

NASIENRIGLYNE

EKSAMEN NASIONALE SENIOR CERTIFIKAAT	
GRAAD	12
DATUM	MEI/JUNIE 2026
VAK	BESIGHEIDSTUDIES
VRAESTEL	1
PUNTETOTAAL	150
TYDSDUUR (UUR)	2
AANTAL BLADSYE	33



SOUTH AFRICAN COMPREHENSIVE ASSESSMENT INSTITUTE
SUID-AFRIKAANSE KOMPREENSIEWE ASSESSERINGSINSTITUUT

FINAAL GOEDGEKEURDE NASIENRIGLYNE	
VERGADERINGSDATUM	
UMALUSI-MODERATOR	
HOOFNASIENER	
INTERNE MODERATOR	



NOTAS AAN NASIENERS

INLEIDING

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

- a) Regverdigheid, konsekwenheid en betroubaarheid in die nasienstandaard.
 - b) Fasiliteer die moderering van kandidate se skrifte op verskillende vlakke.
 - c) Vereenvoudiging van die nasienproses met inagneming van die breë spektrum nasieners.
 - d) Implementeer toepaslike maatreëls in die onderrig, leer en assessering van die vak in skole/onderwysinstellings.
1. Vir nasien- en modereringsdoeleindes word die SACAI-prosedures gevolg.
(Verwys asseblief na die SACAI se Beleidsdokument, [Bylae PM 2.10.5])
 2. Kandidate se antwoorde vir AFDELING B en C moet in volsinne wees. Dit sal egter van die aard van die vraag afhang.
 3. 'n Omvattende nasienriglyn word voorsien, maar dit is geensins volledig nie. Behoorlike oorweging moet gegee word aan 'n antwoord wat korrek is, maar:
 - 'n ander uitdrukking gebruik as wat in die memorandum gegee word
 - uit 'n ander bron kom
 - oorspronklik is
 - 'n ander benadering gebruik

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

4. Neem kennis van ander relevante antwoorde wat deur kandidate verskaf word en ken punte dienoreenkomstig toe. (In die geval waar die antwoord onduidelik is of 'n mate van begrip aandui, moet deelpunte toegeken word; byvoorbeeld, een punt in plaas van die maksimum van twee punte.)
5. Die woord *Submaks* word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.
6. Die doel daarvan om punte (gelei deur *maks* in die uiteensetting van die punte) aan die regterkant te omring is om konsekwenheid en akkuraatheid te verseker met die nasien van die skrifte asook vir berekeninge/moderering doeleindes.
7. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omring die subtotale soos aangedui by die toekenning van punte. Dit moet deur *maks* in die nasienriglyn/uiteensetting van punte gelei word. Slegs die totaal vir elke vraag moet in die linkerkantlyn langs die toepaslike vraagnommer verskyn.
8. In 'n indirekte vraag moet die teorie sowel as die antwoord relevant wees en verband hou met die vraag.



9. Foutiewe nommering van antwoorde van vrae of subvrae in Afdeling A en B sal streng gepeenaliseer word. Daarom word korrekte nommering in alle afdelings sterk aanbeveel.
10. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n 'H' of 'R'.
11. Let daarop dat geen punte toegeken sal word vir die aanduiding Ja/Nee in die evalueringstipe vrae wat motivering of bevestiging vereis nie. (Van toepassing op AFDELING B en C).
12. Die verskil tussen *evaluateer* en *kritiese evaluering* kan soos volg verduidelik word:
 - 12.1 Wanneer *evaluateer* gevra word, word daar van die kandidaat verwag om te antwoord op 'n positiewe/negatiewe manier of om 'n neutrale (positiewe of negatiewe) standpunt in te neem, bv. **Positief:** *COIDA verminder tyd en koste wat spandeer word ✓ op lang siviele hofgedinge. ✓*
 - 12.2 Wanneer '*kritiese evaluering*' gevra word, word van kandidate verwag om te antwoord op of 'n positiewe/negatiewe manier te reageer of om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunte in te neem. In hierdie geval word van kandidate ook verder verwag om hul antwoorde te ondersteun met dieper insig, bv. '*COIDA verminder tyd en koste wat spandeer word ✓ op lang siviele hofgedinge ✓, want die werkgewer sal nie verantwoordelik wees om vergoeding aan die werknemer te betaal as beserings opgedoen is tydens werksure nie, solank as wat die besigheid kan bewys dat hy nie agterlosig was nie*'. ✓

LET WEL: Bogenoemde kan ook van toepassing wees op *ontleed*.

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

Kognitiewe werkwoorde, soos:

- 13.1 Noem, verskaf, omskryf, motiveer, aanbeveel, stel voor, adviseer (*lys nie volledig nie*) vereis gewoonlik nie veel diepte in die kandidate se antwoorde nie. Die uiteensetting van punte vir elke stelling/antwoord sal dus aan die einde daarvan verskyn.
- 13.2 Beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, vergelyk, onderskei, differensieer, regverdig, ontwerp, ontwikkel, ontleed, evalueer, evalueer krities (*lys nie volledig nie*) vereis meer diepgaande begrip, toepassing en beredenering. Die punte moet dus meer objektief toegeken word om te verseker dat assessering volgens die vasgestelde norm geskied, sodat eenvormigheid, konsekwentheid en regverdigheid behaal kan word.



14. AFDELING B

14.1 Indien, byvoorbeeld, VYF feite vereis word, sien die kandidaat se EERSTE VYF antwoorde na en ignoreer die res van die antwoorde. Dui dit aan deur 'n lyn deur die ongemerkte gedeelte te trek of gebruik die woord *Kanselleer*.

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

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

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

14.4 Gebruik van kognitiewe werkwoorde en toekenning van punte:

14.4.1 Waar die getal feite gespesifiseer word, vrae wat vereis dat kandidate moet *verduidelik/bespreek/beskryf*, moet dit soos volg nagesien word:

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

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

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

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

15. AFDELING C

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

Inleiding	Maksimum 36
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	4
TOTAAL	40



15.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg	Is daar 'n inleiding, inhoud en 'n gevolgtrekking?	2
Ontleding en interpretasie	Is die kandidaat in staat om die vraag in opskrifte/subopskrifte te ontleed en korrek te interpreteer sodat begrip van wat gevra word, getoon word? • Alle opskrifte/subopskrifte word korrek gebruik: Ken 1 punt toe vir analise; • 18 tot 36 punte vir feite: Ken 2^{de} punt vir analise toe.	2
TOTAAL VIR INSIG:		4
TOTAAL VIR FEITE:		36
TOTALE PUNTE VIR OPSTEL:		40

LET WEL:

1. Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat vanaf die inleiding en gevolgtrekking herhaal word nie.
2. Die kandidaat verbeur punte vir die uitleg indien die woorde **INLEIDING** en **GEVOLGTREKKING** nie voorkom nie.
3. Geen punte sal toegeken word vir uitleg as die opskrifte **INLEIDING** en **GEVOLGTREKKING** nie deur 'n verduideliking ondersteun word nie.

