



Province of the  
**EASTERN CAPE**  
EDUCATION



**NASIONALE SENIOR  
SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**SEPTEMBER 2022**

**BESIGHEIDSTUDIES V1  
NASIENRIGLYN**

**PUNTE: 150**

---

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 33 bladsye.

---

## NOTAS AAN NASIENERS

### 1. INLEIDING

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

- (a) Regverdigheid, konsekwentheid en betroubaarheid in die nasienstandaard
- (b) Fasiliteer die moderering van kandidate se skrifte op verskillende vlakke
- (c) Vereenvoudig die nasienproses met inagneming van die breë spektrum nasieners oor die hele land
- (d) Implementeer toepaslike maatreëls in die onderrig, leer en assessering van die vak by skole/onderwysinstellings

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

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

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

9. Korrekte nommering van antwoorde van vrae of subvrae in AFDELING A en B word sterk aanbeveel. Indien die nommering verkeerd is, volg die volgorde van die kandidaat se antwoorde. Kandidate sal gepeenaliseer word, indien laasgenoemde nie duidelik is nie.
10. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n 'H'.
11. Die verskil tussen 'evalueer' en 'kritiese evaluering' kan soos volg verduidelik word:
- 11.1 Wanneer 'evalueer' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem, bv. **Positief:** 'COIDA verminder tyd en koste wat spandeer word √ op lang siviele hofgedinge. √
- 11.2 Wanneer 'kritiese evaluering' gevra word, word daar van kandidate verwag om te antwoord op óf 'n positiewe/negatiewe manier óf om 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem. In hierdie geval word van kandidate ook verder verwag om hulle antwoorde te ondersteun met dieper insig, bv. 'COIDA verminder tyd en koste√ wat spandeer word op lang siviele hofgedinge, √ want die werkgewer sal nie verantwoordelik wees om vergoeding aan die werknemer te betaal as beserings opgedoen is tydens werksure nie, solank as wat die besigheid kan bewys dat hy nie agterlosig was nie.' √
- LET WEL:**
1. Bogenoemde kan ook van toepassing wees op 'analiseer'.
  2. Let op die plasing van die merkie (√) in die toekenning van punte.
12. Die toekenning van punte moet gelei word deur die aard van die vraag, kognitiewe werkwoord wat gebruik is, punttoekenning in die nasienriglyn en die konteks van elke vraag.
- Kognitiewe werkwoorde, soos:
- 12.1 Adviseer, noem, beskryf in breë trekke, motiveer, aanbeveel, stel voor, (*lys nie volledig nie*) vereis gewoonlik nie veel diepte in kandidate se antwoorde nie. Die uiteensetting van punte vir elke stelling/antwoord sal dus aan die einde daarvan verskyn.
- 12.2 Definieer, beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, onderskei/toon vaardighede, differensieer, vergelyk, tabuleer, ontwerp, analiseer, evalueer, evalueer krities (*lys nie volledig nie*) vereis meer diepgaande begrip, toepassing en beredenering. Die punte moet dus meer objektief toegeken word om te verseker dat assessering volgens die vasgestelde norme geskied, sodat eenvormigheid, konsekwentheid en regverdigheid behaal kan word.
13. Sien slegs die EERSTE antwoord na waar kandidate meer as een antwoord in AFDELING B en C gee waar slegs een antwoord gevra word.

## 14. AFDELING B

14.1 Indien, byvoorbeeld, VYF feite vereis word, sien die kandidaat se EERSTE VYF antwoorde na en ignoreer die res van die antwoorde. Dui dit aan deur 'n lyn deur die nie-nagesiende gedeelte te trek.

**LET WEL:**

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

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

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

### 14.4 Gebruik van kognitiewe werkwoorde en toekenning van punte:

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

- Feit 2 punte (of soos aangedui in die nasienriglyn)
- Verduideliking 1 punt (twee punte sal in Afdeling C toegeken word)

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

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

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

## 15. AFDELING C

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

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

15.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg	Is daar 'n inleiding, paragrafe en 'n gevolgtrekking?	<b>2</b>
Analise	Is die kandidaat in staat om die vraag in opskrifte/sub-opskrifte te ontleed/korrek te interpreteer sodat begrip van wat gevra word, getoon word? Punte toegeken volgens die gids hieronder: Alle opskrifte aangespreek: 1 (Een 'A') Interpretasie (16 tot 32 punte): 1 (Een 'A')	<b>2</b>
Sintese	Is daar relevante besluite/feite/antwoorde gemaak wat op die vrae gebaseer is? Opsie 1: <b>Slegs relevante feite: 2 punte (Geen '-S')</b> Waar 'n kandidaat 50% of meer (twee tot vier subvrae) van die vraag met slegs relevante feite beantwoord het, verskyn geen '-S' in die linkerkantlyn nie. Ken die maksimum van TWEE (2) punte vir sintese toe. Opsie 2: <b>'n Paar relevante feite: 1 punt (Een '-S')</b> Waar 'n kandidaat minder as 50% (slegs een subvraag) van die vraag met slegs OF 'n paar relevante feite beantwoord het, verskyn een '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt vir sintese toe. Opsie 3: <b>'n Paar relevante feite: 1 punt (Een '-S')</b> Waar 'n kandidaat VIER subvrae beantwoord, maar een/twee/drie subvrae met geen relevante feite; verskyn een '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n maksimum van EEN (1) punt vir sintese toe. Opsie 4: <b>Geen relevante feite: 0 punte (Twee '-S')</b> Waar 'n kandidaat minder as 50% (slegs een sub-vraag) van die vraag met geen relevante feite beantwoord het nie, verskyn twee '-S' in die linkerkantlyn. Ken 'n NULPUNT vir sintese toe.	<b>2</b>
Oorspronklikheid	Is daar bewyse van twee voorbeelde, nie ouer as twee (2) jaar wat gebaseer is op aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings?	<b>2</b>
<b>TOTAAL VIR INSIG:</b>		<b>8</b>
<b>TOTALE PUNTE VIR FEITE:</b>		<b>32</b>
<b>TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32):</b>		<b>40</b>

- LET WEL:**
- Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat herhaal word uit die inleiding en gevolgtrekking nie.**
  - Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde INLEIDING en GEVOLGTREKKING nie voorkom nie.**
  - Geen punte sal toegeken word vir uitleg as die opskrifte INLEIDING en GEVOLGTREKKING/SLOT nie deur 'n verduideliking ondersteun word nie.**

- 15.3 Dui insig in die linkerkantse kantlyn aan met 'n simbool, bv. ('S, A, -S en/ of O').
- 15.4 Die komponente van insig word aan die einde van die voorgestelde antwoord/ nasienriglyn vir elke vraag aangedui.
- 15.5 sien alle relevante feite na totdat die SUBMAKS/MAKS punte vir elke onder-afdeling behaal is. Skryf 'SUBMAKS'/'MAKS' nadat maksimum punte behaal is, maar lees verder vir oorspronklikheid 'O'.
- 15.6 Aan die einde van elke opstel, dui die toekenning van punte vir feite en punte vir insig soos volg aan: (S – Struktuur, A – Ontleding, S – Sintese, O – Oorspronklikheid) soos in die tabel hieronder aangedui.

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

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

**AFDELING A****VRAAG 1**

- 1.1 1.1.1 B √√  
1.1.2 A √√  
1.1.3 D √√  
1.1.4 C √√  
1.1.5 B √√

(5 x 2) (10)

- 1.2 1.2.1 privaatheid √√  
1.2.2 sekondêre √√  
1.2.3 beskrywing √√  
1.2.4 bedanking √√  
1.2.5 versekering √√

(5 x 2) (10)

- 1.3 1.3.1 F √√  
1.3.2 J √√  
1.3.3 H √√  
1.3.4 G √√  
1.3.5 B √√

(5 x 2) (10)

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

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

**AFDELING B**

Sien slegs die EERSTE TWEE antwoorde na.

**VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS****2.1 Soorte intensiewe strategieë**

- Markpenetrasie ✓
- Markontwikkeling ✓
- Produkontwikkeling ✓

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

(2 x 1) (2)

**2.2 Regte van die werkgewers in terme van die Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV**

- Werkgewers mag werkgewers-organisasies vorm. ✓✓
- Vorm 'n onderhandelingsraad vir kollektiewe bedingingsdoeleindes. ✓✓
- Werkgewers het die reg om werknemers uit te sluit wat aan onbeskermd/onwettige stakings/arbeidsoptredes deelneem. ✓✓
- Kan werknemers ontslaan wat aan onbeskermd stakings deelneem/skuldig is aan wangedrag, soos intimidasie/geweldpleging gedurende stakings. ✓✓
- Mag weier om 'n werker te betaal wat aan 'n wettige staking deelgeneem het/vir werk wat nie gedurende 'n staking gedoen is nie. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die regte van die werkgewers in terme van die Wet op Arbeidsverhoudinge.

**Maks. (4)**

**2.3 Diversifikasie strategieë**

2.3.1 Konsentriese diversifikasie ✓✓

(2)

**2.3.2 Ander soorte diversifikasie strategieë****Horisontale diversifikasie ✓✓**

- Die besigheid voeg nuwe produkte of dienste by wat nie verband hou met bestaande produkte nie, maar wat vir bestaande klante aantreklik kan wees. ✓
- Vind plaas wanneer 'n besigheid 'n besigheid bekom of daarmee saamsmelt wat op dieselfde produksiestadium is, maar wat 'n verskillende produk aanbied. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband met horisontale as 'n diversifikasie strategie.

Strategie (2)

Verduideliking (1)

Sub-maks. (3)

**Konglomeraatdiversifikasie ✓✓**

- Die besigheid voeg nuwe produkte of dienste by wat nie verband hou met bestaande produkte nie wat nuwe groepe klante kan lok. ✓
- Konglomeraatdiversifikasie beteken dat 'n besigheid ingroei in nuwe produkte, dienste en markte groei. ✓
- Vind plaas wanneer 'n besigheid hulle produkreeks en teikenmarkte wil vergroot. ✓



- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met konglomeraat as 'n diversifikasie strategie.

Strategie (2)  
Verduideliking (1)

Sub-maks. (3)

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

**Maks. (6)**

#### 2.4 Voordele van die Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging vir besighede

- Besighede wat voldoen aan BBSEB ten opsigte van die pilare ✓ sal op die SEB-telkaart hoog aangeslaan word /kan regeringstenders kry/kan ander BBSEB besigheidsvennote/verskaffers lok. ✓
- Moedig besighede aan om die eise van regstelling ✓ en gelykheid direk aan te spreek. ✓
- Voorsien 'n verskeidenheid sakekodes ✓ om indiensnemingsgelykheid te verbeter. ✓
- Voorsien vir menslike hulpbron-ontwikkeling ✓ deur opleiding en ontwikkeling. ✓
- Bevorder sake-ontwikkeling, ✓ deur entrepreneursvaardighede van aangewese mense te ontwikkel sodat hulle hul eie besighede kan begin. ✓
- Besighede sal 'n goeie oorsig kry van hul eie prestasie ✓ in vergelyking met ander besighede in die res van die land. ✓
- 'n Goeie BBSEB-telling ✓ sal die besigheid se beeld verbeter. ✓
- Deur te fokus op BBSEB, sal die besigheid toewyding toon ✓ jeens die maatskaplike/sosiale/opvoedkundige/ekonomiese ontwikkeling in gemeenskappe/land. ✓
- As die besigheid een keer bepunt is, sal hulle verstaan hoe om BBSEB-strategie te ontwikkel ✓ wat hul BBSEB-tellings op 'n jaarlikse basis sal verbeter. ✓
- Frontering ('Fronting') word ontmoedig, ✓ omdat dit kan lei tot die diskwalifikasie van 'n besigheid se totale telkaart/BBSEB-status. ✓
- Besighede wat voldoen aan BBSEB se aandeelpryse kan moontlik styg, ✓ want hulle kan meer besigheid lok/kry. ✓
- Besighede wat Klein, Mikro, Medium Ondernemings (KMMO's) ondersteun, ✓ kan hul eie BBSEB-gradering verbeter. ✓
- Deur te voldoen aan BBSEB vereistes kry besighede ondervinding/ blootstelling ✓ om sodoende beter werkseleenthede/personeel-ontwikkeling te skep. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van BBSEB vir besighede.

**Maks. (6)**

## 2.5 Bepalings van die WBDV vanuit die scenario

BEPALINGS		MOTIVERINGS
1.	Oortyd √√	Werknemers by MV word slegs toegelaat om 'n bykomende drie uur per dag buite hul normale werksure te werk. √
2.	Kinder- en dwangarbeid √√	MV verseker ook dat kinders ouer as 15 jaar nie werk doen wat skadelik vir hul gesondheid is nie. √
Sub-maks. (4)		Sub-maks. (2)

- LET WEL:**
1. Sien slegs die eerste TWEE (2) na.
  2. Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.
  3. Ken punte toe vir die bepalings van die WBDV selfs as die aanhalings onvolledig was.
  4. Geen punte word vir die motiverings toegeken indien die bepalings van die WBDV verkeerd geïdentifiseer was nie.
  5. Aanvaar antwoorde in enige volgorde.

**Maks. (6)**

## 2.6 Uitdagings wat deur die PESTWO-faktore gestel word

### 2.6.1 Wetlik

- Sekere wette kan 'n direkte invloed op 'n besigheid hê √ soos die WVB/WBDV. √
- Regsvereistes om sekere besighede te bedryf √ kan tydwend wees. √
- Hoë regskoste √ betrokke by die verkryging van 'n lisensie/ handelsmerk/patent √ kan sekere ondernemings verhinder. √
- Regsaspekte van besigheidskontrakte √ kan sakebedrywighede inkort. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die wetlike faktor as 'n PESTWO-element uitdagings vir besighede inhou.

**Maks. (4)**

### 2.6.2 Omgewing

- Chemikalieë/Bestanddele in besighede se produkte √ kan skadelik vir klante wees. √
- Metodes om van besighede se afval ontslae te raak √ kan duur wees. √
- Verpakking van sommige produkte √ is dalk nie omgewingsvriendelik/herwinbaar nie. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die omgewingsfaktor as 'n PESTWO-element uitdagings vir besighede inhou.

**Maks. (4)**

## 2.7 Maniere waarop besighede die Nasionale Kredietwet kan nakom

- Bied aansoekers voor-ooreenkoms state. √√
- Openbaar alle koste van die lening/Geen verskuilde koste mag gehef/ bygevoeg word nie. √√
- Bekom kredietrekords/-kontroles van kliënte voor lenings toegestaan word. √√
- Besighede moet geregistreer wees by die Nasionale Krediet-reguleerder. √√
- 'n Jaarlikse voldoeningsverslag moet by die Nasionale Krediet-reguleerder ingedien word. √√
- Voer bekostigbaarheidsassessering uit om te verseker dat die verbruiker het die vermoë om hul verpligtinge na te kom. √√
- Doen 'n kredietondersoek by 'n geregistreerde kredietburo en raadpleeg ook die Nasionale Kredietregister. √√
- Besighede moet prosedures in plek hê om aan die bepalings van die Wet op die Finansiële Intelligensiesentrum ('FICA') te voldoen. √√
- Verifieer klante se identiteit, meld agterdochtige transaksies aan/lei personeel op oor hul verpligtinge in terme van 'FICA'. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede die Nasionale Kredietwet kan nakom.

