

NASIENRIGLYNE

EKSAMEN NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT	
GRAAD	12
DATUM	MEI/JUNIE 2026
VAK	BESIGHEIDSTUDIES
VRAESTEL	2
PUNTETOTAAL	150
TYDSDUUR (UUR)	2
AANTAL BLADSYE	28



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 verskaf vir gehalteversekeringsdoeleindes om die volgende te verseker:

- a) Billikheid, konsekwentheid en betroubaarheid in die standaard van nasien.
- b) Fasilitering van die moderering van kandidate se skrifte op die verskillende vlakke.
- c) Die stroomlyn van die nasienproses met inagneming van die breë spektrum van merkers.
- d) Implementering van toepaslike maatreëls in die onderrig, leer en assessering van die vak by skole/leerinstellings.

1. Vir nasien- en modereringsdoeleindes word die SACAI-prosedures gevolg.
(Verwys asseblief na die SACAI Beleidsdokument, (Bylae PM 2.10.5))
2. Kandidate se antwoorde moet in volsinne wees vir AFDELING B en C. Dit sal egter afhang van die aard van die vraag.
3. 'n Omvattende nasienriglyn is verskaf, maar dit is geensins volledig nie. Behoorlike oorweging moet gegee word aan 'n antwoord wat korrek is, maar ...
 - waar 'n ander uitdrukking gebruik word as wat in die nasienriglyn voorkom.
 - waar dit van 'n ander bron af kom.
 - dit 'n oorspronklike antwoord is.
 - 'n ander benadering gebruik word.

LET WEL: Daar is net een korrekte antwoord in AFDELING A.

4. Neem kennis van ander relevante antwoorde wat deur kandidate verskaf word en ken punte dienooreenkomstig toe. (In gevalle 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 'Sub-maks.' word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.
6. Die doel daarvan om punte te omkring (gelei deur 'Maks.' in die uiteensetting van punte) aan die regterkant is om konsekwentheid en akkuraatheid te verseker in die nasien van skrifte sowel as vir berekenings-/modereringsdoeleindes.
7. Subtotale van vrae moet in die regterkantse kantlyn geskryf word. Omkring die subtotale soos aangedui deur die toekenning van punte. Dit moet gelei word deur 'Maks.' in memo/uiteensetting van punte. Slegs die totaal vir elke vraag moet in die linkerkantse kantlyn langs die toepaslike vraagnommer verskyn.
8. In 'n indirekte vraag moet die teorie sowel as die respons relevant wees en verband hou met die vraag.



9. Verkeerde numering van antwoorde op vrae of subvrae in AFDELING A en B sal ernstig gepenaliseer word. Daarom word korrekte numering sterk aanbeveel in alle afdelings.
10. Geen bykomende krediet moet gegee word vir herhaling van feite nie. Dui aan met 'n 'R'.
11. Let daarop dat geen punte toegeken sal word vir die aanduiding van Ja/Nee in evalueringstipe-vrae wat stawing of motivering vereis nie. (Van toepassing op AFDELING B en C)
12. Die onderskeid tussen 'evalueer' en 'krities evalueer' kan soos volg verduidelik word:
 - 12.1 Wanneer 'evalueer' gebruik word, word van kandidate verwag om op 'n positiewe/negatiewe manier te reageer of 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem, bv. **Positief:** 'COIDA elimineer tyd en koste wat spandeer word ✓ oor langdurige siviele hofverrigtinge.' ✓
 - 12.2 Wanneer 'krities evalueer' gebruik word, word van kandidate verwag om op 'n positiewe/negatiewe manier te reageer of 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem. In hierdie geval word daar ook van kandidate verwag om hul antwoorde met meer diepte te ondersteun, bv. 'COIDA elimineer tyd en koste wat spandeer word ✓ oor langdurige siviele hofverrigtinge, *✓ want die werkgewer sal nie aanspreeklik wees vir vergoeding aan die werknemer vir beserings opgedoen gedurende werksure solank dit bewys kan word dat die besigheid nie nalatig was nie.*' ✓

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

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

Kognitiewe werkwoorde, soos:

- 13.1 Adviseer, noem, stel, meld, skets, motiveer, beveel aan, stel voor, (lys nie volledig nie) vereis gewoonlik nie veel diepte in kandidate se antwoorde nie. Daarom verskyn die puntetoekenning vir elke stelling/antwoord aan die einde.
- 13.2 Om te beskryf, te verduidelik, te bespreek, uit te brei, te vergelyk, te onderskei, te onderskei, te regverdig, te bedink, te ontleed, te evalueer, krities te evalueer (lys nie volledig nie) vereis 'n groter diepte van begrip, toepassing en redenering. Daarom moet die punte meer objektief toegeken word om te verseker dat assessering volgens gevestigde norme gedoen word sodat eenvormigheid, konsekwentheid en regverdigheid bereik word.



14. AFDELING B

14.1 As byvoorbeeld VYF feite vereis word, merk die kandidaat se EERSTE VYF antwoorde en ignoreer die res van die antwoorde. Dui aan deur 'n streep oor die ongemerkte gedeelte te trek of gebruik die woord 'Kanselleer'.

LET WEL: Dit is slegs van toepassing op vrae waar die aantal feite gespesifiseer is.

14.2 As twee feite in een sin geskryf is, ken aan die kandidaat VOLLE krediet toe. Punt 14.1 hierbo geld steeds.

14.3 Indien daar van kandidate vereis word om hul eie voorbeelde/standpunte te verskaf, dinkskrum daaroor by die nasiensentrum om alternatiewe antwoorde te finaliseer.

14.4 Gebruik van die kognitiewe werkwoorde en toekenning van punte:

14.4.1 Indien die aantal feite gespesifiseer word, kan vrae wat vereis dat kandidate 'beskryf/bespreek/verduidelik' soos volg nagesien word:

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

Die 'feit' en 'verduideliking' word afsonderlik in die nasienriglyn gegee om puntetoekenning te vergemaklik.

14.4.2 Indien die aantal feite wat vereis word nie gespesifiseer word nie, moet die toekenning van punte bepaal word deur die aard van die vraag en die maksimum punt toegeken in die nasienriglyn.

14.5 EEN punt kan toegeken word vir antwoorde wat maklik is om te onthou, eenwoord-antwoorde vereis, of direk uit 'n scenario/gevallestudie aangehaal word. Dit geld veral vir AFDELING B en C (waar van toepassing).



