



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

SEPTEMBER 2016

**BESIGHEIDSTUDIES
MEMORANDUM**

PUNTE: 300

Hierdie memorandum bestaan uit 52 bladsye.

NOTAS AAN NASIENERS

1. Kandidate se antwoorde vir AFDELING B en C moet in volsinne wees. Dit sal egter van die aard van die vraag afhang.
2. 'n Omvattende memorandum word voorsien, maar dit is in geensins volledig nie. Behoorlike oorweging moet gegee word aan 'n antwoord wat korrek is, maar:
 - 'n Ander uitdrukking gebruik as wat in die memorandum gegee word
 - Uit 'n ander bron kom
 - Oorspronklik is
 - 'n Ander benadering gebruik

LET WEL: AFDELING A:

- Daar is geen alternatiewe antwoord nie.
- Elke vraag het slegs een korrekte antwoord.

3. Neem kennis van ander verwante antwoorde wat deur 'n kandidaat voorsien word en ken punte diensooreenkomstig 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 (gelei deur 'maks' in die uiteensetting van die punte) aan die regterkant te omkring is om konsekwentheid en akkuraatheid te verseker met die nasien van die skrifte asook met berekeninge.
6. In 'n indirekte vraag moet die teorie sowel as die antwoord tersaaklik wees en verband hou met die vraag.
7. **Foutiewe nommering van antwoorde sal streng gepeenaliseer word, daarom word korrekte nommering in alle afdelings sterk aanbeveel.**
8. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n H of R.
9. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotale, soos aangedui by die toedeling van punte wat aan die einde van elke vraag verskyn. Slegs die totaal vir elke vraag moet in die linkerkantlyn langs die toepaslike vraagnommer verskyn.

10. AFDELING B

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

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

- 10.2 Indien twee feite in een sin geskryf word, gee VOLLE krediet aan die kandidaat. Punt 10.1 geld steeds.
- 10.3 Indien daar van kandidate verwag word om hulle eie voorbeelde/mening te gee, beredeneer dit ten einde die alternatiewe antwoorde te finaliseer.
- 10.4 **GEBRUIK VAN DIE KOGNITIEWE WERKWOORD EN TOEKENNING VAN PUNTE:**
- 10.4.1 Waar die getal feite gespesifiseer is wat vereis dat kandidate moet 'verduidelik/bespreek/beskryf', sal dit soos volg nagesien word:
- Opskrif/Feit 2 punte
 - Verduideliking 1 punt (of soos aangedui in die memorandum)
- Die 'opskrif' en 'verduideliking' word apart gegee om die toekenning van punte te vergemaklik.
- 10.4.2 Indien die getal feite nie gespesifiseer word nie, moet die kandidaat gelei word deur die aard van die vraag en die maksimum punte wat toegeken is.
- 10.5 **EEN punt sal toegeken word vir antwoorde wat maklik is om weer te gee, wat een woord as antwoord vereis of wat direk aangehaal word uit 'n scenario/gevallestudie. Dit is spesifiek van toepassing op AFDELINGS B en C.**

11. AFDELING C

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

Inleiding	Maksimum: 32
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	8
TOTAAL	40

11.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg:	(Is daar 'n inleiding, inhoud, behoorlike paragrawe en 'n gevolgtrekking?)	2
Analise en interpretasie:	(Leerder se vermoë om die vraag te ontleed/korrekt te interpreteer, sodat begrip van wat gevra word, getoon word.)	2
Sintese:	(Watter dele van die vraag sou jy in die antwoord ingesluit het? Is daar besluite gemaak uit 'n kombinasie van relevante punte?) Punte behoort toegeken te word volgens die onderstaande gids: Meestal irrelevante feite/Geen relevante feite: 0 'n Paar irrelevante feite/'n Paar relevante feite: 1 Geen irrelevante feite nie/Slegs relevante feite: 2	2
Oorspronklikheid:	(Voorbeelde, aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings.)	2
TOTAAL VIR INSIG:		8
TOTAAL VIR FEITE:		32
TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32)		40

LET WEL:

1. **Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat herhaal word uit die inleiding en gevolgtrekking nie.**
2. **Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde INLEIDING en GEVOLGTREKKING nie voorkom nie.**
3. **Geen punte sal toegeken word vir 'Struktuur' as die opskrifte 'Inleiding, Gevolgtrekking/Slot', ens. nie 'n verduideliking insluit nie.**

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

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

- 11.7 Wanneer punte vir feite toegeken word, neem kennis van die submaksimum wat aangedui word, veral as kandidate nie van dieselfde subopskrifte gebruik maak nie. Onthou opskrifte en subopskrifte word aangemoedig en dra by tot insig (struktuur/logiese vloei/volgorde) en duidelikheid van denke aan.
(Sien PUNTE-UITEENSETTING aan die einde van elke vraag.)
- 11.8 Indien 'n kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/interpreteer, kry hy/sy steeds punte vir struktuur.
- 11.9 Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat antwoorde geassesseer word in ooreenstemming met die puntetoekenning/subopskrifte soos aangedui in die memorandum.
- 11.10 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.

AFDELING: VERPLIGTEND**VRAAG 1**

- 1.1 1.1.1 B √√ Outokratiese
 1.1.2 C √√ Basiese Diensvoorwaardes
 1.1.3 A √√ Voorkeuraandele
 1.1.4 D √√ Werwing
 1.1.5 B √√ Belbin se rol-teorie
 1.1.6 D √√ Indiensnemingskontrak
 1.1.7 C √√ Openbare betrekkinge
 1.1.8 B √√ R7 024,64
 1.1.9 C √√ Vennootskap
 1.1.10 A √√ Diversifikasie
- (10 x 2) (20)
- 1.2 1.2.1 Konglomerate √√
 1.2.2 Verantwoordelikheid √√
 1.2.3 Beheer √√
 1.2.4 Personeelontwikkeling √√
 1.2.5 Maatskappy met persoonlike aanspreeklikheid √√
- (5 x 2) (10)
- 1.3 1.3.1 C √√
 1.3.2 D √√
 1.3.3 G √√
 1.3.4 A √√
 1.3.5 I √√
- (5 x 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 40

UITEENSETTING VAN PUNTE	
1.1	20
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	40

AFDELING B**VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWING**

2.1 2.1.1 Wet op Basiese Diensvoorwaardes ✓✓ (2)

2.1.2 **Maniere van nie-voldoening**

- Laat werkers vir lang ure werk sonder rusperiodes. ✓
- Werkers word gedwing om oortyd te werk. ✓
- Geen ekstra betaling vir oortyd nie. ✓
- Afkeuring van alle aansoeke om verlof. ✓

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

2.1.3 **Diensvoorwaardes**

(a) Werktyd

- Werkers wat vyf of minder dae per week werk, ✓ mag nie meer as 9 ure/dag werk nie, ✓ of 45 ure per week. ✓
- Werkers wat meer as vyf dae per week werk ✓ mag nie meer as agt ure/dag werk nie, ✓ of 45 ure per week.
- Werkers moet 'n maaltyd-breek van 60 minute ✓ kry na vyf ure van werk. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met werktyd in Wet op Basiese Diensvoorwaardes verband hou.

Maks. (4)

(b) Verlof

Jaarlikse verlof:

- Werkers is geregtig op 21 opeenvolgende dae ✓ jaarlikse verlof per jaar ✓/Een dag vir elke 17 dae gewerk ✓/Een uur vir elke 17 uur gewerk. ✓

Siekteverlof:

- Werkers is geregtig op ses weke betaalde siekteverlof ✓ in 'n periode van 36 maande ✓/1 dag se betaalde siekteverlof ✓ vir elke 26 dae gewerk gedurende die eerste ses maande van indiensneming. ✓
- 'n Mediese sertifikaat mag verlang word ✓ voordat 'n werker, wat vir meer as twee agtereenvolgende dae of herhaaldelik afwesig was, betaal sal word. ✓

Kraamverlof

- 'n Verwagte werknemer ✓ is geregtig op vier agtereenvolgende maande se verlof. ✓
- 'n Verwagte werknemer mag nie toegelaat word ✓ om werk te doen wat gevaarlik vir haar of haar kind kan wees nie. ✓

LET WEL: Aannemingsverlof mag ook aanvaar word.

Gesinsverantwoordelikeverlof

- Drie tot vyf (3 tot 5) dae betaalde verlof per jaar ✓ op aanvraag, wanneer:
 - Die werker se kind gebore word/siek is. ✓
 - In die geval van die dood van die werker se eggenoot/leuensmaat/maat/ouer/aangenome ouer/grootouer/kind/aangenome kind/kleinkind /bloedverwant. ✓

- 'n Werkgewer mag redelike bewyse verlang ✓ voordat hierdie verlof toegestaan word. ✓
- Manlike werknemers is geregtig op tot drie/ vyf dae se vaderskapverlof ✓ wanneer sy kind gebore word. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met verlof in die Wet op Basiese Diensvoorwaardes verband hou.

Maks. (4)

(c) Oortyd

- Slegs met ooreenkoms/Werknemers kan nie gedwing word ✓ om oortyd te werk nie. ✓
- Nie meer as ✓ 3 ure/dag nie. ✓
- Nie meer as ✓ 10 ure 'n week nie. ✓
- Oortyd ure op weksdae en Saterdag ✓ word werknemers 1,5 keer hulle normale loon betaal. ✓
- Op Sondae en Publieke vakansie word werknemers ✓ dubbeld hulle normale loon betaal. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met oortyd in die Wet op Basiese Diensvoorwaardes verband hou.

Maks. (4)

2.2.1 Regte van verbruikers

- Reg om te kies ✓✓
 - Reg tot privaatheid en vertroulikheid/konfidensialiteit ✓✓
 - Reg op billike en eerlike transaksies ✓✓
 - Reg tot inligting rakende produkte en ooreenkomste/Reg tot openbaarmaking en inligting ✓✓
 - Reg op billike/verantwoordelike bemarking/promosie ✓✓
 - Reg op billike waarde/goeie kwaliteit en veiligheid ✓✓
 - Reg op aanspreeklikheid van verskaffers ✓✓
 - Reg op billike/regverdige en redelike bepalings en voorwaardes ✓✓
 - Reg op gelykheid in die verbruikersmark ✓✓
- LET WEL: Sien slegs die eerste VIER na.**

(4 x 2) (8)

2.2.2 Impak van die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB) op verbruikers**Positiewe**

- Daar is nou net een wet wat verbruikers beskerm ✓ en dit maak dit makliker om die wet af te dwing en toe te pas. ✓
- Beskerm verbruikers teen onregverdige, uitbuitende ✓ en aggressiewe besigheids- en bemarkingsaktiwiteite. ✓
- Bevorder verbruikersregte en verseker dat ondernemings nie ✓ hierdie regte misken nie. ✓
- Gee alle verbruikers regverdige toegang ✓ tot goedere en dienste. ✓
- Voed verbruikers op oor hoe om verantwoordelik deel te neem ✓ in die goedere- en dienstemark. ✓
- Verseker dat verbruikers nie goedere van swak gehalte, ✓ wat nie aan gehalte standarde voldoen nie, koop. ✓
- Voorsien die verbruiker van inligting ✓ en sodoende word verbruikerbemagtiging bevorder. ✓

- Verbruikers word gedwing om verantwoordelike ✓ en ingeligte besluite te neem. ✓
- Verbruikers het 'n afkoelperiode van vyf werksdae ✓ nadat die produk aangekoop is. ✓
- Beskerm die verbruiker teen gevaarlike produkte ✓ van swak werkmanskap in terme van dienste gelewer. ✓
- Moedig verbruikers aan om te kla, ✓ indien daar iets met die produk verkeerd is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n positiewe impak van die WVB vir verbruikers, verband hou.