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

### UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	2
2.2	4
2.3.1	2
2.3.2	6
2.4	6
2.5	6
2.6.1	4
2.6.2	4
2.7	6
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

### VRAAG 3: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

#### 3.1 Aspekte wat by 'n induksieprogram ingesluit moet word

- Veiligheidsregulasies en reëls. ✓
- Oorsig van die besigheid. ✓
- Inligting rakende die besigheid se produkte/dienste. ✓
- Vergadering met senior bestuur wat die maatskappy se visie/waardes/pos beskrywings/daaglikse take sal verduidelik. ✓
- Toer van die perseel. ✓
- Bekendstelling aan sleutelpersoneel en nabye kollegas. ✓
- Diensvoorwaardes, bv. werksure/verlof aansoekprosedure/dissiplinêre prosedure, ✓ ens.
- Administrasiebesonderhede van stelsels/prosesse/logistiek. ✓
- Bespreking van die indiensnemingskontrak en diensvoorwaardes. ✓
- Bespreking van personeelbeleid, bv. maak van privaat telefoonoproep/gebruik van internet, ✓ ens.
- Bespreking van die werknemer se voordele. ✓
- Korporatiewe maatskaplike verantwoordelikhedsprogramme. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die aspekte wat by 'n induksieprogram ingesluit moet te word.

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

(4 x 1) (4)

#### 3.2 Regsvereistes van 'n indiensnemingskontrak

- Beide die werkgewer en werknemer moet die kontrak teken/kontraktuele bevoegdheid/kapasiteit besit. ✓✓
- Werkgewer en werknemer moet saamstem oor enige veranderinge aan die kontrak. ✓✓
- Geen party kan eensydig aspekte van die indiensnemingskontrak verander nie. ✓✓
- Die vergoedingspakket/voordele ingesluit moet duidelik aangedui wees. ✓✓
- Die kontrak mag nie enige vereistes wat in konflik is met die WBDV, bevat nie. ✓✓
- Die indiensnemingskontrak moet 'n gedragskode en etiese kode insluit. ✓✓
- Aspekte van die indiensnemingskontrak kan weer gedurende die loop van indiensneming onderhandel word. ✓✓
- Die werkgewer moet die bepalinge en voorwaardes van die indiensnemingskontrak aan die werknemer verduidelik. ✓✓
- Indiensnemingsvoorwaardes/pligte/verantwoordelikhede van die werknemers moet duidelik gestipuleer word. ✓✓
- Alle besigheidsbeleid, prosedures en tugkodes/-reëls moet deel vorm van die indiensnemingskontrak. ✓✓
- Die werkgewer moet die werknemer toelaat om deeglik deur die kontrak te lees voordat dit geteken word. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die regsvereistes van 'n indiensnemingskontrak verband hou.

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

(2 x 2) (4)

### 3.3 Werwingsprosedure

#### 3.3.1 Stappe van die werwingsprosedure vanuit die scenario

- Die menslikehulpbronbestuurder het 'n posontleding voorberei om die werwingsbehoefte van die besigheid te identifiseer. ✓
- Die vakante pos is intern geadverteer per interne e-pos. ✓

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

(2 x 1) (2)

#### 3.3.2 Rol van die onderhoudvoerder tydens die onderhoud

- Ken gelyke hoeveelheid tyd toe ✓ vir elke kandidaat. ✓
- Stel die lede van onderhoudspaneel ✓ aan elke aansoeker/kandidaat voor. ✓
- Laat die kandidaat ✓ op sy/haar gemak voel. ✓
- Verduidelik die doel van die onderhoud ✓ aan die paneel en die kandidaat. ✓
- Stel/vra dieselfde vrae ✓ aan al die kandidate. ✓
- Skryf die kandidaat se antwoorde neer ✓ vir toekomstige verwysing. ✓
- Moenie die kandidaat ✓ mislei/onder 'n wanindruk plaas nie. ✓
- Vermy diskriminerende/kontroversiële ✓ soorte vrae. ✓
- Voorsien 'n geleentheid vir die kandidaat ✓ om vrae te vra. ✓
- Sluit die onderhoud af deur die kandidaat te bedank ✓ vir bywoning van die onderhoud. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van die onderhoudvoerder tydens die onderhoud.

**Maks.** (6)

### 3.4 Voordele van induksie vir besighede

- Laat nuwe werknemers gou aanpas en doeltreffend werk. ✓✓
- Verseker dat nuwe werknemers reëls en beperkings in die besigheid verstaan. ✓✓
- Nuwe werknemers kan verhoudings met medewerknemers opbou wat lei tot goeie spanwerk. ✓✓
- Laat nuwe werknemers gemaklik/welkom voel by die werkplek, wat angst/ onsekerheid/vrees verminder. ✓✓
- Die uitslae wat tydens die induksieproses bekom word skep 'n basis vir gefokusde opleiding. ✓✓
- Verhoog kwaliteit van prestasie/produktiwiteit wat die doeltreffende gebruik van werksmetodes/hulpbronne bevorder. ✓✓
- Verminder die behoefte aan voortgesette opleiding en ontwikkeling. ✓✓
- Werknemers sal vertrou wees met organisasiestruktuur; die verskillende departemente met hul toesighouers en laevlakbestuurders. ✓✓
- Geleentheid word vir nuwe werknemers geskep sodat hulle verskillende departemente kan ervaar/verken. ✓✓
- Nuwe werknemers sal hulle rolle/verantwoordelikhede met betrekking tot veiligheidsregulasies en reëls verstaan. ✓✓
- Nuwe werknemers sal die uitleg van die gebou/fabriek/kantore/waar alles is, ken, wat produksie tyd bespaar. ✓✓

- Leer meer oor die besigheid sodat nuwe werknemers hulle rolle/verantwoordelikhede verstaan ten einde meer doeltreffend te wees. √√
- Maatskappybeleide oor gedrag/prosedures/veiligheid en sekuriteit/indiensnemingskontrak/voorwaardes van indiensneming/werksure/verlof word gekommunikeer. √√
- Realistiese verwagtinge vir nuwe werknemers asook vir die besigheid word geskep. √√
- Nuwe werknemers voel deel van die span wat tot positiewe moraal en motivering lei. √√
- Werknemers het 'n beter begrip van besigheidsbeleid oor etiese/professionele gedrag/prosedures/KMV. √√
- Verminder personeelomset want werknemers is behoorlik georiënteer. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van induksie vir besighede.

**Maks. (4)**

### 3.5 Gehalteaanwysers van die bemarkingsfunksie

- Wen klante deur hul behoeftes/begeertes te bevredig en positiewe verhoudings te bou. √√
- Voldoen aan etiese reklamepraktyke wanneer produkte/dienste bemark word. √√
- Identifiseer mededingende voordeel om te fokus/verbeter op sterkpunte van bemarking. √√
- Onderskei produkte om meer verbruikers te lok. √√
- Voortdurende hersiening van waardekwessies. √√
- Kommunikeer doeltreffend met verbruikers om terugvoering te kry oor hul ervaring van gekoopte produkte/gelewerde dienste. √√
- Koördineer verspreiding met produksie- en bemarkingstrategieë. √√
- Gebruik prystegnieke om mededingende voordeel te verseker. √√
- Meet gaping tussen verbruikers se verwagtinge en hul werklike ervarings, om probleme/ongelukkigheid met die gehalte van produkte uit te lig en aan te spreek. √√
- Maak aanpassings/veranderinge aan produkte/dienste gebaseer op die terugvoering van verbruikers/resultate van marknavorsing. √√
- Gebruik aggressiewe bemarkingsveldtogte om markaandeel te behou/verhoog. √√
- Enige ander relevante antwoord wat met die gehalte-aanwyser van die bemarkingsfunksie verband hou.