15. AFDELING C

15.1 Die verdeling van die puntetoekenning vir die opstelle is soos volg:

Inleiding	Maksimum: 36
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	4
TOTAAL	40

15.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Uitleg/Struktuur	Is daar 'n inleiding, 'n liggaam en 'n slot?	2
Ontleding en interpretasie	Is die kandidaat in staat om die vraag in die opskrifte/subopskrifte af te breek en dit korrek te interpreteer om begrip te toon van wat gevra word? • Alle opskrifte/subopskrifte word korrek gebruik: Ken 1 punt toe vir analise. • 18 tot 36 punte vir feite: Ken 2de 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 slot herhaal word nie.
 2. Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde **INLEIDING** en **GEVOLGTREKKING** nie vermeld word nie.
 3. Geen punte sal vir uitleg toegeken word indien 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 toekenning van punte word aan die einde van die voorgestelde antwoord/nasienriglyne vir elke vraag aangedui.

15.5 Merk alle relevante feite totdat die SUB-MAKS./MAKS. punt in 'n onderafdeling behaal is. Skryf 'SUB-MAKS.'/'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 – Analise) soos in die tabel hieronder:

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 sub-maksima wat aangedui word, veral as kandidate nie van dieselfde subopskrifte gebruik maak nie. Onthou, opskrifte en subopskrifte word aangemoedig en dra by tot insig (strukturering/logiese vloei/volgorde) en dui duidelikheid van denke aan. (Sien PUNTETOEKENNING aan die einde van elke vraag.)
- 15.8** Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/interpreteer, kan hy/sy steeds punte vir uitleg kry.
- 15.9** Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat die antwoorde geassesseer word volgens die puntetoekenning/subopskrifte soos aangedui in die nasienriglyn.
- 15.10**
- 15.10.1** Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir frases, onvoltooide sinne en vae antwoorde.
- 15.10.2** Met ingang van November 2015 sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin verskyn nie. Die regmerkies (✓) sal geskei word en langs elke feit aangedui word, bv. 'Produkontwikkeling is 'n groeistrategie waar besighede daarna streef om nuwe produkte ✓ in bestaande markte bekend te stel.' ✓ Dit sal bepaal word deur die aard en konteks van die vraag, sowel as die kognitiewe werkwoord wat gebruik word.
- 15.11** Met ingang van November 2017 sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite wat as opskrifte in die memo getoon word, nie noodwendig op elke vraag van toepassing wees nie. Dit sal ook afhang van die aard van die vraag.

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

1.1

1.1.1 C ✓✓

1.1.2 D ✓✓

1.1.3 B ✓✓

1.1.4 A ✓✓

1.1.5 C ✓✓

(5x2)(10)

1.2

1.2.1 charismatiese ✓✓

1.2.2 Delphi- ✓✓

1.2.3 bybetaling ✓✓

1.2.4 Staatsbeheerde ✓✓

1.2.5 onprofessionele ✓✓

(5x2)(10)

1.3

1.3.1 E ✓✓

1.3.2 A ✓✓

1.3.3 I ✓✓

1.3.4 F ✓✓

1.3.5 D ✓✓

(5x2)(10)

TOTAAL AFDELING A: [30]



AFDELING B

Merk slegs die antwoorde op die eerste **TWEE** vrae.

VRAAG 2: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

2.1 Faktore om te oorweeg wanneer 'n beleggingsbesluit geneem word

- Opbrengs van belegging (OOB) ✓
- Risiko ✓
- Beleggingstermyn/-periode ✓
- Inflasiekoers ✓
- Belasting ✓

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

(4x1)(4)

2.2 Werkloosheidsversekeringsfonds-/WVF-voordele

2.2.1 Kraamvoordeel ✓✓

(2)

2.2.2 Aannemingsvoordeel ✓✓

(2)

2.3 Verskille tussen verpligte versekering en nie-verpligte versekering

Verpligte versekering	Nie-verpligte versekering
• Deur die wet vereis/daar is wetlike verpligtinge daarvoor ✓ wat uitgehaal en betaal moet word. ✓	• Is vrywillig/die versekerde het 'n keuse ✓ of 'n versekeringskontrak aangegaan moet word. ✓
• Dit word deur die regering gereguleer ✓ en vereis nie versekeringskontrakte/makelaars nie. ✓	• Versekerde sal 'n wettige versekeringskontrak aangaan ✓ met die versekeraar wat deur 'n versekeringsmakelaar verteenwoordig kan word. ✓
• Betaling is in die vorm van 'n heffing/bydrae wat in 'n gemeenskaplike fonds betaal word ✓ waaruit voordele onder sekere voorwaardes geëis kan word. ✓	Maandelikse/jaarlikse betalings/premies wat betaal moet word ✓ om dekking te geniet vir 'n genomineerde risiko. ✓
Voorbeelde • WVF, POF en Vergoedingsfonds/COIDA. ✓	Voorbeelde • Korttermynversekering/multirisikoversekering (diefstal, brand, ens.) Langtermynversekering/lebensversekering ✓
Submaks. (4)	Submaks. (4)

LET WEL: Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.

Maks. (8)



2.4 Leierskapstyle

2.4.1 Leierskapstyl:

Outokratiese leierskapstyl ✓✓

(2)

2.4.2 Impak van outokratiese leierskapstyl

Positiewe/Voordele

- Vinnige besluite kan geneem word ✓ sonder om volgelinge/werknemers te raadpleeg/in ag te neem. ✓
- Werk word betyds/op skedule ✓ gedoen. ✓
- Die bevelslyn/kommunikasielyn is duidelik ✓ aangesien dit van bo af is/volgelinge weet presies wat om te doen. ✓
- Direkte toesig en streng beheer ✓ verseker hoë kwaliteit produkte/dienste. ✓
- Bied sterk leierskap ✓ wat nuwe werknemers selfversekerd en veilig laat voel. ✓
- Werk goed in groot maatskappye ✓ waar konsultasie met elke werknemer onprakties is. ✓
- Duidelike leiding kan gegee word ✓ aan laaggeskoolde/onervare/ nuwe personeel. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die positiewe impak/voordele van die outokratiese leierskapstyl.]

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Leiers en volgelinge kan verdeeld raak ✓ en mag nie oor maniere om probleme op te los, saamstem nie. ✓
- Werknemers kan gedemotiveerd raak ✓ as hul menings/idees nie in ag geneem word nie. ✓
- Gedemotiveerde werkers het 'n negatiewe impak ✓ op produktiwiteit. ✓
- Nuwe/kreatiewe/kostebesparende idees mag nie gebruik word nie ✓ / geïmplementeer/nooit oorweeg word nie. ✓
- Volgelinge mag voel dat hulle nie waardeer word nie ✓ wat lei tot hoë afwesigheid/hoë werknemeromset. ✓
- Ervare/hoogs geskoolde werkers sal 'n outokratiese leierskapstyl weerstaan ✓ omdat dit tot stadige groei/lae deelname/minder kreatiwiteit lei. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die negatiewe impak/nadele van die outokratiese leierskapstyl.]