EN/OF

Negatiewe

- Verbruikers mag dalk nie bewus wees ✓ van die WVB/hulle regte as verbruikers nie. ✓
- Verbruikers kan onbewus wees ✓ van meganismes wat in plek is om klagtes by aan te meld. ✓
- Ernstige implementeringsprobleme ✓ rakende die hantering van verbruikersklagtes. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n negatiewe impak van die WVB vir verbruikers, verband hou.

Maks. (8)

2.3 2.3.1 Sekondêre sektor ✓

Motivering – Fashion Factory vervaardig Afrika rokke. ✓✓

Maks. (3)

2.3.2	UITDAGING	OMGEWING
	Frank die menslike hulpbronne bestuurder het nie baie kennis van nuwe arbeidswetgewing nie. ✓	Mikro ✓✓
	Verskaffer van materiaal is onbetroubaar en het gereeld 'n tekort aan voorraad. ✓	Mark ✓✓
	Sterk oorsese kompetisie. ✓/Moeilik om in internasionale mark in te kom; sterk oorsese kompetisie. ✓	Mark/Makro ✓✓
	Styging in brandstofpryse. ✓	Makro ✓✓
	Sosiale-ekonomiese probleme: HIV/Vigs, werkloosheid, misdaad en armoede. ✓	Makro ✓✓
	Sub-maks. (4)	Sub-maks. (8)

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER na.

Maks. (12)

2.4 Strategie-evalueringsaktiwiteite

- Onderzoek die onderliggende besigheidstrategie-basisse. ✓✓
- Vergelyk verwagte prestasie (meting van besigheid se prestasie). ✓✓
- Tree regstellend op, waar nodig. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met strategie-evalueringsaktiwiteite, verband hou.

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

(2 x 2) (4)

2.5 Maniere om die Wet op Vaardighedsontwikkeling na te kom (WVO)

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

Maks. (8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
2.1.1	2
2.1.2	3
2.1.3	12
2.2.1	8
2.2.2	8
2.3.1	3
2.3.2	12
2.4	4
2.5	8
TOTAAL	60

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE**3.1 3.1.1 Tipe beleggings**

- RSA kleinhandelspaareffekte ✓
- Effektetrusts ✓

(2)

3.1.2 Verskille tussen RSA Kleinhandelspaareffekte en Effektetrusts

RSA Kleinhandelspaareffekte	Effektetrusts
- Twee soorte effekte is beskikbaar, ✓ nl. vaste koers-en inflasiegekoppelde spaareffekte. ✓	- Bestaan uit verskillende aandele/sekuriesteite en ander tipes beleggings saamgestel deur 'n fondsbestuurder. ✓
- Dit kan elektronies/maklike verkrybaar op die ✓ RSA kleinhandelspaareffekte se webblad/direk van Nasionale Tesourie/enige tak van die poskantoor/Pick 'n Pay gekoop word. ✓	- Fondse word uit een poel gehou deur fonds- /portefeuljebestuurders ✓ wat aandele op die JSE in verskeie sektore koop. ✓
- Minimum van R1 000 ✓ kan belê word. ✓	- Minimum bedrae ✓ nie altyd aangedui nie. ✓
- Vroeë onttrekkings mag na eerste 12 maande gemaak word, ✓ onderhewig aan 'n boete. ✓	- Dit kan maklik in kontant omskep word wanneer benodig, ✓ sonder boetes. ✓
- Rente word halfjaarlikse verdien ✓ op 31 Maart en 30 September. ✓	- Rente en/of dividende word herbelê ✓ vir die periode van die belegging. ✓
- Rente verdien ✓ word in effektehouer se bankrekening inbetaal ✓/Beleggers kan kies om rente ✓ in 'n nuwe belegging te herbelê. ✓	- Dividende en/of rente verdien word herbelê ✓ om groter groei te verseker. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met RSA Kleinhandelspaareffekte.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met effektetrusts.
Submaks. (4)	Submaks. (4)

Maks

(8)

- LET WEL:**
1. Die verskille moet duidelik wees.
 2. Verskille hoef nie noodwendig in tabelformaat te wees nie.
 3. Ken 'n maksimum van 2 punte toe as die verskil nie duidelik is nie.
 4. Aanvaar paragraafstyl antwoorde.

3.1.3 **Faktore om te oorweeg met die keuse van 'n tipe belegging**

- Opbrengs op belegging ✓
- Risiko ✓
- Beleggingstermyn/periode ✓
- Belastingimplikasies ✓
- Die invloed van die inflasiekoers op belegging ✓

Maks. (2)

3.2 3.2.1 **Nie-verpligte** ✓

Motivering:

- Nie-verpligte versekering word nie deur die wet vereis nie maar bied addisionele beskerming aan besighede. ✓✓
- Nie-verpligte versekering is versekering wat besighede en individue kies om vrywillig uit te neem/opsionele dekking. ✓✓
- Nie-verpligte versekering is nie 'n wettige vereiste nie en word nie deur die regering vereis as 'n minimum vereiste nie. ✓✓
- Nie-verpligte versekering word gekies deur die versekerde en word nie deur die wet verplig nie. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met nie-verpligte versekering verband hou.

Tipe: (1)

Motivering: (2)

Maks: (3)

3.2.2 **Onderverskering**

- Onderversekering is wanneer die eiendom/bates nie vir hul volle waarde verseker word nie. ✓✓
- Onderversekering is wanneer die eiendom/bates is verseker vir minder as huidige/werklike waarde. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met onderversekering verband hou.

Maks. (2)

3.2.3 **Bedrag verseker**
 $\frac{\text{Markwaarde}}{\text{Markwaarde}} \times \text{skade (formule)}$

$$= \frac{780\,000 \checkmark}{1\,200\,000 \checkmark} \times 300\,000 \checkmark \checkmark$$

$$= R195\,000 \checkmark$$

- LET WEL:**
1. Ken volpunte (5) toe as die antwoord korrek is en geen bewerkinge word gewys nie.
 2. Indien bewerkinge (proses/prosedure) insig in die konsep demonstreer, maar die finale antwoord is verkeerd, ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe.
 3. Indien geen bewerkinge gewys word nie en die antwoord is verkeerd, word NUL punte toegeken.

Maks. (5)

3.3 Privaat maatskappy

	Faktor	Sukses	Mislukking
3.3.1	Kapitaal	<ul style="list-style-type: none"> - Kapitaal kan verhoog word ✓ deur meer aandeelhouders in te neem. ✓ - Daar is geen beperking tot die hoeveelheid aandeel wat 'n privaat maatskappy kan registreer met KMIE en uitreik om kapitaal te verkry nie. ✓ - Enige ander relevante antwoord wat met die impak van kapitaal verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aandeel kan nie aan die publiek ✓ verkoop word nie. ✓ - Kapitaal is beperk ✓ tot private aandeelhouders. ✓ - Enige ander relevante antwoord wat met die impak van kapitaal verband hou.
		Submaks. (2)	Submaks. (2)
			Maks
3.3.2	Bestuur	<ul style="list-style-type: none"> - Besighede word bestuur deur direkteur ✓ met kundigheid. ✓ - Direkteur is gewoonlik hoogs geskoolde individu ✓ wat weet hoe om 'n besigheid te bestuur. ✓ - Direkteur is verantwoordbaar ✓ teenoor aandeelhouders. ✓ - Dit is maklik om vinnig besluite te neem ✓ aangaande nuwe geleenthede wat ontstaan, aangesien net een raadslid benodig word. ✓ - Enige ander relevante antwoord wat met die impak op bestuur verband hou. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eienaar kan hulself onttrek van die daaglikse bestuur van besigheid; ✓ dit gee aanleiding tot geen persoonlike betrokkenheid. ✓ - Groot bestuurstrukture ✓ kan veroorsaak dat besluitneming tydrowend is. ✓ - Aandeelhouders het die mag om die direkteur te kies, ✓ maar nie al die aandeelhouders gebruik hul stem nie. ✓ - Direkteur kan somtyds in hul eie belang optree ✓ en nie in die beste belang van die maatskappy nie. ✓ - Enige ander relevante antwoord wat met die impak op bestuur verband hou.
		Submaks. (2)	Submaks. (2)
			Maks.

(4)

(4)

3.3.3	Wetgewing	<ul style="list-style-type: none"> - Maklik om te stig ✓ ingevolge die Maatskappywet. ✓ - Moet Akte van Inlywing en Kennisgewing van Inlywing voltooi ✓ en betaling van registrasiefooi van die maatskappy. ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> - Tydrowend en 'n lang proses ✓ om 'n maatskappy te vorm. ✓ - Kan duur wees ✓ om nodige betalings te maak. ✓ - Kan gekompliseerd wees ✓ om nodige wettige dokumente te bekom. ✓ - Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die impak van wetgewing.
		Submaks. (2)	Submaks. (2)

Maks.

(4)

3.4 Aanbieding van besigheidsinligting

3.4.1 Faktore om te oorweeg by die voorbereiding van 'n aanbieding

- Duidelike voorneme/bedoelings/doelstellings en hoofpunte ✓ van die aanbieding. ✓
- Hoofpunte ✓ saamgevat in die inleiding en openingstelling van die aanbieding. ✓
- Inligting aangebied ✓ behoort relevant en akkuraat te wees. ✓
- Ten volle vertrouwd wees ✓ met die inhoud/doelstellings van die aanbieding. ✓
- Agtergrond/Diversiteit/Grootte/Voorkennis van die gehoor ✓ om te bepaal watter visuele hulpmiddele toepaslik sal wees. ✓
- Berei 'n rowwe konsep van die aanbieding ✓ met 'n logiese struktuur/formaat/inleiding, lyf en slot/samevatting. ✓
- Slot/Samevatting toon 'n opsomming van die sleutelfeite aan ✓ en hoe dit aanpas by die doelstellings/toon dat alle aspekte aangespreek is. ✓
- Ontwerp/Ontwikkel/Skep visuele hulpmiddele/grafieke ✓ wat inligting/feite wat aan die gehoor oorgedra moet word, sal saamvat/konsolideer. ✓
- Kry inligting oor die plek waar die aanbieding gaan plaasvind, ✓ bv. watter toerusting beskikbaar/toepaslik is. ✓
- Oorweeg die tydraamwerk ✓ vir die aanbieding, ✓ bv. vyftien minute word toegelaat om die aanbieding te voltooi. ✓
- Oefen/Repeteer ✓ om 'n selfversekerde aanbieding te verseker/tyd was doeltreffend gebruik. ✓
- Berei vir die terugvoeringsessie voor, ✓ deur moontlike vrae/kommentaar te voorspel/daarvoor voorsiening te maak. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die faktore wat oorweeg moet word by die voorbereiding van 'n aanbieding.

Maks.

(10)

3.4.2 Hantering van terugvoering en beantwoording van vrae

- Staar op dwarsdeur die terugvoeringsessie. √√
- Wees beleefd, vol selfvertroue en hoflik/humoristies. √√
- Luister en reageer daarna. √√
- Maak seker dat jy die vraag/vrae verstaan voordat jy dit antwoord. √√
- Gee erkenning vir goeie vrae. √√
- Herformuleer vrae indien jy onseker is. √√
- Moet nie by 'n debat betrokke raak nie. √√
- Moet nie die vraag vermy nie. Indien jy nie weet wat die antwoord is nie, verwys die vraag na die gehoor of ander werknemers./Stel reg as enige verkeerde antwoorde gegee is. √√
- Spreek die hele gehoor aan en nie net die persoon wat die vraag gevra het nie. √√
- Gee so gou moontlik na die waargeneemde gebeurtenis terugvoering. √√
- Wees direk, eerlik en opreg. √√
- Gebruik eenvoudige taal en gebruik 'n voorbeeld om jou antwoord te staaf./Hou antwoorde kort en tot die punt. √√
- Die aanbieder moet vrae uit die gehoor aanmoedig. √√
- Moenie toelaat dat enige lid uit die gehoor die bespreking domineer nie. √√
- Noteer/skryf neer die vrae wat gevra word om in staat te wees om korrek te reageer. √√
- Uitdagings gedurende die terugvoeringsessie moet bestudeer word om toekomstige aanbiedinge te verbeter. √√
- Terugvoering kan mondeliks of opskrif gegee word. √√
- Antisipeer moontlike vrae en berei antwoorde voor die tyd voor. √√
- Vrae moet in 'n ordelike wyse hanteer word. √√
- Enige ander relevante antwoord wat met die faktore wat oorweeg moet word wanneer terugvoering hanteer en vrae beantwoord word, verband hou.