**Maks. (4)**

### 3.6 Elemente van totale gehaltebestuur vanuit die scenario

TGB-ELEMENTE	MOTIVERINGS
1. Totale kliënte/klante-tevreedenheid √√	AMB versoek altyd hul kliënte om terugvoering te gee oor die gehalte van hul produkte. √
2. Voldoende finansiëring en kapasiteit √√	AMB kan bekostig om marknavorsers te betaal om inligting in te samel. √
Sub-maks. (4)	Sub-maks. (2)

- LET WEL:**
1. **Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**
  2. **Die antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.**
  3. **Ken punte toe vir die TGB-elemente selfs as die aanhalings onvolledig was.**
  4. **Geen punte word vir die motiverings toegeken indien die TGB-elemente verkeerd geïdentifiseer was nie.**
  5. **Aanvaar antwoorde in enige volgorde.**

**Maks. (6)**

### 3.7 Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel

- Doeltreffende diens kan aan klante gelewer word, √ wat tot verhoogde klante-tevreedenheid lei. √
- Tyd en hulpbronne √ word doeltreffend benut. √
- Produktiwiteit verhoog as gevolg van behoorlike tydsbestuur √/gebruik van hoë gehalte hulpbronne. √
- Produkte/Dienste word deurlopend verbeter, √ wat tot groter klante-tevreedenheid lei. √
- Visie /Missie/Ondernemingsdoelwitte √ kan bereik word. √
- 'n Onderneming het 'n mededingende voordeel √ bo sy mededingers. √
- Deurlopende opleiding sal die gehalte van werknemers se vaardighede/kennis √ voortdurend verbeter. √
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê √ wat gelukkige/produktiewe werkers tot gevolg het. √
- Groter markaandeel/meer klante √ verbeterde winsgewendheid. √
- Verbeter die besigheid se beeld, √ omdat daar minder foutiewe produkte/terugsendings, is. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel.

**Maks. (6)**

### 3.8 Rol van gehaltesirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels

- Los probleme op ten opsigte van kwaliteit en implementeer verbeterings. √√
- Ondersoek probleme en stel oplossings aan bestuur voor. √√
- Verseker dat daar geen duplisering van aktiwiteite/take in die werkplek is nie. √√
- Maak voorstelle vir die verbetering van stelsels en prosesse in die werkplek. √√
- Verbeter die gehalte van produkte/dienste/produktiwiteit deur gereelde hersiening van gehalteprosesse. √√
- Monitor/Versterk strategieë sodat die besigheid se bedrywighede glad verloop. √√
- Verhoog werknemers se moraal en motivering. √√

- Gehaltesirkels bespreek wyses waarop die gehalte van werk/ vakmanskap verbeter kan word. √√
- Dra by tot die verbetering en ontwikkeling van die organisasie. √√
- Verminder die verouderingskoste/verkwiste pogings op lang termyn. √√
- Verhoog die aanvraag van die goedere/dienste van die besigheid. √√
- Skep harmonie en hoë werkverrigting in die werkplek. √√
- Bou 'n gesonde verhouding in die werkplek tussen die werkgewer en die werknemer. √√
- Verbeter werknemerslojaliteit/toewyding tot die besigheidsdoelwitte. √√
- Verbeter werknemerskommunikasie op alle vlakke van die besigheid. √√
- Ontwikkel 'n positiewe houding/gevoel van betrokkenheid in besluitnemingsprossese van dienste aangebied. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van gehaltesirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels.

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

**UITEENSETTING VAN PUNTE**

<b>VRAAG 3</b>	<b>PUNTE</b>
<b>3.1</b>	<b>4</b>
<b>3.2</b>	<b>4</b>
<b>3.3.1</b>	<b>2</b>
<b>3.3.2</b>	<b>6</b>
<b>3.4</b>	<b>4</b>
<b>3.5</b>	<b>4</b>
<b>3.6</b>	<b>6</b>
<b>3.7</b>	<b>6</b>
<b>3.8</b>	<b>4</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>



## VRAAG 4: DIVERSE ONDERWERPE BESIGHEIDSOMGEWINGS

### 4.1 Betekenis van leerlingskappe

- Ooreenkoms tussen 'n leerder/student en 'n werkgewer/'n opleidings verskaffer ✓ om die werkplek as 'n aktiewe leeromgewing te gebruik. ✓
- Teoretiese/Praktiese opleidingsgeleenthede ✓ wat tot 'n erkende beroeps-kwalifikasie kan lei. ✓
- Gestruktureerde leerprogramme ✓ wat gedurende werksure voltooi word vir 'n gespesifiseerde tydperk. ✓
- Kan indiensneming vir 'n bepaalde periode ✓ nadat leerlingskap voltooi is, insluit. ✓
- Sluit 'n opleidingskursus met leermateriaal in ✓ sowel as praktiese werks-ondervinding. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van leerlingskappe.

**Maks. (2)**

### 4.2 Uitdagings en besigheidsomgewings vanuit die scenario

UITDAGINGS (4.2.1)	BESIGHEIDSOMGEWINGS (4.2.2)
1. Die verskaffers van HK lewer nie altyd materiaal betyds af nie. ✓	Mark ✓
2. Die onlangse styging in die brandstofprys raak hul verkope. ✓	Makro ✓
3. Die bestuur van HK het nie die nodige vaardighede om die besigheid suksesvol te bestuur nie. ✓	Mikro ✓
Maks. (3)	Maks. (3)

- LET WEL:**
1. Sien slegs die eerste DRIE (3) na.
  2. Indien die besigheidsomgewing nie aan die uitdaging gekoppel is nie, sien slegs die uitdaging na.
  3. Ken punte toe vir die besigheidsomgewing al is die uitdaging nie volledig aangehaal nie.
  4. Aanvaar stappe in enige volgorde.

**Maks. (6)**

### 4.3 Proses van strategiese bestuur

#### OPSIE 1

- Daar moet 'n duidelike visie/missiestelling/meetbare/realistiese doelwit ✓ in plek wees. ✓
- Identifiseer geleenthede/swakhede/sterk punte/bedreigings ✓ deur 'n omgewings/ situasie-analise te doen. ✓
- Instrumente beskikbaar vir omgewingsanalise ✓ kan 'n SSGB-analise/ Porter se Vyf Kragte-model/PESTWO- analise/nywerheidsanalise-instrument insluit. ✓
- Formuleer alternatiewe strategieë ✓ om op die uitdagings te reageer. ✓
- Ontwikkel (n) aksieplan(ne) ✓ wat die take wat uitgevoer moet word/ spertye wat nagekom moet word/bronne wat bekom moet word, moet insluit. ✓
- Implementeer gekose strategieë ✓ deur dit aan alle belanghebbendes deur te gee/besigheidsbronne te organiseer/personeel te motiveer. ✓
- Deurlopende evaluering/monitering/meet van strategieë ✓ om regstellende aksie te onderneem. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die proses van strategiese bestuur.

#### OF

#### OPSIE 2

- Hersien/Analiseer/Hertoets ✓ hulle visie-/missie stelling. ✓
- Voer 'n omgewingsanalise ✓ uit deur modelle soos SSGB/PESTWO/Porter se Vyf Kragte te gebruik. ✓
- Formuleer 'n strategie ✓, soos 'n defensiewe/afleggingstrategie. ✓
- Implementeer 'n strategie, ✓ gebruik 'n templaar soos 'n aksieplan. ✓
- Beheer/Evalueer/Monitor die geïmplementeerde strategie ✓ om gapings/afwykings in die implementering te identifiseer. ✓
- Neem regstellende stappe ✓ om te verseker dat doelwitte/doelstellings bereik word. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die proses van strategiese bestuur.

