



NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN
MEI 2025

**BESIGHEIDSTUDIES
NASIENRIGLYNE**

Tyd: 3 ure

300 punte

Hierdie nasienriglyne is voorberei vir gebruik deur eksaminatore en subeksaminatore, wat 'n standaardisasievergadering moet bywoon ten einde te verseker dat die riglyne konsekwent geïnterpreteer en toegepas word gedurende die nasien van kandidate se skrifte.

Die IEB sal nie enige gesprek of korrespondensie oor enige nasienriglyne voer nie. Daar word besef dat daar verskillende sienings oor sekere sake van beklemtoning of besonderhede in die riglyne kan wees. Daar word ook besef dat sonder die voordeel van die bywoning van 'n standaardisasievergadering, daar verskillende interpretasies van die toepassing van die nasienriglyne kan wees.

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8
C	D	C	B	D	B	D	C

1.9	1.10	1.11	1.12	1.13	1.14	1.15	1.16	1.17
A	D	A	D	C	D	A	D	C

VRAAG 2

2.1	Horisontaal
2.2	SDL
2.3	Premies
2.4	Skuldbrief
2.5	Bybetaling
2.6	Fluitjieblaas
2.7	Prysbepling
2.8	Vuurproef
2.9	JSE
2.10	Gevolge
2.11	Risiko
2.12	Sinergie
2.13	COFESA
2.14	Plaasvervanger
2.15	Proeftyd

VRAAG 3

3.1	Polities
3.2	Regsgeldig/Wetlik
3.3	Omgewings/Fisies
3.4	Tegnologies
3.5	Regsgeldig/Wetlik
3.6	Ekonomies
3.7	Maatskaplik
3.8	Maatskaplik
3.9	Maatskaplik
3.10	Tegnologies
3.11	Maatskaplik
3.12	Omgewing
3.13	Polities
3.14	Ekonomies
3.15	Regsgeldig/Wetlik

AFDELING B

Gebruik die punttoekenning as 'n riglyn vir die lengte van jou antwoorde.

VRAAG 4**4.1 Gebruik 'n kaart van voor- en nadele om belanghebbendes te oortuig dat verbintenisse tot korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid 'n besigheid kan help om "die regte ding te doen".**

Argumente vir KMV

- As jy die gemeenskap ondersteun, sal hulle jou ondersteun.
- Tree op oor maatskaplike kwessies in 'n gemeenskap of klante sal wegtrek.
- Die King Kode is nie die reg nie; daarom is daar minder rompslomp.
- Verhoog lewenstandaarde => verhoog besteebare inkomste.
- Om terug aan die omgewing te gee, sal verseker dat toekomstige geslagte sal baat.
- Volhoubaarheid kan in nuwe inkomstestrome ontwikkel.
- Om KMV te implementeer, bevorder 'n meer etiese organisasiekultuur.
- Bestaande KMV-programme kan uitgebrei word en op verbeter word.

(Enige ander toepaslike antwoord)

Argumente teen KMV

- Kan aandag van kernbesigheid aftrek.
- Winste word aan KMV bestee en nie aan beleggers teruggegee nie.
- Moeilik om voordele van KMV te meet.
- Gemeenskappe oefen druk uit op besighede om KMV te onderneem.
- Nie alle projekte is volhoubaar nie.
- Die regering word toegelaat om minder en minder te doen.

(Enige ander toepaslike antwoord)

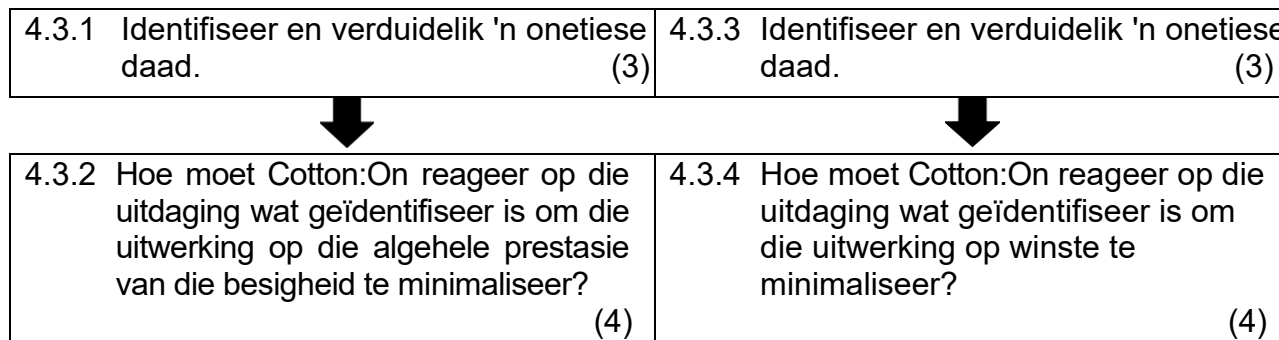
Kandidate moet die kaart van voor- en nadele toepas. Moet beide positiewe en negatiewe faktore lys. Gevolgtrekking moet verband hou met die argumente wat aangebied is.

4.2 Lys TWEE voorbeelde van KMV-programme.

Voorbeelde kan onder andere klere, skenkings, onderwys en vaardighedsopsleiding insluit.

(Enige ander toepaslike antwoord)

4.3 Onetiese gedrag deur werknemers kan die wins van 'n besigheid beïnvloed. Daarom moet besighede verskillende strategieë gevestig hê om verliese te vermy. Verwys na die vloeiagram hieronder en beantwoord die verwante vrae.



