GAUTENG PROVINCE
EDUCATION
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

VOORBEREIDENDE EKSAMEN

2024

NASIENRIGLYNE

BESIGHEIDSTUDIES (VRAESTEL 1) (10721)

31 bladsye

NOTAS AAN NASIENERS

INLEIDING

Die notas aan nasieners word verskaf vir gehalteversekeringsdoeleindes om:

(a) Regverdigheid, konsekwentheid en betroubaarheid in die standaard van nasien te verseker
(b) Die moderering van kandidate se skrifte op verskillende vlakke te fasiliteer
(c) Die nasienproses met inagneming van die breë spektrum van nasieners regoor die distrikte te vereenvoudig
(d) Toepaslike maatreëls in die onderrig, leer en assessering van die vak by skole/instellings vir leer te implementeer

1. Vir nasien- en modereringsdoeleindes word die volgende kleure aanbeveel:

Nasiener:	Rooi
DH:	Groen
Distrikmoderator:	Orange
Provinsiale moderator:	Pienk

2. Kandidate se antwoorde AFDELINGS B en C moet in volsinne vir wees. Dit sou egter afhang van die aard van die vraag.

3. ’n Omvattende nasienriglyn is verskaf, maar dit is geensins volledig nie. Behoorlike oorweging moet geskenk word aan ’n antwoord wat korrek is, maar:

   - ’n Ander uitdrukkingswyse het as wat in die nasienriglyne gebruik word
   - Kom uit ’n ander geloofwaardige bron
   - Oorspronklik is
   - Ander benadering gebruik

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

4. Neem kennis van ander relevante antwoorde wat deur kandidate verskaf word en ken punte 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 ‘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 ‘maksimum’ in die uiteensetting van die punte) is om konsekwentheid en akkuraatheid in die nasien van skrifte sowel as vir berekenings- en modereringsdoeleindes te verseker.

7. Subtotale van vrae moet in die regterkantse kantlyn geskryf word. Omkring die subtotale soos aangedui deur die toekenning van punte. Dit moet deur ‘maksimum’ in die nasienriglyne gelei word. 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 antwoord relevant wees en verband hou met die vraag.

9. Korrekte nommering van antwoorde op vrae of subvrae word in AFDELINGS A en B aanbeveel. As die nommering egter verkeerd is, volg die volgorde van die kandidaat se antwoorde. Kandidate sal gepenaliseer word indien laasgenoemde nie duidelik is nie.

10. Geen bykomende krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met ’n ‘H’.

11. Die onderskeid tussen ‘evalueer’ en ‘krities evalueer’ kan soos volg verduidelik word:

    11.1 Wanneer ‘evalueer’ gebruik word, word daar van kandidate verwag om op ’n positiewe/negatiewe wyse te reageer óf om ’n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem, bv. Positief: *‘COIDA elimineer tyd en koste wat spandeer word ✓ aan lang siviele hofverrigtinge.’*✓

    11.2 Wanneer ‘krities geëvalueer’ gebruik word, word daar van kandidate verwag om op ’n positiewe/negatiewe wyse te reageer óf ’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 bestee ✓ aan lang siviele hofverrigtinge, ✓ want die werkgewer sal nie aanspreeklik wees vir vergoeding aan die werknemer vir beserings wat gedurende werksure opgedoen is nie, solank bewys kan word dat die besigheid nie nalatig was nie.’* ✓

    LET WEL: 1. Bogenoemde kan ook van toepassing op ‘analiseer’ wees.
    2. Let op die plasing van die regmerkie (✓) in die toekenning van punte.

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

    Kognitiewe werkwoorde, soos:

    12.1 Gee raad, noem, stel, bespreek in breë trekke, motiveer, aanbeveel, stel voor, (lys nie volledig nie) vereis gewoonlik nie veel diepte in kandidate se antwoorde nie. Die puntetoekenning vir elke stelling/antwoord sal dus aan die einde verskyn.

    12.2 Definieer, beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, onderskei, differensieer vergelyk, tabuleer, ontleed, evalueer, evalueer krities (lys nie volledig nie) vereis meer diepgaande begrip, toepassing en beredenering. Die punte moet dus meer objektief toegeken word om te verseker dat assessering volgens gevestigde norme geskied, sodat eenvormigheid, konsekwentheid en billikheid behaal word.

13. Sien slegs die EERSTE antwoord na waar kandidate meer as een antwoord bied in AFDELINGS B en C-vrae waar slegs een antwoord vereis 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 gedeelte te trek wat nie nagesien is nie.

NOTA: 1. Dit geld slegs vir vrae waar die aantal feite gespesifiseer word.
2. Die bostaande is ook van toepassing op antwoorde in AFDELING C (waar van toepassing).

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

14.3 Indien daar van kandidate verwag word om hul eie voorbeelde/sienings te verskaf, bespreek die moontlike alternatiewe antwoorde en konsulteer met die Interne Moderator.

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 nasienriglyne)
- Verduideliking: 1 punt (twee punte sal in Afdeling C toegeken word)

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

14.4.2 As die aantal feite wat vereis word nie gespesifiseer word nie, moet die toekenning van punte gelei word deur die aard van die vraag en die maksimum punt wat in die nasienriglyne toegeken word.

14.5 **EEN punt kan toegeken word vir antwoorde wat maklik is om te herroep, wat een woord as antwoord vereis of wat direk uit 'n scenario/gevalle-studie aangehaal word. Dit geld veral vir AFDELINGS B en C (waar van toepassing).**

15. **AFDELING C**

15.1 Die uiteensetting van die puntetoekenning vir die opsteltipe is soos volg:

Inleiding	**Maksimum: 32**
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	**8**
TOTALE	**40**

15.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Uitleg/struktuur	Is daar ’n inleiding, paragrawe en ’n gevolgtrekking?	**2**
Analise en interpretasie	Is die kandidaat in staat om die vraag in opskrifte/ subopskrifte op te deel/dit korrek te interpreteer om begrip te toon van wat gevra word? Punte toegeken volgens hierdie gids: Alle opskrifte aangespreek: 1 (Een ‘A’) Interpretasie (16 tot 32 punte): 1 (Een ‘A’)	**2**
Sintese	Is daar relevante besluite/feite/antwoorde gemaak wat op die vrae gebaseer is? Opsie 1: **Slegs relevante feite: 2 punte (Geen ‘-S’)** Waar ’n kandidaat 50% of meer (twee tot vier subvrae) van die vraag met slegs relevante feite beantwoord; verskyn geen ‘-S’ in die linkerkantlyn nie. Ken die maksimum van TWEE (2) punte vir sintese toe. Opsie 2: **’n Paar relevante feite: 1 punt (Een ‘-S’)** Waar ’n kandidaat minder as 50% (slegs een subvraag) van die vraag met slegs 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: **’n Paar relevante feite: 1 punt (Een ‘-S’)** Waar ’n kandidaat VIER subvrae beantwoord, maar een/twee/drie subvrae sonder relevante feite; verskyn een ‘-S’ in die linkerkantlyn. Ken ’n maksimum van EEN (1) punt vir sintese toe. Opsie 4: **Geen relevante feite nie: 0 punt (Twee ‘-S’)** Waar ’n kandidaat minder as 50% (slegs een subvraag) van die vrae sonder relevante feite beantwoord het; verskyn twee ‘-S’ in die linkerkantlyn. Ken ’n NUL-punt vir sintese toe.	**2**
Oorspronklikheid	Is daar bewyse van een of twee voorbeelde, nie ouer as twee (2) jaar nie wat op onlangse inligting, huidige tendense en ontwikkelings gebaseer is?	**2**
	TOTAAL VIR INSIG:	**8**
	TOTALE PUNTE VIR FEITE:	**32**
	TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32):	**40**

LET WEL: 1. Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat uit 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 toegeken word vir uitleg 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, -S en/of O’).