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

Maks. (6)



2.5 Betekenis van skuldbriewe

- Dit word uitgereik om geleende kapitaal in te samel ✓ van die publiek. ✓
- Die lener/skuldbriefhouer stem in om geld te leen ✓ aan die maatskappy onder sekere voorwaardes vir 'n sekere tydperk. ✓
- Skuldbriefhouers is krediteure, ✓ aangesien die maatskappy aanspreeklik is om die bedrag van die skuldbriewe terug te betaal. ✓
- Die meeste soorte skuldbriewe kan verhandel word ✓ op die JSE. ✓
- Skuldbriefhouers ontvang jaarlikse rentebetalings ✓ gebaseer op die terme/bedrag van skuldbriewe wat gehou word. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die betekenis van skuldbriewe as 'n tipe beleggingsgeleentheid.]

Maks. (4)

2.6 Aanbieding en datarespons

- 2.6.1**
- Sy het deurgaans oogkontak met haar gehoor gehandhaaf gedurende die aanbieding. ✓
 - Marinda het ook haar tyd effektief bestuur om voorsiening te maak vir vrae. ✓

(2)

LET WEL: Merk slegs die eerste TWEE (2).

2.6.2 Areas vir verbetering vir die volgende aanbieding

- Marinda/die aanbieder moet doelwitte hersien ✓ wat nie bereik is nie. ✓
- Gebruik humor gepas. ✓
- Wees altyd voorbereid ✓ om die inligting op te dateer/relevant te hou. ✓
- Reflekteer oor enige probleem/kritiek ✓ en vermy dit in toekomstige aanbiedings. ✓
- Reflekteer oor die tyd/lengte van die aanbieding ✓ om inhoud by te voeg/te verwyder. ✓
- Reflekteer oor die logiese vloei ✓ van die formaat/skyfies/toepassing van visuele hulpmiddels. ✓
- Verhoog/verminder die gebruik van visuele hulpmiddels ✓ of vervang/verwyder hulpmiddels wat nie goed werk nie. ✓
- Enige inligting wat Marinda/die aanbieder as terugvoer van 'n aanbieding ontvang, moet geanaliseer word ✓ en waar relevant, ingesluit/gebruik word om haar aanbieding op te dateer/te wysig. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot areas van verbetering wat Marinda/die aanbieder vir haar volgende aanbieding moet oorweeg.]

Maks. (4)



2.7 Bestuur se bydrae tot die sukses en/of mislukking van 'n publieke/ openbare maatskappy

BESTUUR	SUKSES	EN/OF	MISLUKKING
	• Word bestuur deur ten minste een bekwame, hoogs geskoolde direkteur. ✓✓		• Direkteure het moontlik nie 'n direkte belang in die maatskappy nie, wat groei en winsmaksimering kan belemmer. ✓✓
	• Die bestuur van die maatskappy kan verbeter aangesien direkteure aanspreeklik is teenoor aandeelhouders. ✓✓		• Groot bestuurstrukture kan daartoe lei dat besluitneming tyd neem. ✓✓
	• Aandeelhouders kan stem vir/die mees bekwame direkteure aanstel om hul maatskappy te bestuur. ✓✓		• Direkteursfooie verhoog die maatskappy se uitgawes wat die netto wins verminder. ✓✓
	•		• Bestuur kan regsgedinge aanhangig maak indien hul verslae nie aan die King Kode voldoen nie. ✓✓
	•		• Sommige aandeelhouders mag nie hul stemreg uitoefen nie wat tot die keuse van die verkeerde persoon as 'n direkteur lei. ✓✓
	•		• Direkteure is dalk nie gemotiveerd om baie hard te werk nie, want aandeelhouders besluit oor die direkteure se vergoeding. ✓✓
	[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe bestuur kan bydra tot die sukses van 'n publieke/ openbare maatskappy.]		[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe bestuur kan bydra tot die mislukking van 'n openbare /publieke maatskappy.]

Maks. (6)

[40]



VRAAG 3: BESIGHEIDSROLLE

3.1 Ekonomiese regte van werknemers in die werkplek

- Vry van dwangarbeid ✓
- Die reg om werk te aanvaar of te kies ✓
- Om vakbonde te vorm en daarby aan te sluit ✓
- Reg om aan 'n wettige staking deel te neem ✓
- Gelyke lone en gelyke betaling vir gelyke werk ✓
- Reg op redelike beperking van werksure ✓
- Veilige en gesonde werksomstandighede ✓

LET WEL: Merk slegs die eerste VIER (4).

(4x1)(4)

3.2 Probleemoplossingstegnieke

3.2.1 Dinkskrums ✓✓

3.2.2 Breinkaarte ✓✓

(2x2)(4)

3.3 Voordele van kreatiewe denke

- Beter/unieke/onkonvensionele idees/oplossings word gegenereer. ✓✓
- Komplekse sakeprobleme kan opgelos word. ✓✓
- Verbeter motivering onder personeellede. ✓✓
- Bestuur/werknemers kan tred hou met vinnig veranderende tegnologie. ✓✓
- Kreatiwiteit kan lei tot nuwe uitvindings wat die algemene lewenstandaard verbeter. ✓✓
- Kan die besigheid 'n mededingende voordeel gee as ongewone/unieke oplossings/idees/strategieë geïmplementeer word. ✓✓
- Produktiwiteit neem toe namate bestuur/werknemers vinnig verskeie idees kan genereer wat tyd en geld meer effektief benut. ✓✓
- Bestuurders/werknemers het meer selfvertroue, aangesien hulle hul volle potensiaal kan bereik. ✓✓
- Bestuurders sal beter leiers wees, aangesien hulle verandering(e) positief en kreatief sal kan hanteer/bestuur. ✓✓
- Bestuurders/werknemers kan 'n heeltemal nuwe uitkyk ontwikkel, wat op enige taak(e) wat hulle mag doen, toegepas kan word. ✓✓
- Lei tot meer positiewe houdings, aangesien bestuurders/werknemers voel dat hulle tot probleemoplossing bygedra het. ✓✓
- Bestuurders/werknemers het 'n gevoel van groot prestasie en hulle sal nie die proses teenstaan/belemmer sodra hulle 'n probleem opgelos het/bygedra het tot die sukses van die besigheid nie. ✓✓
- Stimuleer inisiatief van werknemers/bestuurders, aangesien hulle voortdurend uit hul gemaksone gestoot word. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die voordele van kreatiewe denke in die werkplek.]