4.3.1 en 4.3.3

Omkoopgeld en korrupsie

- Wanneer 'n beloning aangebied word om 'n derde party 'n onbillike voordeel te gee.
 - Wanneer iemand in 'n magposisie dit vir persoonlike gewin gebruik = korrupsie.
 - Onvanpaste geskenke.
 - Ongemagtigde gebruik van die besigheid se fondse.
 - Gebruik van maatskappy se rekening/kredietkaart vir persoonlike gebruik.
 - Meer algemeen in bestuursposisies.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

Seksuele teistering

- Onwelkome fisiese kontak.
 - Verbale gedrag soos seksuele nadering / grappe / navrae.
 - Onwelkome gefluit/lyftaal.
 - Nieverbale gedrag soos gebare, onbetaamlike ontbloting of toon van eksplisiete prente en voorwerpe.
 - Werknemers mag ook nie by hierdie aktiwiteite betrokke wees met enige verskaffers of klante nie.
 - Alle besighede moet 'n beleid- en grieweprosedure hê om seksuele teistering en strawwe te hanteer wanneer die beskuldigde skuldig bevind word.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

Onthulling van vertroulike inligting

- Binnehandel is die onwettige praktyk om op die aandelebeurs te verhandel tot voordeel vir jouself weens toegang tot vertroulike inligting.
 - Werkgewers buit werknemers uit.
 - Werkgewers wat nie etiese werksomstandighede verskaf nie.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

Onetiese gedrag deur werknemers/Misbruik van elektroniese media

- Werknemers misbruik siekteverlof.
- Misbruik van die internet/e-pos.
- Besoek twyfelagtige webwerwe.
- Maak vertroulike inligting bekend aan persone wat nie toegang tot daardie inligting het nie.
- Versprei gerugte oor die besigheid of medewerkers.
- Misbruik van sosiale media-webwerwe – nie as deel van werk nie.

- Persoonlike e-posse of stuur e-posse wat skade aan 'n besigheid se reputasie kan doen.
 - Neem kantoorvoorraad vir persoonlike gebruik.
 - Verbale mishandeling.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

Botsing van belange

- Nie-openbaarmaking van familie-/vriendbelang in tenders – die persoon wat die besluit neem, moet onttrek.
 - Indien 'n applikant 'n vriend of familielid van die persoon op die keurpaneel is.
 - Lid van die direksie het 'n belang (belegging) in verskaffers/klante, ens.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

Belastingontduiking

- Belastingontduiking – onwettig – verklaar nie inkomste nie – infleer onkoste.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

Ongeoorloofde toe-eiening

- Onwettige reproduksie van iemand se werk wat deur 'n patentreg of outeursreg beskerm word.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

Vervalsing/(Drank) smokkelary

- Vervalsing – op 'n bedrieglike wyse ander se werk naboots en voorgee dat dit die oorspronklike werk is. Dit verwys na goedere.
 - Smokkelary – om (alkoholiese drank) onwettig te maak, verkoop of vervoer./ Om onwettig of sonder toestemming te vervaardig, versprei of verkoop.
 - Verkoop alkohol sonder 'n dranklisensie.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

Onbillike reklame

- Enige reklame wat nie met WVB of ARB ooreenstem nie.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

Prysbepaling van goedere

- WVB onbillike prysbepaling.
 - Prysvasstelling – 'n praktyk waar mededingende maatskappye 'n onwettige ooreenkoms bereik om nie goedere of dienste onder 'n sekere prys te verkoop nie.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

4.3.2 Strategie

Enige geldige strategie – mag nie gedupliseer word nie.

Die strategie moet die onetiese handeling wat geïdentifiseer is, hanteer.

Strategieë kan insluit:

- Opleiding van personeellede
 - Hersiening van gedrags-/etiese kodes of reëls
 - Toepassing van korporatiewe beheer
 - Nakoming van King Gedragskode
 - Interne risiko-oudits
 - Werkswinkels
 - Eksterne konsultante om te adviseer
 - Kommunikasie met bedryfsreguleerders (bv. vakbondverteenwoordigers)
- (Enige ander toepaslike antwoord)

Daar moet 'n verband met prestasie wees.

- Verhoging in personeelbehoud/openbare beeld/klantlojaliteit
- Verhoging van produktiwiteit, aangesien personeel veilig/gewaardeer/beskerm voel
- Interne openbare betrekking verbeter, aangesien personeel trots is om die handelsnaam uit te leef
- Verbeterde gehalte van besluite en produk of diens

4.3.4 Strategie

Enige geldige strategie – mag nie gedupliseer word nie.

Die strategie moet aandag skenk aan die onetiese handeling wat geïdentifiseer is.

Strategieë kan insluit:

- Opleiding van personeellede
 - Hersiening van gedrags-/etiese kode of reëls
 - Toepassing van korporatiewe beheer
 - Nakoming van King Gedragskode
 - Interne risiko-oudits
 - Werkswinkels
 - Eksterne konsultante wat adviseer
 - Kommunikasie met bedryfsreguleerders (bv. vakbondverteenwoordigers)
- (Enige ander toepaslike antwoord)

Daar moet 'n verband met die winste wees

- Verlaging in boetes/versekering/koste
- Verhoging in verkope weens verbeterde openbare betrekkinge
- Kostebesparing se hulpbronne is beskerm

4.4 Omskryf die term **diversifikasie** met betrekking tot beleggings.

Diversifikasie beteken om die beleggingsrisiko tussen verskillende bateklasse te **versprei**.

(Enige ander toepaslike antwoord)

4.5 Stel strategieë voor om die inkomste van die volgende beleggings te **maksimaliseer**.

Eiendom

- Ligging van eiendom. 'n Beter area beteken beter huur.
- Sif huurders – wie betaal – kredietkontrole.
- Beding beter rentekoerse.
- Laat kapitale groei toe.

(Enige ander toepaslike antwoord)

Aandele

- Belê in prima aandele.
- Gebruik adviseurs.
- Belê buitelands.
- Vors maatskappy na.
- Moet nie spekuleer nie.

(Enige ander toepaslike antwoord)

Versamelstukke

- Doen navorsing oor versamelstuk.
- Versekering.
- Sekuriteit.

(Enige ander toepaslike antwoord)

4.6 Bespreek die voordele van die volgende verpligte versekering vir **BEIDE** die **werkgewer** en die **werknemer**.

COIDA

Werkgewer

- Vrywaar teen bykomende koste.
- Verseker voldoening aan WBGV.

(Enige ander toepaslike antwoord)

Werknemer

- Dek die koste van mediese uitgawes vir beserings.
- Betaal begunstigdes in geval van dood.
- Slegs 'n koste aan werkgewer.
- Werknemer betaal nie.

(Enige ander toepaslike antwoord)

WVF

Werkgewer

- Vrywaar teen werknemers wat reeds weg is.
- Beide werknemer en werkgewer betaal – minder koste.