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

15.5 Sien alle relevante feite na totdat die SUBMAKS/MAKS-punt in ’n onderafdeling behaal is. Skryf SUBMAKS/MAKS nadat maksimum punte behaal is, maar lees verder vir oorspronklikheid “O”.

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, S – Sintese, O – Oorspronklikheid) soos in die tabel hieronder.

INHOUD	**PUNTE**
Feite	**32 (maks.)**
L	**2**
A	**2**
S	**2**
O	**2**
TOTALE	**40**

15.7 Wanneer punte vir feite toegeken word, let op die submaks 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/volgordebepaling) en dui helderheid van denke aan. (Sien PUNTE-UITEENSETTING 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 nasienriglyne.

15.10 15.10.1 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir frases, onvolledige 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 regmerke (✓) sal geskei word en langs elke feit aangedui word, bv. *“Produk-ontwikkeling is ’n groeistrategie, ✓ waar besighede poog om nuwe produkte in bestaande markte bekend te stel.”* ✓

Dit sal deur die aard en konteks van die vraag, asook die kognitiewe werkwoord wat gebruik is, gelei word.

15.11 Met ingang van November 2017 sal die maksimum van TWEE (2) punte vir feite wat as opskrifte in die nasienriglyne aangedui word, nie noodwendig op elke vraag van toepassing wees nie. Dit sal deur die aard van die vraag bepaal word.

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1 1.1.1 C ✓✓

1.1.2 B ✓✓

1.1.3 D ✓✓

1.1.4 A ✓✓

1.1.5 C ✓✓ (5 x 2) **(10)**

1.2 1.2.1 Omgewing ✓✓

1.2.2 Menslike hulpbronontwikkeling ✓✓

1.2.3 Werkloosheidsversekeringsfonds ✓✓

1.2.4 bestuur ✓✓

1.2.5 STUKWERK ✓✓ (5 x 2) **(10)**

1.3 1.3.1 G ✓✓

1.3.2 I ✓✓

1.3.3 A ✓✓

1.3.4 H ✓✓

1.3.5 C ✓✓ (5 x 2) **(10)**

TOTAAL AFDELING A: 30

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 1	PUNTE
1.1	10
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	30

AFDELING B

Sien slegs die antwoorde van die EERSTE TWEE vrae na.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

2.1 **BBSEB pilare**

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

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

2.2 **Rol van SOOO's in die ondersteuning van die Wet op Vaardigheids-ontwikkeling/WVO**

- Rapporteer aan die direkteur-generaal. ✓✓
- Bevorder en vestig leerderskappe. ✓✓
- Vorder heffings in en betaal toelaes uit soos benodig. ✓✓
- Verskaf akkreditasie vir vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerders. ✓✓
- Registreer leerderskapooreenkomste/leerprogramme. ✓✓
- Keur werkplekvaardigheidsplanne en jaarlikse opleidingsverslae goed. ✓✓
- Monitor/evalueer die werklike opleiding deur diensverskaffers. ✓✓
- Ken toelaes toe aan werkgewers/onderwys-/opleidingsverskaffers. ✓✓
- Hou toesig oor opleiding in verskillende sektore van die Suid-Afrikaanse ekonomie. ✓✓
- Ontwikkel sektorvaardigheidsplanne in ooreenstemming met die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie/vir verskeie ekonomiese sektore. ✓✓
- Stel vaardigheidsontwikkelingsplanne vir spesifieke ekonomiese sektore op. ✓✓
- Voorsien opleidingsmateriaal/programme vir vaardigheidsontwikkelings-fasiliteerders. ✓✓
- Betaal toelaes uit aan besighede wat aan die vereistes van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling voldoen. ✓✓
- Bevorder leerprogramme deur geskikte werkplekke vir praktiese werkervaring te identifiseer. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van SOOO's in die ondersteuning van die WVO. **Maks. (6)**

2.3 **Tipes verdedigingstrategieë uit stellings**

2.3.1 Aflegging ✓✓

2.3.2 Ontbondeling/Vervreemding ✓✓ (2 x 2) **(4)**

LET WEL: Moenie "Disinvestering" aanvaar nie soos in die 2023 Nationale Diagnostiese verslag oor leerderprestasie.

2.4 **Voordele van intensiewe strategieë**

- Verhoging ✓ in verkope/inkomste en winsgewendheid as gevolg van aggressiewe advertensieveldtog/meer produkte/dienste word verkoop. ✓
- Gereelde verkope aan bestaande kliënte ✓ kan toeneem. ✓
- Verkry kliëntelojaliteit ✓ deur effektiewe promosieveldtogte. ✓
- Verbeterde dienslewering ✓ kan verkope positief beïnvloed/verhoog. ✓
- Elimineer mededingers ✓ en oorheers markpryse. ✓
- Afname in pryse ✓ kan kliënte beïnvloed om meer produkte te koop. ✓
- Besighede kan meer beheer hê ✓ oor die pryse van produkte/dienste.✓
- Stel die onderneming in staat om op markte/goed nagevorsde kwaliteit produkte ✓ wat aan die behoeftes van verbruikers voldoen te fokus. ✓
- Verhoogde markaandeel ✓ verminder die besigheid se kwesbaarheid as gevolg van die optrede van mededingers. ✓
- Verhoog die beheer oor die pryse wat gehef word ✓vir produkte/dienste.✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van intensiewe strategieë. **Maks. (6)**

2.5 **Porter se Vyf Kragte-model uit die scenario**

PORTER SE VYF KRAGTE-MODEL	MOTIVERINGS
1. Krag van mededingers/mededingende wedywering ✓✓	Neo Smooth Fries verkoop vis en skyfies teen ’n laer prys om FF uit die mark te dryf. ✓
2. Krag van kopers ✓✓	Sommige van FF se kliënte koop in grootmaat om die pryse in hul guns te bepaal. ✓
Submaks. (4)	Submaks. (2)

LET WEL:
1. **Sien slegs die eerste TWEE (2) na.**
2. **Ken punte toe vir Porter se Vyf Kragte-model, selfs al is die aanhalings onvolledig.**
3. **Moenie punte vir die motivering toeken as die Porter se Vyf Kragte-model verkeerd geïdentifiseer is nie.**
4. **Aanvaar antwoorde in enige volgorde.**

Maks. (6)

2.6 **Regte van werknemers ingevolge die Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV**

- Werknemers kan by ’n vakbond ✓ van hul keuse aansluit. ✓
- Mag wettige stakings begin ✓ as ’n remedie vir griewe. ✓
- Onopgeloste werkplekgeskille word ✓ na die KVBA verwys. ✓
- Onopgeloste KVBA-geskille word✓ op appèl na die arbeidshowe verwys. ✓
- Vakbondverteenwoordigers kan versoek word om werknemers ✓ in ’n grief/dissiplinêre verhoor by te staan/te verteenwoordig. ✓
- Vakbondverteenwoordigers kan redelike tyd van die werk af neem met betaling ✓, om aandag aan vakbondpligte te gee. ✓
- ’n Werkplekforum stig waar ’n onderneming 100 of meer werknemers het ✓ om werkverwante probleme op te los. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die regte van werknemers in terme van die WAV. **Maks. (4)**

2.7 **Strafmaatreëls vir die nie-nakoming van die Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes/COIDA**