Maks. (6)



3.4 Spanprestasie

- 3.4.1**
- Gedeelde waardes/wedersydse vertroue en ondersteuning ✓✓
 - Samewerking ✓✓

(2x2)(4)

3.4.2 Bestorming as 'n stadium van spanontwikkeling

- Spanne gaan deur 'n tydperk van ongemak/konflik ✓ ná vorming. ✓
- Verskillende idees van spanlede ✓ sal meeding vir oorweging. ✓
- Spanlede maak oop teenoor mekaar ✓ en konfronteer mekaar se idees/perspektiewe. ✓
- Spanning/stryd/argumente kom voor ✓ en ontstel die spanlede/daar kan magstryde wees vir die posisie van spanleier. ✓
- In sommige gevalle kan storms vinnig opgelos word; ✓ in ander gevalle oorkom die span nooit hierdie stadium nie. ✓
- Baie spanne misluk gedurende hierdie stadium ✓ aangesien hulle nie op hul taak gefokus is nie. ✓
- Hierdie fase kan vernietigend raak ✓ vir die span/sal 'n negatiewe impak op spanprestasie hê, indien dit buite beheer raak. ✓
- Hierdie stadium is noodsaaklik/belangrik ✓ vir die groei van die span. ✓
- Sommige spanlede verdra mekaar ✓ om die stadium te oorleef. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot bestorming as 'n stadium van spanontwikkeling.]

Maks. (6)

3.5 Verhouding tussen drievoudige sleutelaspekte en sosiale verantwoordelikheid

Wins/Ekonomies ✓✓

- Drievoudige slotsom beteken dat besighede nie net op wins moet fokus/hoë pryse moet vra nie, maar ook in KMI-projekte moet belê. ✓
- Besighede moenie wins maak ten koste van hul eie gemeenskap nie. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot wins/ekonomies as deel van die drievoudige sleutelaspekte.]

Faktor (2)

Bespreking (1)

Submaks. (3)



Mense/Sosiaal ✓✓

- Besigheidsbedrywighede moenie 'n negatiewe impak op/mense/werknemers/kliënte/gemeenskap hê nie. ✓
- Besighede moet betrokke raak by/belê in volhoubare gemeenskapsprogramme/projekte wat gemeenskappe sal bevoordeel/ophef. ✓
- Verbeter die leefstyl/lewensgehalte van hul menslike hulpbronne/werknemers. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot mense/sosiaal as deel van die drievoudige sleutelaspekte.]

Faktor (2)
Bespreking (1)
Submaks. (3)

Planeet/Omgewing ✓✓

- Besighede moenie hulpbronne uitput/die omgewing beskadig vir produksie-/winsdoeleindes nie. ✓
- Hulle mag energie-doeltreffende/omgewingsvriendelike produkte/produksiemetodes ondersteun. ✓
- Herwin/hergebruik afval, bv. verpakking van herwinde materiaal. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot planeet/omgewing as deel van die drievoudige sleutelaspekte.]

Faktor (2)
Bespreking (1)
Submaks. (3)
Maks. (6)

LET WEL: Merk slegs die eerste TWEE (2).

3.6 Hantering van gestremdheid as 'n diversiteitskwessie

- Besighede moet werkseleenthede bied ✓ vir mense wat fisies gestremd is. ✓
- Werknemers moet opgelei word ✓ oor hoe om kollegas met gestremdhede te hanteer. ✓
- Besighede moet goed ingelig wees ✓ oor hoe om met gestremde werknemers te werk. ✓
- Akkommodeer mense wat fisies gestremd is ✓ deur fasiliteite/opritte vir rolstoel te verskaf. ✓
- Verseker dat werkers met spesiale behoeftes ✓ nie gemarginaliseer word/voel hulle word van werkplekaktiwiteite uitgesluit nie. ✓
- Beleide en programme moet voorsiening maak vir ✓ die behoeftes van mense met gestremdhede. ✓
- Skep 'n organisatoriese kultuur/klimaat wat bevorderlik is ✓ vir mense met gestremdhede. ✓
- Besighede moet eksterne kundiges inbring ✓ om te help met gestremdhede- en akkommodasieprobleme. ✓



- Fokus op vaardighede/werkprestasie ✓ van die gestremde werker, eerder as sy/haar gestremdheid/moontlike probleme wat hy/sy in die toekoms mag veroorsaak. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe besighede gestremdheid as 'n diversiteitskwessie in die werkplek kan hanteer.]

Maks. (4)

3.7 Die hantering van prysbepaling van goedere in landelike gebiede as 'n onetiese sakepraktyk

- Werk saam met verskaffers om afleweringse koste na afgeleë landelike gebiede te deel. ✓✓
- Besighede kan in grootmaat koop om 'n afslag te kry om hoër pryse te vermy. ✓✓
- Vra billike/markverwante pryse vir goedere en dienste. ✓✓
- Vermy onetiese sakepraktyke om kliënteloyaliteit te lok. ✓✓
- 'n Besigheid kan by ander besighede in die gebied druk uitoefen ("lobby") om die regering te oortuig om infrastruktuur in die landelike gebied te verbeter. ✓✓
- Ondersoek koste-effektiewe maniere om produkte te vervoer./Huur 'n groot vragmotor om afleweringe aan winkelleiers in dieselfde area te kombineer. ✓✓

[Enige ander relatiewe antwoord met betrekking tot maniere waarop besighede die prysbepaling van goedere in landelike gebiede as 'n onetiese sakepraktyk kan hanteer.]

Maks. (6)

[40]



VRAAG 4: DIVERSE ONDERWERPE

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

4.1 Versekerbare risiko's

- Diefstal ✓
- Getrouheidsversekering ✓
- Huisbraak ✓
- Geld in transito ✓
- Brand ✓
- Natuurrampe/storm-/wind-/reën-/haelskade ✓
- Verlies van bates/voertuie/toerusting/geboue/persele ✓
- Beserings op die besigheidsperseel ✓

LET WEL: Merk slegs die eerste VIER (4).

(4x1)(4)

4.2 Tipe beleggingsgeleenthede

4.2.1 Gemiddelde klousule ✓✓

(2)

4.2.2 $\frac{\text{Versekerde bedrag}}{\text{Waarde van versekerde item}} \times \text{Bedrag van skade/verlies}$

$\frac{600\ 000}{800\ 000} \times 90\ 000$

R67 500 ✓✓

LET WEL: 1. Ken VOLLE (4) punte toe vir die korrekte antwoord.
2. Ken slegs TWEE punte toe indien die berekening korrek is, maar die antwoord verkeerd is.