**Maks. (6)**

#### 4.4 Impak van die Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes op besighede

##### Positiewe/Voordele

- Bevorder veiligheid ✓ in die werkplek. ✓
- Werknemers dra nie by ✓ tot hierdie fonds nie. ✓
- Eisprosesse ✓ is relatief maklik. ✓
- Skakel tyd en koste uit ✓ wat op uitgerekte siviele hofgedinge spandeer sou word. ✓
- Vergoeding aan 'n werknemer/die familie, ✓ is vrygestel van inkomste-belasting. ✓
- Werkgewers word beskerm teen finansiële verpligtinge indien 'n ongeluk in die werksplek sou plaasvind ✓ op voorwaarde dat die werkgever nie nalatig was nie. ✓
- Maak besighede meer maatskaplik verantwoordelik ✓ aangesien hul nie net lukraak werkers in gevaarlike werksomstandighede kan aanstel nie. ✓
- Werkers word met waardigheid en respek behandel, ✓ omdat besighede hulle as waardevolle bates beskou en nie slegs as werkers nie. ✓
- Dek alle werknemers in die werksplek, ✓ indien albei partye die nodige veiligheidsregulasies in die Wet nakom. ✓
- Skep 'n raamwerk ✓ vir aanvaarbare indiensnemingspraktyke en veiligheidsregulasies. ✓
- Voorsien administratiewe riglyne/meganismes ✓ vir hantering/prosessering van eise. ✓
- Werknemers word finansiële vergoed vir enige besering/ongeskiktheid/gestremdheid ✓ wat sou voortspruit uit die uitvoer van hul pligte in hul werksplek. ✓
- In die geval van dood van 'n werknemer as gevolg van 'n werkverwante ongeluk/siekte, ✓ sal sy/haar afhanklike(s) finansiële steun ontvang. ✓
- Die werknemers ontvang mediese bystand ✓ op voorwaarde dat daar nie ander mediese bystand-opsie is nie. ✓/Kan nie mediese bystand eis van dié fonds ✓ en mediese fonds nie. ✓
- Mediese uitgawes/Ander tipes vergoeding word aan werknemers en/of hul gesinne betaal ✓ afhangende van die tipe/erns van die beserings. ✓
- Werkgewers moet 'n maandelikse bedrag aan die Vergoedingsfonds betaal ✓ afhangende van die aantal werknemers/die vlak van risiko waaraan hulle blootgestel is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van die Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes op besighede.

**EN/OF**

**Negatiewe/Nadele**

- Eis prosesse/prosedures ✓ kan tydwend vir besighede wees. ✓
- Militêre werkers ✓ is nie gedek nie. ✓
- Werkers wat tydelik/permanent in die buiteland werk ✓ is nie gedek nie. ✓
- Werkgewer kan verplig word om swaar boetes te betaal ✓ indien hulle skuldig bevind word aan nalatigheid/veiligheidsmaatreëls wat nie toegepas is nie. ✓
- Implementeringsprosesse/prosedures wat deur die Wet vereis word ✓ kan duur wees. ✓
- Prosesse/Prosedures vereis deur die Wet kan duur wees ✓ aangesien papierwerk 'n ekstra administratiewe las op besighede plaas. ✓
- Werkgewer moet al hulle werkers registreer/moet jaarlikse bydraes aan WVBS maak ✓ wat tot kontantvloei-probleme kan lei. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die negatiewe impak/nadele van die Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en – siektes op besighede verband hou.

**Maks. (6)****BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE****4.5 Bronne van eksterne werwing**

- Werwingsagentskappe ✓
- Advertensieborde ✓
- Gedrukte media soos koerante/pamflette/tydskrifte/plakkate/regerings gazette ✓
- Elektroniese media soos radio/internet/TV ✓
- Sosiale media/Sosiale netwerke/Besigheidwebwerwe ✓
- 'Walk-ins' ✓
- Roofwerwing ✓
- Professionele verenigings ✓
- Netwerke ✓
- Opvoedkundige/Opleidingsinstansies ✓
- 'Word-of-mouth' ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met bronne van eksterne werwing verband hou.

**LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na.****(4 x 1) (4)**

#### 4.6 Keuringsprosedure as 'n menslikehulpbron-aktiwiteit

##### OPSIE 1

- Bepaal regverdigde assesseringskriteria waarop keuring gebaseer sal word. √√
- Aansoekers moet die aansoekvorms/curriculum vitae en gesertifiseerde persoonlike dokumente/ID's/bewys van kwalifikasies in handig, ens. √√
- Gebruik die assesserings-/keuringskriteria om ontvangde dokumente/CV's, uit te sorteer. √√
- Keur/Bepaal watter aansoekers aan die minimum posvereistes voldoen en skei hulle van die res van die aansoekers. √√
- Voorlopige onderhoude word gevoer indien baie geskikte aansoekers ontvang was. √√
- Gaan verwysings na om die inhoud van CV's te verifieer soos maak kontak met vorige werkgewers om werkservaring na te gaan. √√
- Stel 'n kortlys saam van moontlike geïdentifiseerde kandidate. √√
- Gekortlyste kandidate kan onderwerp word aan verskeie soort keuringstoetse soos vaardigheidstoetse, ens. √√
- Nooi die gekortlyste aansoekers/kandidate vir 'n onderhoud. √√
- 'n Geskrewe aanbod word aan die gekose kandidaat gemaak. √√
- Lig onsuksesvolle kandidate in oor die uitslag van die aansoek. √√/ Sommige advertensies dui die spertyd aan vir aankondiging van slegs suksesvolle kandidate. √√
- Enige ander relevante antwoord wat met die keuringsprosedure as 'n menslikehulpbron-aktiwiteit verband hou.

OF

##### OPSIE 2

- Ontvang dokumentasie soos aansoekvorms en sorteer dit volgens die kriteria van die pos. √√
- Evalueer CV's en stel 'n kortlys op/keur die aansoekers. √√
- Gaan inligting op CV's na en maak kontak met verwysings. √√
- Hou voorlopige siftingsonderhoude om aansoekers te identifiseer wat nie vir die pos geskik is nie, al voldoen hulle aan al die vereistes. √√
- Assesseer/Toets kandidate wat vir senior posisies aansoek gedoen het om te verseker dat die beste kandidaat gekies word. √√
- Voer onderhoude met gekortlyste kandidate. √√
- Bied 'n geskrewe aanbod aan die gekose kandidaat. √√
- Enige ander relevante antwoord wat met die keuringsprosedure as 'n menslikehulpbron-aktiwiteit verband hou.

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

**Maks. (6)**

#### 4.7 Gehalteeaanwysers van die aankoopfunksie

##### 4.7.1 Besigheidsfunksie vanuit die scenario

Aankoopfunksie ✓✓

(2)

##### 4.7.2 Ander gehalteeaanwysers van die aankoopfunksie

- Besighede moet grondstowwe/produkte in groot hoeveelhede ✓ teen laer pryse aankoop. ✓
- Kies betroubare verskaffers wat die beste gehalte grondstowwe/kapitaalgoedere ✓ teen bekostigbare pryse verskaf. ✓
- Doeltreffende koördinerings tussen aankope- en produksiedepartemente ✓ sodat die aankooppersoneel die vereistes van die produksieproses verstaan. ✓
- Verlangde hoeveelhede ✓ word op die regte tyd en plek afgelewer. ✓
- Implementeer/Hou voorraadbeheerstelsels in stand ✓ om die veiligheid van die voorraad te verseker. ✓
- Handhaaf optimale voorraadvlakke ✓ om te voorkom dat daar te veel/verouderde voorraad is. ✓
- Moniteer en rapporteer oor minimum voorraadvlakke ✓ om voorraadtekorte te vermy. ✓
- Doeltreffende gebruik van bergingsgeriewe ✓ en handhawing van produkgehalte terwyl voorraad opgeberg word. ✓
- Betrek verskaffers ✓ by strategiese beplanning/produkontwerp/materiaalkeuses/ gehaltebeheerprosesse. ✓
- Verseker dat daar geen onderbreking in produksie ✓ as gevolg van voorraadtekorte is nie. ✓
- Bewerkstellig verhoudings met verskaffers ✓ sodat hulle in lyn kan wees oor die besigheid se visie/missie/waardes. ✓
- Deeglike begrip ✓ van die bestuur van die verskaffingsketting. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met ander gehalteeaanwysers van die aankoopfunksie verband hou.