- Besighede wat nie aan WVBBS voldoen nie, kan ’n nakomingsbeval van die Arbeidshof ontvang, ✓ wat die besigheid dwing om aan die WVBBS te voldoen. ✓
- Besighede kan gedwing word om groot betalings te maak ✓ as die nodige voorsorgmaatreëls volgens die Wet nie geneem is nie. ✓
- Besighede kan gedwing word om enige herstelkoste te betaal ✓ wat deur die Vergoedingsfonds vereis word. ✓
- Die werknemer kan die besigheid hof toe neem ✓ omdat hy/sy nie by die Kommissaris van die Vergoedingsfonds geregistreer is nie. ✓
- Besighede wat nalaat om aan die WVBBS te voldoen, kan groot boetes kry omdat hulle weier om eise in te dien en kan selfs tronkstraf opgelê word, ✓ afhangend van die erns van die oortreding. ✓
- Besighed kan gedwing word om groot betalings te maak as hulle nie die nodige voorsorgmaatreëls geïmplementeer het ✓ om ongelukke/sterftes te verminder nie, en ook nie die gesondheid en veiligheid in die werksplek te bevorder nie. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die gevolge wat ondernemings in die gesig staar vir nie-nakoming van COIDA. **Maks. (4)**

2.8 **Strategiese bestuursproses**

OPSIE 1

- Besighede moet 'n duidelike visie, missiestelling/meetbare/realistiese doelwit in plek hê. ✓✓
- Identifiseer geleenthede/swakhede/sterkpunte/bedreigings deur omgewingsskandering/situasionele analise uit te voer. ✓✓
- Gereedskap wat beskikbaar word vir omgewingsskandering kan 'n SSGB-analise/Porter se Vyf Kragte-model/PESTWO-analise/industriële analise-instrumente insluit. ✓✓
- Formuleer alternatiewe strategieë om op die uitdagings te reageer. ✓✓
- Ontwikkel ('n) aksieplan/ne, insluitend die take wat gedoen moet word/ sperdatums waaraan voldoen moet word/hulpbronne wat verkry moet word. ✓✓
- Implementeer geselekteerde strategieë deur dit aan alle belanghebbendes te kommunikeer/besigheidshulpbronne te organiseer/personeel te motiveer. ✓✓
- Evalueer/monitor/meet strategieë deurlopend om regstellende stappe te doen. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die strategiese bestuursproses.

OF

OPSIE 2

- Besighede moet hul visie/missiestelling hersien/ontleed/herondersoek. ✓✓
- Doen 'n omgewingsanalise met behulp van modelle soos SSGB/PESTWO/ Porter se Vyf Kragte-model. ✓✓
- Formuleer 'n strategie, soos 'n defensiewe/afleggingstrategie. ✓✓
- Implementeer 'n strategie deur 'n templaat soos 'n aksieplan te gebruik. ✓✓
- Beheer/Evalueer/Monitor die geïmplementeerde strategie om leemtes/ afwykings in implementering te identifiseer. ✓✓
- Neem regstellende stappe om te verseker dat doelwitte bereik word. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die strategiese bestuursproses. **Maks. (6)**

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 2	PUNTE
2.1	4
2.2	6
2.3	4
2.4	6
2.5	6
2.6	4
2.7	4
2.8	6
TOTAAL	40

VRAAG 3: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

3.1 Aspekte wat in 'n dienskontrak ingesluit moet word

- Persoonlike besonderhede van die werknemer. ✓
- Besonderhede van die besigheid/werkgewer soos die naam en adres. ✓
- Postitel/Posisie. ✓
- Posbeskrywing soos pligte/verantwoordelikhede en werksomstandighede. ✓
- Posspesifikasie soos formele kwalifikasies en bereidwilligheid om te reis. ✓
- Datum van indiensneming/Aanvang van indiensneming. ✓
- Plek waar werknemer die meeste van sy/haar werktyd sal deurbring. ✓
- Werksure soos normale tyd en oortyd. ✓
- Vergoeding soos weeklikse of maandelikse betaling. ✓
- Voordele/Byvoordele/Toelaes. ✓
- Verlof soos siek/kraam/jaarlikse/aannemingsverlof. ✓
- Werknemeraftrekking (verpligte/nie-verpligte). ✓
- Duur/Tydperk van dienskontrak/Besonderhede van beëindiging/Vervaldatum van dienskontrak. ✓
- Proeftydperk. ✓
- Handtekeninge van beide die werkgewer en werknemer. ✓
- Lys van dokumente wat deel vorm van die kontrak soos aanstellingsbrief/ gedragskode/etiese kode. ✓
- Dissiplinêre beleid soos reëls/dissiplinêre prosedures vir onaanvaarbare gedrag. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met aspekte wat by 'n dienskontrak ingesluit moet word.

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

3.2 Betekenis van plasing as 'n menslike hulpbronaktiwiteit

- Geselekteerde kandidate word geplaas waar hulle optimaal sal funksioneer ✓ en waarde tot die onderneming sal toevoeg. ✓
- 'n Spesifieke taak ✓ word aan die geselekteerde kandidaat toegeken. ✓
- Die kwalifikasies/vaardighede/persoonlikheid van die gekose kandidaat word vergelyk ✓ met die vereistes van die pos. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die betekenis van plasing as 'n menslike hulpbronaktiwiteit.

LET WEL: Geen punte mag vir die plasingsprosedure toegeken word nie.

Maks. (4)

3.3 **Werwingsmetodes**

3.3.1 **Werwingsmetode uit die scenario**
Eksterne werwing ✓✓ (2)

Motivering
TM adverteer 'n vakature vir 'n produksiebestuurder in koerante. ✓ (1)

LET WEL: Moenie punte toeken vir die motivering indien eksterne werwing verkeerd geïdentifiseer is nie. Maks. (3)

3.3.2 **Voordele van die eksterne werwing**

- Nuwe kandidate bring nuwe talente/idees/ervarings/vaardighede ✓ na die besigheid. ✓
- Daar is 'n groter poel kandidate ✓ om van te kies. ✓
- Dit kan die onderneming help om regstellende aksie/WGI ✓ en BBSEB-teikens te bereik. ✓
- Minimaliseer ongelukkigheid/konflik tussen huidige werknemers ✓ wat moontlik vir die pos aansoek gedoen het. ✓
- Daar is 'n beter kans om 'n geskikte kandidaat met die nodige vaardighede/kwalifikasies/bevoegdhede te kry ✓ wat nie veel opleiding/ontwikkeling nodig het nie, wat koste verminder. ✓
- Nuwe werknemers kan waarde toevoeg tot die algehele doeltreffendheid/produktiwiteit van die besigheid. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van eksterne werwing. **Maks. (4)**

3.4 **Redes vir die beëindiging van 'n dienskontrak**

- Die werkgewer kan 'n werknemer ontslaan vir ('n) geldige rede(s), soos onbevredigende werksprestasie en wangedrag. ✓✓
- Werkgewers mag dalk nie meer werk vir oortollige werknemers hê nie/kan nie die kontrak nakom nie/daar is herstrukturering. ✓✓
- Die werkgewer kan sommige werknemers aflê weens insolvensie/kan nie die werknemers betaal nie. ✓✓
- Werknemers besluit om te vertrek en bedank vrywillig vir beter werksgeleenthede. ✓✓
- 'n Werknemer het moontlik die voorafbepaalde ouderdom vir aftrede bereik. ✓✓
- Ongeskiktheid om te werk as gevolg van siekte/beserings. ✓✓
- Deur onderlinge ooreenkoms tussen die werkgewer en werknemer. ✓✓
- Die duur van die dienskontrak verstryk/kom tot 'n einde. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die redes vir die beëindiging van die dienskontrak. **Maks. (6)**

NOTA: Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe as slegs die redes te genoem is.