(2x2)(4)

4.3 Voordele van Regering-/RSA Kleinhandelspaareffekte

- Gewaarborgde opbrengste, ✓ aangesien die rentekoers vir die hele beleggingsperiode vas is. ✓
- Rentekoerse is markverwant ✓ en lok meer beleggers. ✓
- Rente kan ontvang word ✓ twee keer per jaar. ✓
- Rente is gewoonlik hoër ✓ as op vaste deposito's. ✓
- Kleinhandel-obligasies word genoteer ✓ op die kapitaalobligasiemarkte/op die JSE. ✓
- Lae risiko/veilige belegging, ✓ aangesien dit by die Suid-Afrikaanse regering belê is wat nie gelikwideer kan word nie. ✓
- Geen kostes/fooie/kommissies betaalbaar nie ✓ op hierdie tipe belegging. ✓



- Belegging kan maklik toeganklik wees, ✓ aangesien kontant ná die eerste twaalf maande onttrek kan word. ✓
- Dit is 'n bekostigbare tipe belegging ✓ vir alle vlakke van inkomsteverdieners, insluitend pensioenarisse. ✓
- Kleinhandel-effektetrusts word maklik/gerieflik verkrygbaar ✓ elektronies/vanaf enige poskantoor/direk vanaf die Nasionale Tesourie verkry. ✓
- Beleggers jonger as 18 jaar/Minderjariges mag met die hulp van 'n wettige voog belê, ✓ wat spaar van jongs af aanmoedig. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die voordele van die Regering-/RSA kleinhandelspaareffekte as 'n vorm van belegging.]

Maks. (6)

4.4 Impak van demokratiese leierskapstyl

Positiewe/Voordele

- Die leier laat die werknemers toe om aan die besluitnemingsproses deel te neem sodat hulle bemagtig/positief voel. ✓✓
- Personeel gee 'n verskeidenheid idees / insette / terugvoer / standpunte wat kan lei tot innovasie / verbeterde produksiemetodes / verhoogde verkope. ✓✓
- Duidelike/tweerigtingkommunikasie verseker groep se verbintenis tot finale besluit(e). ✓✓
- Gesag word gedelegeer wat werkers kan motiveer/inspireer om meer produktief te wees. ✓✓
- Komplekse besluite kan geneem word met insette van spesialiste/geskoolde werkers. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die positiewe impak/voordele van die demokratiese leierskapstyl.]

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Verkeerde besluite kan geneem word indien personeel onervare/nie ten volle ingelig is nie. ✓✓
- Besluitneming kan tydrowend wees omdat belanghebbendes geraadpleeg moet word. ✓✓
- Werknemers kan ontmoedig voel as hul menings/insette nie in ag geneem word nie. ✓✓
- Leiers kan te veel staatmaak op die insette van die volgelinge en faal om 'n finale besluit te neem. ✓✓
- Nie effektief in tye van krisis/wanneer vinnige besluite geneem moet word nie. ✓✓
- Sommige werknemers maak net asof hulle aan besluitneming deelneem en hul terugvoer is dalk nie altyd akkuraat nie. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die negatiewe impak/nadele van die demokratiese leierskapstyl.]

Maks. (4)



BESIGHEIDSROLLE

4.5 Menseregte vir werknemers in die werkplek

- Privaatheid ✓
- Waardigheid ✓
- Gelykheid ✓
- Vryheid van spraak en uitdrukking ✓
- Inligting ✓
- Veiligheid, sekuriteit en beskerming van lewe ✓

LET WEL: Merk slegs die eerste TWEE (2).

(2x1)(2)

4.6 King Kode-beginsels vir korporatiewe bestuur

KING KODE-BEGINSELS	MOTIVERING
1. Deursigtigheid ✓✓	• Die direkteure en werknemers ken die maatskappy se indiensnemingsbeleid. ✓
2. Verantwoordbaarheid ✓✓	• BO het Nobuhle Ouditeure aangestel om hul finansiële state te audit. ✓
Submaks. (4)	Submaks. (2)

LET WEL: Moenie punte toeken vir die motivering indien die King Kode-beginsel vir korporatiewe bestuur verkeerd geïdentifiseer is nie.

Maks. (6)

4.7 Betekenis van diversiteit in die werkplek

- Diversiteit verwys na die verskeidenheid mense ✓ in diens geneem op grond van ouderdom/ras/geslag/etniese groepe/gestremdhede/materiële rykdom/persoonlikhede/hoe werknemers hulself en ander sien. ✓
- Besighede neem mense in diens ✓ van verskillende kulturele agtergronde. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die betekenis van diversiteit in die werkplek.]

Maks. (4)



4.8 Skep 'n omgewing wat kreatiewe denke bevorder

- Moedig alternatiewe maniere aan ✓ van werk/dinge doen. ✓
- Moedig personeel aan om met nuwe idees ✓ /menings/oplossings vorendag te kom. ✓
- Reageer entoesiasies op alle idees ✓ en laat nooit iemand minder belangrik voel nie. ✓
- Plaas voorstelbokse rondom die werkplek ✓ en hou kommunikasiekanale oop vir nuwe idees. ✓
- Beklemtoon die belangrikheid van kreatiewe denke ✓ om te verseker dat alle personeel weet dat die bestuur hul idees wil hoor. ✓
- Maak tyd vir dinkskrumssessies ✓ om nuwe idees te genereer, soos gereelde werkswinkels/meer idees te genereer/op mekaar se idees voort te bou. ✓
- Lei personeel op in innoverende tegnieke ✓ / kreatiewe probleemoplossingsvaardighede / breinkartering / laterale denke. ✓
- Moedig werksruilings aan ✓ binne die organisasie/bestudeer hoe ander besighede dinge doen. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe 'n besigheid 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke in die werksplek bevorder.]

Maks. (4)

4.9 Hantering van seksuele teistering

- Voorsien 'n raamwerk vir korrektiewe aksie. ✓✓
- Onderrig werknemers oor seksuele teisteringskwessies. ✓✓
- Formuleer 'n beleid rakende seksuele teistering. ✓✓
- Implementeer interne klagte- en dissiplinêre prosedures. ✓✓
- Verseker nakoming van die wet/besigheidsgedragskode. ✓✓
- Maak seker dat alle werknemers vertrouwd is met die etiese kode vir seksuele misbruik. ✓✓
- Skep 'n goeie werksomgewing waar alle werknemers se regte en waardigheid gerespekteer word. ✓✓
- 'n Interne ondersoek moet gedoen word om die erns van die teistering te bepaal. ✓✓
- Ernstige gevalle/aangeleenthede rakende seksuele teistering moet by die toepaslike instellings soos die Suid-Afrikaanse Polisiediens (SAPD) aangemeld word. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot maniere waarop besighede seksuele teistering as 'n tipe onprofessionele sakepraktyk kan hanteer.]

Maks. (4)

[40]

TOTAAL AFDELING B: [80]



AFDELING C

Merk slegs die antwoord op die **EERSTE** vraag.

