lei✓ as leiers verskillende leierskapstyle gebruik/wanneer werknemers in verskillende situasies bestuur word. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die situasionele leierskapsteorie.

Maks (12)

### 5.4 Impak van laissez-faire en transaksionele leierskapstyle op besighede

#### 5.4.1 Impak van laissez-faire leierskapstyl

##### Positiewes/Voordele

- Werkers/Volgelinge word toegelaat om besluite✓ rakende hul eie werk/metodes te maak. ✓
- Volgelinge het maksimum vryheid✓ en werk onafhanklik. ✓
- Leier motiveer werkers✓ deur hulle te vertrou om dinge op hul eie/self te doen. ✓
- Volgelinge is deskundiges✓ en weet wat hulle wil hê/ kan verantwoordelikheid vir hul dade neem. ✓
- Geskik vir afrigting/mentorskap✓ om werkers te motiveer om meer te doen/dinge beter te doen. ✓
- Dit kan bemagtigend wees vir bevoegde volgers✓ omdat hulle ten volle vertrou word om hul werk te doen. ✓
- Individuele spanlede✓ kan verbeter/leierskapsvaardighede ontwikkel. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van 'n laissez-faire leierskapstyl op besighede.

EN/OF



## Negatiewes/Nadele

- Tekort aan duidelike rigtinggewing/leierskap✓ kan demotiverend wees vir sommige werknemers. ✓
- Werknemers kan verantwoordelik gehou word vir hul eie werk✓, wat kan lei tot onderprestasie. ✓
- Kan lei tot konflik✓ as sommige spanlede as leiers optree en aan ander lede dikteer. ✓
- Daar word van werkers verwag om hul eie konfliktsituasies✓ op te los. ✓
- Produktiwiteit mag verlaag✓ indien daar 'n gebrek aan streng kontrole oor werkers is wat nie sperdatums bereik nie. ✓
- Produktiwiteit kan laag wees✓, as werknemers nie die nodige kennis/vaardighede het nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van 'n laissez-faire leierskapstyl op besighede.

Submaks (8)

## 5.4.2 Impak van die transaksionele leierskapstyl

## Positiewes/Voordele

- Moedig werknemers aan om hard te werk✓ omdat hulle belonings sal ontvang. ✓
- Verbeter werknemers se produktiwiteit✓ en moraal. ✓
- Besigheidsdoelstellings/-doelwitte kan bereik word✓ omdat werkers gemotiveerd is. ✓
- Werknemers weet✓ wat van hulle verwag word. ✓
- Dissiplinêre aksie-prosedures✓ word goed gekommunikeer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van die transaksionele leierskapstyl op besighede.

**EN/OF**

## Negatiewes/Nadele

- Werknemers kan verveeld raak✓, omdat hulle reëls/prosedures moet volg/daar geen kreatiwiteit in die werkplek is. ✓
- 'n Transaksionele leier sal werkswaardigheid van werkers moet monitor✓ om te verseker dat daar aan verwagtinge voldoen word. ✓
- Bestuur/Kontroliering van werknemers✓ kan tydrowend wees. ✓
- Sommige werknemers kan gedemoraliseerd/ongemotiveerd raak✓, as hulle nie daarin slaag om doelwitte/teikens te haal nie, ten spyte van hulle harde werk. ✓
- Nie geskik vir spanwerk omdat alle spanlede gestraf kan word✓ vir swak prestasie van een spanlid. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van die transaksionele leierskapstyl op besighede.

Submaks (8)

Maks (16)

**5.5 Rol van persoonlike houding in suksesvolle leierskap**

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

Maks (10)

**5.6 Gevolgtrekking**

- Die demokratiese leierskapstyl moedig innoverende idees aan en verhoog die moraal van werkers. ✓✓
- Leiers moet goed vertrouwd wees met die situasionele leierskapteorie om mense effektief in die werkplek te lei. ✓✓
- Die laissez-faire leierskapstyl bied ervare werknemers die geleentheid vir persoonlike/loopbaangroei. ✓✓
- 'n Leier wat 'n positiewe houding het, kan verby die huidige situasie sien en voor die tyd beplan. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die verskille tussen die demokratiese en outokratiese leierskapstyle/situasionele leierskapsteorie/impak van laissez-faire en transaksionele leierskapstyle op besighede/rol van persoonlike houding in suksesvolle leierskap.