3.5 **Verskil tussen *gehaltebeheer* en *gehalteversekering***

GEHALTEBEHEER	GEHALTEVERSEKERING
- Stelsel wat die gewenste gehalte verseker, word nagekom deur die finale produk te inspekteer. ✓✓	- Kontroles uitgevoer tydens en na die produksieproses. ✓✓
- Maak seker dat finale produkte aan die vereiste standaarde voldoen. ✓✓	- Maak seker dat daar in elke stadium van die proses aan die vereiste standaarde voldoen is. ✓✓
- Proses om te verseker dat produkte konsekwent volgens hoë standaarde vervaardig word. ✓✓	- Prosesse wat in plek gestel word om te verseker dat die gehalte van produkte/dienste/stelsels voldoen aan voorafbepaalde standaarde met minimale gebreke/vertragings/ tekortkominge. ✓✓
- Kontroleer grondstowwe/werknemers/ masjinerie/vakmanskap/produkte om te verseker dat hoë standaarde gehandhaaf word. ✓✓	- Verseker dat elke proses daarop gemik is om die produk 'die eerste keer reg' te kry en te voorkom dat foute gemaak word. ✓✓
- Sluit die stel van teikens/meting van prestasie en die neem van regstellende maatreëls in. ✓✓	- Die 'inbou' van kwaliteit in teenstelling met 'kontrolering van' kwaliteit. ✓✓
Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehaltebeheer.	Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalteversekering.
Submaks. (2)	Submaks. (2)

NOTA:
1. **Die antwoord hoef nie in 'n tabelformaat te wees nie.**
2. **Die verskille hoef nie te skakel nie, maar moet duidelik wees.**
3. **Ken 'n maksimum van TWEE (2) punte toe indien die verskil nie duidelik is nie/Sien slegs gehaltebeheer of gehalteversekering na.**

Maks. (4)

3.6 **Voordele van ’n goeie gehaltebestuurstelsel**

- Effektiewe kliëntediens word gelewer, ✓ wat lei tot verhoogde kliëntetevredenheid. ✓
- Tyd en hulpbronne ✓ word doeltreffend gebruik. ✓
- Produktiwiteit neem toe ✓ deur behoorlike tydsbestuur /die gebruik van hulpbronne van hoë gehalte. ✓
- Produkte/Dienste word voortdurend verbeter ✓ wat lei tot verhoogde vlakke van klanttevredenheid. ✓
- Visie/Missie/Besigheid se doelwitte ✓ kan bereik word. ✓
- Die besigheid het ’n mededingende voordeel ✓ bo sy mededingers. ✓
- Gereelde opleiding sal deurlopend plaasvind ✓ en die gehalte van werknemers se vaardighede/kennis verbeter. ✓
- Werkgewers en werknemers sal ’n gesonde werksverhouding hê ✓ wat gelukkige/produktiewe werkers tot gevolg sal hê. ✓
- Verhoogde markaandeel/meer kliënte ✓ verbeter winsgewendheid/finansiële volhoudbaarheid. ✓
- Verbeter die besigheid se beeld ✓ aangesien daar minder gebreke/ terugsendings is. ✓
- Verbeter die finansiële volhoubaarheid van die besigheid ✓ namate kliënte behou word.✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van ’n goeie gehaltebestuurstelsel. **Maks. (6)**

3.7 **Impak van TGB indien besighede dit swak implementeer**

3.7.1 **Impak van TGB indien besighede dit swak implementeer uit die scenario**

- Die bestuur by TE stel onrealistiese sperdatums wat moontlik nie bereik kan word nie. ✓
- Beleggers het hul belegging onttrek weens ’n afname in winste. ✓

LET WEL: Ken slegs punte toe vir antwoorde wat uit die scenario aangehaal is. (2 x 1) **(2)**

3.7.2 **Ander impak van TGB as dit swak geïmplementeer word deur besighede**

- Werknemers word nie voldoende opgelei nie ✓ wat lei tot produkte van swak gehalte. ✓
- Afname in produktiwiteit ✓, as gevolg van onderbrekings. ✓
- Besighede sal moontlik nie die nodige veranderinge aan produkte/dienste kan aanbring ✓ om aan die behoeftes van kliënte te voldoen nie. ✓
- Besighede se reputasie/beeld kan daaronder ly ✓ as gevolg van swak gehalte/gebrekkige goedere. ✓
- Kliënte sal baie alternatiewe hê om van te kies ✓ en die impak kan verwoestend wees vir besighede. ✓
- Afname in verkope ✓ aangesien meer goedere deur ongelukkige kliënte teruggegee word. ✓

- Hoë personeelomset ✓, as gevolg van swak vaardigheids-ontwikkeling. ✓
- Ongedokumenteerde/Onbeheerde gehaltebeheerprosesse/-stelsels ✓ kan lei tot foute/afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaarde. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met ander impak van TGB as dit swak deur besighede geïmplementeer word.

LET WEL: Moenie punte toeken vir antwoorde wat in VRAAG 3.7.1 aangehaal is nie. **Maks. (4)**

3.8 **Voordele van voldoende finansiering en kapasiteit**

- Groot ondernemings het voldoende finansiering om alles te toets voordat dit geïmplementeer word. ✓✓
- Hulle kan dit bekostig om stelsels in plek te hê om foute in prosesse/defekte in grondstowwe/produkte te voorkom. ✓✓
- Is in staat om produknavorsing/marknavorsers te bekostig om inligting oor produkte/kliënte in te samel. ✓✓
- Groot ondernemings kan programme finansier wat daarop gemik is om kwaliteitsprosesse te verbeter. ✓✓
- Kan dit bekostig om kwaliteit grondstowwe en toerusting aan te koop. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van voldoende finansiering en kapasiteit as 'n TGB element op groot ondernemings. **Maks. (4)**

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 3	PUNTE
3.1	3
3.2	4
3.3.1	3
3.3.2	4
3.4	6
3.5	4
3.6.	6
3.7.1	2
3.7.2	4
3.8	4
TOTAAL	40

VRAAG 4: DIVERSE ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

4.1 Bepalings van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes/WBDV

- Bepaal werksure: gewone werksure/oortyd/maaltydintervalle en rus/ Sondagwerk/openbare vakansiedae. ✓
- Maak voorsiening vir verskeie tipes verlof/jaarliks/siek/ gesinsverantwoordelikheid/kraam/vaderskap/ouer. ✓
- Bepaal die terme en voorwaardes van diens en vergoeding. ✓
- Beskerm werknemers se regte. ✓
- Verbied die indiensneming van kinders en dwangarbeid. ✓

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

4.2 Uitdagings van besigheidsomgewings en die mate van beheer

	UITDAGINGS 4.2.1	BESIGHEIDS-OMGEWINGS 4.2.2	MATE VAN BEHEER 4.2.3
1.	ATE ontvang altyd voorraad laat van Freddie-groothandelaars. ✓	Mark ✓	Gedeeltelik/Sommige/ Beperkte/Minder/Min beheer ✓
2.	ATE ervaar 'n afname in verkope as gevolg van onproduktiewe werknemers. ✓	Mikro ✓	Volle beheer ✓
	Maks. (2)	**Maks. (2)**	**Maks. (2)**

LET WEL:
1. **Sien slegs die eerste uitdaging vir elke omgewing na.**
2. **As die sake-omgewing nie aan die uitdaging gekoppel is nie, sien slegs die uitdaging na.**
3. **Ken volpunte toe vir die sake-omgewing, selfs al word die uitdaging nie aangedui/is die uitdaging verkeerd.**
4. **Die mate van beheer moet aan die sake-omgewing gekoppel word.**
5. **Moenie punte toeken vir die mate van beheer as die sake-omgewing nie genoem word nie.**
6. **Aanvaar antwoorde in enige volgorde.**