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

(5 x 2) (10)

3.5 Nadele van vennootskappe

- Onbepaalde aanspreeklikheid √√
 - Vennote is gesamentlik en afsonderlik aanspreeklik vir die besigheid se skulde. √
 - Verkeerde daad van een vennoot sal al die ander vennote beïnvloed. √
- Beperkte kapitaal √√
 - Die hoeveelheid kapitaal wat belê kan word, word beperk deur die vennote se spaargeld/kredietwaardigheid. √
- Het nie kontinuïteit nie √√
 - Indien een vennoot tot sterwe kom/wegtrek, moet 'n nuwe vennootskapsooreenkoms opgestel/vennootskap gevorm/gestig word. √
- Ongelyke verdeling van pligte/verantwoordelikhede/bydraes √√
 - Sommige vennote kan dalk meer werk doen/langer tye spandeer in die onderneming as die ander vennote. √
 - Vennote kan dalk nie almal ewe veel bydra nie. √
- Verskillende persoonlikhede √√
 - Vennote se persoonlikhede/menings kan tot konflik/verskillende lei. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die nadele van vennootskappe.

- LET WEL:**
1. Sien slegs die eerste TWEE (2) na.
 2. Ken punte toe indien die feit in die verduideliking geïntegreer is.

Hoofpunt (2)
 Verduideliking (1)
 Maks. (6)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
3.1.1	2
3.1.2	8
3.1.3	2
3.2.1	3
3.2.2	2
3.2.3	5
3.3.1	4
3.3.2	4
3.3.3	4
3.4.1	10
3.4.2	10
3.5	6
TOTAAL	60

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE**4.1 Etiek en Professionalisme**

4.1.1 Misbruik van werkstyd/hulpbronne ✓ (1)

4.1.2 Moontlike strategieë

- Die gedragskode/etiëkkode moet duidelike riglyne/reëls hê ten opsigte van die misbruik van werkstyd/Hantering van persoonlike sake tydens werksure. ✓✓
- Beleid moet geteken word deur al die werknemers sodat hulle bewus is van die inhoud. ✓✓
- Implementeer werknemersbeleid om beperkte toegang te hê tot besigheidsbates. ✓✓
- Werknemers moet gemoniteer/dopgehou word en streef na 'n realistiese doelwit om werk gedoen te kry. ✓✓
- Besighede moet tyd-monitoringstelsels en tyd-houprosedures instel/implementeer. ✓✓
- Struktureer werksure sodat werknemers vrye tyd/fleksietyd het om persoonlike sake af te handel. ✓✓
- Skep 'n kultuur van verantwoordelikheid teenoor die besigheid ✓✓
/Versterk spangees sodat alle werknemers verantwoordelik voel vir dit wat bereik moet word. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die misbruik van werkstyd/hulpbronne, verband hou.

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

(2 x 2) (4)

4.1.3 Probleemoplossingstappe

- Identifiseer die probleem. ✓✓
 - Edge Line moet besef dat lae produktiwiteit ✓ en stygende uitgawes 'n probleem is. ✓
- Definieer die probleem. ✓✓
 - Edge Line moet lae produktiwiteit en stygende uitgawes definieer, ✓ bv. werknemers misbruik werkstyd/hulpbronne. ✓
 - Skryf die moontlike oorsake ✓ van lae produktiwiteit en stygende uitgawes neer. ✓
- Identifiseer moontlike oplossings vir die probleem. ✓✓
 - Edge Line moet 'n wye reeks van moontlike oplossings ontwikkel, ✓ bv. deur dinkskrum/kreatiewe en/of laterale denke. ✓
 - Stel ondersoek in om seker te maak dat alle aspekte van die probleem ✓ ten volle verstaan word. ✓
- Fasiliteer die besprekings tussen persone wat betrokke is by die probleem/evalueer elke oplossing. ✓✓
 - Edge Line moet kritiese en analitiese vaardigheid ✓ gebruik om elke oplossing te evalueer. ✓
 - Oorweeg die voordele en nadele ✓ van elke alternatiewe oplossing. ✓
- Kies die mees toepaslike alternatief. ✓✓
 - Edge Line moet kriteria opstel vir die beste oplossing; ✓ in terme van aspekte soos tyd/koste/risiko betrokke. ✓
 - Die beste oplossing moet pas by ✓ die grootte en die hulpbronne van die besigheid. ✓
 - Indien oplossing nie geskik is nie, ✓ gaan terug na die definiëring van die probleem. ✓

- Ontwikkel 'n aksieplan. ✓✓
 - Edge Line moet die nodige hulpbronne reël ✓ en take delegeer. ✓
 - Formuleer 'n beleid vir werknemers ✓ om beperkte toegang te hê tot besigheidsbates. ✓
 - Werknemers moet gemoniteer/dopgehou word ✓ en streef na 'n realistiese doelwit om werk gedoen te kry. ✓
 - Besighede moet tyd-moniteringstelsels ✓ en tyd-houprosedures instel/implementeer. ✓
- Implementeer die voorgestelde oplossing. ✓✓
 - Edge Line moet die gekose aksies ✓ uitvoer. ✓
- Moniteer die implementering van die aksieplan. ✓✓
 - Edge Line moet deurlopend moniteer ✓/toets die implementering van die oplossing/aksieplan. ✓
- Evalueer die gekose oplossing van die probleem. ✓✓
 - Edge Line moet deurlopend moniteer ✓/toets die oplossing/aksieplan. ✓
 - As 'n probleem opduik moet Edge Line die probleem herken ✓ en herformuleer in verbeterde oplossings in die toepassing. ✓
 - Neem ✓ korrektiewe maatreëls. ✓

- LET WEL:**
1. **Aanvaar stappe in enige volgorde.**
 2. **Die 'submaks van TWEE (2) punt vir toepassing van elke stap moet gevolg word.**
 3. **Ken SES (6) punte toe vir die stappe, sien na totdat 'n maksimum van 6 punte bereik is en verhoed om net die eerste DRIE stappe te merk.**

Stap: Submaks. (6)
Toepassing: Submaks. (6)
Maks. (12)

4.2 4.2.1 Voordele of Twizza staan 'n ses

- Maak baie geleenthede oop vir daardie jong spelers. ✓
- Help hul krieketvaardighede ontwikkel. ✓
- Verbeter hul dissipline en karakter. ✓

(3 x 1) (3)

4.2.2 Voordele/positiewe vir 'n besigheid

- Kan as 'n bemakingstrategie dien ✓ en die beeld van die onderneming bevorder. ✓
- 'n Onderneming kan mededingende voordele hê, ✓ want dit lei tot goeie publisiteit en 'n verbeterde reputasie/aansien. ✓
- Kan ervare werknemers lok ✓/vergroot die keuse van vaardige arbeid ✓ wat tot verhoogde produktiwiteit kan lei. ✓
- Dit help om personeel te lok en te behou ✓/Laer ✓ personeelomset ✓ omdat daar na die gesondheid en veiligheid ✓ van die werknemers omgesien word ✓/Verbeter ✓ die gesondheid van hulle werknemers. ✓
- Die besigheid geniet die welwillendheid ✓ en ondersteuning van gemeenskappe. ✓
- KMV help om beleggers ✓ te lok. ✓
- Indien KMV in lyn met die besigheid se beleid/visie/missie, ✓ bewys dit dat die besigheid verantwoordbaar is teenoor alle belanghebbendes. ✓

- Besighede wat KMV deur verskeie programme ondersteun, ✓ moedig en beloon werknemers ✓ indien hulle in KMI programme betrokke raak. ✓
- KMI programme het 'n beter kans op sukses indien topbestuur ✓ hulle volle ondersteuning gee. ✓
- Volhoubare omgewingsbewaringsprogramme kan tot kostevermindering lei, ✓ wat fondse vir ander sake-bedrywighede beskikbaar stel. ✓
- Indien die korporatiewe sektor vrywillig in KMV betrokke raak, ✓ is die kans minder dat die regering die kwessie deur wetgewing sal afdwing. ✓
- Besighede kan belastingtoegewings ✓ van SAID (SARS) ontvang. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die voordele/positiewe vir 'n besigheid, verband hou. Maks. (6)

4.2.3 Uitdagings vir die besigheid

- Die gemeenskap mag dalk nie die onderneming ✓ ondersteun nie, ✓ deur nie die besigheid se produkte ✓ te koop nie. ✓
- Moeilik ✓ om gehoor te gee aan wetgewing wat KMV beheer. ✓
- Klein en medium grote besighede vind dit moeilik ✓ om KMI programme te implementeer. ✓
- KMI aktiwiteite kan besighede se aandag ✓ van hulle kern sake-bedrywighede aflei/af trek. ✓
- Gemeenskapbetrokkenheid word uit die onderneming se wins betaal ✓ wat gebruik kon word om pryse te verlaag wat tot die verbruiker se voordeel kon wees. ✓
- Volledige verslae moet opgestel word, ✓ wat baie tydrowend kan wees. ✓
- Maatskaplike uitgawes verminder ✓ die onderneming se ekonomiese doeltreffendheid en maak dit minder mededingend. ✓
- Dit kan finansiële risiko verhoog, ✓ aangesien programme geld kos en dit mag 'n negatiewe impak op die wins hê. ✓
- Maatskappy se direkteure moet aan aandeelhouers verantwoording doen, ✓ nie aan die gemeenskap nie. ✓
- Dit is moeilik om die akkuraatheid ✓ van die doeltreffendheid van maatskaplike investering te meet. ✓
- Dit is moeilik om die presiese behoeftes ✓ van die gemeenskap te bepaal. ✓
- Meeste bestuurders is nie opgelei nie en ondervinding ontbreek ✓ om maatskaplike programme te hanteer/bestuur. ✓
- Sommige aandeelhouers/belanghebbendes kan moontlik hulle ondersteuning aan die maatskappy onttrek ✓ omdat hulle kan voel dat maatskaplike kwessies die regering se verantwoordelikheid moet wees. ✓
- Die verskaffing van goedere en dienste om van die verbruikers te bevredig ✓ is volgens sommige belanghebbendes, alreeds 'n maatskaplike verantwoordelikheid. ✓
- Sommige KMI programme sal gesien word as 'n openbare/eksterne betrekkinge foefie, want hierdie programme verbeter die besigheid se beeld ✓ sonder om 'n volhoubare/langtermyn uitwerking te hê. ✓
- Aandeelhouers, as die enigste werklike belanghebbende, kan benadeel word ✓ want hulle wins word op KMV spandeer. ✓
- Werknemers kan meer tyd aan KMI programme spandeer ✓ as om op hulle kernpligte te fokus. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die uitdagings vir die besigheid, verband hou.