VRAAG 5: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (AANBIEDING EN DATARESPONS)

5.1 Inleiding

- Wanneer 'n multimedia-aanbieding ontwerp word, moet verskeie elemente soos gehoorbetrokkenheid en duidelikheid van inhoud in ag geneem word. ✓
- Uitdeelstukke/PowerPoint dien as waardevolle hulpmiddels wat sleutelpunte van 'n aanbieding versterk en 'n beduidende impak het op hoe inligting oorgedra word. ✓
- Faktore soos gehoorinteraksie moet versigtig bestuur word om effektiewe kommunikasie te verseker. ✓
- Om vrae op 'n nie-aggressiewe en professionele wyse te beantwoord, behels die erkenning van die vraagsteller se punt, terwyl respekvol gebly word. ✓

[Enige ander relevante inleiding met betrekking tot faktore wat tydens 'n aanbieding oorweeg moet word/aspekte wat oorweeg moet word wanneer 'n multimedia-aanbieding ontwerp word/impak van uitdeelstukke en PowerPoint/hoe om terugvoer op 'n nie-aggressiewe en professionele wyse te hanteer.]

(2x1)(2)

5.2 Faktore wat tydens 'n aanbieding oorweeg moet word

- Vestig geloofwaardigheid deur jouself aan die begin as die aanbieder voor te stel. ✓✓
- Noem/wys die belangrikste inligting eerste. ✓✓
- Maak die doel/hoofpunte van die aanbieding duidelik aan die begin van die aanbieding. ✓✓
- Gebruik geskikte afdelingtitels/opskrifte/subopskrifte/kolpunte. ✓✓
- Hou die aanbieding kort en eenvoudig. ✓✓
- Moenie aan die begin te lank onsamehangend praat nie om te verhoed dat jy die gehoor/hul belangstelling verloor. ✓✓
- Handhaaf oogkontak met die gehoor. ✓✓
- Wees hoorbaar vir alle luisteraars/die gehoor. ✓✓
- Beoordeel jou pas./Moenie haastig wees of te stadig praat nie. ✓✓
- Vermoeg om weg te kruip agter toerusting. ✓✓
- Praat met energie en entoesiasme. ✓✓
- Gebruik gepaste gebare, bv. gebruik hande om punte te beklemtoon. ✓✓
- Sta in 'n goeie posisie/regop waar die gehoor jou as aanbieder en die aanbieding duidelik kan sien. ✓✓
- Bestuur tyd effektief om tyd vir vrae toe te laat. ✓✓
- Trek luisteraars se aandag./Betrekk die gehoor met 'n verskeidenheid metodes, soos kort videogrepe/klankeffekte/humor. ✓✓
- Maak die aanbieding interessant met visuele hulpmiddels / anekdotes / voorbeelde. / Gebruik visuele hulpmiddels effektief. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot faktore wat tydens 'n aanbieding in ag geneem moet word.]

Maks. (12)



5.3 Faktore wat in ag geneem moet word wanneer 'n multimedia-aanbieding ontwerp word

- Begin met die teks ✓ wat die basis van die aanbieding vorm. ✓
- Kies die agtergrond ✓ om die teks aan te vul/versterk. ✓
- Kies beelde ✓ wat kan help om die boodskap oor te dra. ✓
- Skep/sluit grafika in om te help ✓ met die inligting wat oorgedra word. ✓
- Voeg spesiale effekte/klank/prente/animasie by ✓ om dit interessant te maak vir die gehoor. ✓
- Skep hiperskakels ✓ om vinnige toegang tot ander lêers/dokumente/videogrepe toe te laat. ✓
- Gebruik leesbare lettertipe en lettergrootte ✓ sodat dit maklik is om te sien/lees. ✓
- Hou skyfies/beelde/grafieke/lettertipes eenvoudig ✓ deur nie verskillende style/kleure te meng nie. ✓
- Maak seker daar is geen taal- ✓ en spelfoute nie. ✓
- Gebruik helder kleure ✓ om sigbaarheid te verhoog. ✓
- Struktureer inligting in 'n logiese volgorde ✓ sodat die gehoor die inhoud van die aanbieding maklik kan volg. ✓
- Beperk die inligting op elke skyfie ✓ deur sleutelwoorde te gebruik en nie volsinne nie. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot aspekte wat in ag geneem moet word wanneer 'n multimedia-aanbieding ontwerp word.]

Maks. (8)

5.4 Impak van visuele hulpmiddels

5.4.1 Uitdeelstukke

Positiewe/Voordele

- Betekenisvolle uitdeelstukke kan uitgedeel word ✓ aan die begin van die aanbieding om aandag te trek/deelname aan te moedig. ✓
- Notas/Harde kopieë van die skyfie-aanbieding kan versprei word ✓ aan die einde van die aanbieding as 'n herinnering aan die belangrikste feite van die aanbieding. ✓
- Dit is maklik om uitdeelstukke op te dateer ✓ met onlangse inligting of ontwikkelinge. ✓
- Notas kan met elektroniese skyfies vergelyk word ✓ om die akkuraatheid te bevestig. ✓
- Ekstra inligting soos kontakbesonderhede/pryslyste kan uitgedeel word, ✓ om die dienste van die besigheid te bevorder. ✓
- Nuttige inligting vir die verbetering van die volgende aanbieding ✓ kan verkry word wanneer die gehoor terugvoervraelyste ná die aanbieding voltooi. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die positiewe impak/voordele van uitdeelstukke as 'n visuele hulpmiddel.]

EN/OF



Negatiewe/Nadele

- Uitdeel van materiaal aan die begin van die aanbieding ✓ kan die gehoor se aandag aflei/verloor. ✓
- Aangesien dit slegs belangrike inligting opsom, ✓ kan sommige besonderhede verlore raak/weggelaat word. ✓
- Gedrukte materiaal is duur ✓ en dit is maklik om harde kopieë te verloor. ✓
- Verhoog die risiko van ongemagtigde duplisering ✓ /gebruik van vertroulike inligting. ✓
- Uitdeelstukke kan nie met oudiomateriaal gekombineer word nie, ✓ dus fokus dit slegs op die visuele aspekte van ondersteuningsmateriaal. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die negatiewe impak/nadele van uitdeelstukke as 'n visuele hulpmiddel.]

Submaks. (6)

5.4.2 PowerPoint

Positiewe/Voordele

- Grafiese programme het die vermoë om idees oor te dra ✓ en ondersteun wat die aanbieder sê. ✓
- Maklik om te kombineer ✓ met klank-/videogrepe. ✓
- Eenvoudige/minder oorvol skyfies ✓ kan die belangstelling van die gehoor prikkel. ✓
- Videogrepe kan verskeidenheid bied ✓ en die aandag van die gehoor trek. ✓
- Variasie van kleur/agtergrond/klank vang onmiddellik die aandag ✓ van die gehoor en behou hul belangstelling dwarsdeur die aanbieding. ✓
- Skyfies moet slegs gebruik word waar dit moontlik is ✓ om die feite te verbeter of inligting op te som. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die positiewe impak/voordele van PowerPoint as 'n visuele hulpmiddel.]