4.3 **Voordele van die Wet op Gelyke Indiensneming/WGI**

- Moedig konsultasie aan ✓ tussen werkgewer en werknemers. ✓
- Bevorder gelyke geleenthede en regverdige behandeling ✓ in die werkplek. ✓
- Impak positief op SEB-graderings ✓ vir besighede. ✓
- Die aanstellingsproses is duidelik omskryf ✓, dus is alle partye goed ingelig. ✓
- Motiveer werknemers ✓ want die arbeidsmag is meer divers/ verteenwoordigend/inklusief. ✓
- Motiveer werknemers ✓ want almal het dieselfde werksgeleenthede. ✓
- Bevorder die implementering van regstellende-aksie maatreëls ✓ om die wanbalanse in indiensneming reg te stel. ✓
- Bied werknemers wettige remedie ✓ as hulle van mening is dat daar onbillik teen hulle gediskrimineer is. ✓
- Bied aan alle werknemers 'n gelyke geleentheid ✓ om gekies/aangestel/ bevorder te word in 'n posisie. ✓
- Voorkom stelselmatig onbillike diskriminasie ✓ aangesien dit verseker dat die arbeidsmag die demografie van die land verteenwoordig. ✓
- Skep 'n raamwerk ✓ van aanvaarbare indiensnemingspraktyke/regstellende-aksie maatreëls. ✓
- Moedig diversiteit in besigheid aan ✓ deur mense van verskillende rasse-agtergronde in diens te neem. ✓
- Besighede is in 'n beter posisie om kontrakte te beding ✓ met die regering. ✓
- Gesertifiseerde psigometriese toetse kan gebruik word om aansoekers/ werknemers te assesseer ✓ om te verseker dat hulle geskik is. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van die Wet op Gelyke Indiensneming/WGI. **Maks. (6)**

4.4 **Stappe in strategie-evaluering**

- Ondersoek die onderliggende basis van die besigheidstrategie. ✓✓
- Kyk vorentoe en agtertoe na die implementeringsproses. ✓✓
- Vergelyk die verwagte prestasie met die werklike prestasie. ✓✓
- Meet besigheidsprestasie om die redes vir afwykings te bepaal en ontleed hierdie redes. ✓✓
- Neem regstellende stappe sodat afwykings reggestel kan word. ✓✓
- Stel spesifieke datums vir beheer en opvolg. ✓✓
- Stel 'n tabel op van die voor- en nadele van 'n strategie. ✓✓
- Besluit oor die gewenste uitkoms wat sal lei tot die bereiking van besigheidsdoelwitte / beoog wanneer strategieë geïmplementeer word.✓✓
- Oorweeg die impak van die strategiese implementering in die interne en eksterne omgewings van die besigheid. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die stappe in strategie-evaluering.

LET WEL: Aanvaar stappe in enige volgorde **Maks. (4)**

SAKEBEDRYWIGHEDE

4.5 **Bronne van interne werwing**

- Interne e-posse/Intranet/webwerwe aan personeel ✓
- Mededeling/Personeelvergaderings ✓
- Besigheidsnuusbrief/Omsendbriewe aan personeel ✓
- Interne/bestuursverwysings ✓
- Kantoor kennisgewingborde ✓
- Interne bulletins ✓
- Aanbeveling deur huidige werknemers/personeel ✓
- Roofwerwing binne die besigheids-/organisatoriese databasis ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die bronne van interne werwing.

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

4.6 **Aspekte wat by die induksieprogram ingesluit moet word**

4.6.1 **Aspek wat by die induksieprogram ingesluit moet word uit die scenario**

- Die program het ’n toer deur die perseel ingesluit. ✓
- Inligting oor die besigheid se produkte het ook deel van die program uitgemaak. ✓

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

4.6.2 **Ander aspekte wat by die induksieprogram ingesluit moet word.**

- Bekendstelling aan sleutelpersoneel ✓ en onmiddellike kollegas. ✓
- Veiligheidsregulasies ✓ en reëls. ✓
- Bespreking van die dienskontrak ✓ en diensvoorwaardes. ✓
- Bespreking van werknemer ✓ se voordele. ✓
- Vergadering met senior bestuur ✓ wat die maatskappy se visie/waardebeskrywings/daaglikse take sal verduidelik. ✓
- Diensvoorwaardes, ✓ soos werksure/verlofaansoekproses/dissiplinêre prosedures, ens. ✓
- Administrasiebesonderhede ✓ oor stelsels/prosesse/logistiek. ✓
- Bespreking van personeelbeleid, ✓ soos om privaat telefoonoproepe te maak/die internet te gebruik, ens. ✓
- Korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid ✓ programme. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met ander aspekte wat by die induksieprogram ingesluit moet word.

NOTA: Moenie punte toeken vir antwoorde wat in VRAAG 4.6.1 aangehaal is nie. **Maks.** **(4)**

4.7 **Gehalte aanwysers van die aankoopfunksie**

- Besighede moet grondstowwe/produkte in grootmaat ✓ teen laer pryse koop. ✓
- Kies betroubare verskaffers wat die beste gehalte grondstowwe/kapitaalgoedere lewer ✓ teen billike pryse. ✓
- Plaas bestellings betyds en volg gereeld op ✓ om te verseker dat goedere betyds afgelewer word. ✓
- Doeltreffende koördinering tussen aankoop- en produksiedepartemente ✓ sodat aankooppersoneel die vereistes van die produksieproses verstaan. ✓
- Vereiste hoeveelhede moet afgelewer word ✓ op die regte tyd en plek. ✓
- Implementeer/Onderhou voorraadbeheerstelsels ✓ om die veiligheid van voorraad te verseker. ✓
- Handhaaf optimale voorraadvlakke ✓ om verouderde voorraad te verminder. ✓
- Monitor en rapporteer oor minimum voorraadvlakke ✓ om voorraad tekorte te vermy. ✓
- Effektiewe gebruik van stoorplek ✓ en die handhawing van die kwaliteit van die produk terwyl dit gestoor word. ✓
- Betrek verskaffers ✓ by strategiese beplanning/produkontwerp/materiaalkeuse/ kwaliteitsbeheerproses. ✓
- Maak seker dat daar geen onderbreking in produksie is nie ✓ as gevolg van voorraadtekorte. ✓
- Vestig verhoudings met verskaffers ✓ sodat dit in lyn is met die besigheid se visie/missie/waardes. ✓
- Daar moet ’n deeglike begrip ✓ van voorsieningskettingbestuur wees. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die gehalteaanwysers van die aankoopfunksie. **Maks. (4)**

4.8 **Rol van gehaltesirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels**

- Los probleme op wat verband hou met gehalte en implementeer verbeterings. ✓✓
- Ondersoek probleme en stel oplossings aan bestuur voor. ✓✓
- Maak seker 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 kwaliteit van produkte/dienste/produktiwiteit deur die gereelde nagaan van kwaliteitsprosesse. ✓✓
- Monitor/Versterk strategieë om die gladde verloop van sakebedrywighede te verbeter. ✓✓
- Verhoog werknemers se moraal/motivering om die spangees ’n hupstoot te gee in die bereiking van organisatoriese doelwitte. ✓✓
- Dra by tot die verbetering en ontwikkeling van die organisasie. ✓✓
- Verminder die koste van oortolligheid en verkwistende pogings op die lang duur. ✓✓
- Verhoog die vraag na produkte/dienste van die onderneming. ✓✓
- Skep harmonie en hoë prestasie in die werkplek. ✓✓
- Bou ’n gesonde werkplekverhouding tussen die werkgewer en werknemer. ✓✓

- Verbeter werknemers se lojaliteit/verbintenis tot die organisatoriese doelwitte. ✓✓
- Verbeter werknemers se kommunikasie op alle vlakke van die onderneming. ✓✓
- Ontwikkel 'n positiewe houding/gevoel van betrokkenheid by besluitnemingsprosesse van die dienste wat aangebied word. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van kwaliteitskringe as deel van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels. **Maks. (6)**

UITEENSETTING VAN PUNTE

VRAAG 4	PUNTE
4.1	4
4.2.1	2
4.2.2	2
4.2.3	2
4.3.	6
4.4	4
4.5	4
4.6.1.	2
4.6.2	4
4.7	4
4.8	6
TOTAAL	40

TOTAAL AFDELING B: 80

AFDELING C

Sien slegs die antwoord van die EERSTE vraag na.