(Enige ander toepaslike antwoord)

Werknemer

- Verskaf finansiële verligting wanneer nie werk nie weens verlies van werk.
 - Betaal gedurende kraamverlof.
 - Betaal begunstigde in geval van dood.
 - Slegs 1% van inkomste – bekostigbaar.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

4.7 Lys die TWEE vereistes vir 'n geldige versekeringskontrak.

- Goeder trou/Absolute eerlikheid: die versekerde moet alle toepaslike inligting openbaar wat die risiko vir die versekeraar raak.
 - Versekerbare belang: verwys na die vereiste dat die versekerde kan bewys dat hy/sy finansiëel sal verloor indien die voorwerp wat verseker is vernietig of beskadig is.
 - Handelingsbevoegdheid: 18 jaar of ouer.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

4.8 Onderskei tussen versekerbare en onversekerbare risiko.

- Versekerbare risiko's: sluit brand, voertuig, weer, geld-in-transito, getrouheid (diefstal van geld), aanspreeklikheid, oes en groepslebensdekkingversekering in.
 - Onversekerbare risiko's: alles is versekerbaar; dit kom egter teen 'n koste.
 - Sommige risiko's is te duur om daarteen te verseker.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

VRAAG 5

5.1 **Woolworths is geesdriftig oor hul handelsmerk. Omskryf die term *handelsmerkewing*.**

- Vertel die klant oor die besigheid en hoe dit anders is.
- Gee 'n indruk van waardes of oortuigings van die besigheid.
- Dra 'n positiewe boodskap oor wat die klant onthou.
- In ooreenstemming met visie en missie.
- Dit is die gekombineerde effek van 'n naam, term, logo of ontwerp om een produk/diens van sy mededingers te onderskei.

(Enige ander toepaslike antwoord)

5.2 **Verduidelik met behulp van praktiese voorbeelde hoe Woolworths handelsnaamverbreding en handelsnaamuitbreiding kan gebruik om sy marktaandeel te verhoog.**

Handelsnaamverbreding	Handelsnaamuitbreiding
<ul style="list-style-type: none"> • Bestaande handelsnaamuitbreiding van 'n bestaande produk vir 'n bestaande mark. <p>(Enige ander toepaslike antwoord)</p> <p>Enige voorbeeld</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kan insluit om waarde vir geld in te sluit, bv. klere-reeks. • Voeg drankwinkel by. • Vorm vennootskap met private skole om handelsmerkuniforms aan te hou. <p>(Enige ander toepaslike antwoord)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suksesvolle handelsnaamuitbreiding in ander produkte/markte. <p>(Enige ander toepaslike antwoord)</p> <p>Enige voorbeeld</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voeg sporttoerusting by. • Voeg skoolskryfbehoeftes by. <p>(Enige ander toepaslike antwoord)</p>

5.3 **Gehalte is 'n belangrike deel van die Woolworths handelsnaam. Verduidelik hoe die volgende bestuurstake gebruik kan word om die gehalte van goedere en dienste wat gebied word, te verbeter.**

Kommunikasie

- Oordrag van inligting/instruksies deur die bestuur aan werknemers.
- Minder misverstande kan tot beter prestasie/dienslewering lei.
- Terugvoering deur werknemers aan die bestuur – lei daartoe dat die bestuur weet wat op klantvlak aan die gang is – dit kan tot beleide lei om gehalte te verbeter.
- Duidelike kommunikasie in reklame – klante het die regte inligting.
- Taalgebruik op webwerf/aanlyn platforms – minder foute in bestellings wat verwerk word.

(Enige ander toepaslike antwoord)

Beheer

- Vergelyking van werklike resultate verseker gehalte wat gehandhaaf en gemoniteer word, en regstellende stappe word gedoen.
- Werknemers weet hulle word gemoniteer en sal hul prestasie verbeter.
- Vroeë bespeuring deur die bestuur van moontlike probleme.
- Hou by begroting kan verseker dat enige bykomende fondse doeltreffend gebruik kan word om die klant-ervaring te verhoog.

- Gehaltebeheer verseker beter klanttevredenheid.
(Enige ander toepaslike antwoord)

Delegering

- Werk word onder werknemers verdeel.
- Dit het tot gevolg dat die werknemer met beter vaardighede 'n sekere taak hanteer en dit doeltreffender uitvoer.
- Die bestuurder het tyd om aandag aan ander gehaltebeheerprobleme te gee wat misgelyk word weens roloorlading.
- 'n Beter omskrywing van rolle beteken mense kan in daardie veld spesialiseer.
(Enige ander toepaslike antwoord)

5.4 "Bestuurders moet bewus wees van faktore wat oorsese verskaffers affekteer."

5.4.1 Noem die tipe bestuursbevoegdheid wat hierbo beskryf is.

Wêreldwye bewustheid

5.4.2 Verduidelik die moontlike uitwerking op Woolworths se werksaamhede indien bestuurders nie die bevoegdheid het wat in Vraag 5.4.1 hierbo genoem is nie.

Enige geldige antwoord – moet begrip toon dat die monitering van wêreldwye gebeure belangrik is om moontlike risiko's/geleenthede te identifiseer.

Antwoorde kan insluit:

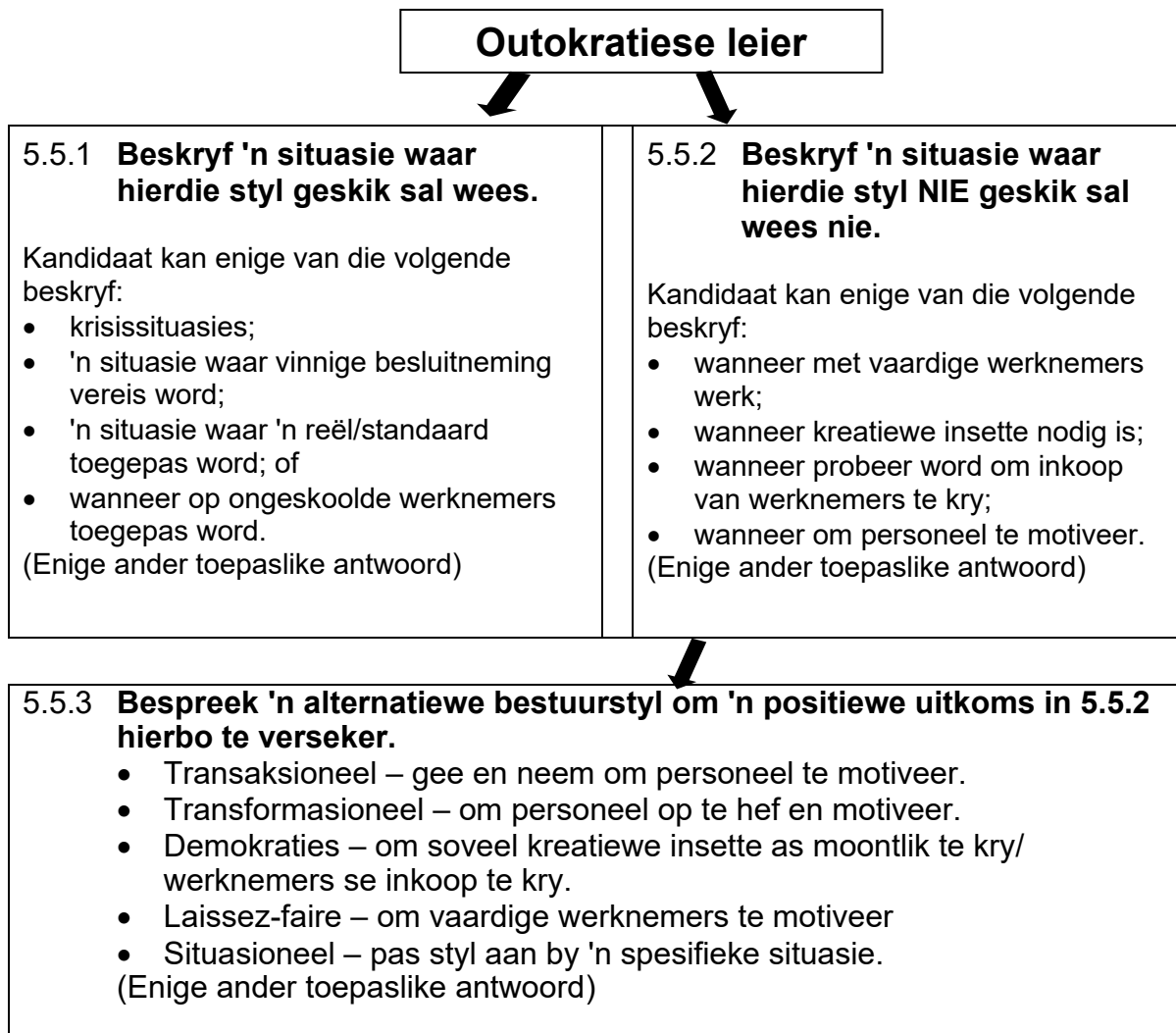
Bestuurders moet in staat wees om enige wêreldwye PESTLE-faktore te moniteer en ontleed wat die besigheid kan beïnvloed. Byvoorbeeld:

- Modeneigings.
- Oorlog wat ontwinging in voorsiening veroorsaak.
- Skommelende wisselkoerse.
- Onetiese praktyke deur verskaffers.
- Nuwe aanlyn mededingers.
- Natuurrampe wat voorsieningsverandering affekteer.

Risiko of geleentheid moet by die faktor pas

- Verhoog koste.
- Nuwe mark.
- Voorraadtekort.
- Beeld geraak.

5.5 **Voltooi die skematiese diagram hieronder oor bestuurstyle:**



5.5.4 **Verduidelik hoekom dit belangrik vir entrepreneurs is om doeltreffende leiers te wees.**

- Om werknemers na die doelwitte van die besigheid te lei.
 - Om die doelwitte van die individu in ooreenstemming met die van die besigheid te bring.
 - Om te verseker werknemers is gemotiveerd en gelukkig.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

5.6 Gee voorbeelde van hoe Woolworths die beeld van sy handelsnaam deur die volgende kan verhoog.

5.6.1 Deursigtigheid

- Oop driedubbele verslagdoening wys hulle het niks om weg te steek nie.
- Toon land van oorsprong op produkte wat billike handel en ander kollektiewe punte vertoon.
- Oop kommunikasie deur openbare betrekkinge wanneer dinge verkeerd loop.

(Enige ander toepaslike antwoord)

5.6.2 Toerekenbaarheid

- Enige voorbeeld waar verantwoordelikheid geneem word vir misdryf.
- Terugbetalingsbeleid. Openbare herroeping van foutiewe produkte. Betaal vir skade/aanspreeklikheid.

(Enige ander toepaslike antwoord)

5.7 Bespreek DRIE voordele vir 'n genoteerde maatskappy om aan die King Kode te voldoen.

- Kan tot beter aandeleprys lei.
- Besigheid is toegewyd om risiko's te identifiseer.
- Meer vertrouwe in die bestuur deur belanghebbendes.
- Beter beoordeling op volhoubaarheidsindekse.
- Beter openbare beeld.
- Verminderde verliese deur risikobestuur en vermindering van botsing van belange.

(Enige ander toepaslike antwoord)

VRAAG 6**6.1 Verduidelik met behulp van verskillende voorbeelde hoe die bekendstelling van die nuwe klerehandelsnaam vir Checkers die volgende tipes konflik kan veroorsaak.****Disfunksionele konflik**

Enige beskrywing van 'n konflik kan die ineenstorting van kommunikasie/produktiwiteit tot gevolg hê.

Konflik moet verband hou met die bekendstelling van die nuwe handelsnaam – verandering

Antwoorde kan insluit:

- Geveg onder personeel vir bevordering.
- Beweeg na klere in plaas van kleinhandel, laat personeel foute maak.
- Verskillende bestuurstyle in mode veroorsaak onsekerheid.
- Kulturele verskille in tipes klere.

Funksionele konflik

Enige beskrywing van 'n konflik wat verbetering van kommunikasie/produktiwiteit tot gevolg het.

Konflik moet met bekendstelling van 'n nuwe handelsnaam verband hou – 'n geleentheid vir samewerking.

Antwoorde kan insluit:

- Dispute oor uitstallings.
- Argumente oor vertoonde seisoenale klere.
- Debatte oor skoftoewysing.
- Bespreking van winkeluitleg.