EN/OF



Negatiewe/Nadele

- Minder effektief vir mense ✓ met visuele gestremdhede. ✓
- Kan nie skyfies wys ✓ sonder elektrisiteit/dataprojektor nie. ✓
- Kan irritasie veroorsaak/ ✓ kan daartoe lei dat die gehoor belangstelling verloor. ✓
- Deur net eenvoudig van die skyfies af te lees ✓ maak 'n aanbieding vervelig/betekenisloos. ✓
- Onprofessionele hantering van die dataprojektor ✓ /PowerPoint-aanbiedingmateriaal. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die negatiewe impak/nadele van PowerPoint as 'n visuele hulpmiddel.]

Submaks. (6)

Maks. (12)

5.5 Hoe om vrae op 'n nie-aggressiewe en professionele wyse ná 'n aanbieding te beantwoord

- Die aanbieder moet dwarsdeur die terugvoersessie staan. ✓✓
- Die aanbieder moet eers luister en dan reageer. ✓✓
- Wees beleefd/selfversekerd/hoflik wanneer jy vrae beantwoord. ✓✓
- Maak seker dat elke vraag/opmerking duidelik verstaan word voordat jy vrae beantwoord/herformuleer indien onseker. ✓✓
- Hou antwoorde kort en ter sake. ✓✓
- Wees direk/eerlik/opreg wanneer jy vrae beantwoord. ✓✓
- Spreek altyd die vrae aan en nie die persoon nie. ✓✓
- Moedig vrae van die gehoor/beleggers aan. ✓✓
- Erken goeie vrae om die gehoor te motiveer om meer vrae te vra. ✓✓
- Gee terugvoer so gou as moontlik nadat die vraag gevra is of ná die sessie. ✓✓
- Gebruik eenvoudige taal om die voorbeelde wat in die aanbieding gebruik word, te ondersteun. ✓✓
- Vra om verskoning/erken sy foute/foute indien dit deur die gehoor uitgewys word. ✓✓
- Die aanbieder moet homself nie in 'n debat betrek wanneer hy op vrae reageer nie. ✓✓
- Die aanbieder moenie die vrae vermy as hy/sy nie die antwoord ken nie, maar eerder terugvoer daaroor belowe. ✓✓
- Spreek die volle gehoor/beleggers aan en nie net die persoon wat die vraag gestel het nie. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot maniere waarop die aanbieder terugvoer op 'n nie-aggressiewe en professionele wyse kan hanteer.]

Maks. (10)



5.6 Gevolgtrekking

- Om 'n suksesvolle aanbieding te lewer, moet aandag gegee word aan die ontwerp van die multimedia-aanbieding. ✓✓
- Dit is belangrik om die impak van visuele hulpmiddels te ken wanneer verskillende visuele hulpmiddels tydens 'n aanbieding gebruik word. ✓✓
- Indien die voordele/nadele van visuele hulpmiddels verstaan word, sal die aanbieder meer gemaklik voel tydens die aanbieding. ✓✓
- Dit is belangrik om terugvoer op 'n professionele wyse met die gehoor te hanteer om 'n professionele beeld te handhaaf. ✓✓

[Enige ander relevante gevolgtrekking met betrekking tot faktore wat tydens 'n aanbieding oorweeg moet word/aspekte wat oorweeg moet word wanneer 'n multimedia-aanbieding ontwerp word/impak van uitdeeltukke en PowerPoint/hoe om terugvoer op 'n nie-aggressiewe en professionele wyse te hanteer.]

(1x2)(2)

VRAAG 5: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING		
Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	MAKS. 36
Faktore wat tydens 'n aanbieding oorweeg moet word	12	
Aspekte om te oorweeg wanneer 'n multimedia-aanbieding ontwerp word.	8	
Impak van die gebruik van die volgende visuele hulpmiddels:	12	
• Uitdeelstukke		
• PowerPoint		
Hanteer terugvoer op 'n nie-aggressiewe en professionele wyse	10	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur/Uitleg		2
Analise/Interpretasie		2
PUNTETOTAAL		40



VRAAG 6: BESIGHEIDSROLLE (SPANPRESTASIE EN KONFLIKBESTUUR)

6.1 Inleiding

- Konflikte van verskeie bronne kan beide die individuele en span dinamika beïnvloed. ✓
- Doeltreffende konflikthantering is noodsaaklik vir die handhawing van produktiwiteit en werknemerstevredenheid. ✓
- Suksesvolle spanprestasie is afhanklik van sleutelkenmerke wat bydra tot die bereiking van organisatoriese doelwitte. ✓
- 'n Duidelike prosedure vir die hantering van klagtes is noodsaaklik om billikheid en deursigtigheid in die werkplek te handhaaf. ✓

[Enige ander relevante inleiding met betrekking tot die eienskappe van suksesvolle spanprestasie/oorsake van konflik in die werkplek/maniere om konflik in die werkplek te hanteer/korrekte prosedure om griewe in die werkplek te hanteer.]

(1x2)(2)

6.2 Kenmerke van suksesvolle spanprestasie

- Suksesvolle spanne deel 'n gemeenskaplike doelwit aangesien spanlede deel is van die proses om doelwitte vir die groep te stel. ✓✓
- Daar heers 'n klimaat van respek/vertroue en eerlikheid. ✓✓
- Deel 'n stel spanwaardes en implementeer groepbesluite. ✓✓
- Suksesvolle spanne het goeie interne verhoudings. ✓✓
- Spanne waardeer die bydraes van individuele lede en bereik konsensus oor verskille. ✓✓
- Spanlede geniet oop kommunikasie en hanteer konflikpunte onmiddellik. ✓✓
- Spanne is verantwoordelik en lede ken die tydsraamwerk om hul doelwitte te bereik. ✓✓
- Spanne gee aandag aan die behoeftes van die individuele spanlede. ✓✓
- Skep 'n omgewing waar spanlede geleenthede kry om te ontwikkel sodat spanlede kan groei en leer uit die ervaring van spanwerk. ✓✓
- Gereelde oorsigte van spanprosesse en vordering kan probleme vinniger opspoor/oplos. ✓✓
- Balanseer die nodige vaardighede/kennis/ervaring/kundigheid om die doelwitte te bereik. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die eienskappe van suksesvolle spanprestasie.]