VRAAG 5: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

5.1 Inleiding

- Die daarstel van die WVB het gelei tot die beskerming van die regte van verbruikers. ✓
- Die WVB dwing beide besighede en verbruikers om verantwoordelik op te tree wanneer hulle sakebedrywighede doen. ✓
- Die WVB is van toepassing op alle besighede wat betrokke is by die koop en verkoop van goedere en dienste in Suid-Afrika. ✓
- Besighede moet aan die WVB voldoen om boetes en die opskort van die besigheid se aktiwiteite vir nie-nakoming van die wet te vermy. ✓

Enige ander relevante inleiding wat verband hou met die doel van die WVB/regte van verbruikers in terme van die WVB/impak van die WVB op besighede/maniere waarop besighede aan die WVB kan voldoen. Enige (2 x 1) **(2)**

5.2 Doel van die Wet op Verbruikersbeskerming/WVB

- Bevorder regverdige/toeganklike en volhoubare plekke vir mense om hul produkte te verkoop. ✓✓
- Stel nasionale standaarde vas om verbruikers te beskerm, ongeag hulle ekonomiese status. ✓✓
- Verskaf riglyne vir beter verbruikersinligting en om onbillike sakepraktyke te verbied. ✓✓
- Bevorder verantwoordelike verbruikersgedrag onder verbruikers. ✓✓
- Bevorder konsekwente wette met betrekking tot verbruikerstransaksies en -ooreenkomste. ✓✓
- Stig ’n Nasionale Verbruikerskommissie (NVK). ✓✓
- Verseker dat verbruikers toegang het tot inligting wat hulle nodig het om ingeligte keuses te maak. ✓✓
- Bevorder die regte en volle deelname van histories benadeelde individue as verbruikers in die ekonomie. ✓✓
- Verseker dat verbruikers nie deur verskaffers van goedere/dienste mislei word nie. ✓✓
- Bevorder verbruikersveiligheid deur hulle teen gevaarlike produkte/dienste te beskerm. ✓✓
- Versterk ’n kultuur van verbruikersregte en -verantwoordelikhede. ✓✓
- Bemagtig verbruikers om regstappe te neem indien hul regte nie gehandhaaf word nie. ✓✓
- Beskerm verbruikers teen kontrakte wat onbillike bepalings insluit wat die aanspreeklikheid van verskaffers beperk. ✓✓
- Beskerm verbruikers teen gewetenlose besighede soos “fly by night” franchisegewers. ✓✓
- Maak voorsiening vir verbruikers en besighede om geskille regverdig/effektief op te los. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die doel van die Wet op Verbruikersbeskerming. **Maks. (10)**

5.3 **Regte van verbruikers in terme van die WVB**

5.3.1 **Reg om te kies ✓✓**

Verbruikers het die reg om:
- verskaffers en goedere ✓ te kies. ✓
- rond te soek ✓ vir die beste pryse. ✓
- goedere terug te gee ✓ wat onveilig/gebrekkig is vir volle terugbetaling. ✓
- goedere te verwerp ✓ wat nie dieselfde is as die monster wat bemark word nie. ✓
- kanselleer/hernu ✓ vastetermynooreenkomste. ✓
- skriftelike kwotasies en kosteberamings ✓ te versoek. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die reg om te kies volgens die WVB.

Reg (2)
Verduideliking (2)
Submaks. (4)

5.3.2 **Reg op privaatheid ✓✓**

- Verbruikers het die reg om ongewenste direkte bemarking ✓ te stop/ beperk ✓
- Beswaar te maak ✓ teen ongewenste promosie-e-posse en televerkope. ✓
- Het die reg om te klagtes in te dien/die besighgeid te stop ✓ om hul persoonlike besonderhede te deel. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die reg op privaatheid volgens die WVB.

Reg (2)
Verduideliking (2)
Submaks. (4)

5.3.3 **Reg op regverdige en eerlike handelinge ✓✓**

- Verskaffers mag nie fisiese geweld gebruik/kliënte teister ✓ om produkte te koop nie. ✓
- Verskaffers mag nie misleidende/vals ✓ inligting gee nie. ✓
- Besighede mag nie piramideskemas ✓ en kettingbriefskemas bevorder nie. ✓
- Besighede mag nie goedere/dienste oorboek/oorverkoop nie ✓ en dan nie die ooreenkoms eerbiedig nie. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die reg op billike en eerlike transaksies volgens die WVB.

Reg (2)
Verduideliking (2)
Submaks. (4)

5.3.4 **Reg op openbaarmaking en inligting ✓✓**

- Kontrakte/Ooreenkomste moet in gewone taal wees ✓ en maklik om te verstaan. ✓
- Besighede moet pryse vertoon ✓ wat ten volle inklusief is/alle koste bekend maak. ✓
- Verbruikers kan die eenheid/grootmaatprys ✓ van dieselfde produk aanvra. ✓
- As twee pryse vir dieselfde produk vertoon word ✓, moet verbruikers die laer prys betaal. ✓
- Besighede moet produkte ✓ en handelsbeskrywings korrek etiketteer. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die reg op openbaarmaking en inligting volgens die WVB.

Reg (2)
Verduideliking (2)
Submaks. (4)

5.3.5 **Reg op billike en verantwoordelike bemarking ✓✓**

- Besighede moet nie verbruikers mislei ✓ oor pryse, voordele/ gebruike van goedere nie. ✓
- Verbruikers kan aankope wat deur direkte bemarking gedoen word ✓ binne vyf werksdae/afkoelperiode kanselleer. ✓
- Alle inligting wat verband hou met die land van herkoms ✓, vervaldatums/bestanddele van die produkte moet bekend gemaak word. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die reg op billike en verantwoordelike bemarking volgens die WVB.

Reg (2)
Verduideliking (2)
Submaks. (4)

5.3.6 **Reg op billike waarde, goeie gehalte en veiligheid ✓✓**

- Verbruikers het die reg om aan te dring✓ op kwaliteit dienste of goedere. ✓
- Hulle het die reg om foutiewe items terug te stuur ✓ indien die fout binne ses maande na die aankoop van die item plaasvind. ✓
- Verbruikers kan ’n skriftelike ✓ waarborg ontvang. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die reg op billike waarde, goeie gehalte en veiligheid volgens die WVB.

Reg (2)
Verduideliking (2)
Submaks. (4)

5.3.7 **Reg op aanspreeklikheid deur verskaffers ✓✓**

- Verbruikers het die reg om beskerm te word ✓ in bêre -ooreenkomste. ✓
- Besighede moet kredietbewyse ✓ en voorafbetaalde dienste eerbiedig. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die reg op aanspreeklikheid deur verskaffers volgens die WVB.

Reg (2)
Verduideliking (2)
Submaks. (4)

5.3.8 **Reg op billike/regverdige en redelike bepalings en voorwaardes ✓✓**

- Besighede moet verbruikers skriftelike kennisgewings van klousules gee ✓ wat verbruikersregte kan beperk. ✓
- Beskerm verbruikers teen onbillike ✓ en onredelike/onregverdige kontrakvoorwaardes. ✓
- Besighede mag nie goedere ✓ teen onbillike pryse bemark/verkoop nie. ✓
- Kan die hof nader ✓ om billike en regverdige gedrag/bepalings en voorwaardes te verseker. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die reg op billike/ regverdige en redelike bepalings en voorwaardes volgens die WVB.