6.2 Bespreek die moontlike maniere hoe die KVBA konflik kan oplos.

Versoening: 'n Proses waar 'n kommissaris met die partye in dispuut vergader om maniere te ondersoek om die dispuut deur ooreenkoms te besleg. By versoening kan 'n party persoonlik verskyn of deur 'n direkteur, werknemer of enige relevante lid, ampsdraer of beampte van daardie party se geregistreerde vakbond of geregistreerde werkgewersorganisasie verteenwoordig word. Die vergadering word informeel gehou.

Bemiddeling: Die kommissaris kan begin deur gesamentlik met die partye te vergader en hulle te vra om inligting oor die dispuut te deel. Afsonderlike vergaderings tussen die kommissaris en elke party kan ook gehou word. Partye word aangemoedig om inligting te deel en idees na vore te bring oor hoe hul verskille besleg kan word. Die kommissaris kan ook voorstelle maak.

Arbitrasie: Wanneer versoening misluk, kan 'n party die KVBA versoek om die dispuut deur arbitrasie op te los. By 'n arbitrasieverhoor laat 'n kommissaris beide partye toe om hul sake volledig te stel. Die kommissaris neem dan 'n besluit oor die kwessie in dispuut. Die beslissing, wat die arbitrasietoekenning genoem word, is wetlik bindend op beide partye. Daar moet oor die algemeen gepoog word om die dispuut deur middel van versoening op te los. As dit nie deur versoening opgelos kan word nie, kan die partye na arbitrasie of die Arbeidshof gaan. Die Wet spesifiseer watter dispuut met watter prosesse verband hou.

(Enige ander toepaslike antwoord)

6.3 Vakbonde word dikwels betrek om konflik op te los. Bespreek die implikasies (positief/negatief) van hul betrokkenheid vir die werkgever en werknemer.

Werknemers

- Help en verteenwoordig werkers, op hul versoek, in griewe- en dissiplinêre/tugverhore.
- Woordvoerder vir werkers se regte.
- Ledegeldkoste.

(Enige ander toepaslike antwoord)

Werkgewers

- Moniteer die werkgever se nakoming van die Wet op Arbeidsverhoudinge, wette wat bepalings en voorwaardes reguleer en enige kollektiewe ooreenkoms.
- Rapporteer enige mislukking deur die werkgever om aan die wet te voldoen.
- Bykomende arbeidskoste na onderhandeling.

(Enige ander toepaslike antwoord)

6.4 Noem DRIE moontlike redes vir 'n staking.

- Loonverhogings.
- 'n Eis om 'n vakbond te erken.
- Ongelukkigheid oor eensydige veranderings wat die werkgever aan werksomstandighede gemaak het.
- Simpatiseer met 'n beskermde staking deur 'n ander party.

(Enige ander toepaslike antwoord)

6.5 Dink jy stakings is 'n doeltreffende werktuig om arbeidsdispute te besleg? Motiveer jou antwoord.

Positief

- Werknemers mag nie ontslaan word omdat hulle staak nie.
- Die werkgever kan nie vir 'n hofinterdik aansoek doen om die staking te keer nie.
- Werkgewers mag nie skadevergoeding/verlies aan produksie eis nie.
- Werkgewers moet steeds voedsel en verblyf verskaf as dit deel van vergoeding is – dit kan op 'n later stadium teruggeëis word.
- Die weiering om te werk word nie as kontrakbreuk beskou nie.

(Enige ander toepaslike antwoord)

Negatief

- Werkgewers kan vir 'n hofinterdik aansoek doen om onwettige optrede te voorkom, soos
 - skade aan eiendom, of
 - intimidasie van werkende werknemers.
- 'n Werkgever hoef nie werknemers te betaal wat aan 'n beskermde staking deel nie. Die "geen werk, geen betaling"-reël kan toegepas word.

(Enige ander toepaslike antwoord)

6.6 Bespreek die vereistes van 'n tugverhoor.

- Die klagte moet op skrif wees.
- Die beskuldigde moet volledige besonderhede van die aanklag ontvang.
- Die verhoordatum, -tyd en -plek moet skriftelik verskaf word.
- Tyd moet aan die beskuldigde gegee word om vir die verhoor voor te berei en verteenwoordigers aan te stel.
- 'n Tolk word aangestel, indien vereis word.
- Die klaer getuig, roep getuies, kruisondervra.
- Die beskuldigde bied sy/haar verdediging aan.
- Die voorsitter van die verhoor neem 'n besluit.
- Die bevinding en straf word op skrif aan die werknemer gegee.
- Die beskuldigde word aangeraai om die saak na die KVBA te neem indien hy/sy ontevrede met die bevinding is.

(Enige ander toepaslike antwoord)

6.7 Brei uit oor watter bykomende stappe 'n besigheid moet doen om die volgende tipes ontslag billik te maak.**Ontslag weens onbevoegdheid**

- Die werkgewer moet probeer om die werknemer se take aan te pas.
- Verlengde onbetaalde verlof.
- Oorplasing indien moontlik.
- Ontslag.

(Enige ander toepaslike antwoord)

Uitdiensstelling

- Moontlike stappe moes gedoen gewees het om uitdiensstelling te voorkom of verminder.
- Al die redes vir uitdiensstelling moet genoem word, asook die alternatiewe wat oorweeg is.
- Die mate van konsultasie met werknemers en verteenwoordigers.
- Kriteria om geraakte werknemers te identifiseer.
- Kennistydperke wat aan werknemers gegee is.
- Skeidingsbetaling.
- Aanbiedinge van herindiensneming op 'n later stadium.

(Enige ander toepaslike antwoord)

6.8 Gemotiveerde werknemers is produktiewe werknemers. Evalueer die doeltreffendheid van monetêre motivering op lang en kort termyn.

- Verseker voldoening, nie risikoneming nie, aangesien dit op prestasie gegrond is.
- Ekstrinsieke motiveerder in plaas van intrinsieke.
- Werknemers doen goed vir beloning, nie omdat dit die regte ding is om te doen nie.
- Indien monetêre vereistes (begrotingskepping) kort draai vat – verminderde gehalte.