Maks. (6)

4.2.4 KMI/KSI projekte

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

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

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

Maks. (6)

4.3 Moontlike oorsake van konflik in 'n span

- Tekort aan behoorlike kommunikasie tussen leiers en lede. √√
- Ignorering van reëls/prosedures kan lei tot verskille en konflik. √√
- Leiers en/of lede kan verskillende persoonlikhede/agtergronde hê. √√
- Verskille in waardes/vlakke van kennis/vaardighede/ondervinding van lede. √√
- Min/Geen samewerking tussen interne en/of eksterne partye/belanghebbendes. √√
- Tekort aan erkenning vir goeie werk gelewer, bv. 'n leier gee nie altyd erkenning vir ekstra ure gewerk om spertye te haal nie. √√
- Te min aandag aan die ontwikkeling van lede kan frustrasievlakke verhoog, omdat lede foute kan herhaal as gevolg van 'n gebrek aan kennis/vaardighede. √√
- Onregverdigte dissiplinêre prosedures, bv. voortrekkery/nepotisme. √√
- Min/Geen ondersteuning van bestuur ten opsigte van die voorsiening van die nodige bronne. √√
- Leierskapstyle wat gebruik word, bv. outokratiese leiers oorweeg nie lede se insette nie. √√
- Unrealistiese spertye en swaar werkladings lei tot stres wat konflik kan veroorsaak. √√
- Kan nie saamstem oor gemeenskaplike aspekte nie, bv. vergoeding/werksure. √√
- Ongesonde mededinging/Interspan-wedywering kan veroorsaak dat lede fokus op spanteikens verloor. √√
- Gebrek aan toewyding kan lei tot die onvermoë om voorafbepaalde teikens te bereik. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die moontlike oorsake van konflik.

Maks. (10)

4.4 Stadiums van spanontwikkeling

- Vorming √√
 - 'n Span word gevorm bestaande uit verskillende individue, √ wat moet saamwerk om 'n gesamentlike doel te bereik. √
 - Spanlede werk √ vrywillig saam. √
 - Gevorm √ om 'n probleem/uitdaging op te los/aan te spreek. √
 - Individue word gemotiveer/gedryf √ deur 'n begeerte om deur die ander spanlede aanvaar te word. √
 - Spanlede samentel inligting in √ oor mekaar/die doelwitte van die span. √
 - Dis 'n goeie geleentheid √ om te sien hoe elke spanlid gaan optree as 'n individu en hoe hy/sy op druk gaan reageer. √
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die vormingstadium van 'n span.

- Stormstadium/Bestorming √√
 - Nadat die span gevorm is, √ gaan dit deur 'n periode van onrustigheid/ongemaklikheid wat bekend staan as die stormstadium/bestorming. √
 - Verskillende idees √ word voorgestel vir oorweging. √
 - Spanlede maak oop teenoor mekaar √ en konfronteer mekaar se idees/perspektiewe. √
 - Hierdie stadium is nodig/belangrik √ vir die groei van die span. √
 - Spanlede behoort verdraagsaam/geduldig te wees √ met mekaar om hierdie stadium te oorleef. √
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die storm-/bestormingstadium van 'n span.

- Normering/Stel van norme √√

Spanlede:

 - Stem saam/kom √ ooreen oor 'n gemeenskaplike/gesamentlike plan vir die span. √
 - Oorweeg hul eie idees, √ maar stem saam met ander spanlede om die span goed te laat funksioneer. √
 - Neem die verantwoordelikheid/Het die ambisie √ om te sorg dat die span suksesvol sal funksioneer. √
 - Kan so baie fokus op die voorkoming van konflik √ dat hulle onwillig raak/huiwer om kontroversiële idees te deel/voor te stel. √
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die normeringstadium van 'n span.

- Prestasie/Werkverrigting √√

Spanlede:

 - Spanlede ken mekaar √ en die span kan as 'n eenheid funksioneer. √
 - Vind maniere om die taak af te handel √ sonder konflik/eksterne toesig. √
 - Is gemotiveerd/kundig/vaardig/in staat √ om die besluitnemingsproses in die span te hanteer. √
 - Sal die beste maak van die nodige besluite √ om te werk na 'n gemeenskaplike doel. √
 - Sal baie keer deur al vier stadiums gaan √ soos wat hulle veranderende omstandighede ervaar. √
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die prestasiestadium van 'n span.

- Ontbinding/Treurtydperk √√
 - Die fokus is op die voltooiing √ van die taak/einde van die projek. √
 - Die ontbinding/uitmekaargaan van die span kan traumaties wees, √ omdat spanlede dit moeilik mag vind om weer as individue te funksioneer. √
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die ontbinding-stadium van 'n span.

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

Stadium (2)
 Verduideliking (2)
 Maks. (12)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
4.1.1	1
4.1.2	4
4.1.3	12
4.2.1	3
4.2.2	6
4.2.3	6
4.2.4	6
4.3	10
4.4	12
TOTAAL	60

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

- 5.1 Menslike hulpbronne funksie**
- 5.1.1 Menslike hulpbronne aktiwiteite**
- Werwing √
 - Keuring √

Maks. (2)

- 5.1.2 Prosedure vir keuring**
- Bepaal regverdigde assesseringskriteria/-maatstawwe √ waarop keuring gebaseer sal word. √
 - Gebruik die assesseringskriteria om alle CV's/aansoekvorms √ ontvang tydens werwing, te assesser. √
 - Sifting: √ bepaal watter aansoeke aan die minimum posvereistes voldoen en skei hierdie aansoeke van die res. √
 - Stel 'n kortlys saam √ van potensiële kandidate geïdentifiseer. √
 - Stel onsuksesvolle aansoekers in kennis √ van die uitkoms van hul aansoek. √
 - Verwysings behoort nagegaan te word om die inhoud van CV's te bevestig, √ bv. vorige werkgewers kan gekontak word om werksondervinding te bevestig. √
 - Nooi gekortlyste kandidate √ vir 'n onderhoud. √
 - Gekortlyste kandidate mag onderwerp word aan verskeie soorte siftingstoetse √ bv. vaardigheidstoetse. √
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die prosedure vir keuring.

Maks. (8)

5.1.3 Voordele vir eksterne werwing

- Die onderneming doen werwing by ander ondernemings/ opvoedkundige instellings/advertensies ✓ in die media/ werwingsagentskappe/roofwerwing ('headhunting'), ens. ✓
- Nuwe kandidate bring nuwe talente/idees/ondervinding/ vaardighede ✓ in die onderneming in. ✓
- Dit help die onderneming om regstellende aksie- en BBSEB-planne ✓ te bereik. ✓
- Daar is groter groep van/poel kandidate ✓ om van te kies. ✓
- Daar bestaan 'n beter kans ✓ dat die geskikste kandidate met die verlangde vaardighede/kwalifikasies/kundighede ✓ wat nie veel opleiding/ontwikkeling nodig het nie, ✓ gevind sal word en dit kan kostes verminder. ✓
- Ongelukkigheid/Konflik ✓ tussen huidige werkers, wat ook vir die pos aansoek gedoen het, word tot die minimum beperk. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe aspekte van eksterne werwing, verband hou.

Maks. (8)

5.2 5.2.1 Soorte byvoordele

- Mediese toelaag ✓
- Selfoon-toelaag ✓

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

Maks. (2)

5.2.2 Impak van byvoordele

Positiewe/Voordele

- Aanloklike byvoordeelpakkette ✓ mag tot 'n hoër werknemerbehoud lei/verminder personeelomset. ✓
- Dit verhoog tevredenheid/lojaliteit van die werknemers, ✓ omdat hulle bereid is om onder druk te werk/persoonlike prestasie te verbeter. ✓
- Lei tot hoër produktiwiteit, ✓ omdat werknemers vir langer ure/meer dae werk. ✓
- Lok goeie/gekwalifiseerde werknemers ✓ wat nie altyd ekstra opleiding benodig nie. ✓
- Enige ander relevante positiewe aspek wat verband hou met byvoordele.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Byvoordele is addisionele koste vir besighede, ✓ wat tot kontantvloei-probleme kan lei. ✓
- Administratiewe kostes verhoog ✓ omdat betalings korrek toegeken en opgeteken moet word vir belastingdoeleindes. ✓
- Verminder die besigheid se wins, ✓ aangesien vergoedingskoste verhoog. ✓
- Dit kan lei tot konflik/korrupsie, ✓ indien onbillik/onregverdig toegewys. ✓
- Werknemers bly soms slegs ter wille van die byvoordele by die besigheid, ✓ en is dan nie toegewy aan hul werk/lojaal aan die besigheid nie. ✓
- Enige ander relevante negatiewe aspek wat verband hou met byvoordele.

Maks. (8)

5.3 Impak van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI) op ondernemings

Positief

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

EN/OF

Negatief

- Toepassing van die gelyke indiensenemingskwota kan werkgewers verhoed ✓ om die mees geskikte aanstelling te maak. ✓
- Produktiwiteit kan afneem, ✓ omdat onervare werknemers aangestel kan word in posisie waar hulle nie die mas kan opkom nie. ✓
- Ander groepe kan dalk nie die kennis, vaardighede en kundigheid van die WGI-aangestelde werker ✓ respekteer nie, ✓ omdat hulle onder die indruk verkeer dat die aanstelling rasgebaseerd was ✓ en nie gegrond is op vaardigheid nie. ✓
- Vaardige mense uit aangewese groepe is groot in aanvraag ✓ en kan dalk hoër salarisse eis ✓/swerfwerkers word ('jobhopping'), ✓ wat kan lei tot hoër personeelomset. ✓
- Addisionele en duur administratiewe pligte ✓ word benodig vir die implementering/monitering van die gelyke indiensenemingsplan. ✓
- Implementering van gelyke indienseneming kan duur word, ✓ omdat dit ekstra investering in opleiding kan vereis. ✓
- Addisionele bronne behoort beskikbaar gemaak te word ✓ om die gelyke indiensenemingsplan uit te voer, ✓ wat daartoe kan lei dat daar nie genoeg fondse beskikbaar is ✓ vir die benutting van winsgewendhede geleentheid nie. ✓
- Diversiteit in die werksplek ✓ kan lei tot konflik/ongelukkigheid. ✓
- Werkgewers wat vir regeringstenders wil aansoek doen, ✓ moet eers aansoek doen vir 'n voldoeningssertifikaat ✓ by die Minister van Arbeid, ✓ wat tot verhoogte uitgawes kan lei. ✓
- Nienakoming van die WGI se administratiewe vereistes ✓ kan lei tot die betaling van swaar boetes. ✓
- Pos kan dalk vakant bly, ✓ omdat daar nie geskikte WGI-kandidate is nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n negatiewe impak van die WGI op nuwe aanstellings, verband hou.

Maks. (6)

5.4 Gehalte van prestasie**5.4.1 Administratiewe funksie**

- Prosessering van data en inligting. √√
- Verseker dat opgetekende data en inligting akkuraat is. √√
- Maak inligting beskikbaar sodat bestuur betyds op geleentede en bedreigings kan reageer. √√
- Effektiewe administrasie bevorder die posisie van likiditeit, kontantvloeï en winsgewendheid. √√
- Gereelde monitering van uitstaande betalings, betyds betaling van krediteure en salarisse. √√
- Vinnige hantering van klante op 'n effektiewe manier. √√
- Die betroubare en effektiewe gebruik van tegnologie. √√
- Enige ander relevante antwoord wat met die verhouding tussen kwaliteit en die administratiewe funksie, verband hou.