Reg (2)
Verduideliking (2)
Submaks. (4)

5.3.9 **Reg op gelykheid in die verbruikersmark ✓✓**

- Besighede moet nie toegang ✓ tot goedere en dienste in die verbruikersmark beperk nie. ✓
- Besighede mag nie die kwaliteit van hul goedere laat verskil ✓ vir verskillende verbruikers nie. ✓
- Besighede mag nie verskillende pryse hef ✓ vir dieselfde goedere/ dienste nie. ✓
- Besighede moet nie diskrimineer ✓ wanneer hulle hul produkte en dienste op verskillende gebiede bemark nie. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die reg op gelykheid in die verbruikersmark volgens die WVB.

Reg (2)
Verduideliking (2)
Submaks. (4)

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na. **Maks. (16)**

5.4 **Impak van WVB op besighede**

Positiewe/Voordele
- Stel besighede in staat om geskille regverdig op te los ✓ deur die Nasionale Verbruikerskommissie/Verbruikershof/Industriële ombudsman. ✓
- Besighede kan 'n goeie beeld bou ✓ wanneer hulle verseker dat verbruikersregte nie geskend word nie. ✓
- Kan verbruikerslojaliteit/verbeterde wins verkry ✓, indien hulle aan WVB voldoen. ✓
- Besighede is minder geneig om hofsake teen hulle te kry ✓ vir skending van verbruikersregte. ✓
- Besighede kan beskerm word ✓ indien hulle as verbruikers beskou word. ✓
- Hulle kan beskerm word ✓ teen oneerlike mededingers. ✓
- Verhoed dat groter ondernemings ✓ kleiner ondernemings ondermyn. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van die WVB op besighede.

EN/OF

Negatiewe/Nadele
- Besighede moet foutiewe items vervang/herstel/die geld terugbetaal ✓ indien die fout binne ses maande na aankoop plaasvind. ✓
- Vertroulike besigheidsinligting ✓ kan beskikbaar wees vir mededingers. ✓
- Verbruikers kan voordeel trek uit besighede ✓ en goedere teruggee wanneer dit nie nodig is nie. ✓
- Prosesse en prosedures wat deur WVB vereis word, ✓ kan duur en tydrowend wees. ✓
- Besighede kan onnodig belas voel ✓ deur regsprosesse. ✓
- Boetes vir nie-nakoming ✓ kan baie hoog wees. ✓
- Personeel moet opgelei word/Regskenners moet geraadpleeg word ✓, wat kostes kan verhoog. ✓
- Baie besigheidsdokumente moet teen ekstra koste vereenvoudig/opgeknap word ✓ aangesien verbruikers die reg het om kontrakte in eenvoudige/ verstaanbare taal te ontvang. ✓
- Administrasiekoste styg ✓, aangesien regskontrakte in gewone taal bewoord moet word/op die vlak van die verbruiker aangebied moet word. ✓
- Besighede mag versekering nodig hê ✓ teen eise van verbruikers ✓/Bepalings in die Wet verhoog die risiko's ✓ vir onvoorsiene eise en regsgedinge. ✓
- Voorsieningskettingbestuur in voorraadvlakke sal moet verander ✓, aangesien gebrekkige goedere binne ses maande op versoek van die kliënt vervang moet word. ✓
- Inligtingstegnologiestelsels moet verbeter word ✓ aangesien die kleinhandelaar meer gedetailleerde rekords van interaksies met verbruikers moet hou/aan die Nasionale Verbruikerskommissie moet kan rapporteer. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van die WVB op besighede. **Maks. (12)**

5.5 **Maniere waarop ondernemings aan die WVB kan voldoen**

- Vertoon die besigheid se naam op alle besigheidsdokumentasie, byvoorbeeld briefhoofde/fakture/kontrakte. ✓✓
- Laat verbruikers 'n afkoelperiode van vyf dae in die verkoopsooreenkoms toe. ✓✓
- Openbaar die pryse van alle produkte wat te koop is. ✓✓
- Verseker dat die gehalte van die goedere en dienste gestandaardiseerd en identies is vir alle verbruikers. ✓✓
- Voldoen aan vereistes rakende die vertoon van inligting op etikette/verpakking, bv. rook is gevaarlik vir swanger vroue. ✓✓
- Doen opleiding met alle personeellede/belanghebbendes oor die WVB. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop ondernemings aan die WVB kan voldoen. **Maks. (8)**

5.6 **Gevolgtrekking**

- Die WVB bevorder goeie sakepraktyke tussen verskaffers van goedere en dienste en verbruikers van hierdie goedere en dienste. ✓✓
- Besighede moet bewustheid/nakoming van die verbruikersregte bevorder soos bepaal in die WVB. ✓✓
- Besighede moet kennis dra van die impak van die WVB om onnodige litigasies en 'n negatiewe openbare beeld te vermy. ✓✓
- Verbruikersregte stel besighede in staat om teen die skending van hierdie regte te waak. ✓✓

Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met die doel van die WVB/regte van verbruikers in terme van die WVB/impak van die WVB op besighede/maniere waarop besighede aan die WVB kan voldoen. Enige (1 x 2) **(2)**

[40]

UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTALE
Inleiding	**2**	**Max. 32**
Doel van die WVB	**10**	
Regte van verbruikers in terme van die WVB	**16**	
Impak van die WVB op besighede	**12**	
Maniere waarop ondernemings aan die WVB kan voldoen	**8**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		**8**
Uitleg	**2**	
Analise/interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

LASO – Vir elke komponent:
Ken 2 punte toe indien aan alle vereistes voldoen word.
Ken 1 punt toe indien slegs aan sommige van die vereistes voldoen word.
Ken 0 punte toe waar daar glad nie aan vereistes voldoen word nie.

VRAAG 6: BESIGHEIDBEDRYWIGHEDE (MENSLIKE HULPBRONFUNKSIE)

6.1 Inleiding

- Die keuringsprosedure behels 'n reeks stappe wat gevolg moet word om die nodige inligting in te samel om aanstellingsbesluite te neem. ✓
- Die onderhoudvoerder moet goed vertroud wees met die posontleding om relevante vrae vir die onderhoud te ontwikkel. ✓
- Byvoordele word aan werknemers gebied ongeag gewone lone/salarisse/ekstra vergoeding bo en behalwe gewone salarisse. ✓
- Die wetlike vereistes van die dienskontrak verskaf riglyne oor die inhoud wat by die kontrak ingesluit moet word. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die keuringsprosedure as 'n menslike hulpbronaktiwiteit/rol van die onderhoudvoerder voor die onderhoud/impak van byvoordele op besighede/wetlike vereistes van die dienskontrak. Enige (2 x 1) **(2)**

6.2 Keuringsprosedure

OPSIE 1

- Bepaal billike assesseringskriteria waarop keuring gebaseer sal word. ✓✓
- Voer voorlopige onderhoude om geskikte aansoekers te identifiseer. ✓✓
- Aansoekers moet die aansoekvorms/curriculum vitae en gesertifiseerde afskrifte van persoonlike dokumente/ID's/bewys van kwalifikasies indien. ✓✓
- Sorteer die ontvangde dokumente/CV's volgens die assesserings-/ keuringskriteria. ✓✓
- Sif/Bepaal watter aansoeke aan die minimum posvereistes voldoen en skei hulle van die res. ✓✓
- Voorlopige onderhoude word gevoer indien daar baie geskikte aansoeke ontvang is/om geskikte aansoekers te identifiseer. ✓✓
- Verwysingskontroles moet gemaak/gevolg word om werkservaring/kriminele rekords/kredietrekords/kwalifikasies op die CV te verifieer. ✓✓
- Stel 'n kortlys saam van potensiële kandidate wat geïdentifiseer is. ✓✓
- Kandidate op die kortlys kan aan verskillende soorte keuringstoetse onderwerp word, soos vaardigheidstoetse. ✓✓
- Nooi kandidate op die kortlys vir 'n onderhoud. ✓✓
- 'n Skriftelike aanbod word aan die gekose kandidaat gerig. ✓✓
- Lig onsuksesvolle aansoekers in oor die uitslag van hul aansoek./Sommige advertensies dui die sperdatum aan om slegs suksesvolle kandidate in kennis te stel. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die keuringsprosedure as 'n menslike hulpbronaktiwiteit.