(Enige ander toepaslike antwoord)

6.9 Bespreek hoe die implementering van die verskillende stappe van die keuringsproses gebruik kan word om die produktiwiteit van die besigheid te verbeter.

A. Ontvangs van aansoekvorms (ekstern en intern) en/of CV's

- MH-bestuurders moet beskikbaar wees om enige navrae deur applikante te beantwoord.
 - Na die sluitingsdatum word 'n lys van al die aansoekvorms wat ontvang is, opgestel.
 - Dokumentasie wat ontvang is (d.i. CV, aansoekbrief en aansoekvorm) word nagegaan om te verseker dat alles wat vereis word daar is.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

B. Aanvanklike sifting

- Om applikante te identifiseer wat nie aan die minimum vereistes van die pos voldoen nie en hulle dienooreenkomstig inlig.
 - Geskikte aansoeke word na die volgende stap verwys.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

C. CV/Posaansoekevaluasie

- Keurpaneel evalueer die aansoeke van alle applikante wat aan die minimum vereistes vir die pos voldoen.
 - 'n Voorafbepaalde stel kriteria en 'n tellingstelsel word gebruik om elke applikant in elke kategorie te evalueer.
 - Applikante word beoordeel volgens die tellings wat hulle bereik het.
 - 'n Kortlys van applikante word saamgestel.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

D. Nagaan van verwysings en agtergrond

- Applikante is potensiële nuwe werknemers; daarom moet die MH-afdeling soveel inligting as moontlik wat op die CV verskaf is, verifieer.
 - Diensrekords en kwalifikasies word nagegaan.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

E. Onderhoude met kandidate op die kortlys

- Eenpersoon- of paneelonderhoud
 - Doel
 - om inligting by die applikant te **kry** om hul geskiktheid vir die pos te bepaal, en
 - om meer inligting oor die besigheid aan die applikant te **gee**.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

F. Toetse en ondersoeke

- Om die applikant se geskiktheid verder te toets.
 - Toetse mag nie teen enige persoon diskrimineer nie.
 - Tipes toetse sluit bevoegdheid-/vakttoetse, psigometriese toetse en werksteekproeftoetse in.
- (Enige ander toepaslike antwoord)

Mediese ondersoeke

- Die Wet op Billike Indiensneming (Artikel 7) sê dat geen mediese ondersoek vereis mag word nie tensy dit 'n inherente vereiste van die pos is of met die oog op verdeling van werknemervoordele.

- 'n Werknemer kan versoek word om 'n gesondheidverwante vraelys in te vul.
(Enige ander toepaslike antwoord)

G. **Aanstellingsbrief**

- Keurders sal applikante op **ranglys** plaas volgens geskiktheid vir die pos.
- 'n **Skriftelike aanbod van indiensneming** sal eerste aan die mees geskikte persoon gemaak word, en indien die aanbod aanvaar word (verkieslik skriftelik), sal die ander kandidate ingelig word dat hul aansoek onsuksesvol was.
- Indien die beste persoon nie die aanbod aanvaar nie, word die aanbod aan die naasbeste kandidaat gemaak. Dit word herhaal totdat 'n aanstelling gemaak word.
(Enige ander toepaslike antwoord)

H. **Dienskontrakte**

- Die Wet op Arbeidsverhoudinge vereis nou dat die werkgewer en die werknemer oor 'n dienskontrak **ooreenkom, dit opstel en onderteken**.
- 'n Kontrak is 'n regsbindende dokument en moet aan die Wet op Basiese Diensvoorwaardes voldoen.
(Enige ander toepaslike antwoord)

150 punte

AFDELING C

Die volgende aspekte sal oorweeg word wanneer punte in hierdie vraag toegeken word:

- Formaat:
- Die KORREKTE formaat moet gebruik word, d.i. sakeverslag.
- Waar van toepassing, sluit 'n inleiding en gevolgtrekking in.
- Gebruik opskrifte en onderopskrifte waar nodig.
- Terminologie: korrekte saketerminologie moet gebruik word.
- Inhoud: moet voldoende wees om alle aspekte van die vraag te dek.
- Stawing: motiveer alle stellings wat gemaak word.
- Toepassing op gevallestudie/konteks/tema.
- Kreatiewe probleemoplossing eerder as om bloot net teoretiese feite te gee.
- Sintese en opeenvolging.

VRAAG 7

Suid-Afrikaanse verbruikers is versigtiger met besteding in moeilike ekonomiese tye. Besighede moet hul werksaamhede so doeltreffend as moontlik bestuur.

Skryf 'n sakeverslag vir 'n klerekleinhandelaar waarin jy bespreek hoe die kleinhandelaar prestasiebestuurswerktuie kan gebruik om risiko's in die verskillende sakefunksies te identifiseer.

NASIENRIGLYNE

FORMAAT

Aan:

Datum:

Onderwerp:

Saamgestel deur:

Struktuur, insluitend paragrawe, onderopskrifte, koeëlpunte, ens

0-1	→	0
2-3	→	1
4-5	→	2

Moontlike skakels:

- Risiko vir werktuig
- Risiko vir verlies aan prestasie
- Verhoging in prestasie vanweë werktuigimplementering

Risiko in sakefunksies

Koopfunksie

Verantwoordelik vir bestelling, verkryging, koop en finalisering van alle goedere en dienste wat nodig is om die besigheid te bedryf.

Daar is drie tipes aankope:

1. Goedere vir eie gebruik – melk en tee vir personeel.
2. Goedere wat herverkoop gaan word – Coca-Cola.
3. Goedere gekoop vir verwerking – meel vir bakkerij.

Oorweeg

- Regte tyd.
 - Regte gehalte.
 - Regte hoeveelheid.
 - Regte prys.
- Kyk na alle aktiwiteite van voorsiening – van onttrekking tot verbruiker.
 - Hou klant in gedagte wanneer na aanbied en vloei van inligting en materiale gekyk word.
 - Beheer voorraadhoeveelhede – minimeer kapitaalbelegging.
 - Skep 'n netwerk vir deel van inligting.
 - Kyk na etiese voorraad.
- Risiko's van aankope
 - Politieke faktore.
 - Sosiale tendense.
 - Tegnologiese vooruitgang.
 - Omgewingsrisiko's.
 - Mag van verskaffers.
 - Voorraadbeheer.
 - Enige ander faktore wat verkryging beïnvloed.