**LET WEL: Geen punte moet toegeken word vir antwoorde wat in VRAAG 4.7.1 aangehaal was.**

**Maks. (4)**

#### 4.8 Impak van totale gehaltebestuur/TGB indien besighede dit swak geïmplementeer

- Stel onrealistiese spertye wat nie bereik kan word nie. √√
- Werknemers is nie voldoende opgelei nie wat tot lae gehalte produkte lei. √√
- Afname in produktiwiteit, as gevolg van onderbrekings. √√
- Besighede kan nie die nodige veranderinge aan produkte/dienste maak om sodoende die behoeftes van die klante te bevredig nie. √√
- Die besigheid se reputasie/beeld kan skade lei as gevolg van swak kwaliteit/foutiewe produkte. √√
- Klante sal baie alternatiewe hê om van te kies en die impak kan vernietigend vir die besigheid wees. √√
- Beleggers kan hul beleggings onttrek, indien daar 'n afname in winste is. √√
- Afname in verkope, omdat meer produkte deur ontevrede klante teruggestuur word. √√
- Hoë personeelomset as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling. √√
- Ongedokumenteerde/Ongekontroleerde gehaltebeheerprosesse/-stelsels kan lei tot foute/afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaarde. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die impak van TGB indien besighede dit swak implementeer.

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

#### UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 4	PUNTE
4.1	2
4.2.1	3
4.2.2	3
4.3	6
4.4	6
4.5	4
4.6	6
4.7.1	2
4.7.2	4
4.8	4
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

**TOTAAL AFDELING B: 80**

## AFDELING C

Sien slegs die EERSTE vraag na.

### VRAAG 5: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

#### 5.1 Inleiding

- Die WVB is ingestel om die ekonomiese ongelykhede van die verlede reg te stel. ✓
- Die verbruikersregte soos uiteengesit in die WVB bied ook beskerming aan besighede aangesien hulle ook verbruikers is. ✓
- Die bepalinge in die WVB verseker dat besighede verbruikersregte respekteer deur aan die WVB te voldoen. ✓
- Boetes/Gevolge vir nie-nakoming moedig besighede aan om aan hierdie Wet te voldoen. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die doel van die WVB/verbruikersregte soos in die WVB gestipuleer/impak van die WVB/strafmaatreëls vir nienakoming aan die WVB. (Enige 2 x 1) (2)

#### 5.2 Doel van die Wet op Verbruikersbeskerming

- Bevorder verantwoordelike verbruikersgedrag. ✓✓
- Stel nasionale standaarde vas vir die beskerming van verbruikers. ✓✓
- Die Wet stig 'n Nasionale Verbruikerskommissie (NVK). ✓✓
- Stel nasionale standaarde vas om verbruikers te beskerm. ✓✓
- Bevorder en beskerm die ekonomiese belange van verbruikers deur toegang tot inligting te verskaf. ✓✓
- Bevorder regverdige/toeganklike en volhoubare plekke vir mense om hulle produkte te verkoop. ✓✓
- Bevorder konsekwente wette met betrekking tot verbruikertransaksies en ooreenkomste. ✓✓
- Bevorder die regte en volle deelname van histories benadeelde individue as verbruikers. ✓✓
- Bevorder verbruikersveiligheid deur hulle te beskerm teen gevaarlike produkte/dienste. ✓✓
- Gee riglyne vir beter verbruikersinligting om onregverdige sakepraktyke te verbied. ✓✓
- Verseker dat verbruikers toegang het tot inligting wat hulle nodig het om ingeligte besluite te neem. ✓✓
- Verseker dat verbruikers nie mislei/bedrieg word deur verskaffers van goedere/dienste nie. ✓✓
- Bemagtig verbruikers om regstappe te doen, as hulle regte geskend word. ✓✓
- Versterk 'n kultuur van verbruikerregte en -verantwoordelikhede. ✓✓
- Beskerm verbruikers teen kontrakte wat onregverdige bepalinge bevat wat die verantwoordelikhede van verskaffers beperk. ✓✓
- Beskerm verbruikers teen gewetenlose besighede soos swendel-/wegloper franchisors. ✓✓
- Stel verbruikers en besighede in staat om dispute regverdig op te los. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van die Wet op Verbruikersbeskerming.

**Maks.** (12)



### 5.3 Verbruikersregte soos in die WVB gestipuleer

#### 5.3.1 Reg om te kies

- Verbruikers het die reg om:
  - o verskaffers en/of goedere ✓ te kies. ✓
  - o rond te soek ✓ vir die beste pryse. ✓
  - o goedere terug te bring ✓ wat onveilig is/gebreke het, vir 'n volle terugbetaling. ✓
  - o goedere af te keur ✓ wat nie dieselfde as die geadverteerde monster is nie. ✓
  - o vastetermynoooreenkomste ✓ te kanselleer/hernu. ✓
  - o geskrewe kwotasies/kosteberamings ✓ aan te vra. ✓
  - o Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die reg om te kies soos in die WVB gestipuleer.

Sub-maks. (6)

#### 5.3.2 Reg tot inligting rakende produkte en ooreenkomste/Reg op openbaarmaking en inligting

- Kontrakte en ooreenkomste moet in eenvoudige taal ✓ en maklik wees om te verstaan. ✓
- Besighede moet pryse volledig, ✓ met alle koste ingesluit, bekend maak/ vertoon. ✓
- Besighede moet produkte ✓ en handelsbeskrywings korrek etiketteer. ✓
- Verbruikers mag die eenheids-✓ en grootmaatpryse van dieselfde produk aanvra. ✓
- Indien twee pryse vir dieselfde produk vertoon word, ✓ moet verbruikers die laagste prys betaal. ✓
- Alle inligting oor die land van oorsprong ✓/vervaldatums/ bestanddele van die produk moet openbaar gemaak word. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die reg tot inligting rakende produkte en ooreenkomste/reg op openbaarmaking en inligting soos gestipuleer in die WVB.

Sub-maks. (6)

#### 5.3.3 Reg op gelykheid in die verbruikersmark

- Besighede behoort nie toegang tot goedere en dienste ✓ beperk nie. ✓
- Besighede mag nie die gehalte van hul goedere verander ✓ as hulle dit aan verskillende verbruikers verskaf nie. ✓
- Besighede behoort nie te diskrimineer ✓ wanneer hulle produkte en dienste in verskillende gebiede/plekke bemark nie. ✓
- Besighede mag nie verskillende pryse ✓ vir dieselfde goedere/dienste vra nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die reg op gelykheid in die verbruikersmark soos gestipuleer in die WVB.