Maks. (6)

5.4.2 Bemerkingsfunksie

- Verhoging van hul markaandeel. √√
- Wen klante deur bevrediging van hul behoeftes/begeertes en bevordering van positiewe verhoudinge. √√
- Voldoening aan etiese advertensiepraktyke wanneer produkte/dienste bemark word. √√
- Identifisering van 'n mededingende voordeel om te fokus/verbeter op bemarkingsterkpunte. √√
- Differensieer produkte sodat meer klante gelok kan word. √√
- Deurlopende hersiening van waarde-kwessies. √√
- Kommunikeer doeltreffend met klante om terugvoering te kry van hul ondervinding met produkte/dienste verkoop. √√
- Koördinering van verspreiding/distribusie met produksie en bemarkingstrategieë. √√
- Gebruik prystegnieke om mededingende voordeel te verseker. √√
- Meeting van die gaping tussen klante se verwagtinge en hul werklike ervarings, sodat probleem/ongelukigheid gediagnoseer en aangespreek kan word. √√
- Maak aanpassings en veranderinge aan produkte/dienste gebaseer op terugvoering van klante/resultate van marknavorsing. √√
- Gebruik van aggressiewe advertensieveldtogte om markaandeel te behou/ver groot. √√
- Enige ander relevante antwoord wat met die verhouding tussen kwaliteit en die bemerkingsfunksie, verband hou.

Maks. (6)

5.5 Deurlopende verbetering van prosesse en stelsels-siklus

- Beplan: ✓
 - Identifiseer die probleem. ✓
 - Ontwikkel 'n plan vir die verbetering van prosesse en stelsels. ✓
 - Beantwoord vrae soos 'wat om te doen' en 'hoe om dit te doen'. ✓
 - Beplan die metode en benadering. ✓

Submaks. (3)

- Doen: ✓
 - Implementeer die verandering op 'n klein skaal. ✓
 - Implementeer die prosesse en stelsels. ✓

Submaks. (3)

- Kontroleer/Analiseer/Ontleed: ✓
 - Gebruik data om resultate van verandering te analiseer/ontleed. ✓
 - Bepaal of dit 'n verskil gemaak het. ✓
 - Kontroleer of die prosesse doeltreffend werk. ✓
 - Assesseer/Toets, beplan en bepaal of dit werk/of dinge volgens plan verloop. ✓

Submaks. (3)

- Handel/Tree op soos nodig: ✓
 - Stel die verbetering in werking. ✓
 - Ontwerp strategieë vir deurlopende verbetering. ✓
 - Indien die verandering suksesvol was, implementeer dit op 'n groter skaal. ✓
 - Hersien die proses op 'n deurlopende basis. ✓

Submaks. (3)

- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die deurlopende verbetering van prosesse en stelsels-siklus die gehalte van produkte kan verbeter.

Maks. (6)

5.6 Impak van Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding op groot besighede

Positiewe/Voordele

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

EN/OF

Negatiewe/Nadele

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

Maks. (8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
5.1.1	2
5.1.2	8
5.1.3	8
5.2.1	2
5.2.2	8
5.3	6
5.4.1	6
5.4.2	6
5.5	6
5.6	8
TOTAAL	60

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE**BESIGHEIDSOMGEWING**

- 6.1 6.1.1 Konglomeraat Diversifikasie/Konglomeraat √√ (Diversifikasie √)
- 6.1.2 Mark ontwikkeling √√ (Intensiewe √)
- 6.1.3 Terugwaartse vertikale integrasie/Terugwaartse integrasie √√
(Aanvaar Vertikale Integrasie √√/Vertikale √/Integrasie √)
- 6.1.4 Likwidasie √√ (Defensiewe √)
- 6.1.5 Horisontale integrasie √√ (Aanvaar horisontale √/integrasie √) (5 x 2) (10)
- 6.2 **Porter se Vyf Kragte/Magte**
- Die bedingingskrag/-mag van verskaffers. √
 - Die bedingingskrag/-mag van kopers. √
 - Die bedreiging van substituuat goedere. √
 - Die toename van kompetisie tussen die mededingers. √
 - Bedreiging deur nuwe toetreders/hindernisse tot toetrede. √
- (5 x 1) (5)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

- 6.3 **Tipes verpligte versekering**
- Werkloosheidsversekeringsfonds/(WVF) √
 - Padongeluksfonds/(POF) √
 - Vergoeding vir Beroepsbeserings en siektes/(COIDA) √
- LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE na.**
- (3 x 1) (3)
- 6.4 **Funksies van die Johannesburgse Sekuriteitebeurs/Effektebeurs**
- Dien as 'n skakel √ tussen beleggers en entrepreneurs. √
 - Hou beleggers ingelig √ deur aandeelpryse daagliks in koerante en ander media te publiseer. √
 - Reguleer die mark √ wat in aandele handel dryf. √
 - Dien as 'n barometer/aanwyser √ vir ekonomiese toestande. √
 - Mobiliseer die fondse √ van versekeringsmaatskappye en ander instellings. √
 - Verkry √ primêre kapitaal. √
 - Dit is ook 'n mark √ vir risiko-/waagkapitaal. √
 - Voorsien beskerming √ aan beleggers. √
 - Stel streng noteringsvereistes, √ wat die likiditeit van genoteerde maatskappye verbeter. √
 - Skep 'n veilige omgewing √ waarbinne sekuriteite verhandel kan word. √
 - Dwing genoteerde maatskappye om hul verslaggewing te verbeter, √ en sodoende beter inligting vir beleggingsbesluite aan beleggers beskikbaar te stel. √
 - Moedig √ korttermynbeleggings aan. √
 - Stel klein beleggers √ in staat om aandele in groot maatskappye te koop. √
 - Stel finansiële instellings √ in staat om hulle surplus kontant/fondse in aandele

- te belê. ✓
- Maak dit moontlik vir maatskappye om aandeelopsie-aansporings aan te bied, ✓ wat hul vermoë om hoë gehalte beleggingstalent te lok en te behou, vergroot. ✓
- Moniteer veranderinge ✓ in genoteerde maatskappye. ✓
- Moniteer aandelemakelaars ✓ se aktiwiteite. ✓
- Gebruik STRATE ✓ om elektroniese aandeeltransaksies te fasiliteer. ✓
- Bevorder die JSE by die algemene publiek ✓ deur hulle daarvoor te leer en in te lig. ✓
- Beplan, doen navorsing en gee advies ✓ oor beleggingsmoontlikhede. ✓
- Stel aandeelhouers in staat om die waarde van hul beleggings ✓ op 'n openbare verhandelingsplatform te realiseer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die funksies van die JSE.

Maks. (6)

6.5 Dataprojektor/PowerPoint

Positiewe

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

EN/OF

Negatiewe

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

Maks. (6)

BESIGHEIDSROLLE

6.6 Prosedure vir die hantering van griewe in die werkplek

- 'n Gegriefde werknemer moet die insident/grief mondelings aan sy/haar toesighouer/bestuurder rapporteer, √ wat die grief binne 3 tot 5 werksdae moet oplos. √
- Indien die werknemer en die toesighouer dit nie 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/op 'n besigheid se griewe-vorm/ ingedien moet word. √
- Hy/Sy moet 'n skriftelike antwoord ontvang √ in reaksie op die geskrewe grief. √
- 'n Griewe-verhoor/-vergadering √ moet gehou word met alle betrokke partye teenwoordig. √
- Notule moet van die vergadering gehou word √ en enige formele resoluksie/besluit moet op die formele griewe-vorm aangeteken word. √
- Indien die werknemer nie tevrede is nie, √ kan hy/sy die saak na die hoogste bestuursvlak verwys. √
- Topbestuur behoort 'n vergadering te belê √ met alle relevante partye betrokke. √
- Notule van hierdie vergadering moet opgeneem/op lêer geplaas word √ en die uitkoms/besluit moet op die formele griewe-vorm aangeteken word. √
- As die werknemer nog steeds nie tevrede is nie, kan hy/sy die saak na die KBVA verwys, √ wat die finale besluit oor die saak sal neem. √
- 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. (8)

6.7 Kreatiewe denke

- Beklemtoon die belangrikheid van kreatiewe denke √ deur te verseker dat alle personele weet dat jy graag hulle idees wil hoor. √
- Moedig personeel aan √ om nuwe idees/opinies/oplossings voor te stel. √
- Maak tyd vir dinkskrumssessie om nuwe idees te genereer, √ bv. gereelde werkswinkels/ontwikkel meer idees/brei uit op mekaar se idees. √
- Plaas voorstelhouers op verskeie plekke in die werkplek √ en hou kommunikasiekanale oop vir nuwe idees. √
- Lei personeel op √ om innoverende tegnieke/kreatiewe probleemoplossings-vaardighede/geheuekaarte/laterale denke te gebruik. √
- Moedig posuitruilings √ binne die organisasie aan/bestudeer hoe ander besighede dinge doen. √
- Moedig √ alternatiewe maniere van werk/dinge doen aan. √
- Reageer entoesiasties √ op alle idees en laat niemand minderwaardig voel nie. √
- Beloon kreatiwiteit √ deur beloningskemas vir spanne/individue wat kreatiewe idees voorstel. √
- Skep 'n werksomgewing wat kreatiwiteit bevorder √ en nie baie aandag-aflaers het nie. √
- Enige ander relevante aanbevelings wat verband hou met maniere waarop besighede kreatiewe denke in die werkplek kan bevorder.

LET WEL: Die klem is op die 'maniere' en nie noodwendig voordele nie.

Maks. (6)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE**6.8 Indiensnemingskontrak**

- Sleutelprestasie-areas/Pligte en verantwoordelikhede √√
- Gedragskode √√
- Pos-/Taakbeskrywing √√
- Naam en adres van die besigheid/werkgewer √√
- Naam en adres en ander persoonlike inligting van die werknemer √√
- Postitel/Posbenaming √√
- Proeftydperk √√
- Bonus en salaris/werknemer se loon/salaris en metode van loon/salarisbewerkinge √√
- Vergoedingspakket/ander betalings waarop die werknemer geregtig is √√
- Die datum van indienstreding √√
- Besonderhede van kontrakbeëindiging/periode vir kennisgewing √√
- Koers vir oortydbetaling √√
- Alle aftrekkings wat van die werknemer se salaris gemaak sal word/loon moet duidelik aangedui word √√
- Verlof √√
- Werksure √√
- Enige ander relevante antwoord wat betrekking het op die aspekte wat in 'n indiensnemingskontrak ingesluit is.

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

Maks. (4)

6.9 Verskille tussen posbeskrywing en posspesifikasie

Posbeskrywing	Posspesifikasie
- Beskryf pligte/verantwoordelikhede√ van 'n spesifieke pos √ / Opsomming √ van die soort/aard van die pos. √	- Spesifiseer die minimum aanvaarbare persoonlike kwaliteite/vaardighede/kwalifikasies √ benodig vir die pos. √
- Geskrewe beskrywing van die pos √ en sy vereistes. √	- Geskrewe beskrywing van spesifieke kwalifikasies/vaardighede/ ondervinding vir die pos benodig. √
- Beskryf sleutel prestasie-areas/take vir 'n spesifieke pos, √ bv. postitel/ werksomstandighede/verhouding van die pos met ander poste in die besigheid, √ ens.	- Beskryf sleutelvereistes vir die persoon wat die pos moet vul, √ bv. formele kwalifikasies/bereidwilligheid om te reis/ongereelde werksure, √ ens.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met posbeskrywing.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met posspesifikasie.
Submaks. (3)	Submaks. (3)

- LET WEL:**
1. Die verskille moet duidelik wees.
 2. Ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe, indien verskille nie duidelik is nie.
 3. Antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.

Maks. (6)

6.10 **Negatiewe impak van TGB wat swak geïmplementeer is**

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

Maks. (6)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
6.1	10
6.2	5
6.3	3
6.4	6
6.5	6
6.6	8
6.7	6
6.8	4
6.9	6
6.10	6
TOTAAL	60

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C**VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWING****7.1 Inleiding**

- Die Wet op Arbeidsverhoudinge verskaf 'n gedetailleerde en omvattende uiteensetting van die regte van werkgewers en werknemers. ✓
- Die Wet op Arbeidsverhoudinge was in plek gestel om die ongelykhede van die verlede reg te stel en om die wette wat diskriminerend was te herroep. ✓
- Die Wet op Arbeidsverhoudinge word deur die Konstitusie gelei, wat die regte van die werkgewers en werknemers beskerm. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat met die Wet op Arbeidsverhoudinge, verband hou.