15.3 Dui insig in die linkerkantse kantlyn aan met 'n simbool, bv. (L, A).

15.4 Die verdeling van punte word aan die einde van die voorgestelde antwoord/nasienriglyne vir elke vraag aangedui.

15.5 Sien alle relevante feite na totdat die SUBMAKS/MAKS punte vir elke onderafdeling behaal is. Skryf SUBMAKS/MAKS nadat maksimum punte behaal is.

15.6 Dui aan die einde van elke opstel die toekenning van punte vir feite en punte vir insig soos volg aan: (L - Uitleg, A - Ontleding) soos in tabel hieronder aangedui.

INHOUD	PUNTE
F (Feite)	36 (Maks)
L (Uitleg)	2
A (Ontleding)	2
TOTAAL	40



- 15.7** Wanneer punte vir feite toegeken word, neem kennis van die submaksimum wat aangedui word, veral as kandidate nie dieselfde subopskrifte gebruik nie. Onthou opskrifte en subopskrifte word aangemoedig en dra by tot insig (struktuur/logiese vloei/volgorde) en dui duidelikheid van denke aan. (Sien PUNTE-UITEENSETTING aan die einde van elke vraag.)
- 15.8** Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/interpreteer, kry hy/sy steeds punte vir uitleg/struktuur.
- 15.9** Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat antwoorde geassesseer word in ooreenstemming met die puntetoekenning/subopskrifte soos in die nasienriglyne aangedui.
- 15.10** **15.10.1** Ken TWEE punte vir volledige sinne toe. Ken EEN punt toe vir frases/ sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.
- 15.10.2** Met ingang November 2015, sal TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin getoon word nie. Punte (✓) sal geskei wees en langs elke feit aangedui word, bv. *Produkontwikkeling is 'n groeistrategie waar besighede poog om nuwe produkte ✓ in bestaande markte bekend te stel. ✓*
Dit sal deur die aard en konteks van die vraag, sowel as die kognitiewe werkwoord wat gebruik is, gelei word.
- 15.11** Met ingang November 2017, sal maksimum van TWEE (2) punte vir feite in die nasienriglyne as opskrifte getoon, nie noodwendig vir elke vraag geld nie. Dit sal deur die aard van die vraag bepaal word.

**AFDELING A: (VERPLIGTEND)****VRAAG 1**

1.1

1.1.1 C ✓✓

1.1.2 B ✓✓

1.1.3 A ✓✓

1.1.4 A ✓✓

1.1.5 D ✓✓

(5x2)(10)

1.2

1.2.1 kollektiewe bedinging ✓✓

1.2.2 konglomerاسie ✓✓

1.2.3 spesifikاسie ✓✓

1.2.4 gehalte ✓✓

1.2.5 administrاسie ✓✓

(5x2)(10)

1.3

1.3.1 D ✓✓

1.3.2 I ✓✓

1.3.3 F ✓✓

1.3.4 B ✓✓

1.3.5 A ✓✓

(5x2)(10)

TOTAAL AFDELING A: [30]



AFDELING B

Merk SLEGS die EERSTE TWEE vrae.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

2.1 Pilare van die Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging/BBSEB

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

NOTA: Merk slegs die eerste TWEE (2).

(2x1)(2)

2.2 Regte van werknemers ingevolge die Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV

- Werknemers het die reg om by 'n vakbond van hul keuse aan te sluit. ✓✓
- 'n Werksplekforum te vestig waar 'n besigheid 100 of meer werknemers het om werkverwante kwessies op te los. ✓✓
- Vakbondverteenwoordigers te versoek om werknemers tydens die grieweprosedures/dissiplinêre verhore te verteenwoordig en by te staan. ✓✓
- Werknemers mag wettige stakings begin as 'n oplossing vir griewe. ✓✓
- Vakbondverteenwoordigers kan redelike tyd met betaling van die werk af neem om vakbond-verwante verpligtings aan te spreek. ✓✓
- Onopgeloste dispute na die Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (KVBA) te verwys. ✓✓
- Onopgeloste KVBA-dispute na die Arbeidshof vir 'n appèl te verwys. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die regte van werknemers ingevolge die WAV.]

Maks. (4)

2.3 Sektorale Onderwys-en-Opleidingsowerhede/SOOO's

2.3.1 Rolle van SOOO's vanuit die scenario

- Die SOOO het die werkplekvaardigheidsplan van NK goedgekeur. ✓
- Hulle monitor ook die werklike opleiding deur diensverskaffers. ✓

NOTA: 1. Merk slegs die eerste TWEE (2).

2. Ken punte slegs toe vir antwoorde uit die scenario aangehaal.

(2x1)(2)



2.3.2 Hoe die Sektorale Onderwys-en-Opleidingsowerhede/ SOOO's befonds word

- Vaardigheidsontwikkelingsheffings word deur werkgewers aan die SAID betaal ✓ wat as 'n invorderingsagentskap vir die regering dien. ✓
- Werkgewers met 'n salarisrekening wat R500 000 per jaar oorskry, ✓ moet een persent (1%) van hul jaarlikse salarisse as 'n heffing betaal. ✓
- Die onderskeie SETAs ontvang 80% van die heffing vir organisatoriese uitgawes ✓ en die oorblywende 20% word aan die Nasionale Vaardigheidsfonds betaal. ✓
- Skenkings/toelaes ontvang ✓ van die publiek/besigheide/KMI-programme. ✓
- Surplusfondse ✓ van staatsinstellings ontvang. ✓
- Fondse ontvang ✓ uit die lewering van hul dienste. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe die SOOO's befonds word.]

Maks. (4)

2.4 Tipes defensiewe strategieë

Ontbondeling/Disinvestering/Vervreemding ✓✓

- Die besigheid verkoop sommige bates/afdelings wat nie meer winsgewend/produktief/funksioneel/relevant is nie. ✓
- Verkoop afdelings/produklyne met stadige groeipotensiaal./Afbetaling van skuld deur onproduktiewe bates te verkoop. ✓
- Die besigheid verminder die aantal aandeelhouders deur eienaarskap te verkoop. ✓
- Aandeelhouders onttrek hul beleggingsaandeel in 'n ander besigheid (disinvestering). ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot ontbondeling/disinvestering/vervreemding as 'n tipe defensiewe strategie.]

Strategie (2)
Beskrywing (1)
Submaks. (3)



Aflegging ✓✓

- Die besigheid beëindig die indiensnemingskontrakte van werknemers weens operasionele-/strukturele-/herstruktureringredes. ✓
- Vermindering van die aantal produklyne./Sluiting van sekere afdelings wat daartoe lei dat sommige werkers oorbodig/uitgedien raak. ✓
- Dit is 'n aggressiewe strategie waar bestuur dapper besluite neem deur werknemers te laat gaan om bedryfskoste/-uitgawes te verminder. ✓
- Deur aflegging kan die besigheid pryse verlaag/afslag/aansporings vir kliënte/verbruikers bied. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot aflegging as 'n tipe defensiewe strategie.]