Sub-maks. (6)

**Maks. (14)**

#### 5.4 Impak van WVB op besighede

##### Positiewe/Voordele

- Besighede kan beskerm word ✓ van oneerlike mededingers. ✓
- Besighede kan beskerm word ✓ as hulle as verbruikers beskou word. ✓
- Verhoed dat groter besighede ✓ kleiner besighede ondermyn. ✓
- Kan verbruikers se lojaliteit wen, ✓ as hulle aan die WVB voldoen. ✓
- Stel besighede in staat om hulle dispute regverdig op te los ✓ deur die Nasionale Verbruikerskommissie/Verbruikershof/Nywerheidsombudsmanne. ✓
- Besighede kan 'n goeie beeld verkry ✓ as hulle verseker dat verbruikersregte nie geskend word nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van die WVB op besighede.

##### EN/OF

##### Negatiewes/Nadele

- Vertroulike sake-inligting ✓ kan beskikbaar raak vir mededingers. ✓
- Boetes vir nie-nakoming ✓ kan dalk baie hoog wees. ✓
- Besighede kan voel dat hulle onnodig belas word ✓ deur wetlike prosesse. ✓
- Hulle moet meer inligting openbaar ✓ oor hul produkte en prosesse/dienste.
- Prosesse en prosedures wat deur WVB vereis word, ✓ kan duur en tydrowend wees. ✓
- Verbruikers kan 'n besigheid uitbuit ✓ en goedere teruggee wanneer dit nie nodig is om dit te doen nie. ✓
- Personeel moet opgelei word/Regskenners moet gekonsulteer word, ✓ wat lei tot hoër koste. ✓
- Baie besighheidsdokumente moet vereenvoudig/hersien word teen ekstra koste, ✓ omdat verbruikers die reg het om kontrakte in eenvoudige/verstaanbare taal te ontvang. ✓
- Administrasiekoste verhoog, ✓ omdat wetlike kontrakte in eenvoudige taal/op die vlak van die verbruiker bewoord moet word. ✓
- Besighede benodig versekering ✓ teen verbruikerseise. ✓/Voorskrifte in die Wet verhoog die risiko ✓ vir onvoorsiene eise en regsgedinge. ✓
- Besighede moet foutiewe items vervang/herstel/uitbetaal word, ✓ indien die fout binne ses maande na aankope voorkom. ✓
- Bestuur van die verskaffingsketting vir voorraadvlakke sal moet aanpas, ✓ omdat foutiewe goedere binne ses maande vervang moet word op versoek van die klant. ✓
- Inligtingstegnologiesels moet verbeter word, ✓ omdat die kleinhandelaar meer gedetailleerde rekords moet hou van interaksie met verbruikers/moet in staat wees om aan die Nasionale Verbruikerskommissie verslag te lewer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van die WVB op besighede.

**Maks.** (14)

**5.5 Strafmaatreëls vir nienakoming van die WVB**

- 'n Kontrak kan nietig verklaar word of 'n boete of termyn van direkte gevangenisstraf kan opgelê word. √√
- Besighede kan boetes of gevangenisstraf opgelê word vir 'n tydperk van hoogstens 10 jaar. √√
- Staatsagentskappe kan oudits doen, boetes instel of selfs jou besigheid heeltemal ontbind. √√
- Besighede sal gedwing word om verbruikers te vergoed in ooreenstemming met die mate waarin hul regte geskend is. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die strafmaatreëls wat besighede in die gesig staar vir nie-nakoming van die WVB.

**Maks. (6)****5.6 Gevolgtrekking**

- Verbruikers het die instelling van die Wet op Verbruikersbeskerming verwelkom aangesien dit bewustheid en beskerming van verbruikersregte geskep het. √√
- Die verbruikersregte in die WVB is van toepassing op kontant- en krediettransaksies. √√
- Die WVB beskerm verbruikers teen oneerlike besighede en teen kontrakte wat onbillike terme insluit. √√
- Besigheid moet daarna streef om aan die WVB te voldoen om boetes en negatiewe publisiteit te voorkom. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die doel van die WVB/verbruikersregte soos in die WVB gestipuleer/impak van die WVB/strafmaatreëls vir nienakoming van die WVB.

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

**VRAAG 5: UITEENSETTING VAN PUNTE**

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	<b>Maks. 32</b>
Doel van die Wet op Verbruikersbeskerming	12	
Verbruikersregte soos in die WVB gestipuleer: o Reg om te kies o Reg tot inligting rakende produkte en ooreenkomste/Reg op openbaarmaking en inligting o Reg op gelykheid in die verbruikersmark	14	
Impak van WVB op besighede	14	
Strafmaatreëls vir nienakoming van die WVB	6	
Gevolgtrekking	2	
<b>INSIG</b>		
Uitleg	2	<b>8</b>
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
<b>TOTALE PUNTE</b>		<b>40</b>

\*SASO – Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

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

- Die produksiebestuurder moet stelsels in plek stel om te verseker dat gehalte produkte geproduseer word. ✓
- Gehaltebestuur moet nie net 'n inspeksieproses wees nie, maar deel word van die kultuur van die besigheid. ✓
- Gehalteprestasie verseker dat die aktiwiteite van alle besigheidsfunksies behoorlik bestuur moet word om te verseker dat alle departemente aan dieselfde gehaltestandaarde voldoen. ✓
- Deurlopende vaardigheidsontwikkeling gee werknemers toegang tot die nodige vaardighede wat nodig is om hul teikens te bereik. ✓
- Monitoring en evaluering van gehalteprosesse sal verseker dat regstellende stappe geneem word wanneer nodig. ✓
- Die effektiewe implementering van TGB kan besighede 'n mededingende voordeel bo ander besighede gee. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die gehalteaanswyers van die produksiefunksie/gehaltebestuur en gehalteprestasie/impak van deurlopende vaardigheidsontwikkeling/monitoring en evaluering van gehalteprosesse/maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.

(Enige 2 x 1) (2)

6.2 **Gehalteeaanwysers van die produksiefunksie**

- Voorsien hoë gehalte dienste/produkte volgens spesifikasies. √√
- Die produksie-/bedryfsprosesse van 'n besigheid behoort korrek gedoen te word deur behoorlike produksiebeplanning en beheer. √√
- Produkte en dienste behoort teen die laagste moontlike koste geproduseer te word om maksimum winste te kry. √√
- Besighede behoort die rol en verantwoordelikhede van die produksiewerksmag duidelik aan hulle kommunikeer. √√
- Produkte moet aan klante se vereistes van veiligheid, betroubaarheid en duursaamheid voldoen. √√
- Besighede moet goeie na-verkoopdienste en waarborge lewer. √√
- Bemagtig werkers om trots op hul vakmanskap te wees. √√
- Kry akkreditasie van die SABS/ISO 9001 om te verseker dat gehalteprodukte geproduseer word. √√
- Spesifiseer die produk/diens se standaard en neem kennis van die faktore wat verbruikers gebruik om gehalte te beoordeel. √√
- Monitor prosesse en vind die kernoorsake van produksieprobleme. √√
- Implementeer gehaltebeheerstelsels om te verseker dat gehalte produkte gereeld geproduseer word. √√
- Benut masjinerie en toerusting optimaal. √√
- Die produksiekoste akkuraat te bereken. √√
- Kies die mees gespaste produksiemetode bv. massa/lot fabrikasie/ stukwerk. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die gehalteeaanwysers van die produksiefunksie.