(Enige 1 x 2) (2)

**[40]**

**VRAAG 5: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING**

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	Maks 32
Verskille tussen die demokratiese en outokratiese leierskapstyle	8	
Situasionele leierskapsteorie	12	
Impak van leierskapstyle op besighede: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Laissez-faire</li> <li>o Transaksionele</li> </ul>	16	
Rol van persoonlike houding in suksesvolle leierskap.	10	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		8
Struktuur/Uitleg	2	
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. 2  
 Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is. 1  
 Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie. 0

**VRAAG 6: BESIGHEIDSROLLE (KREATIEWE DENKE EN PROBLEEMOPLOSSING)****6.1 Inleiding**

- Die besighede moet meganismes in plek hê om hulle te help om deur probleme te werk. ✓
- Kreatiewe denke help besighede om probleme wat hulle in die gesig staar vanuit 'n ander perspektief te sien. ✓
- Dinkskrum moedig werknemers aan om respekvol en verantwoordelik saam te werk. ✓
- Mense wat ontspanne, gemaklik en positief gestimuleer word, is bekend daarvoor om meer kreatief en innoverend te wees. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die verskille tussen probleemoplossing en besluitneming/voordele van kreatiewe denke/impak van dinkskrum en nominale groeptegniek/maniere waarop besighede 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke in die werkplek bevorder.

(Enige 2 x 1) (2)

## 6.2 Verskille tussen probleemoplossing en besluitneming

PROBLEEMOPLOSSING	BESLUITNEMING
- Probleme kan deur 'n groep/span opgelos word wat die proses raadgewend maak. ✓✓	- Dit word dikwels deur een persoon/'n lid van senior bestuur gedoen wat die proses outokraties maak. ✓✓
- Alternatiewe oplossings word gegenereer/geïdentifiseer en krities geëvalueer. ✓✓	- Verskeie alternatiewe word oorweeg voordat op die beste een besluit word. ✓✓
- Proses om 'n situasie te analiseer om strategieë te identifiseer om verandering te weeg te bring. ✓✓	- Dit is deel van die probleem-oplossingsiklus want besluite moet by elke stap geneem word. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met probleemoplossing.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met besluitneming.
Submaks (4)	Submaks (4)

- LET WEL:**
1. Die antwoord hoef nie in tabelvorm 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, indien die verskille nie duidelik is nie/Sien slegs probleemoplossing of besluitneming na.

Maks (8)

## 6.3 Voordele van kreatiewe denke in die werkplek

- Beter/Unieke/Onkonvensionele idees/oplossings ✓ word ontwikkel. ✓
- Kan die besigheid 'n mededingende voordeel besorg ✓ as ongewone/unieke oplossings/idees/strategieë geïmplementeer word. ✓
- Komplekse besigheidsprobleme ✓ kan opgelos word. ✓
- Produktiwiteit verhoog want bestuur/werknemers kan vinnig verskeie idees genereer ✓ wat tyd en geld doeltreffender gebruik. ✓
- Bestuurders/Werknemers het meer selfvertroue ✓ want hulle kan hul volle potensiaal uitleef. ✓
- Bestuurders sal beter leiers wees ✓ want hulle sal verandering(e) positief en kreatief kan hanteer/bestuur. ✓
- Bestuurders/Werknemers kan 'n heeltemal nuwe siening ontwikkel, ✓ wat op enige taak/take wat hulle doen, toegepas kan word. ✓
- Lei tot meer positiewe houdings ✓ want bestuurders/werknemers voel dat hulle tot probleemoplossing bygedra het. ✓
- Verbeter motivering ✓ onder personeellede. ✓
- Bestuurders/Werknemers het 'n gevoel van groot prestasie ✓ en hulle hoef nie die proses teen te staan/belemmer wanneer hulle 'n probleem opgelos het/tot die sukses van die besigheid bygedra het nie. ✓
- Bestuurders/Werknemers kan met vinnig veranderende tegnologie byhou/ wat tot 'n vergrote marktaandeel kan lei. ✓

- Stimuleer inisiatief by bestuurders/werknemers, √ want hulle word voortdurend buite hulle gemaksones gedwing. √
- Kreatiwiteit kan lei tot nuwe uitvindings √ wat die algemene lewenstandaarde verbeter/nuwe beleggers lok. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van kreatiewe denke in die werkplek.

Maks (14)

## 6.4 Impak van probleemoplossingstegnieke

### 6.4.1 Impak van dinkskrum

#### Positiewes/Voordele

- Beter oplossings word ontwikkel√ deur gesamentlike bydraes. √
- Kombinasies van idees/verbeterings kan gekies word√ nadat alle idees neergeskryf is. √
- Werknemers word gemotiveer√ omdat hulle toegelaat word om tot probleemoplossing by te dra. √
- Stimuleer kreatiewe denke√ in die werkplek. √
- Mense kry idees van ander√ en kan daarop voortbou. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van 'n dinkskrum.

#### EN/OF

#### Negatiewes/Nadele

- Dinkskrum is tyd rowend √ omdat alle belanghebbendes/werknemers mag te vell idees genereer wat besluitneming vertraag. √
- Sommige spanlede mag √ die bespreking oorheers. √
- Die vrees vir krietiek mag √ volle deelname in die dinkskrumssessies voorkom. √
- Dit mag lei tot groepsdenke en sommige individue √ gaan nie hul opinie gee nie. √
- Besprekking kan konflik veroorsaak √ weens meningsverskille. √
- Enige ander relevante Antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/ nadele van 'n dinkskrum.

