eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

NASIENRIGLYNE

EKSAMEN	NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT
GRAAD	12
DATUM	JUNIE 2024
VAK	BESIGHEIDSTUDIES
VRAESTEL	1
PUNTE TOTAAL	150
TYDSDUUR (URE)	2
AANTAL BLADSYE	27

eduresourcza.com

SACAI

SOUTH AFRICAN COMPREHENSIVE ASSESSMENT INSTITUTE

SUID-AFRIKAANSE KOMPREHENSIEWE ASSESSERINGSINSTITUUT

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

NOTAS AAN NASIENERS

INLEIDING

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

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

1. Vir nasien- en modereringsdoeleindes word die SACAI-prosedures gevolg. (Verwys asseblief na die SACAI Beleidsdokument (Bylae PM 2.10.5)

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

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

   - gebruik 'n ander uitdrukking as wat in die nasienriglyn voorkom
   - kom van 'n ander bron af
   - oorspronklike
   - 'n ander benadering word gebruik

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

4. Neem kennis van ander relevante antwoorde wat deur kandidate verskaf word en ken punte dienooreenkomstig toe. (In gevalle waar die antwoord onduidelik is of 'n mate van begrip aandui, moet deelpunte toegeken word, byvoorbeeld een punt in plaas van die maksimum van twee punte.)

5. Die woord 'Submaks' word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.

6. Die doel om punte te sirkel (gelei deur 'maks' in die uiteensetting van punte) aan die regterkant is om konsekwentheid en akkuraatheid te verseker in die nasien van skrifte sowel as vir berekening/moderering doeleindes.

7. Subtotale van vrae moet in die regterkantse kantlyn geskryf word. Omkring die subtotale soos aangedui deur die toekenning van punte. Dit moet gelei word deur 'maks' in memo/uiteensetting van punte. Slegs die totaal vir elke vraag moet in die linkerkantse kantlyn langs die toepaslike vraagnommer verskyn.

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

8. In 'n indirekte vraag moet die teorie sowel as die respons relevant wees en verband hou met die vraag.

9. Verkeerde nommering van antwoorde op vrae of subvrae in AFDELING A en B sal ernstig gepenaliseer word. Daarom word korrekte nommering sterk aanbeveel in alle afdelings.

10. Geen bykomende krediet moet gegee word vir herhaling van feite nie. Dui aan met 'n "R".

11. Let daarop dat geen punte toegeken sal word vir die aanduiding van Ja/Nee in evalueringstipe vrae wat stawing of motivering vereis nie. (Van toepassing op AFDELING B en C)

12. Die onderskeid tussen "evalueer" en "krities evalueer" kan soos volg verduidelik word:

    12.1 Wanneer "evalueer" gebruik word, word van kandidate verwag om op 'n positiewe/negatiewe manier te reageer of 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem, bv. Positief: "COIDA elimineer tyd en koste wat spandeer word✓oor langdurige siviele hofverrigtinge." ✓

    12.2 Wanneer "krities evalueer" gebruik word, word van kandidate verwag om op 'n positiewe/negatiewe manier te reageer of 'n neutrale (positiewe en negatiewe) standpunt in te neem. In hierdie geval word daar ook van kandidate verwag om hul antwoorde met meer diepte te ondersteun, bv. "COIDA elimineer tyd en koste wat spandeer word✓oor langdurige siviele hofverrigtinge✓*, want die werkgewer sal nie aanspreeklik wees vir vergoeding aan die werknemer vir beserings opgedoen gedurende werksure solank dit bewys kan word dat die besigheid nie nalatig was nie."* ✓
    LET WEL: Bogenoemde kan ook van toepassing wees op "ontleed".

13. Die toekenning van punte moet ingelig word deur die aard van die vraag, kognitiewe werkwoord wat gebruik word, puntetoekenning in die nasienriglyn en die konteks van elke vraag.
    Kognitiewe werkwoorde, soos:

    13.1 Adviseer, noem, skets, motiveer, beveel aan, stel voor, (lys nie volledig nie) vereis gewoonlik nie veel diepte in kandidate se antwoorde nie. Daarom verskyn die puntetoekenning vir elke stelling/antwoord aan die einde.

    13.2 Definieer, beskryf, verduidelik, bespreek, brei uit, vergelyk, onderskei, differensieer, regverdig, bedink, analiseer, evalueer, krities evalueer (lys nie volledig nie) vereis 'n groter diepte van begrip, toepassing en redenasie. Daarom moet die punte meer objektief toegeken word om te verseker dat assessering volgens gevestigde norme gedoen word sodat eenvormigheid, konsekwentheid en regverdigheid bereik word.