Strategie (2)
Beskrywing (1)
Submaks. (3)

Likwidasië ✓✓

- Die besigheid verkoop alle bates om krediteure weens 'n gebrek aan kapitaal te betaal. ✓
- Die verkoop van alle bates weens die onvermoë om krediteure terug te betaal/bankrotskap. ✓
- Verkoop van die hele besigheid om aandeelhouers 'n billike prys vir hul aandele te betaal met die sluiting van die besigheid. ✓
- Die proses van likwidasië laat krediteure toe om aansoek te doen vir gedwonge likwidasië om hul eise te laat afhandel. ✓
- Dit is 'n onaangename proses om besigheidsaktiwiteite tot 'n einde/ laaste uitweg te bring om krediteure terug te betaal. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot likwidasië as 'n tipe defensiewe strategie.]

Strategie (2)
Beskrywing (1)
Submaks. (3)
Maks. (6)

NOTA: Merk slegs die eerste TWEE (2).



2.5 Maniere waarop besighede die Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes (WVBBS/COIDA) kan nakom

- Vertoon 'n opsomming van die WVBBS in die werkplek ✓ waar dit vir alle werknemers sigbaar is. ✓
- Organiseer opleiding oor die WVBBS met alle relevante belanghebbendes sodat werknemers hul regte in die konteks van die WVBBS ken ✓ maar ook om gesondheid en veiligheid in die werkplek te beskerm en te bevorder. ✓
- Verskaf en verbeter die kapasiteit ✓ om gesondheid en 'n veilige werksomgewing te bevorder. ✓
- Registreer by die Vergoedingsraad ✓ en Vergoedingskommissaris. ✓
- Betaal die vereiste heffings ✓ aan die Vergoedingsfonds. ✓
- Rapporteer alle ongelukke, beserings, siektes en sterftes ✓ by die Vergoedingskommissaris soos dit plaasvind. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot maniere waarop besighede WVBBS/COIDA kan nakom.]

Maks. (6)

2.6 SSGB-analise van EO

STERKPUNT	SWAKPUNT
• Eikehout Ontwerping verkoop eikehoutmeubels en is welbekend vir hul gehalte produkte en bekwame personeel. ✓	• Hulle ondervind egter wel probleme om optimale voorraadvlakke te handhaaf. ✓
GELEENTHEID	BEDREIGING
• Daarom gaan baie mededingers weg en verskuif hulle elders. ✓	• Daar is gereeld kragonderbrekings in die area. ✓

NOTA: 1. Die antwoord hoef nie in tabelvorm te wees nie.

2. Ken slegs punte toe vir antwoorde uit die scenario aangehaal.

3. Merk slegs EEN antwoord per SSGB element.

Maks. (4)



2.7 Impak van die Wet op Verbruikersbeskerming/WVB

Positiewe/Voordele

- Stel besighede in staat om geskille billik op te los ✓ deur die Nasionale Verbruikerskommissie (NVK)/Verbruikershof/Nywerheid-ombudsmannne. ✓
- Laat besighede toe om 'n goeie beeld te bou ✓ wanneer hulle verseker dat verbruikersregte doeltreffend bevorder en nie geskend word nie. ✓
- Beskerm besighede ✓ wanneer hulle in die hoedanigheid van verbruikers aankope van voorrade doen. ✓
- Beskerm besighede ✓ teen oneerlike mededingers. ✓
- Besighede kan verhoogde lojaliteit van kliënte verkry ✓ en winsgewendheid verbeter as gevolg van voldoening aan die WVB. ✓
- Daar is 'n aansienlike afname in hofsake teen besighede ✓, aangesien besighede bewustelik en aktief skendings van verbruikersregte voorkom. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die positiewe impak/voordele van die WVB op besighede.]

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Die implementering van die WVB is tydrowend, duur, voorskriftelik en administrasie-intensief, ✓ veral die implementeringsprosesse en prosedures wat deur die WVB vereis word. ✓
- Verbruikers kan hul regte misbruik en goedere terugstuur ✓ wanneer dit nie nodig is om dit te doen nie. ✓
- Besighede kan hul mededingende voordeel verloor ✓ aangesien vertroulike en geklassifiseerde inligting aan mededingers beskikbaar gestel kan word. ✓
- Opleidingskoste van die besigheid neem toe want personeel moet opgelei word oor die implikasies van die WVB, ✓ of besighede moet dikwels regs spesialiste in diens neem wat kennis dra van die WVB om sulke opleiding te doen. ✓
- Besighede ervaar aansienlike stygings in administrasiekoste/finansiële druk ✓ omdat wettige/verkoopskontrakte in gewone taal herbewoord/geredigeer moet word wat maklik verstaanbaar vir verbruikers is. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die negatiewe impak/nadele van die WVB op besighede.]

Maks. (6)



2.8 Stappe in strategie-evaluering

- Ondersoek/evaluateer die onderliggende basis van die besigheidstrategie. ✓✓
- Kyk vorentoe en agtertoe in die implementeringsproses. ✓✓
- Vergelyk die verwagte prestasie met die werklike prestasie. ✓✓
- Meet die besigheid se prestasie om sodoende die redes vir afwykings te kan bepaal en ontleed. ✓✓
- Neem korrektiewe stappe sodat die afwykings reggestel kan word. ✓✓
- Stel spesifieke datums vir beheer en opvolging vas. ✓✓
- Stel 'n tabel op van die voor- en nadele van 'n strategie. ✓✓
- Besluit op die verlangde uitkoms soos in die vooruitsig gestel. ✓✓
- Oorweeg die impak van die strategiese implementering in die interne en eksterne omgewings van die besigheid. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die stappe in strategie-evaluering.]

Maks. (6)

[40]



VRAAG 3: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

3.1 Aspekte wat in 'n induksieprogram ingesluit moet word

- Veiligheidsregulasies en -reëls. ✓
- Oorsig van die besigheid. ✓
- Toer deur die perseel/besigheid. ✓
- Inligting oor die besigheid se produkte/dienste. ✓
- Vergadering met senior bestuur wat die maatskappy se visie/missie/waardes/posontleding/daaglikse take sal verduidelik. ✓
- Inleiding tot sleutelpersone en onmiddellike kollegas. ✓
- Voorwaardes van indiensneming soos werksure/verlofaansoekproses/byvoordele/dissiplinêre prosedures. ✓
- Bespreking van die indiensnemingskontrak en diensvoorwaardes. ✓
- Bespreking van personeelbeleid soos die maak van private telefoonoproepe/gebruik van die internet. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die aspekte wat in 'n induksieprogram ingesluit moet word.]

NOTA: Merk slegs die eerste VIER (4).