Maks. (2)

7.2 Regte van die werknemers en werkgewers soos gespesifiseer in die Wet op Arbeidsverhoudinge**Regte van die werknemers**

- Reg tot billike ✓ arbeidspraktyke. ✓
- Reg om kollektief te organiseer ✓ en beding. ✓
- Reg tot korrekte ✓ en billike afdankingsprosedures. ✓
- Reg om 'n vakbond te stig ✓ en aan te behoort/vryheid van assosiasie. ✓
- Reg om deel te neem aan 'n wettige staking ✓ of implementering van ander vorme van wettige nywerheidsoprede. ✓
- Reg om deel te neem aan 'n betooglinie ✓ om 'n beskermde staking te ondersteun of 'n uitsluiting teen te staan. ✓
- Reg om deel te neem ✓ aan verkiesing van ampsdraers en/of vakbond-verteenwoordigers. ✓
- Reg om hulleself verkiesbaar te stel ✓ en kwalifiseer vir aanstelling as 'n ampsdraer of beampte van hul vakbond/werkers-organisasie. ✓
- Reg om nie in die werkplek teen gediskrimineer te word nie, ✓ omdat alle werknemers dieselfde geleentheid behoort gegee te word. ✓
- Reg tot billike verteenwoordiging ✓ tydens dissiplinêre verhoor (tugverhoor)/griewe en om verteenwoordig te word deur 'n vakbondverteenwoordiger/kollega/regs-adviseer. ✓
- Reg om 'n werkplekforums te stig ✓ om werkplek kwessies op te los. ✓
- Reg om billike tyd af te kry, ✓ om vakbonde pligte te verrig. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die regte van die werknemers gespesifiseer in die WAV verband hou.

Submaks. (6)

Regte van die werkgewer

- Reg om aan die stigting van 'n werkgewersorganisasie deel te neem, ✓ by die organisasie aan te sluit of deel te neem aan enige wettige aktiwiteit wat deur die organisasie gereël word. ✓
- Reg tot 'n wettige uitsluiting ✓ van werknemers wanneer werknemers aan 'n staking/nywerheidsoptrede onderhandelinge deelneem. ✓
- Reg om deel te neem aan ✓ verkiesing van ampsdraers/ werkgewersorganisasie verteenwoordigers. ✓
- Reg om hulleself verkiesbaar te stel ✓ en kwalifiseer vir aanstelling as 'n ampsdraer of beampte van hulle werkgewersorganisasie. ✓
- Reg om nie werknemers te betaal ✓ wat aan 'n wettige staking deelgeneem het nie, vir dienste of werk wat nie tydens die staking uitgevoer is nie. ✓
- Reg om werknemers af te dank ✓ wat aan 'n onwettige staking deelneem. ✓
- Reg om vergoeding te verhaal ✓ van die Arbeidshof vir skade gelei tydens 'n onwettige staking. ✓
- Reg tot beskerming ✓ van besigheidsbelange tydens arbeidsverwante kwessies. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die regte van die besigheid/werkgewer gespesifiseer in die WAV verband hou.

Submaks. (6)
Maks. (10)

7.3 Doel van Wet op Arbeidsverhoudinge

- Voorsien 'n raamwerk waarin werknemers, werkersunies en werkgewers saamwerk ✓ om sake wat verband hou met die werksplek, te bespreek. bv. salarisse, diensvoorwaardes. ✓
- Bevorder ordelike onderhandelinge en werknemersbetrokkenheid ✓ by besluitneming. ✓
- Bevorder beslegting ✓ van arbeidsgeskille. ✓
- Bevorder billike ✓ indiensnemingspraktyke. ✓
- Gee 'n uiteensetting van die verhouding ✓ tussen die werkgewers en werknemers. ✓
- Bevorder eenvoudige prosedures ✓ vir die registrasie van vakbonde en werkgewersorganisasies. ✓
- Reguleer die regte van die vakbonde en fasiliteer ✓ kollektiewe bedinging/gemeenskaplike bedinging. ✓
- Reguleer die effektiwiteit van bedingingsrade ✓ en statutêre rade. ✓
- Laat werkplekforums toe ✓ waar werknemers aan besluitneming deelneem. ✓
- Stigting van die Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (KVBA) om arbeidsgeskille ✓ deur statutêre versoening, bemiddeling en arbitrasie op te los. ✓
- Onderskryf die reg om te staak teen aflegging, ✓ fasilitering van arbeidsgeskille. ✓
- Maak die kontrakte van indiensnemingprosedures ✓ duidelik. ✓
- Stigting van Arbeidshof en Arbeidsappélhof ✓ om arbeidskwessies te hanteer. ✓
- Verskaf kodes ✓ van goeie praktyke. ✓
- Hanteer ✓ stakings en uitsluitings en werkplekforums. ✓
- Stigting van werkplekforums ✓ om die belange van die werknemers te bevorder ongeag of hulle aan 'n vakbond behoort of nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die doel van die Wet op Arbeidsverhoudinge, verband hou.

Maks. (12)

7.4 Optrede/handeling wat as diskriminerend beskou kan word

- Onregverdig/Onwettige ontslag/afanking ✓ van werknemers. ✓
- Kansellering van werknemers se kontrakte deur die nuwe eienaar/werkgewer ✓ wanneer die besigheid verkoop/oorgedra word. ✓
- Weier die stigting/erkenning ✓ van werkplekforum. ✓
- Weier om lede van werkplekforum tyd af te gee ✓ met salaris om vergaderings gedurende werkstyd by te woon. ✓
- Dwing werknemers ✓ om hul vakbond lidmaatskap op te gee. ✓
- Verhinder werknemers ✓ om by vakbonde aan te sluit. ✓
- Weier om verlot aan vakbond verteenwoordigers toe te staan ✓ om vakbond aktiwiteite by te woon. ✓
- Verbreking van kollektiewe ooreenkoms/resolusie meganismes ✓ deur beide die werkgewer/werknemer. ✓
- Laat werknemers nie toe ✓ om aan wettige stakings deel te neem nie. ✓/ Miskien die reg van werknemers ✓ om te staak, indien dit wettig is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aksies wat as diskriminerend beskou kan word in die Wet op Arbeidsverhoudinge.

Maks. (10)

7.5 Impak op besighede Positiewe

- Beskerm die regte/belange van besighede ✓ in arbeidsverwante kwessies. ✓
- Beskerm werkgewers wat wettig uitsluiting uitroep ✓ wanneer onderhandelinge tussen partye misluk. ✓
- Verseker deelname van alle partye in kollektiewe bedinging/besluitneming ✓ wat tot verminderde konflik in die werkplek lei. ✓
- Arbeidsverskille word gouer opgelos ✓ en is goedkoper. ✓
- Werksplekforums kan opdrag kry om werkplek kwessies op te los ✓ omdat hulle aan besluitneming deelneem. ✓
- Voorsien vir die oplos van dispute deur middel van konsensus ✓ tussen georganiseerde arbeid, die besigheid en die regering. ✓
- Voorsien meganismes ✓ bv. wetlike rade, kollektiewe bedinging en KVBA om arbeid dispute op te los. ✓
- Voorkom onregverdig diskriminasie in die werksplek ✓ aangesien alle werknemers dieselfde geleentheid gegee moet word. ✓
- Die wet gee die werkgewers die reg om werknemers af te dank/te ontslaan ✓ indien hulle aan onwettige/onbeskermd stakings deelneem. ✓
- Werkgewers mag vergoeding eis ✓ van die Arbeidshof vir skade gelei as gevolg van onwettige/ombeskermd stakings. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n positiewe impak van die WAV op werkgewers/besighede, verband hou.

EN/OF

Negatiewe

- Produktiwiteit/Winsgewendheid kan afneem √ indien werknemers toegelaat word om aan die aktiwiteite van 'n vakbond gedurende werkstyd deel te neem. √
- Vinnige besluitneming kan geraak word √ as werkplekforum verteenwoordigers die werknemers se belang voor die van die besigheid sit. √
- Konsensus in dispuut oplossing √ kan tydrowend wees. √
- Wanneer 'n besigheid oorgedra/aan nuwe eienaars verkoop word, moet die nuwe werkgewer die bestaande werknemers kontrakte oorneem/mee aangaan. √ Onbevoegde werknemers kan so verkry word. √
- Inligting rakende werkplek kwessies kan aan vakbond verteenwoordigers onthul word √ wat dalk aan mededingers kan uitlek. √
- Arbeidskoste kan verhoog √ as gevolg van wettige stakings. √
- Arbeidskonsultante kan aangestel word om aan arbeidsverwante kwessies aandag te gee √ wat baie duur kan wees. √
- Verminder globale mededingendheid √ as gevolg van laer produktiwiteit. √
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n negatiewe impak van die WAV op werkgewers/besighede, verband hou.

Maks. (14)

7.6 Gevolgtrekking

- Die hoof impak van hierdie Wet op besighede is om hulle magte te beperk, in verhouding met hoe hulle hulle werknemers behandel. √√
- Die Wet op Arbeidsverhoudinge reguleer die fundamentele regte van die werkgewers en werknemers. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat met die Wet op Arbeidsverhoudinge, verband hou.

Maks. (2)
[40]**UITEENSETTING VAN PUNTE**

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks. 32
Regte van die werknemers en werkgewers	10	
Doel van Wet op Arbeidsverhoudinge	12	
Optrede/handeling as diskriminerend beskou	10	
Impak op besighede	14	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur/Uitleg		2
Analise/Interpretasie		2
Sintese		2
Oorspronklikheid/Voorbeelde		2
TOTALE PUNTE		40

SASO – vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan alle vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE**8.1 Inleiding**

- Baie entrepreneurs en besigheidspersone is bekend met die verskillende bestuurs- en leierskapstyle wat in besighede aangetref word. ✓
- Verskillende bestuurs- of leierskapstyle word gebruik om werknemers te beïnvloed. ✓
- Verskillende situasies benodig verskillende bestuurs- en leierskapstyle. ✓
- Leierskapstyl is die manier waarop 'n leier rigting gee, planne in werking stel en mense in die organisasie motiveer. ✓
- 'n Persoonlike houding is 'n keuse wat 'n werker kan beperk of bemagtig.
- Enige ander relevante inleiding wat met bestuur, leierskap, leierskapstyle en die persoonlike houding in suksesvolle leierskap, verband hou.

Maks. (2)

8.2 Onderskeid tussen bestuur en leierskap

Bestuur	Leierskap
Vereis respek, outoriteit ✓ en wil in beheer wees. ✓	Moedig en motiveer vryheid van spraak aan ✓ en inspireer vertroue. ✓
Gee bevele/instruksies, ✓ om menslike gedrag te lei. ✓	Poog om te bemagtig/fasiliteer werknemers, ✓ om menslike gedrag te beïnvloed. ✓
Dink hulle weet ✓ al die antwoorde. ✓	Vra die regte vrae ✓ om by die regte antwoorde uit te kom. ✓
Fokus op die taak. ✓✓	Fokus op die individue/groepe. ✓✓
Fokus op die implementering ✓ van beleide. ✓	Fokus op die motivering ✓ van werkers om te help met die implementeringsproses. ✓
Volg/Implementeer ✓ die visie van die besigheid. ✓	Verskaf die besigheid ✓ met 'n visie. ✓
Verminder ✓ en beheer risiko's. ✓	Altyd op die uitkyk ✓ vir nuwe besigheidsgeleenthede. ✓
Maak seker dat die winsteikens ✓ bereik word. ✓	Gebruik strategieë ✓ om winsgewendheid te verhoog. ✓
Enige ander relevante antwoord wat met bestuur verband hou.	Enige ander relevante antwoord wat met leierskap verband hou.
Submaks. (4)	Submaks. (4)

- LET WEL:**
1. Die onderskeid moet duidelik wees.
 2. Ken 'n maksimum van **VIJF (5)** punte toe, indien onderskeid nie duidelik is nie.
 3. Antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.