Maks. (12)



6.3 Oorsake van konflik in die werksplek

- Gebrek aan behoorlike kommunikasie ✓ tussen bestuur en werkers. ✓
- Ignoreer van reëls/prosedures ✓ kan tot meningsverskille en konflik lei. ✓
- Bestuur/werkers kan verskillende persoonlikhede hê ✓/agtergronde. ✓
- Verskillende waardes/vlakke van kennis ✓ /vaardighede/ervaring van bestuurders/werkers. ✓
- Min/geen samewerking ✓ tussen interne en/of eksterne partye/ belanghebbendes. ✓
- Gebrek aan erkenning vir goeie werk, ✓ bv. 'n bestuurder toon dalk nie waardering vir ekstra ure wat gewerk is om sperdatums te haal nie. ✓
- Gebrek aan werknemerontwikkeling ✓ kan frustrasievlakke verhoog aangesien werkers foute kan herhaal as gevolg van 'n gebrek aan kennis/vaardighede. ✓
- Onbillike dissiplinêre prosedures, ✓ bv. gunstelingskap/nepotisme. ✓
- Min/geen ondersteuning van bestuur nie ✓ met betrekking tot die verskaffing van die nodige hulpbronne en die verskaffing van riglyne. ✓
- Leierskapstyle wat gebruik word, ✓ bv. outokratiese bestuurders oorweeg dalk nie werkersinsette nie. ✓
- Unrealistiese sperdatums/swaar werkladings ✓ lei tot stres wat tot konflik lei. ✓
- Gebrek aan ooreenkoms oor wedersydse sake ✓, bv. vergoeding/werkure. ✓
- Ongesonde kompetisie/interspan-wedywering ✓ kan veroorsaak dat werkers fokus op spandoelwitte verloor. ✓
- Gebrek aan toewyding./Afgelei deur persoonlike doelwitte ✓ wat kan lei tot 'n onvermoë om voorafgestelde teikens te bereik. ✓
- Konstante veranderinge ✓ kan onstabiliteit veroorsaak. ✓
- Gebrek aan duidelikheid ✓ oor werknemers se rolle en verantwoordelikhede. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die moontlike oorsake van konflik in die werksplek.]

Maks. (8)

6.4 Hantering van konflik in die werksplek

- Erken dat daar konflik ✓ in die werkplek is. ✓
- Identifiseer die oorsaak ✓ van die konflik. ✓
- Reël voorafonderhandelinge ✓ waar werkers/klaers toegelaat sal word om hul saak/menings afsonderlik te stel. ✓
- Reël tyd en plek ✓ vir onderhandelinge waar alle betrokke werknemers teenwoordig is. ✓
- Reël 'n vergadering ✓ tussen botsende werkgewers/werknemers. ✓
- Maak die bedoelings vir intervensie duidelik ✓ sodat die betrokke partye gerus kan voel. ✓
- Elke party het die geleentheid ✓ om sy/haar eie opinies uit te spreek/ gevoelens te bespreek. ✓
- Teenstrydende partye mag tydens die vergadering ✓ erken dat hul sienings anders is. ✓



- Analiseer/evaluateer die oorsaak(e) van konflik ✓ deur dit in verskillende dele op te breek. ✓
- Blaamverskuiwing moet vermy word ✓ en 'n gesamentlike poging moet aangewend word. ✓
- Lei botsende partye ✓ om oplossings te vind/op oplossings te fokus. ✓
- Bedink/dink na oor moontlike maniere ✓ vir die oplossing van die konflik. ✓
- Teenstrydende partye stem saam ✓ oor kriteria om die alternatiewe te evalueer. ✓
- Kies en implementeer ✓ die beste oplossing. ✓
- Bied geleenthede ✓ sodat partye oor die beste oplossing kan saamstem. ✓
- Evalueer/volg die implementering van die oplossing(s) ✓ op. ✓
- Monitor vordering ✓ om te verseker dat die konflik opgelos is. ✓
- Identifiseer kenners oor konflikhantering ✓ van buite die besigheid. ✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot maniere waarop besighede konflik in die werksplek kan hanteer.]

Maks. (12)

6.5 Korrekte prosedure vir die hantering van klagtes

- 'n Gegriefde werknemer moet die voorval/grief mondeling aan sy/haar toesighouer/bestuurder rapporteer, wat die probleem binne 3 tot 5 werksdae moet oplos. ✓✓
- Indien die werknemer en toesighouer nie die grief kan oplos nie, kan die werknemer dit na die volgende vlak van bestuur neem. ✓✓
- Die werknemer kan na 'n meer formele proses oorgaan waar die klagte skriftelik ingedien moet word/'n klagtevorm voltooi moet word. ✓✓
- Die werknemer moet 'n skriftelike antwoord op die skriftelike klagte ontvang. ✓✓
- 'n Klagteverhoor/vergadering moet gehou word met alle relevante partye teenwoordig. ✓✓
- Notules van die vergadering moet aangeteken word en enige besluit wat geneem word, moet op die formele klagtevorm aangeteken word. ✓✓
- Indien die werknemer nie tevrede is nie, kan hy/sy die saak na die hoogste vlak van bestuur verwys. ✓✓
- Topbestuur moet 'n vergadering met alle betrokke partye reël. ✓✓
- Notules van hierdie vergadering moet geliasseer/aangeteken word en die uitkoms/besluit moet op die formele klagtevorm aangeteken word. ✓✓
- Indien die werknemer steeds nie tevrede is nie, kan hy/sy die saak na die KVBA verwys wat 'n finale besluit oor die saak sal neem. ✓✓
- Die saak kan na die Arbeidshof verwys word op appèl indien die werknemer nie tevrede is met die besluit van die KVBA nie. ✓✓

[Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die korrekte prosedure om griewe in die werksplek te hanteer.]

Maks. (10)



6.6 Gevolgtrekking

- Om die oorsake van konflik te verstaan/aan te spreek, kan help om langtermynprobleme te voorkom/'n meer harmonieuse werksomgewing te bevorder. ✓✓
- Die implementering van duidelike konflikoplossingstrategieë kan 'n meer samewerkende en positiewe werkkultuur skep. ✓✓
- Die kweek van hierdie eienskappe binne spanne kan lei tot volgehoue sukses en verbeterde algehele produktiwiteit. ✓✓
- 'n Doeltreffende klagteprosedure verseker dat probleme vinnig opgelos word, wat 'n respekvolle/produktiewe werksomgewing bevorder. ✓✓

[Enige ander relevante gevolgtrekking met betrekking tot die eienskappe van suksesvolle spanprestasie/oorsake van konflik in die werkplek/maniere om konflik in die werksplek te hanteer/korrekte prosedure om griewe in die werkplek te hanteer.]

(1x2)(2)

VRAAG 6: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING		
Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	MAKS. 36
Kenmerke van suksesvolle spanprestasie	12	
Oorsake van konflik in die werksplek	8	
Maniere waarop besighede konflik in die werksplek kan hanteer	12	
Korrekte prosedure vir die hantering van klagtes in die werksplek	10	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur/Uitleg		2
Analise/Interpretasie		2
TOTALE PUNTE		40

TOTAAL AFDELING C: [40]

GROOTTOTAAL: [150]