(4x1)(4)

3.2 Plasingprosedure as 'n menslikehulpbron-aktiwiteit

- Die besigheid moet spesifieke verantwoordelikhede, verwagtinge en vereistes van die nuwe pos uiteensit. ✓✓
- Bepaal die suksesvolle kandidaat se sterkpunte, swakpunte, vaardighede, belangstellings en bevoegdhede deur die kandidaat aan verskeie psigometriesse toetse te onderwerp. ✓✓
- Bepaal die verhouding tussen die vereistes van die pos en die bevoegdhede van die nuwe werknemer. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die plasingprosedure as 'n menslikehulpbron-aktiwiteit.]

Maks. (4)

3.3 Werwing

3.3.1 Bronne van interne werwing vanuit die scenario

- intranet ✓
- besigheidsnuusbriewe ✓

NOTA: Merk slegs die eerste TWEE (2).

(2x1)(2)



3.3.2 Voordele van interne werwing vir besighede

- Die besigheid behou bestaande werknemers ✓ deur bevorderings/oorplasings van binne die besigheid. ✓
- Geleenthede vir bevordering beloon goeie werk ✓ en motiveer huidige werknemers. ✓
- Moraal en produktiwiteit van personeel verhoog ✓ indien geskikte personeellede gereeld bevorder word. ✓
- Huidige werknemers ✓ verstaan die bedrywigheide/funksies van die besigheid. ✓
- Die besigheid ken die persoonlikheid, ✓ sterk- en swakpunte van die kandidaat. ✓
- Die werwingsproses is vinniger/goedkoper ✓ as die kandidate aan die besigheid bekend is. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die voordele van interne werwing vir besighede.]

Maks. (6)

3.4 Wetlike vereistes van 'n indiensnemingskontrak

- 'n Indiensnemingskontrak is 'n ooreenkoms tussen die werkgever en die nuwe werknemer, en is wetlik bindend. ✓✓
- Die werkgever en werknemer moet instem tot enige veranderinge aan die kontrak. ✓✓
- Aspekte van die indiensnemingskontrak kan gedurende die diensydperk heronderhandel word. ✓✓
- Geen party mag aspekte van die indiensnemingskontrak eensydig verander nie. ✓✓
- Die werkgever en die nuwe werknemer moet albei die kontrak onderteken. ✓✓
- Die indiensnemingskontrak moet 'n gedragskode en 'n etiese kode insluit. ✓✓
- Dit mag geen vereistes bevat wat teenstrydig is met en nie aan die WBDV voldoen nie. ✓✓
- Diensvoorwaardes/pligte/verantwoordelikhede/rolle van die werknemers moet duidelik uiteengesit word. ✓✓
- Die vergoedingspakket, insluitend voordele moet duidelik aangedui word. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die wetlike vereistes van 'n indiensnemingskontrak.]

Maks. (4)



3.5 Verskil tussen gehaltebestuur en gehalteprestasie

GEHALTEBESTUUR	GEHALTEPRESTASIE
Tegnieke/instrumente/metodes wat gebruik word om die ontwerp/ gehalte van 'n produk te verbeter. ✓✓	Die totale prestasie van elke afdeling word aan spesifieke standaard gemeet. ✓✓
Kan vir aanspreeklikheid binne elk van die besigheidsfunksie gebruik word. ✓✓	Kan bereik word as alle afdelings saamwerk na dieselfde gehaltestandaard. ✓✓
Gemik om te verseker dat die gehalte van produkte/dienste konsekwent is./Fokus op die middele om konsekwentheid te bereik. ✓✓	Gehalte word aan die fisiese produk gemeet/statistiese uitset van prosesse/opnames van die verbruikers en/of kopers van produkte/dienste. ✓✓
Enige ander relevante antwoord met betrekking tot gehaltebestuur.	Enige ander relevante antwoord met betrekking tot gehalteprestasie.
Submaks. (2)	Submaks. (2)

NOTA: 1. Die antwoord hoef nie in tabelvorm te wees nie.

2. Die verskil hoef nie verbind te wees nie, maar moet duidelik wees.

3. Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe, indien die verskil nie duidelik is nie. Merk SLEGS gehaltebestuur ÓF gehalteprestasie.

Maks. (4)

3.6 Besigheidsfunksies vanuit die scenario

BESIGHEIDSFUNKSIES	MOTIVERINGS
1. Aankoopfunksie. ✓✓	Hulle plaas bestellings betyds en verseker gereelde opvolg met verskaffers. ✓
2. Bemerkingsfunksie ✓✓	NH gebruik ook aggressiewe advertensieveldtogte om hul kliëntebasis te vergroot. ✓
Submaks. (4)	Submaks. (2)

NOTA: 1. Merk slegs die eerste TWEE (2).

2. Ken punte toe vir die besigheidsfunksies selfs al is die motiverings nie volledig nie.

3. Moet nie punte toeken vir motiverings indien die besigheidsfunksie verkeerd geïdentifiseer is nie.

4. Aanvaar antwoorde in enige volgorde.

Maks. (6)



3.7 Rol van gehaltesirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels

- Los probleme op wat verband hou met gehalte ✓ en implementeer verbeterings. ✓
- Onderzoek en identifiseer probleme ✓ en stel bestuursoplossings voor. ✓
- Verseker dat daar geen duplisering van aktiwiteite en take ✓ in die werkplek is nie. ✓
- Maak voorstelle ✓ vir die verbetering van stelsels en prosesse in die werkplek. ✓
- Verbeter die gehalte van produkte, dienste en produktiwiteit ✓ deur gereelde hersiening van gehalteprosesse. ✓
- Moniteer en versterk strategieë ✓ om die gladde verloop van sakebedrywighe te verbeter. ✓
- Verminder koste van oortolligheid ✓ op die lang termyn. ✓
- Bespreek maniere om die gehalte van werk ✓ en vakmanskap te verbeter. ✓
- Dra tot die verbetering ✓ en ontwikkeling van die organisasie by. ✓
- Verbeter werknemers se lojaliteit en toewyding ✓ tot die besigheid en hul doelwitte. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die rol van gehaltesirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels.]

Maks. (4)

3.8 Impak van deurlopende vaardigheidsontwikkeling/onderwys en opleiding as 'n totale gehaltebestuur/TGB-element op groot besighede

Positiewe/Voordele

- Groot besighede het 'n menslikehulpbronaafdeling ✓ wat toegewy is aan vaardigheidsopleiding en -ontwikkeling. ✓
- Menslikehulpbronskundiges verseker dat opleidingsprogramme relevant en toepasbaar is ✓ vir verhoogde kliënt-tevredenheid. ✓
- Vermoë om gespesialiseerde en vaardige werknemers ✓ te bekostig. ✓
- Groot besighede voer vaardigheidsoudit uit om die bevoegdheids- en opvoedingsvlakke van personeel wat werk verrig, te bepaal ✓ wat die gehalte van produkte, dienste en prosesse positief kan beïnvloed. ✓
- Kan dalk gekwalifiseerde opleiers huur ✓ om werknemers gereeld op te lei. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die positiewe impak/voordele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling/onderwys en opleiding as 'n totale gehaltebestuur/TGB-element op groot besighede.]