Produksiefunksie

- Kombineer produksiefaktore.
 - Om die regte produk op die regte plek en tyd te verskaf, in die gehalte wat vereis word, teen die prys wat die verbruiker bereid is om te betaal.
 - Die produk moet in 'n behoefte kan voorsien.
 - Die koste moet so laag as moontlik wees sonder om gehalte in te boet.
 - Deurlopende produkontwerp en -ontwikkeling.
 - Oorweeg outomatisasie.
- Gehalte van produksie word beïnvloed deur:
 - Standaardgrondstowwe.
 - Gehalte van arbeid.
 - Betroubaarheid van masjiene.
 - Stabiele werksomstandighede.
 - Steekproefneming – een eenheid word in 'n bondel getoets (risiko van onontdekte items).
 - Inspeksie – elke eenheid word getoets (duur en nie altyd moontlik nie).
 - Skakel probleme in die produksieproses uit.
 - Verminder koste.
 - Moedig werkers aan om op 'n hoë standaard te vervaardig.
 - Help om werkers te beloon/evalueer.
 - Help om die handelsnaam te bou.

Produksierisiko's

- Ontoereikende of swak gehalte van grondstowwe.
- Duur veranderings in tegnologie.
- Gehaltebeheerkwessies.
- Eksterne faktor (elektrisiteitstoevoer).
- Ander faktore.

Finansiële funksie

Die vier hoofdoelwitte van die finansiële funksie is om

- winste te maksimeer
- winsgewendheid te verhoog
- likiditeit te verseker
- solvent te bly.

Maksimeer winste deur

- verkoopskoste te verlaag
- bedryfsuitgawe te verlaag
- verkoopsprys te verhoog.

Verhoog winsgewendheid

- Verhoog OOB

Verseker likiditeit

- Die vermoë om uitgawes te dek
- Bedryfsverhouding (2:1)
- Vuurproefverhouding (1:1)

Bly solvent

- Bates moet alle laste kan dek
- Solvensieverhouding (2:1)

Finansiële inligting word bekom van

- 'n staat van omvattende inkomste
- 'n staat van finansiële posisie.

Die finansiesfunksie is verantwoordelik vir krediet en besluit of dit toegelaat moet word.

Finansiële risiko's

- Begrotings nie nagekom nie.
- Slegte skuld.
- Ekonomiese risiko's.
- Enige ander faktore.

Menslikehulpbronsfunksie

- Arbeid is belangrik.
- Een van die hoogste kostes.
- Vakbonde.
- Ongelukkige werknemers – verminder produktiwiteit.

Doelwitte van menskapitaal

- Hoe baie/Watter vaardighede is nodig?
- Werwing
- Plasing
- Opleiding
- Motivering
- Evaluasie en beloning
- Personeelbehoud
- Werksbevrediging
- Verseker voldoening aan arbeidswetgewing

Menskapitaalrisiko's

- Gebrek aan spesifieke vaardighede.
- Veranderings in arbeidswetgewing.
- Onrealistiese eise deur vakbonde.
- Swak gemotiveerde personeel.
- Konflik.
- Ander faktore.

Bemarkingsfunksie

Bemarkingsamestelling – 4P's ingesluit

- produk
- prys
- plek en
- promosie
 - Bevordering word verder in die 4P's van bemarkingsamestelling verdeel, naamlik
 - reklame,
 - verkooppromosie,
 - persoonlike verkope, en
 - publisiteit.
 - Moet behoeftes en wense bevredig.
 - Pryse wat die verbruiker bereid is om te betaal.
 - Op die regte plek versprei.
 - Inligting moet aan die verbruiker gekommunikeer word.
 - Marknavorsing.
 - Doelmark.

Bemarkingsrisiko's

- Ontoereikende/swak marknavorsing.
- Produk bevredig nie.
- Pryse te hoog.
- Verkeerde verspreidingskanaal.
- Geld wat aan promosie spandeer is, het nie OOB tot gevolg nie.
- Ander faktore.

Skakelwerkfunksie

- Wat is die publiek se mening oor ons besigheid?
- Langtermynverhouding tussen die bestuur en belanghebbendes.
- Bevorder die beeld van die besigheid.
- Behels dikwels krisisbestuur.
- Maklik om met KMV te verbind.

Risiko's vir openbare betrekkinge

- Swak publisiteit.
- Bestuur en reaksie op sosiale media.
- Reaksie op klantprobleme.
- Verhouding met belanghebbendes nie ontwikkel nie.
- Ander faktore.

Openbare admin/Bestuursinligtingstelsels (BIS)

- Insameling van data.
- Hantering van data.
- Bergings van data – tot vyf jaar.
- Verseker data is maklik herwinbaar.

Admin/BIS-risiko's

- Hou nie dokumente lank genoeg nie.
- Rekords onakkuraat gehou.
- Nie bygewerk nie – bestuursbesluite nie op hoogte van sake nie.
- Veilige bewaring van klantbesonderhede (Popi-wet).
- Ander faktore.

Hoofbestuursfunksie

- Beplanning, leiding, organisering en beheer.
- Aktivering, insluitend delegering, koördinerings, kommunikasie, motivering, besluitneming en dissipline.
- Visie, Missie, Doelstellings en Doelwitte.
- Leierskapstyle.
- Korporatiewe beheer – toerekenbaarheid, onafhanklikheid, integriteit, ens.

Hoofbestuursrisiko's

- Swak BLOB (*PLOC*).
- Swak uitvoering van ander take.
- Verkeerde bestuurstyl gebruik.
- Gebrek aan kennis van interne en eksterne faktore.
- Nie verseker dat aan wetgewing voldoen word nie.
- Ander faktore.

Prestasiebestuursinstrumente**Waardekettingontleding**

Dit kyk na elke stap waardeur 'n besigheid gaan, van grondstowwe tot by die eindgebruiker. Die oogmerk is om die maksimum te lewer vir die laagste moontlike totale koste.

- Stappe om vir waardeketting te volg
 - Verdeel die besigheid in aparte aktiwiteite en prosesse.
 - Beskryf elke stap in die proses (dit dek dikwels meer as een sakefunksie).
 - Assesseer en verbeter elke stap en skakel dié uit wat nie waarde toevoeg nie.