Submaks (8)

#### 6.4.2 Impak van nominale groeptegniek

##### Positiewes/Voordele

- Dit bied tyd om in stilte oor die vraag te dink✓ voordat jy reageer. ✓
- Elke spanlid/direkteur het 'n geleentheid om deel te neem✓ sonder dat ander spanlede inmeng. ✓
- Stemming oor die idees is anoniem✓ en kan meer betroubaar/eerlik wees. ✓
- Elkeen in die groep word 'n geleentheid gegee om tot die bespreking by te dra, ✓ dit vermy die moontlikheid dat een persoon die groep domineer. ✓
- Stel die groep in staat om 'n groot aantal idees vinnig te genereer✓ en om dit demokraties te prioritiseer. ✓
- Dit stel deelnemers in staat om kwessies te konfronteer✓ deur konstruktiewe probleemoplossing. ✓
- Dit is 'n goeie tegniek om onderwerping✓ aan groepsdruk te voorkom. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van die nominale groeptegniek.

##### EN/OF

##### Negatiewes/Nadele

- Dit beperk besprekings✓ en voorsien nie vir die volle ontwikkeling van idees nie. ✓
- Idees/Insette deur groepslede word nie saamgevoeg nie✓ en lei nie tot dieselfde oplossing nie. ✓
- Voorstelle mag dalk nie so kreatief wees✓ as wanneer 'n groep met idees vorendag kom nie. ✓
- Dit is tydrowend✓, aangesien elke lid 'n voorlegging moet doen✓
- Dit is moeilik om dit effektief met 'n groot groep te implementeer✓ tensy dit versigtig vooraf beplan word. ✓
- Vereis uitgebreide gevorderde voorbereiding✓, daarom is dit nie 'n spontane tegniek nie. ✓
- Goeie idees kan uitgestem word✓ omdat die idee se potensiaal nie verder ontwikkel kan word nie. ✓
- Klein groepe kan deelname beperk✓ en is vooraf geselekteer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/ nadele van die nominale groeptegniek.

Submaks (8)  
Maks (16)

**6.5 Maniere waarop besighede 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke in die werkplek bevorder**

- Beklemtoon die belangrikheid van kreatiewe denke deur te verseker dat alle personeelle weet dat hulle idees gehoor sal word. √√
- Maak tyd vir dinkskrumssessies om nuwe idees te ontwikkel/genereer, soos gereelde werksinkels/bou voort op mekaar se idees. √√
- Plaas voorstelhouers op verskeie plekke in die werkplek en hou kommunikasiekanale oop vir nuwe idees. √√
- Lei personeel op in innoverende tegnieke/kreatiewe probleemoplossingsvaardighede/geheuekaarte/laterale denke. √√
- Moedig posuitruilings binne die organisasie aan/Bestudeer hoe ander besighede dinge doen. √√
- Moedig alternatiewe maniere van werk/dinge doen aan. √√
- Beloon kreakiwiteit deur beloningskemas aan werkers aan te bied/Bied aansporings aan personeel wat met nuttige, kreatiewe idees vorendag kom. √√
- Reageer entoesiasies op alle idees en laat niemand minderwaardig voel nie. √√
- Maak die werksomgewing bevorderlik vir kreatiwiteit/vry van afleiding/hoë geraasvlakke. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke in die werkplek bevorder.

Maks (8)

**6.6 Gevolgtrekking**

- Dit is belangrik om daarop te let dat baie mense die terme probleemoplossing en besluitneming uitruilbaar gebruik, maar hulle is nie dieselfde nie. √√
- Om kreatief te dink maak van jou 'n beter probleemoplosser, wat verreikende voordele in beide werk en persoonlike lewe inhou. √√
- Dinkskrum is baie nuttig, veral tydens die beginfasies van 'n projek. √√
- Die regte mengsel van ruimte, toestande, stimuli en estetika kan kreatiwiteit op baie maniere moontlik maak. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die verskille tussen probleemoplossing en besluitneming/voordele van kreatiewe denke/impak van dinkskrum en nominale groeptegniek/maniere waarop besighede 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke in die werkplek bevorder.

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

**VRAAG 6: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING**

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	Maks 32
Verskille tussen probleemoplossing en besluitneming	8	
Voordele van kreatiewe denke	14	
Impak van probleemoplossingstegnieke: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Dinkskrum</li> <li>o Nominale groeptegniek</li> </ul>	16	
Maniere waarop besighede 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke in die werkplek bevorder	8	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		8
Struktuur/Uitleg	2	
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. 2

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is. 1

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

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