EN/OF

**Negatiewe/Nadele**

- Swak kommunikasiesistels in groot besighede ✓ kan verhoed dat effektiewe opleiding plaasvind. ✓
- Opgeleide werknemers kan na beter werk vertrek ✓ nadat hulle meer vaardighede opgedoen het. ✓
- Werknemers kan gedemotiveerd raak ✓ as hulle nie erkenning vir opleiding ontvang nie. ✓
- Werknemers is dalk nie bewus van die vlak van bevoegdheid wat hulle moet bereik ✓ om hul teikens te bereik nie. ✓
- Dit kan moeilik wees om die doeltreffendheid van opleiding ✓ te monitor en evalueer. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die negatiewe impak/nadele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling/onderwys en opleiding as 'n totale gehaltebestuur/TGB-element op groot besighede.]

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



VRAAG 4: DIVERSE ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

4.1 Bepalings van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes/WBDV

- Regulasies van werkure/gewone werkure/oortyd/etenspouses en rusperiodes/ Sondagwerk/openbare vakansiedae ✓
- Verlof / jaarlikse / siek / gesinsverantwoordelikheid / kraamverlof/vaderskap / ouerskap ✓
- Besonderhede van indiensneming en vergoeding ✓
- Beëindiging van indiensneming ✓
- Verbod op die indiensneming van kinders en dwangarbeid ✓

NOTA: Merk slegs die eerste DRIE (3).

(3x1)(3)

4.2 Doel van die Nasionale Kredietwet/NKW

- Bevorder die maatskaplike en finansiële belange van Suid-Afrikaanse verbruikers, en by uitbreiding die Suid-Afrikaanse ekonomie. ✓✓
- Verseker dat verbruikers van krediet goed ingelig is oor die besonderhede wat in hul kredietkontrakte ingesluit is. ✓✓
- Bevorder die verantwoordelike toestaan van krediet deur kredietverskaffers. ✓✓
- Verseker dat krediet ewe beskikbaar is vir alle kwalifiserende verbruikers. ✓✓
- Beskerm beide uitleners en leners teen nalatige uitleenpraktyke wat tot hoë vlakke van skuld vir verbruikers kan lei. ✓✓
- Verseker dat die kredietburo/kredietverskaffers/skuldberaders geregistreer is om verbruiker-uitbuiting te vermy. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die doel van die NKW.] **Maks. (4)**



4.3 Uitdagings in die besigheidsomgewing en mate van beheer

	UITDAGINGS (4.3.1)	BESIGHEIDS- OMGEWINGS (4.3.2)	MATE VAN BEHEER (4.3.3)
1.	Buffalo Verskaffers lewer nie betyds diervelle aan hulle af nie. ✓	Markomgewing ✓	Sommige/Beperkte/Minder/Gedeeltelike/beheer ✓
2.	LS kan nie meer hul produkte uitvoer nie as gevolg van 'n styging in die wisselkoers. ✓	Makro-omgewing ✓	Geen beheer ✓
3.	Die bestuur stel nie duidelike jaarlikse doelwitte nie. ✓	Mikro-omgewing ✓	Volle beheer ✓
	Maks. (3)	Maks. (3)	Maks. (3)

- NOTA:**
1. Merk slegs die eerste DRIE (3) uitdagings.
 2. Indien die besigheidsomgewing nie aan die uitdaging gekoppel is nie, merk slegs die uitdaging.
 3. Ken punte toe vir die besigheidsomgewing selfs al is die mate van beheer nie aangedui nie/inkorrek.
 4. Die mate van beheer moet aan die besigheidsomgewing gekoppel wees.
 5. Moet nie punte toeken vir die mate van beheer indien die besigheidsomgewing nie genoem word nie.
 6. Aanvaar antwoorde in enige volgorde.

4.4 Toepassing van die krag van kopers as 'n mag van Porter se Vyf Kragte-model

- 'n Paar kragtige kopers is dikwels in staat om hul terme/pryse aan die besigheid voor te skryf. ✓✓
- Evalueer hoe maklik dit vir kopers/kliënte is om laer pryse af te dwing. ✓✓
- Bepaal die aantal kopers/die belangrikheid van elke koper vir die besigheid en wat dit hulle sal kos om na ander produkte oor te skakel. ✓✓
- Kopers wat in grootmaat koop, kan vir pryse in hul guns beding/onderhandel. ✓✓
- Doen marknavorsing om meer inligting oor die besigheid se kopers/kliënte in te samel. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe besighede die krag van kopers as 'n mag van Porter se Vyf Kragte-model kan toepas om hul posisie in die markomgewing te analiseer.]

Maks. (4)



BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

4.5 Voorbeelde van byvoordele

- Mediese fonds/Gesondheidsversekeringsfonds ✓
- Pensioenfonds ✓
- Voorsorgfonds ✓
- Begrafnisvoordele ✓
- Motor-/reis-/behuisings-/selfoon-/kleretoelae ✓
- Prestasie-gebaseerde aansporings ✓
- Uitreik van bonusaandele ✓
- Personeelafslag/gratis of lae-koste etes/kantiengeriewe ✓

NOTA: Merk slegs die eerste TWEE (2).

(2x1)(2)

4.6 Salarisbepalingsmetodes vanuit stellings

4.6.1 Tydsverwante ✓✓

(2)

4.6.2 Stukwerk ✓✓

(2)

4.7 Rol van die kandidaat/aansoeker tydens die onderhoud

- Groet die onderhoudvoerder op sy/haar naam met 'n stewige handdruk en 'n vriendelike glimlag. ✓✓
- Luister aandagtig na die vrae voordat jy reageer. ✓✓
- Maak oogkontak en hou 'n goeie postuur/lyftaal. ✓✓
- Wees selfversekerd/selfgeldend en openbaar 'n positiewe gesindheid. ✓✓
- Wees nuuskierig en toon belangstelling in die besigheid. ✓✓
- Vra vrae om duidelikheid oor die pos te verkry. ✓✓
- Toon respek en hanteer die onderhoud met die nodige belangrikheid. ✓✓
- Wees eerlik oor foute en verduidelik hoe jy dit hanteer het. ✓✓
- Ken jou sterk- en swakpunte en wees bereid om dit openlik te bespreek. ✓✓
- Bedank die onderhoudvoerder vir die geleentheid wat gegee is om deel van die onderhoude te wees. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die rol van die kandidaat/aansoeker tydens die onderhoud.]

Maks. (4)



4.8 Impak van totale gehaltebestuur/TGB indien besighede dit swak implementeer

- Stel onrealistiese spertye ✓ wat dalk nie bereik word nie. ✓
- Werknemers is dalk nie voldoende of doeltreffend opgelei nie, ✓ wat tot swak gehalte produkte lei. ✓
- Die afname in produktiwiteit ✓ as gevolg van onderbrekings en vertragsings. ✓
- Besighede sal moontlik nie die nodige veranderinge kan aanbring ✓ om die behoeftes van kliënte te bevredig nie. ✓
- Die reputasie van die besigheid kan skade ly ✓ as gevolg van foutiewe produkte. ✓
- Kliënte sal baie alternatiewe hê om van te kies, ✓ en die impak kan lei tot verliese vir die besighede. ✓
- Beleggers kan beleggings onttrek ✓ as daar 'n afname in wins is. ✓
- Swak publisiteit ✓ as gevolg van swak gehalte produkte wat verskaf word. ✓
- Die afname in verkope ✓ wanneer ontevrede kliënte toenemend produkte terugbesorg. ✓
- Hoë personeelomset ✓ as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling en opleiding. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die impak van TGB indien besighede dit swak implementeer.]