Gebalanseerde telkaart

- Hierdie tegniek isoleer vier aparte gebiede wat ontleed moet word, naamlik
 - leer en groei,
 - sakeprosesse,
 - klante, en
 - finansies.

Die resultate word deur die bestuur geïnterpreteer en gebruik om beter langtermynbesluite te neem.

SWOT-analise – Sterk en Swak Punte (interne omgewing).

Hulpbrongebaseerde benadering

- Dit is die effektiewe en doeltreffende toepassing van hulpbronne om mededingende voordeel van 'n besigheid te bepaal.

NIE alle hulpbronne is strategies relevant nie; hulle moet:

- waardevol
- skaars
- uniek en
- nievervangbaar wees

Hersien besigheid se missie

Bepaal of hersien doelstellings

Totale Gehaltebestuur (TGB)

- Verwys na die poging wat deur die hele besigheid geïmplementeer word (TOTAAL) om die standaard (GEHALTE) van alle bedrywighede te beplan en te beheer (BESTUUR) om die beste produk of diens aan die klant te lewer.
- Die Kaizen gehalteverbeteringsfilosofie – bou voort op die idee van Kai (Japannees vir deurlopend) en Zen (wat beter beteken).
- Kaizen is die kern van TGB en fokus op deurlopende prosesverbetering.

Normering

'n **Proses** waar die besigheid na sy eie metodologieë om 'n taak te verrig, kyk en dit dan met die metodes wat elders gebruik word, vergelyk.

Finansiële verhoudings

Bedryfskapitaalverhouding (bedryfsverhouding)	Bedryfsbates: Bedryfslaste
Vuurproefverhouding	Bedryfsbates – Voorraad: Bedryfslaste
Opbrengs op Belegging (OOB of winsgewendheid)	Netto Wins/Eie kapitaal × 100/1
Solvensieverhouding	Totale Bates: Totale Laste

Begrotings

Ontleding van werklike finansiële resultate in vergelyking met voorspelde of beplande resultate. Dit help om aspekte wat misgelyk, verkeerd beoordeel of nie raakgesien is in die omgewingsondersoek te identifiseer.

Prestasiebeoordelings

Prestasiebeoordelings 360° en selfevaluasie.

- Werknemers se prestasie is gegrond op bereiking van teikens en ontvangs van insette uit eksterne bronne.
- Terugvoering is nodig om aksieplanne te bespreek.

Steekproewe en inspeksie

- Steekproefneming: 'n voorbeeld van die groep word vir gehalte getoets – as die voorbeeld slaag, slaag die hele groep.
- Inspeksie: alle items in 'n groep word vir gehalte nagegaan.

Deurlopende vaardigheidsontwikkeling

- Moet voortdurend bygewerk word.
- Dit stel die besigheid in staat om doelwitte te bereik.

Spanwerk

- Veroorsaak kreatiwiteit.
- Toets idees vir lewensvatbaarheid.
- Hoeksteen van sukses.
- Twee koppe is beter as een.
- Spesialisasie.

Generiese strategieë

- Laekostestrategie – wat daarop gemik is om 'n mededingende voordeel te verkry deur die **laagste moontlike koste** te hê (óf verhoog winste óf markaandeel).
- Fokusstrategie – sakeoogmerke/fokus op 'n nismark, skeep 'n sterk groep lojale klante, wat daardie segment minder aantreklik maak vir mededingers.
- Differensiasiestrategie – onderskei die onderneming van sy mededingers, wat sy produk en/of diens uniek en aantrekliker vir die verbruiker maak.

Korporatiewe kombinasies

- Strategiese alliansies, gesamentlike ondernemings – wanneer besighede en belanghebbendes bymekaar kom om 'n **gemeenskaplike doel** te bereik en 'n mededingende voordeel te verkry deur hulpbronne effektief te kombineer.
- Samesmeltings – wanneer besighede wedersydse instemming kombineer.
- Oornames (verkrygings) – behels die aankoop van die meeste, indien nie alles, van 'n geteikende maatskappy om volle beheer te verkry.

Afnamestrategieë

Word ervaar na moeilike tye of as die bestuur nie op 'n ander gebied wil groei nie. Die besigheid kan besluit om verliese te verminder deur middel van 'n verkoop-, oes- of likwidasiestrategie.

- **Oesstrategie – verminder diversiteit van produkte**
- **Verkoopstrategie – neem af deur verliese af te skryf – verkoop bates**
- **Likwidasiestrategie – verkoop die hele besigheid**

Groeistrategieë

Aksieplanne om markaandeel te verhoog. Hulle fokus op die hulpbronne om geleenthede vir groei aan te gryp. Dit kan daartoe lei dat 'n onderneming sy kernbesigheidsdoelwitte herdefinieer. Tipies vereis hulle verhoogde N&O-belegging, hertoewysing van hulpbronne, die werwing van geskoolde personeel, en 'n groter klem op innovasie en risikoverdraagsaamheid.

- Markpenetrasie – 'n besigheid word gedwing om te groei deur markpenetrasie wanneer die mark versadig is, of dit geen nuwe produk het om te ontwikkel of te bevorder nie. Dit het ten doel om die onderneming 'n groter persentasie van die markaandeel te gee, wat bereik kan word deur pryse, bemarking en ander innoverende inisiatiewe.
 - *Bestaande mark met bestaande produkte, verhoog markaandeel.*
- Produktontwikkeling – ontwikkel *nuwe produk(te)* vir 'n *bestaande mark* of 'n mark wat reeds bekend is in plaas van om die weg te baan vir 'n nuwe mark met bestaande produkte.
 - *Nuwe mark*
- Markontwikkeling – ontwikkel 'n nuwe mark vir 'n bestaande produk of diens.
- Diversifikasie – ontwikkel 'n nuwe mark vir 'n nuwe produk of diens.

Integrasiestrategieë

Vooruit – verkry beheer/eienaarskap van verspreidingskanale/kleinhandelaars aan klante.

Terugwaarts – verkry beheer/eienaarskap van verskaffers en voorsieningsketting.

Horisontaal – verkry beheer/eienaarskap van mededingers.

Totaal: 300 punte