OF

OPSIE 2

- Ontvang dokumentasie soos aansoekvorms en sorteer dit volgens die kriteria van die pos. ✓✓
- Evalueer CV's en skep 'n kortlys/sif die aansoekers. ✓✓
- Gaan inligting in die CV's en kontakverwysings na. ✓✓
- Voer voorlopige siftingsonderhoude om aansoekers te identifiseer wat nie geskik is vir die werk nie, hoewel hulle aan alle vereistes voldoen. ✓✓
- Assesseer/Toets kandidate wat vir senior poste aansoek gedoen het/om te verseker dat die beste kandidaat gekies word. ✓✓
- Voer onderhoude met kandidate op die kortlys. ✓✓
- Bied skriftelike aanbod aan die gekose kandidaat. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die keuringsprosedure as 'n menslike hulpbronaktiwiteit. **Maks. (12)**

6.3 **Rol van die onderhoudvoerder voor die onderhoud**

- Bespreek en berei die lokaal ✓ vir die onderhoud voor. ✓
- Lig alle kandidate op die kortlys in ✓ oor die datum en plek van die onderhoud. ✓
- Stel die onderhoudsdatum vas ✓ en maak seker dat alle onderhoude op dieselfde datum plaasvind, indien moontlik. ✓
- Stel alle paneellede wat die onderhoud gaan voer in kennis ✓ van die datum en plek van die onderhoud. ✓
- Die onderhoudvoerder moet 'n kern stel vrae ontwikkel ✓ gebaseer op die vaardighede/kennis/vermoë wat vereis word. ✓
- Kontroleer die aansoek/verifieer die CV ✓ van elke kandidaat vir enigiets wat moontlik verduidelik moet word. ✓
- Beplan die program vir die onderhoud ✓ en bepaal die tyd wat aan elke kandidaat toegeken moet word. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die rol van die onderhoud-voerder voor die onderhoud. **Maks. (12)**

6.4 **Impak van byvoordele op besighede**

Positiewe/Voordele

- Aantreklike byvoordeelpakkette ✓ kan lei tot hoër werknemerbehoud/verminder werknemeromset. ✓
- Lok gekwalifiseerde/geskoolde/ervare werknemers ✓ wat positief kan bydra tot die besigheid se doelwitte. ✓
- Dit verhoog werknemers se tevredenheid/lojaliteit ✓ aangesien hulle bereid is om die ekstra myl te loop. ✓
- Verbeter produktiwiteit ✓ wat lei tot hoër winsgewendheid. ✓
- Besighede spaar geld ✓ aangesien voordele belastingaftrekbaar is. ✓
- Byvoordele kan as 'n hefboom gebruik word ✓ vir salarisonderhandelinge. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak/voordele van byvoordele op besighede.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Byvoordele is bykomende koste ✓ wat kontantvloeiprobleme tot gevolg kan hê. ✓
- Administratiewe koste styg ✓ aangesien voordele korrek aangeteken moet word vir belastingdoeleindes. ✓
- Verlaag besigheid se wins ✓, aangesien aansporings/pakket/vergoedingskoste hoër is. ✓
- Dit kan konflik skep/tot korrupsie lei ✓ indien dit onregverdig toegeken word. ✓
- Werkers bly slegs by die besigheid vir byvoordele ✓, en mag nie toegewyd/lojaal aan die take/besigheid wees nie. ✓
- Besighede wat werknemers verskillende voordeelplanne bied, kan 'n wrok skep ✓ vir diegene wat minder voordele ontvang, wat lei tot laer produktiwiteit. ✓
- Besighede wat nie byvoordele kan bied nie ✓ versuim om geskoolde werkers te lok. ✓
- Besighede moet adviseurs/prokureurs betaal ✓ om hulle te help om voordeelplanne op te stel wat aan die wet voldoen. ✓
- Foute in voordeelplanne ✓ kan lei tot duur regsgedinge/regulatoriese boetes. ✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak/nadele van byvoordele op besighede. **Maks. (12)**

6.5 **Wetlike vereistes van die dienskontrak**

- Die werkgewer en werknemer/Albei partye moet die kontrak onderteken. ✓✓
- Werkgewer en werknemer moet instem tot enige veranderinge aan die kontrak. ✓✓
- Geen party mag aspekte van die dienskontrak eensydig verander nie. ✓✓
- Die vergoedingspakket/insluitende voordele moet duidelik aangedui word. ✓✓
- Die dienskontrak mag geen vereistes bevat wat strydig met die WBDV is nie. ✓✓
- Aspekte van die dienskontrak kan in die loop van diens heronderhandel word. ✓✓
- Die werkgewer moet die bepalings en voorwaardes van die dienskontrak aan die werknemer verduidelik. ✓✓
- Diensvoorwaardes/pligte/verantwoordelikhede van die werknemers moet duidelik bepaal word. ✓✓
- Alle besigheidsbeleide, prosedures en dissiplinêre kodes/reëls kan deel vorm van die dienskontrak. ✓✓
- Die werkgewer moet die werknemer toelaat om die kontrak deeglik deur te lees voordat dit onderteken word. ✓✓
- Die dienskontrak moet 'n gedragskode en etiese kode insluit. ✓✓

Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die wetlike vereistes van die dienskontrak. **Maks. (10)**

6.6 **Gevolgtrekking**

- Die keuringsprosedure dien as 'n riglyn oor hoe om ongeskikte kandidate uit te skakel en bevoegde kandidate vir beskikbare poste aan te stel. ✓✓
- 'n Goed voorbereide onderhoudvoerder moet navorsing doen oor relevante vrae wat tydens die onderhoud gevra moet word. ✓✓
- Die aanbied van byvoordele is 'n uitstekende manier om werknemers te motiveer om hard te werk om besigheidsdoelwitte te bereik. ✓✓
- Besighede moet die dienskontrak volgens die vereistes van die WBDV belyn om onnodige regsaksies te vermy. ✓✓

Enige ander relevante gevolgtrekking wat verband hou met keuringsprosedure/rol van die onderhoudvoerder voor die onderhoud/impak van byvoordele/wetlike vereistes van die dienskontrak. Enige (1 x 2) **(2)**

[40]

VRAAG 6: UITEENSETTING VAN PUNTETOEKENNING

BESONDERHEDE	MAKSIMUM	TOTAAL
Inleiding	**2**	**Maks. 32**
Keuringsprosedure as 'n menslike hulpbronaktiwiteit	**12**	
Rol van die onderhoudvoerder voor die onderhoud	**12**	
Impak van byvoordele op besighede	**12**	
Wetlike vereistes van die dienskontrak	**10**	
Gevolgtrekking	**2**	
INSIG		**8**
Uitleg	**2**	
Analise/interpretasie	**2**	
Sintese	**2**	
Oorspronklikheid/voorbeelde	**2**	
TOTALE PUNTE		**40**

LASO – Vir elke komponent:
Ken 2 punte toe indien aan alle vereistes voldoen word.
Ken 1 punt toe indien slegs aan sommige van die vereistes voldoen word.
Ken 0 punte toe waar daar glad nie aan vereistes voldoen word nie.

TOTAAL AFDELING C: 40

TOTAAL: 150