Maks. (6)

4.9 Gehalte-aanwysers van die algemene bestuursfunksie

- Ontwikkel/implementeer/monitor/hou effektiewe strategiese planne in stand. ✓✓
- Doeltreffende organisasie en toewysing van besigheid- of organisatoriese hulpbronne om voorsiening te maak vir die bereiking van kort- en langtermynplanne. ✓✓
- Gestruktureerde standaarde en norme moet in plek wees sodat beheermeganismes geïmplementeer kan word. ✓✓
- Effektiewe kommunisering van 'n gedeelde visie, missie en waardes.
- Stel rigting en stel prioriteite vir hul besigheid. ✓✓
- Lei deur 'n voorbeeld te stel van die gedrag wat van werknemers verwag word ten opsigte van etiek/professionalisme/produktiwiteit/werksetiek. ✓✓
- Verseker dat alle afdelings van die besigheid hul spertye en teikens behaal en sodoende hul doelwitte bereik. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot gehalte-aanwysers van die algemene bestuursfunksie.]

Maks. (4)

[40]

TOTAAL AFDELING B: [80]



AFDELING C

Merk SLEGS die EERSTE antwoord.

VRAAG 5: BESIGHEIDSOMGEWINGS (BESIGHEIDSTRATEGIEË)

5.1 Inleiding

- Besighede moet besigheidstrategieë identifiseer, ontwikkel en implementeer om prestasie te verbeter. ✓
- Intensiewe strategieë vereis van besighede om addisionele pogings aan te wend om die prestasie van reeds bestaande produkte in die mark te verbeter. ✓
- Diversifikasiestrategieë word deur besighede gebruik om bedrywighede na markte wat nog nie ondersoek is nie, uit te brei. ✓
- Die PESTWO-ontleding stel besighede in staat om die eksterne faktore te verstaan wat dan die ontwikkeling van strategieë inlig om hierdie uitdagings beter te hanteer. ✓

[Enige ander relevante inleiding met betrekking tot die strategiese bestuursproses/tipes intensiewe strategieë/voordele van diversifikasiestrategieë/maniere waarop besighede die uitdagings wat deur die tegnologiese en sosiale PESTWO faktore gestel word, kan hanteer.]

(Enige 2x1)(2)

5.2 Strategiese bestuursproses

Opsie 1

- 'n Duidelike visie, missiestelling en meetbare/realistiese/haalbare doelwitte in plek hê. ✓✓
- Sterkpunte/swakpunte/geleenthede/bedreigings identifiseer deur omgewingskandering/situasie-ontleding uit te voer. ✓✓
- Besikbare instrumente/metodes vir omgewingskandering/omgewingsverkenning gebruik, wat 'n SSGB-ontleding/Porter se Vyf Kragte-model/PESTWO-ontleding/nywerheidsanalise-instrumente kan insluit. ✓✓
- Alternatiewe strategieë formuleer om op besigheidsuitdagings te reageer. ✓✓
- 'n Aksieplan of -planne ontwikkel/skep, wat die take insluit wat voltooi moet word/spertye wat nagekom moet word/hulpbronne wat verkry moet word. ✓✓
- Die besigheidshulpbronne organiseer en personeel motiveer. ✓✓
- Geselekteerde strategieë implementeer deur dit effektief/doeltreffend/korrek aan alle belanghebbendes te kommunikeer. ✓✓
- Strategieë deurlopend evalueer/monitor/evalueer/meet om regstellende stappe te neem. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die strategiese bestuursproses.]



OF

Option 2

- Visie/missiestelling hersien/analiseer/ontleed. ✓✓
- 'n Omgewingsanalise/omgewingskandering/omgewingsverkenning uitvoer deur modelle te gebruik soos SSGB-ontleding/Porter se Vyf Kragte-model/PESTWO-ontleding. ✓✓
- 'n Strategie soos 'n integrasie-/intensiewe/diversifikasie-/defensiewe strategie formuleer. ✓✓
- 'n Strategie met behulp van 'n aksieplan implementeer. ✓✓
- Die geïmplementeerde strategie beheer/evalueer/monitor om gapings/afwykings/verskille in implementering te identifiseer. ✓✓
- Regstellende stappe neem om te verseker dat doelwitte/doelstellings bereik word. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die strategiese bestuursproses.]

Maks. (12)

5.3 Tipes intensiewe strategieë

Markpenetrasie ✓✓

- Die besigheid fokus daarop om bestaande/huidige produkte in die bestaande/huidige mark te verkoop ✓ om hul markaandeel te vergroot. ✓
- Marknavorsing oor bestaande/huidige verbruikers/kliënte word gebruik ✓ om te bepaal hoe om die bemarkingsmengsel van die besigheid te verbeter. ✓
- Aggressiewe bemarkingsveldtogte ✓ soos die verlaging/vermindering van pryse om potensiële/bestaande kliënte te lok, word deur die besigheid gebruik. ✓
- Die besigheid wysig/modifiseer nie bestaande/huidige produkte ✓ of stel nuwe produkte tydens markpenetrasie bekend nie. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot markpenetrasie as 'n tipe intensiewe strategie.]

Strategie (2)
Verduideliking (4)
Submaks. (6)

EN



Markontwikkeling ✓✓

- Die besigheid gebruik hierdie groeistrategie om sy bestaande/huidige produkte ✓ in nuwe markte/geografiese gebiede te verkoop. ✓
- Verbruikers/kliënte word geteiken in 'n potensiële mark ✓ wat buite sy normale/gewone/huidige teikenmark is. ✓
- Die besigheid verhoog verkope van bestaande/huidige produkte ✓ deur die ontwikkeling van nuwe markte. ✓
- Pryse word herstruktureer/hersien ✓ om voorsiening te maak vir kliënte/verbruikers van alle inkomstevlakke. ✓

[Enige antwoord met betrekking tot markontwikkeling as 'n tipe intensiewe strategie.]

Strategie (2)
Verduideliking (4)
Submaks. (6)

EN

Produkontwikkeling ✓✓

- Die besigheid gebruik hierdie groeistrategie om nuwe produkte ✓ in bestaande/huidige markte bekend te stel. ✓
- Nuwe idees/produkte word deur die besigheid geskep/geproduseer ✓ vir bestaande/huidige markte. ✓
- Die besigheid doen toetsbemarking/marknavorsing ✓ om vas te stel of nuwe produkte deur bestaande kliënte aanvaar sal word. ✓
- Nuwe produkte mag anders/van 'n hoër gehalte wees ✓ as dié van mededingers. ✓

[Enige ander antwoord met betrekking tot produkontwikkeling as 'n tipe intensiewe strategie.]