Maks. (8)

8.3 Leierskap-/Bestuurstyl

8.3.1 Outokratiese/Outoriteit/Baasgesentreerde leierskapstyl

- Die leier neem √ die besluite alleen. √
- Die leier neem nie √ die behoeftes van die ondergeskiktes in ag nie. √
- Die leier sê vir die werkers wat gedoen moet word, hoe dit gedoen moet word √ sonder om hul insette in ag te neem. √
- Die leier gee rigting/instruksies √ as 'n wyse van kommunikasie met ondergeskiktes. √
- Dit word gebruik wanneer die bestuurder √ al die inligting wat nodig is byderhand het om die probleem op te los. √
- Hierdie leierskapstyl, indien nie korrek gebruik nie, √ mag lei tot krisissituasies binne die organisasie. √
- Leiers moet hierdie styl versigtig gebruik √ omdat dit ondergeskiktes kan demotiveer. √
- Enige ander relevante antwoord wat met die Outokratiese leierskapstyl, verband hou.

Submaks. (6)

8.3.2 'Laissez-Faire'/Vrye heerskappy/Ondergeskiktegesentreerde leierskapstyl

- Die leier is nie deel van die besluitnemingsproses nie, √ maar laat werknemers toe om al die besluite te maak binne die raamwerk/bepelings van die beleid. √
- Die leier word betrek √ wanneer dit versoek word. √
- Die leier is verantwoordelik en aanspreeklik √ vir die werknemers se besluite en aksies. √
- Werknemers word op hul eie gelaat √ met minimale inmenging. √
- Dit mag lei tot frustrasie √ vir werknemers wanneer hulle nie genoeg ervaring het nie of het nie vertroue in die leier nie. √
- Geskik wanneer werkers √ goed gekwalifiseer en ervare is. √
- Enige ander relevante antwoord wat met die 'Laissez-Faire' leierskapstyl, verband hou.

Submaks. (6)

8.3.3 Burokratiese Leierskapstyl

- Die leier verskaf √ streng reëls van die besigheid. √
- Die leier verseker dat werknemers die reëls en prosedures √ akkuraat en voortdurend volg. √
- Die leier gee leiding √ deur die instelling van prosesse en prosedures. √
- Die leiers volg die reëls sistematies √ en maak seker dat die werknemers die reëls ook nakom. √
- Leiers verwag dat werknemers √ 'n formele besigheidshouding sal hê en prosedures noukeurig sal volg. √
- Daar is min veranderinge √ in die omgewing. √
- Geen kreatiwiteit √ word aangemoedig. √
- Enige ander relevante antwoord wat met die Burokratiese leierskapstyl, verband hou.

Submaks. (6)

8.3.4 Demokratiese/Deelnemende/Konsulterende/Konsensus leierskapstyl

- Die leier nooit ondergeskiktes uit ✓ om deel te neem aan besluitneming. ✓
- Die leier neem die behoeftes van ander in ag ✓ en moedig hulle aan om deel te vorm van die groep. ✓
- Die werknemers verskaf baie terugvoering ✓ voor besluite geneem word. ✓
- Die take word aan werknemers gedelegeer ✓ en hulle neem volle verantwoordelikheid vir die voltooiing van die werk. ✓
- Die leier bly steeds verantwoordelik ✓ vir die maak van besluite. ✓
- Die styl is 'n langdurige proses ✓ veral wanneer verskillende besluite geneem word en idees bespreek word. ✓
- Werkers word deel van die besluitnemingsproses gemaak, ✓ maar het die mag om die finale besluit te neem. ✓
- Hierdie styl bevorder werkers se motivering en help ✓ die leier om die ondersteuning van die werkers te kry. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die Demokratiese leierskapstyl, verband hou.

Submaks. (6)
Maks. (24)

8.4 Situasië waarin elke leierskapstyl gebruik kan word

8.4.1 Outokratiese/Outoriteit/Baasgesentreerde leierskapstyl

- Word gebruik in krisis situasies, bv. ramp verligtingsbestuur. ✓✓
- Word toegepas met die implementering van besigheidsbeleid. ✓✓
- Word toegepas met die implementering van regeringwetgewing. ✓✓
- Word gebruik as alle inligting beskikbaar is om die probleem op te pos. ✓✓
- Word gebruik wanneer werkers nie hul samewerking wil gee nie. ✓✓
- Word toegepas wanneer roetine besluite/take duidelik gedefinieer word. ✓✓
- Word toegepas met die hantering van nuut aangestelde werknemers. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die situasie waarin die Outokratiese leierskapstyl gebruik kan word, verband hou.

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

Sub maks. (2)

8.4.2 'Laissez-Faire'/Vrye heerskappy/Ondergeskiktegesentreerde leierskapstyl

- Hierdie styl word toegepas wanneer die leier werkers bemagtiging deur die delegering van pligte. ✓✓
- Bruikbaar wanneer werknemers erkende kennis en ervaring het. ✓✓
- Word toegepas wanneer werkers ervaring het en goed gekwalifiseer is in die analisering van situasies en probleemoplossing. ✓✓
- Word toegepas wanneer besigheids kreatiwiteit, innovering en aanpasbaarheid vereis. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die situasie waarin die 'Laissez-Faire' leierskapstyl gebruik kan word, verband hou.

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

Submaks. (2)

8.4.3 Burokratiese Leierskapstyl

- Hierdie styl word gebruik wanneer aanspreeklikheid/verantwoordelikheid baie belangrik is, bv. regeringsdepartemente, verantwoordelik teenoor die algemene publiek. √√
- Hierdie styl word gebruik by gevaarlike plekke soos myne, olieboere en konstruksie terreine, waar gesondheid en veiligheid van belang is, gebruik. √√
- Hierdie styl word vir roetine werk gebruik. √√
- Enige ander relevante antwoord wat met die situasie waarin die Burokratiese leierskapstyl gebruik kan word, verband hou.

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

Sub maks (2)

8.4.4 Demokratiese/Deelnemende/Konsulterende/Konsensus leierskapstyl

- Is effektief wanneer die leier nie al die inligting het om 'n besluit te maak nie en die werknemer het waardevolle inligting en vaardigheid om 'n bydrae te lewer. √√
- Hierdie styl word gebruik wanneer veranderinge aan sisteme en prosesse gemaak moet word. √√
- Hierdie styl word gebruik in kreatiewe tipes en vervaardigheidsbedrywe, in professionele besighede waar opleiding, professionele en leierskapsontwikkeling plaasvind en die nie-winsgewende organisasies waar idees benodig word om fondse te genereer. √√
- Die leier maak werkers betrokke in besluitneming omdat hy/sy hulle wil motiveer. √√
- Hierdie styl is geskik wanneer samewerking tussen 'n leier en 'n span nodig is. √√
- Hierdie styl is geskik wanneer besluite moet geneem word uit verskillende perspektiewe. √√
- Enige ander relevante antwoord wat met die situasie waarin die Demokratiese leierskapstyl gebruik kan word, verband hou.

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

Sub maks (2)

Maks. (8)

8.5 Effek van 'n persoonlike houding/ingesteldheid in suksesvolle leierskap

- 'n Positiewe ingesteldheid/houding √ ontsluit leierskapspotensiaal. √
- 'n Leier se goeie/swak ingesteldheid √ kan die onderneming se sukses/mislukking beïnvloed. √
- Leiers moet hul sterkpunte en swakhede ken √ om hul leierskapstyle effektief toe te pas. √
- Goeie leiers verstaan dat die regte houding √ die regte atmosfeer sal skep. √
- Leiers se ingesteldheid kan werknemers/spanne se gedagtes √ en gedrag beïnvloed. √
- Leiers se gedrag/houding behoort die voorbeeld te wees √ vir wat hulle in hul spanlede wil sien. √
- Leiers moet hul spanne ken/verstaan √ om in staat te wees take/rolle effektief toe te ken. √

- Entoesiasme ✓ gee 'n leier selfvertroue. ✓
- 'n Positiewe ingesteldheid is krities belangrik vir goeie leierskap ✓ omdat goeie leiers taakgerig sal bly ondanks moeilike omstandighede/uitdagings. ✓
- Suksesvolle werknemers en leiers het 'n konstante werksywer ✓ en bereik meestal persoonlike en professionele sukses. ✓
- Leiers met 'n positiewe houding weet daar is altyd nog iets om te leer ✓ en ruimte om te groei. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die effek van persoonlike houding/ingesteldheid in suksesvolle leierskap.

Maks. (6)

8.6 Gevolgtrekking

- Die mense in beheer van suksesvolle besighede moet oor basiese leierskaps- en bestuursvaardighede beskik. ✓✓
- Verskillende leierskapstyle word beïnvloed deur die aard van die besigheid en die ervaring van die werkers. ✓✓
- Die persoonlikheid van die leier speel 'n belangrike rol wanneer 'n leierstyl toegepas moet word. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat met bestuur/leierskap, leierskapstyle en die effek van persoonlike houding in suksesvolle leierskap, verband hou.

Maks. (2)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks. 32
Bestuur en leierskap	8	
Leierskapstyle	24	
Situasies	8	
Effek van persoonlike houding	6	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur		2
Analise/Interpretasie		2
Sintese		2
Oorspronklikheid/Voorbeelde		2
TOTALE PUNTE		40

SASO – Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan alle vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE**9.1 Inleiding**

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

Maks. (2)

9.2 Menseregte in die werkplek

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Sub maks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

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

Submaks. (4)

Maks. (16)

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

9.3 Positiewe impak/voordele van 'n diverse arbeidsmag

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

Maks. (10)

9.4 Aanpak van geslag en armoede in die werkplek Geslag

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

Submaks. (8)

Armoede

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

Sub maks. (8)

Maks. (10)

9.5 Maniere om die omgewing te beskerm en mense se gesondheid te bevorder

- Wette en regulasies moet nagekom word sodat winste nie ten koste van die omgewing gemaak word nie. √√
- Besoedeling en ander omgewingskwessies moet altyd in alle sake-aktiwiteite in ag geneem te word, bv. veilige verwydering van afval/storting van skadelike afval, √√ ens.
- Raak betrokke by omgewingsbewustheidsprogramme. √√
- Die omgewing kan beskerm word deur produksietegnieke aan te pas wat skoner en groener tegnologie bevorder. √√
- Water vir menslike gebruik moet getoets word voordat dit gebruik word. √√
- Bevorder natuurbewaring deur natuurlike hulpbronne te versorg/om te sien. √√
- Verminder besoedeling deur hergebruik, vermindering en hersirkulering. √√
- Verminder gebruik van goedere/dienste wat nie omgewingsvriendelik is nie. √√
- Registreer/Raak betrokke by erkende instellings/liggame wat groen vrede ('green peace') bevorder. √√
- Fisiese werkstoestande behoort altyd werkervriendelik, veilig te wees en beroepsgesondheid bevorder. √√
- Fisiese werkstoestande, bv. behoorlike beligting/ventilasie moet beskikbaar en funksioneel te wees. √√
- Masjiene/Masjinerie moet gereeld gediens/in stand gehou word. √√
- Leer mense oor gesondheidskwessies. √√
- Moedig werknemers aan om vir gereelde mediese ondersoeke te gaan. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere wat PCL kan implementeer om die omgewing te bewaar en menslike gesondheid te bevorder.