**Maks. (12)**

6.3 **Verskille tussen gehaltebestuur en gehalteprestasie**

<b>GEHALTEBESTUUR</b>	<b>GEHALTEPRESTASIE</b>
- Tegnieke/instrumente √ wat gebruik word om die ontwerp/gehalte van produkte te verbeter. √	- Totale prestasie van elke afdeling word gemeet √ teen gespesifiseerde standaard.√
- Kan gebruik word vir verantwoord-baarheid √ binne elke besigheidsfunksie. √	- Kan bereik word, as alle departemente saamwerk √ na dieselfde gehaltestandaard. √
- Is daarop gemik om te verseker dat die gehalte van goedere/dienste√ konsekwent is√/Fokus op die maniere √ om eenvormigheid/ konsekwentheid te verkry. √	- Kwaliteit word gemeet √ deur fisiese produkte/statistiese uitsette van prosesse/vraelyste van gebruikers en/of kopers van goedere/dienste. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehaltebestuur.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalteprestasie.
Sub-maks. (4)	Sub-maks (4)

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

**Maks. (8)**

## 6.4 Impak van deurlopende vaardigheidsontwikkeling en monitering en evaluering van gehalteprosesse as TGB-elemente op groot besighede

### 6.4.1 Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderrig en opleiding Positiewe/Voordele

- Groot besighede het 'n menslikehulpbron-afdeling ✓ wat aan vaardigheids-opleiding en -ontwikkeling toegewy word. ✓
- Menslikehulpbron-deskundiges verseker dat opleidingsprogramme ✓ op verhoogde klante tevredenheid gemik is. ✓
- Vermoë om gespesialiseerde/vaardige werknemers ✓ te bekostig. ✓
- Groot besighede doen vaardigheidsoudits om die vaardighede-/onderrigvlakke van personeel te bepaal ✓ wat die gehalte van produkte positief kan beïnvloed. ✓
- Is in staat om gekwalifiseerde opleiers te huur ✓ om werknemers op 'n gereelde basis op te lei. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling as 'n TGB-element op groot besighede.

### EN/OF

### Negatiewes/Nadele

- Swak kommunikasiestelsel in groot besighede ✓ kan verhinder dat doeltreffende opleiding plaasvind. ✓
- Opgeleide werknemers kan moontlik die onderneming verlaat vir beter poste ✓ nadat hulle meer vaardighede verkry het. ✓
- Werknemers raak gedemotiveerd ✓ as hulle nie vir erkenning vir opleiding ontvang nie. ✓
- Werknemers wat spesialiseer in eng gedefinieerde poste ✓ kan gefrustreerd/ gedemotiveerd raak. ✓
- Werknemers is dalk nie bewus van die vaardigheidsvlak wat hulle moet hê ✓ om hul teikens te bereik nie. ✓
- Dit kan moeilik wees om die doeltreffendheid van die opleiding ✓ te monitor/evalueer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling as 'n TGB-element op groot besighede.

Sub-maks. (8)

#### 6.4.2 Monitering en evaluering van gehalteprosesse

##### Positiewe/Voordele

- Voorkom produkdefekte/-foute ✓ en verminder vermorsing/klagtes van klante. ✓
- Goeie gehaltebeheer-kontroles/-prosedures verminder ✓ die vervanging/breek van toerusting/masjinerie op 'n gereelde basis. ✓
- Kan beter toegerus wees ✓ om dinge die eerste keer reg te kry/doen. ✓
- Verbeter prestasie ✓ en handhaaf hoë gehaltestandaarde. ✓
- Verbeter huidige en toekomstige bestuur ✓ van gehalte-uitsette/-uitkomste/-impak. ✓
- Gee 'n duidelike aanduiding van gehalte-aspekte ✓ wat tot die bereiking van doelwitte/teikens bydra. ✓
- Bepaal die aanpassings ✓ wat die doeltreffende gebruik van bronne kan verbeter. ✓
- Help bestuur om inligting te kry wat nodig is ✓ om ingeligte besluite rakende prosesse te maak. ✓
- Produksiekoste word verminder ✓ as afwykings van gestelde standaarde reggestel kan word. ✓
- Strategieë word hersien ✓ om die gehalte van produkte en dienste/besigheid se beeld te verbeter. ✓
- Maak voorsiening vir gehaltebeheerkontrole en -prosedures ✓ by sleutelpunte in die produksieproses. ✓
- Sleutelprestasie-aanwysers word met oorleg gekies ✓ om die uitkoms te monitor en evalueer. ✓
- Norme/Standaarde word gebruik om beste praktyk te bepaal ✓ en sodoende die besigheid se mededingende posisie in die mark vas te stel. ✓
- Gehaltesirkels vergader gereeld ✓ om die vordering in terme van gehalte te bepaal. ✓
- Deurlopende navorsing word gedoen op die nuutste ontwikkelings ✓ om te verseker dat TGB-beplanning op datum is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van monitering en evaluering van gehalteprosesse as 'n TGB-element op groot besighede.

##### EN/OF

##### Negatiewe/Nadele

- Groot besighede word dikwels verdeel en die departemente werk in silo's, ✓ wat dit moeilik maak om almal te kry om te kommunikeer. ✓
- Dit neem dikwels langer om probleme op te spoor ✓ of te reageer op swakhede. ✓
- Dit is nie lewensvatbaar om gehalte ✓ van al die produkte na te gaan nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van monitering en evaluering van gehalteprosesse as 'n TGB-element op groot besighede.

Submaks. (8)

**Maks.** (16)

#### 6.4 Maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder

- Stel gehaltesirkels in plek om maniere te bespreek om die gehalte van werk/vakmanskap te verbeter. √√
- Skeduleer aktiwiteite om duplisering van take/aktiwiteite uit te skakel. √√
- Verdeel verantwoordelikheid vir gehalte-uitsette tussen bestuur en werknemers. √√
- Lei werknemers op alle vlakke op sodat almal hulle rolle in gehaltebestuur verstaan. √√
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemagtig om nuwe maniere vir gehalte-verbetering te vind. √√
- Werk baie nou saam met verskaffers om die gehalte van grondstowwe/insette te verbeter. √√
- Verbeter kommunikasie rondom gehalte uitdagings/afwykings, sodat elkeen uit ondervinding kan leer. √√
- Verminder belegging op duur, maar ondoeltreffende inspeksieprosedures in die produksieproses. √√
- Implementeer pro-aktiewe onderhoudsprogramme vir toerusting/masjinerie om onderbrekings te verminder/uit te skakel. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder.

**Maks.** (10)

#### 6.5 Gevolgtrekking

- Die produksiefunksie moet goedere en dienste produseer volgens vasgestelde standaarde en spesifikasies. √√
- Gehaltebestuur en gehalteprestasie is belangrik vir 'n besigheid om volhoubaar te wees. √√
- Deurlopende vaardigheidsontwikkeling en monitering en evaluering van gehalteprosesse stel besighede in staat om gehalte produkte te produseer wat aan die kliënt se behoeftes sal voldoen. √√
- Die vermindering in die koste van kwaliteit laat besighede toe om pryse van produkte te verlaag wat sal lei tot 'n toename in winsgewendheid/markaandeel. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die gehalteaanwysers van die produksiefunksie/gehaltebestuur en gehalteprestasie/impak van deurlopende vaardigheidsontwikkeling/monitering en evaluering van gehalteprosesse/maniere waarop TQM die koste van gehalte kan verminder.

(Enige 1 x 2) (2)

**[40]**



**VRAAG 6: UITEENSETTING VAN PUNTE**

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	2	<b>Maks. 32</b>
Gehalteaansysers van die produksiefunksie.	12	
Verskille tussen gehaltebestuur en gehalteprestasie	8	
Impak van TGB-elemente op groot besighede: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding</li> <li>o Monitoring en evaluering van gehalteprosesse</li> </ul>	16	
Maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verminder	10	
Gevolgtrekking	2	
<b>INSIG</b>		
Uitleg	2	<b>8</b>
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
<b>TOTALE PUNTE</b>		<b>40</b>

\*SASO – Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

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

**TOTAAL AFDELING C: 40**

**GROOTTOTAAL: 150**