Strategie (2)
Verduideliking (4)
Submaks. (6)
Maks. (14)

NOTA: Merk slegs die eerste DRIE (3).



5.4 Voordele van diversifikasie strategieë

- 'n Toename in verkope/inkomste ✓ en besigheidsgroei ervaar. ✓
- Volgehoue winsgewendheid van verskillende produklyne ervaar ✓ gedurende tye van wisselende ekonomiese aktiwiteit. ✓
- 'n Toename in die aantal produkte wat aan bestaande/nuwe kliënte/verbruikers ✓ verkoop word. ✓
- Addisionele nuwe markte ✓ in onverwante markte/nywerhede vestig. ✓
- Meer tegnologiese vermoëns verkry ✓ deur produkmodifikasie. ✓
- Hul handelsmerk/beeld/handelsmerkbewustheid ✓ verbeter. ✓
- Die risiko verminder ✓ om slegs op een produk staat te maak vir verkope/inkomste. ✓
- Hul mededingende voordeel behou ✓ deur aan die behoeftes van huidige/nuwe kliënte te voldoen/uit te brei na nuwe onbekende markte. ✓
- Relevant/funksioneel/bedrywig bly ✓ in die konteks van konstante veranderende besigheidsomgewings. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die voordele van diversifikasie strategieë.]

Maks. (12)

5.5 Maniere waarop besighede die uitdagings wat deur die PESTWO-faktore gestel word kan hanteer

Tegnologiese

- Doen deurlopende navorsing oor die nuutste beskikbare tegnologie/toerusting in die mark. ✓✓
- Lei bestaande/huidige werknemers op/stel nuwe werknemers aan om nuwe toerusting/tegnologie te gebruik en in stand te hou. ✓✓
- Vergelyk pryse/kies geskikte verskaffers vir nuwe toerusting/masjinerie/tegnologie teen billike pryse. ✓✓
- Besighede moet gerat/gereed wees vir aanlyn handel/e-handel. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot maniere waarop besighede die uitdagings wat deur die tegnologiese faktore van die PESTWO-analise gestel word, kan hanteer.]

Submaks. (4)



Sosiale

- Verkoop plaasvervangeende produkte teen laer pryse as gevolg van lae vlakke van inkomsteverspreiding./Stel mense uit die plaaslike gemeenskap in diens. ✓✓
- Leer plaaslike/inheemse tale/stel werknemers aan wat goed vertrouwd is met die plaaslike/inheemse taal van kliënte. ✓✓
- Werk saam met gemeenskapspolisieforums en verbeter sekuriteit in die besigheid. ✓✓
- Ontwikkel/vervaardig/inkorporeer/innoveer nuwe produkte wat daarop gemik is om die leefstylhoudings/neigings van kliënte aan te spreek. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot maniere waarop besighede die uitdagings wat deur die sosiale faktore van die PESTWO-analise gestel word, kan hanteer.]

Submaks. (4)

Maks. (8)

5.6 Gevolgtrekking

- Suksesvolle besighede voer die strategiese bestuursproses uit om geskikte besigheidstrategieë te identifiseer wat hulle in staat sal stel om winsgewend en volhoubaar te bly. ✓✓
- Besighede voer gewoonlik uitgebreide verkoopsbevorderings- en bemarkingsveldtogte uit wanneer hulle verskillende tipes intensiewe strategieë toepas. ✓✓
- Diversifikasiestrategieë bied aan besighede geleenthede om hul handelsmerkidentiteit te verbeter en hul handelsmerkbeeld te bevorder. ✓✓
- Die hantering van uitdagings wat deur die tegnologiese en sosiale faktore van die PESTWO-ontleding veroorsaak word, sal verhoed dat besighede 'n afname in winsgewendheid ervaar. ✓✓

[Enige ander relevante gevolgtrekking met betrekking tot die strategiese bestuursproses/tipes intensiewe strategieë/voordele van diversifikasiestrategieë/maniere waarop besighede uitdagings wat deur die tegnologiese en sosiale PESTWO-faktore veroorsaak word, kan hanteer.]

(Enige 2x1)(2)

[40]



VRAAG 5: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING		
Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	MAKS. 36
Strategiese bestuursproses	12	
Tipes intensiewe strategieë	14	
Voordele van diversifikasiestrategieë	12	
Maniere waarop besighede die uitdagings wat deur die PESTWO-faktore gestel word, kan hanteer: • Tegnologiese • Sosiale	8	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur/Uitleg		2
Analise/Interpretasie		2
TOTALE PUNTE		40



VRAAG 6: BESIGHEIDSBEDRYWIGHED (GEHALTE VAN PRESTASIE)

6.1 Inleiding

- 'n Gehaltebestuurstelsel is 'n gestruktureerde raamwerk wat 'n organisasie se prosesse, prosedures en verantwoordelikhede uiteensit vir die bereiking van gehalte-doelwitte en die versekering van konsekwente lewering van produkte of dienste wat aan kliënte- en regulatoriese vereistes voldoen. ✓
- Die openbarebetrekkinge- en finansiële funksie is onderskeidelik verantwoordelik vir die beeld en die geldsake van 'n besigheid. ✓
- Besighede moet voortdurend kliënte se behoeftes ontleed en strategieë ontwikkel om hul kliënte tevrede te stel. ✓
- Totale gehaltebestuur help om gehalteprodukte teen 'n laer koste te ontwerp, te vervaardig en te verskaf. ✓

[Enige ander relevante inleiding met betrekking tot die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel/gehalte-aanwysers van die openbarebetrekkinge-funksie/finansiële funksie/impak van totale kliënte-/klante-tevredenheid op groot besighede/maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.]

(Enige 2x1)(2)

6.2 Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel

- Doeltreffende kliëntediens word gelewer, wat tot verhoogde kliënte-tevredenheid lei. ✓✓
- Tyd en organisatoriese hulpbronne soos finansies, grondstowwe en arbeid word doeltreffend gebruik. ✓✓
- Produktiwiteit word deur behoorlike en effektiewe tydsbestuur, en die gebruik van hulpbronne van hoë gehalte verhoog. ✓✓
- Produkte en dienste word voortdurend verbeter, wat tot verhoogde vlakke van kliënte-tevredenheid lei. ✓✓
- Verhoog die vermoë van die besigheid om hul visie, missie en doelwitte te bereik. ✓✓
- Die besigheid het 'n/verbeter sy mededingende voordeel bo sy mededingers.
- Gereelde opleiding sal die gehalte van werknemers se vaardighede, kennis en bevoegdhede voortdurend verbeter. ✓✓
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê wat gelukkige en produktiewe werkers tot gevolg het./Verbeter die werknemers se moraal en produktiwiteit binne die besighede. ✓✓
- Verhoogde markaandeel en meer kliënte verbeter winsgewendheid. ✓✓
- Verbeter besighedsbeeld aangesien daar minder defekte en terugsendings is. ✓✓
- Verbeter die finansiële volhoubaarheid van die besigheid aangesien kliënte behou word. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel.]