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

Maks. (10)

9.6 Gevolgtrekking/Slot

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

Maks. (2)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE

Besonderhede	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	Maks. 32
Vyf menseregte in die werkplek	16	
Voordele van diversiteit	10	
Maniere om geslags- en armoede- kwessies in die werkplek aan te pak	10	
Beskerming van die omgewing en bevordering van 'n gesonde werksomgewing	10	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur/Uitleg		2
Analise/Interpretasie		2
Sintese		2
Oorspronklikheid/Voorbeelde		2
TOTALE PUNTE		40

SASO – Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan alle vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

[40]

VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE**10.1 Inleiding**

- Totale gehalte het betrekking op produkte wat klante se behoeftes en verwagtinge in alle opsigte en op 'n voortdurende basis totaal bevredig. ✓
- Gehalte is om klante se behoeftes te bevredig. ✓
- Besigheidsfunksies en werknemer aktiwiteite moet behoorlik bestuur word om gehalte goedere en dienste te verseker. ✓
- Gehalte bestuur behoort nie slegs 'n inspeksieproses te wees nie, maar moet deel van die kultuur van die besigheid word. ✓
- TGB is 'n geïntegreerde sisteem en metodiek wat deurgaans deur die onderneming toegepas word, wat help om gehalte goedere en gehalte dienste aan klante te onderwerp, te vervaardig en te verskaf. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat met totale gehalte bestuur (TGB), verband hou.

Maks. (2)

10.2 Elemente van TGB**10.2.1 Topvlak bestuur se betrokkenheid/Verbintenis van topvlakbestuur ✓✓**

- Bestuur moet 'n duidelike visie en missie ten opsigte van TGB hê. ✓✓
- Bestuur is verantwoordelik om strategiese leiding in verband met gehalte bestuur te gee. ✓✓
- Topvlakbestuur behoort alle TGB aktiwiteite te ondersteun. ✓✓
- Stel bestuurders/opsigters aan om beheer toe te pas en om toesig oor al stadiums van TGB prosesse te hou. ✓✓
- Reageer op klagte terugvoering en klagtes. ✓✓
- Verseker dat gehalte inspeksies gereeld gedoen word. ✓✓
- Verseker dat aandeelhouders heeltemal tevrede is met die gehalte standaard. ✓✓
- Enige ander relevante antwoorde wat met topvlakbestuur se betrokkenheid/verbintenis, verband hou.

Submaks. (6)

10.2.2 Totale kliënte tevredenheid/Algehele klanttevredenheid ✓✓

- Die onderneming behoort huidige en toekomstige klantebehoefte te verstaan. ✓✓
- Gehalte produkte en dienste bevredig klante se behoeftes en verwagtinge. ✓✓
- Klante sal tevrede wees as produkte en dienste aan hul behoeftes, vereistes en verwagtinge voldoen. ✓✓
- Besighede behoort effektiewe marknavorsing te doen om te klante se behoeftes te bepaal en om produkte en dienste te ontwikkel wat hierdie behoeftes sal bevredig of oortref. ✓✓
- Besighede behoort doeltreffende, vriendelike kliëntediens en klantesorg stelsels te implementeer. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met totale kliënte/klante tevredenheid.

Submaks. (6)

10.2.3 **Deurlopende verbetering van stelsels en prosesse** √√

- Prosesse en stelsels is die vloei van aktiwiteite geïmplementeer om produkte en dienste aan klante te lewer. √√
- Besighede wat gehalte prosesse en stelsels in plek het, sal goeie gehalte produkte produseer en uitstekende kliëntedienslewer. √√
- Dit behoort maklik vir klante te wees om prosesse te verstaan sodat hulle nie hul tyd mors met lang en ingewikkelde prosedures nie. √√
- Werknemers moet die bedryfstelsel en diensleweringsprosesse verstaan. √√
- Identifiseer probleemareas in die onderneming. √√
- Gee gedetailleerde en spesifieke instruksies rakende die verbetering van sisteme en prosesse. √√
- Moedig spanwerk aan en delegeer verantwoordelikhede. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met deurlopende verbetering van stelsels en prosesse.

Submaks. (6)

10.2.4 **Betrokkenheid van alle werknemers/Personeelgebaseerde Bestuur** √√

- Bestuur moet verseker dat alle werknemers betrokke is in gehalte bestuur. √√
- Bestuur moet verseker dat werknemers geheel en al tevrede is met die gehalte standaarde. √√
- Effektiewe vergaderings moet ten alle tye aangemoedig word. √√
- Effektiewe kommunikasie middele sal hoë standaarde van gehalte verseker. √√
- Gereelde interne gehalte oudits kan hoë standaarde van gehalte handhaaf. √√
- Daar behoort gereelde hersiening/inspeksies gedoen te word van die nie-voldoening van standaarde om sodoende proaktief te wees/om regstellende aksies te neem. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betrokkenheid van alle werknemers/Personeelgebaseerde bestuur.

Submaks (6)

10.2.5 **Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding** √√

- 'n Vaardigheidsoudit behoort uitgevoer te word om die kwalifikasies en vaardighede van personeel te bepaal wat die gehalte van produkte/prosesse kan beïnvloed. √√
- Werkers wat vaardighede kortkom behoort in ooreenstemming met hul posbeskrywings opgelei te word. √√
- Evalueer gereeld die effektiwiteit van die opleiding. √√
- Toepaslike induksieprogramme wat gehalte bevorder, behoort geïmplementeer te word. √√
- Gehalte riglyne vir bestuurders behoort gebruik te word om deurlopende vaardigheidsontwikkeling te monitor. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met deurlopende vaardigheidsontwikkeling/onderwys en opleiding.

Submaks. (6)

- 10.2.6 **Voldoende finansiering en kapasiteit** √√
- Daar behoort genoeg fondse beskikbaar te wees vir behoorlike gehalte bestuursprosesse, bv. sisteme om foute in die proses te voorkom/foute te ontdek in grondstowwe. √√
 - Fondse behoort beskikbaar te wees vir mark- en produktenavorsing om inligting rakende gehalte verbetering te versamel. √√
 - Geskikte toerusting moet beskikbaar wees vir die toets en instandhouding van hoë gehalte standaarde. √√
 - Fondse moet slegs gebruik word om die beste gehalte grondstowwe aan te koop om foutiewe produkte te verhoed/voorkom. √√
 - Fondse moet beskikbaar wees vir gereelde interne/eksterne toetsing van produkte en prosesse om hoë gehalte in stand te hou. √√
 - Enige ander relevante antwoord wat met voldoende finansiering en kapasiteit verband hou.
- Submaks. (6)
- 10.2.7 **Beplanning** √√
- Deeglike beplanning vir gehalte versekering moet in plek wees voordat daar met produksie begin word. √√
 - Genoeg personeel/gehalte-versekeraars moet by sleutel produksiepunte beskikbaar wees om gehalte van produkte en prosesse te verseker. √√
 - Enige ander relevante antwoord wat met genoegsame beplanning verband hou.
- Submaks. (6)
- 10.2.8 **Monitering en Evaluasie** √√
- Monitering-/Evaluasie-sisteme en gehalteversekeringsprosesse moet in plek wees om foutiewe produkte en vermorsing te voorkom. √√
 - Laat gehalte beheer inspeksies en prosedures by sleutel produksiepunte toe. √√
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met monitering en evaluering.
- Submaks. (6)
- 10.2.9 **Bestuur van feite** √√
- Bestuur moet ingelig gehou word rakende alle gehalteprosesse. √√
 - Feite moet gemeet kan word/gebaseer op waarneming en eksperimente. √√
 - Die analisering van data en inligting moet akkuraat wees. √√
 - Akkurate data en inligting kan bestuur help met die maak van ingeligte besluite. √√
 - Gereelde gehalte terugvoering vergaderings tussen bestuur en werknemers moet gehou word om die maniere om gehalte te verbeter, te bespreek. √√
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met bestuur van feite.
- Submaks. (6)

10.2.10 **Spanwerk** √√

- TGB verwag van elkeen om effektief te werk as 'n individu en as 'n spanlid in 'n afdeling van 'n besigheid of oorkruis in verskillende afdelings. √√
- Gehaltesirkels is 'n inisiatief wat goed werk binne spanne om gehalte te verbeter. √√
- 'n Gehaltesirkel is 'n groep werknemers met 'n verskeidenheid vaardighede en ervaring wat bymekaar kom om probleme rakende gehalte op te los en om verbeteringe te implementeer. √√
- Hulle gee/stel oplossings voor aan topvlak bestuur. √√
- Enige ander relevante antwoord wat met spanwerk verband hou.

Submaks. (6)

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

Maks. (24)

10.3 **Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel**

- Doeltreffende diens aan klante kan gelewer word, √ wat lei tot verhoogde klante-tevredenheid. √
- Tyd en hulpbronne √ word doeltreffend benut. √
- Produktiwiteit verhoog as gevolg van behoorlike tydsbestuur √ by die gebruik van hoë gehalte hulpbronne. √
- Produkte en dienste word deurlopend verbeter, √ wat lei tot groter verbruikers-tevredenheid.
- Visie en missie/Ondernemingsdoelwitte √ kan bereik word. √
- Die onderneming kan 'n mededingende voordeel kry √ bo sy mededingers. √
- Deurlopende opleiding √ sal die gehalte van werknemers se vaardighede en kennis gereeld verbeter. √
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê √ wat lei tot gelukkige werknemers. √
- Verhoogde markaandeel √ en winsgewendheid. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van goeie gehaltebestuurstelsels.

Maks. (10)

10.4 **Aanbevelings vir vermindering van die koste van gehalte**

- Stel gehaltesirkels/klein spanne van vyf tot tien werknemers voor, wat gereeld vergader om maniere te bespreek om die gehalte van hul werk te verbeter. √√
- Skeduleer aktiwiteite, om duplisering van take/aktiwiteite uit te skakel. √√
- Deel verantwoordelikheid vir gehalte uitsette tussen bestuur en werkers. √√
- Lei werknemers op alle vlakke op, sodat elkeen sy/haar rol in gehaltebestuur verstaan. √√
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemaagtig om nuwe maniere vir gehalteverbetering te vind. √√
- Werk nou saam met verskaffers om die gehalte van grondstowwe/insette te verbeter. √√
- Verbeter kommunikasie rondom gehalte uitdagings/afwykings, sodat elkeen uit ondervindings kan leer. √√

- Verminder belegging in duur, maar ondoeltreffende inspeksieprosedures in die produksieproses. √√
- Implementeer proaktiewe onderhoudsprogramme vir toerusting/masjinerie om produksieonderbrekings te verminder/uit te skakel. √√
- Enige ander antwoord wat verband hou met maniere waarop ondernemings die koste van gehalte kan verminder.

Maks. (12)

10.5 Gevolgtrekking

- 'n Gehalte bestuursstelsel is 'n oortuiging:
 - o In die werknemers se vermoëns om probleme op te los. √√
 - o Dat mense wat die werk doen is daartoe in staat om daarop te verbeter. √√
 - o Dat elkeen vir gehalte verantwoordelik is. √√
- TGB is 'n denkrevolusie in bestuur, waar die hele besigheid bedryf word met klante as die hoofokus in al die aktiwiteite in alle tye deur elkeen in die onderneming. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat met TGB verband hou.

Maks. (2)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE

Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks. 32
Elemente van TGB	24	
Voordele van 'n goeie gehaltebestuursstelsel	10	
Vermindering van die koste van gehalte	12	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur/Uitleg		2
Analise/Interpretasie		2
Sintese		2
Oorspronklikheid/Voorbeelde		2
TOTALE PUNTE		40

SASO – vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan alle vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

TOTAAL AFDELING C: 80

GROOTTOTAAL: 300