Maks. (12)



6.3 Gehalte-aanwysers van die openbarebetrekkinge-funksie

- Pak negatiewe publisiteit vinnig en onmiddellik ✓ om die impak van negatiewe publisiteit te verminder. ✓
- Verskaf gereelde en positiewe ✓ persverklarings. ✓
- Implementeer volhoubare programme ✓ vir korporatiewe maatskaplike investering (KMI). ✓
- Verskaf goeie uitslae van en positiewe terugvoer van openbare opnames ✓ oor die besigheidsbeeld. ✓
- Hoë standarde ✓ van interne publisiteit en voorkoms van geboue en professionele telefoonetiket. ✓
- Lewer gehalteprodukte en -dienste ✓ wat die handelsmerk en beeld by kernbelanghebbendes, kliënte, verskaffers, regering en diensverskaffers bevorder. ✓
- Voldoening aan onlangse wetgewing, ✓ byvoorbeeld, BBSEB-nakoming en implementering van diensbillikheidsplanne. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die gehalte-aanwysers van die openbarebetrekkinge-funksie.]

Submaks. (6)

Gehalte-aanwysers van die finansiële funksie

- Ontleed/pas toe/ontdek/implementeer strategieë ✓ om winsgewendheid te verhoog. ✓
- Verkry kapitaal ✓ vanaf die mees geskikte, beskikbare en betroubare bronne. ✓
- Onderhandel beter rentekoerse ✓ om die finansiële koste laag te hou en om finansiële koste te verminder. ✓
- Stel begrotings korrek op en implementeer dit ✓ om voldoende toepassing van monetêre hulpbronne te verseker. ✓
- Hou finansiële rekords gereeld op datum ✓ om tydige en akkurate belastingbetalings te verseker. ✓
- Implementeer finansiële beheermaatreëls, stelsels en prosesse ✓ om bedrog te voorkom. ✓
- Implementeer 'n kredietverlening- en skuldinvorderingsbeleid ✓ om kontantvloei te monitor. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die gehalte-aanwysers van die finansiële funksie.]

Submaks. (6)

Maks. (12)



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

Positiewe/Voordele

- Groot besighede gebruik marknavorsing en kliënte-opnames ✓ om kliënte-tevredenheid te meet en kliënte se behoeftes te ontleed. ✓
- Bevorder en ontwikkel ✓ 'n positiewe besigheidsbeeld voortdurend. ✓
- Streef daarna om kliënte se verwagtinge te verstaan en te vervul ✓ deur kruisfunksionele spanne oor kritieke prosesse te implementeer. ✓
- Kan lei tot hoër kliëntebehoud en lojaliteit ✓ en besighede kan dalk hoër pryse hef. ✓
- Groot besighede kan dalk toegang ✓ tot die globale mark kry. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die positiewe impak/voordele van totale kliënte-/klante-tevredenheid as 'n TGB-element op groot besighede.]

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Werknemers wat selde met kliënte in aanraking kom, ✓ het dikwels nie 'n duidelike idee van wat hul behoeftes sal bevredig nie. ✓
- 'n Groot besigheid wat as 'n monopolie gekenmerk is het 'n verhoogde bedingingsmag ✓ en streef dus nie na kliënte-tevredenheid nie/hoef nie aan kliënte se behoeftes te voldoen nie. ✓
- Nie alle werknemers is moontlik betrokke of toegewyd ✓ tot totale kliënt-tevredenheid nie. ✓
- Reaksietyd op veranderende verbruikersvraag ✓ kan beïnvloed word deur 'n vertraging in marknavorsing en inligting. ✓
- Groot besighede wat selfvoldaan raak ✓ met (die) bestaande kliënte-tevredenheid. ✓ / Teikenmark kan beperkte langtermyn groeipotensiaal ✓ ervaar. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die negatiewe impak/nadele van die totale kliënte-/klante-tevredenheid as 'n TGB-element op groot besighede.]

Maks. (12)



6.5 Maniere waarop totale gehaltebestuur/TGB die koste van gehalte kan verminder

- Stel gehaltesirkels bekend om maniere te bespreek om die gehalte van werk en vakmanskap te verbeter. ✓✓
- Skeduleer aktiwiteite om duplisering van take uit te skakel. ✓✓
- Deel verantwoordelikheid vir gehalte-uitsette tussen bestuur en werkers. ✓✓
- Lei werknemers op alle vlakke op, sodat almal hul rol in gehaltebestuur verstaan. ✓✓
- Ontwikkel stelsels wat werknemers bemagtig om nuwe maniere te vind om gehalte te verbeter. ✓✓
- Werk nou saam met verskaffers om die gehalte van grondstowwe en insette te verbeter. ✓✓
- Verbeter kommunikasie oor gehalte-uitdagings en afwykings, sodat almal uit ervaring kan leer. ✓✓
- Verminder belegging in duur, maar ondoeltreffende inspeksieprosedures in die produksieproses. ✓✓
- Implementeer proaktiewe instandhoudingsprogramme vir toerusting en masjinerie om onklaarrakings te verminder of uit te skakel. ✓✓

[Enige relevante antwoord met betrekking tot die maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.]

Maks. (10)

6.6 Gevolgtrekking

- Deurlopende navorsing oor die verbetering van gehalte sal die gebruik van 'n goeie gehaltebestuurstelsel deur alle werknemers moontlik maak. ✓✓
- Die gehalte-aanwysers van die openbarebetrekkinge-funksie/finansiële funksie moet geanaliseer word om bestuurders bewus te maak van hoe gehalte in hulle departement tot die algehele sukses van die besigheid sal bydra. ✓✓
- Deur op totale kliënte-/klante-tevredenheid te fokus, kan besighede mededingers uitskakel en op die lange duur voortgesette groei en uitbreiding verseker. ✓✓
- Totale gehaltebestuur verminder die koste van gehalte wat laer produkpryse moontlik maak, wat tot 'n toename in winsgewendheid en markaandeel vir besighede sal lei. ✓✓

[Enige ander relevante gevolgtrekking met betrekking tot die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel/gehalte-aanwysers van die openbarebetrekkinge-funksie/finansiële funksie/impak van totale kliënte-/klante-tevredenheid op groot besighede/maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.]

(Enige 2x1)(2)

[40]



VRAAG 6: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING		
Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	MAKS. 36
Voordele van ’n goeie gehaltebestuurstelsel	12	
Gehalte-aanwysers van die besigheidsfunksies: • Openbarebetrekkinge-funksie • Finansiële funksie	12	
Impak van totale kliënte-/klante-tevredenheid as ’n TGB-element op groot besighede	12	
Maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder	10	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur/Uitleg		2
Analise/Interpretasie		2
TOTALE PUNTE		40

TOTAAL AFDELING C: [40]

GROOTTOTAAL: [150]