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

14. **AFDELING B**

14.1 As byvoorbeeld VYF feite vereis word, merk die kandidaat se EERSTE VYF antwoorde en ignoreer die res van die antwoorde. Dui aan deur 'n streep oor die ongemerkte gedeelte te trek of gebruik die woord "Kanselleer".
LET WEL: Dit is slegs van toepassing op vrae waar die aantal feite gespesifiseer is.

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

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

14.4 Gebruik van die kognitiewe werkwoorde en toekenning van punte:

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

- Feit 2 punte (of soos aangedui in die nasienriglyn)
- Verduideliking 1 punt
  Die "feit" en "verduideliking" word afsonderlik in die nasienriglyn gegee om puntetoekenning te vergemaklik.

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

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

15. **AFDELING C**

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

Inleiding	**Maksimum: 36**
Inhoud	
Afsluiting	
Insig	**4**
TOTAAL	**40**

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

15.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Uitleg/Struktuur	Is daar 'n inleiding, 'n liggaam en 'n slot?	**2**
Ontleding en interpretasie	Is die kandidaat in staat om die vraag in die opskrifte/subopskrifte af te breek en dit korrek te interpreteer om begrip te toon van wat gevra word? ❖ Alle opskrifte/subopskrifte word korrek gebruik: Ken 1 punt toe vir Analise. ❖ 18 tot 36 punte vir Feite: Ken 2de punt vir Analise toe.	**2**
TOTAAL VIR INSIG: **TOTAAL VIR FEITE:** **TOTALE PUNTE VIR OPSTEL:**		**4** **36** **40**

LET WEL:

1. Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat vanaf die inleiding en slot herhaal word nie.

2. Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde INLEIDING en GEVOLGTREKKING nie vermeld word nie.

3. Geen punte sal vir uitleg toegeken word indien die opskrifte INLEIDING en GEVOLGTREKKING nie deur 'n verduideliking ondersteun word nie.

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

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

15.5 Merk alle relevante feite todat die Submaks/Maks punt in 'n onderafdeling behaal is. Skryf 'Submaks/Maks' nadat maksimum punte behaal is.

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

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

15.7 Wanneer punte vir feite toegeken word, neem kennis van die submaksima wat aangedui word, veral as kandidate nie van dieselfde subopskrifte gebruik maak nie. Onthou, opskrifte en subopskrifte word aangemoedig en dra by tot insig (strukturering/logiese vloei/volgorde) en dui duidelikheid van denke aan. (Sien PUNTUITBREEKING aan die einde van elke vraag.)

15.8 Indien die kandidaat die vraag VERKEERD identifiseer/interpreteer, kan hy/sy steeds punte vir uitleg kry.

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

15.9 Indien 'n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat die antwoorde geassesseer word volgens die puntetoekenning/subopskrifte soos aangedui in die nasienriglyn.

15.10

15.10.1 Ken TWEE punte toe vir volledige sinne. Ken EEN punt toe vir frases, onvoltooide sinne en vae antwoorde.

15.10.2 Met ingang van November 2015 sal die TWEE punte nie noodwendig aan die einde van elke voltooide sin verskyn nie. Die bosluise (✓) sal geskei word en langs elke feit aangedui word, bv. "Produkontwikkeling is 'n groeistrategie waar besighede poog om nuwe produkte✓in bestaande markte." ✓
Dit sal bepaal word deur die aard en konteks van die vraag, sowel as die kognitiewe werkwoord wat gebruik word.

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

eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

AFDELING A: (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1.1. C ✓✓
1.1.2. B ✓✓
1.1.3. C ✓✓
1.1.4. D ✓✓
1.1.5. B ✓✓
1.1.6. A ✓✓
1.1.7. B ✓✓
1.1.8. A ✓✓
1.1.9. C ✓✓
1.1.10. A ✓✓ (10x2) (20)

1.2.1. Gelyke Indiensneming ✓
1.2.2. fronting ✓
1.2.3. werwing ✓
1.2.4. aankoop ✓
1.2.5. stukloon ✓ (5x1) (5)

1.3.1. G ✓
1.3.2. J ✓
1.3.3. A ✓
1.3.4. C ✓
1.3.5. I ✓ (5x1) (5)

TOTAAL AFDELING A: [30]

eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

AFDELING B

Merk SLEGS die EERSTE TWEE vrae.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

2.1 **Pilare van Breë Basis Swart Ekonomise Bemagtiging/BBSEB**

- Bestuur en beheer ✓
- Vaardigheidsontwikkeling ✓
- Eienaarskap ✓
- Besigheid- en verskaffersontwikkeling (BVO) ✓
- Sosio-ekonomiese ontwikkeling/sosiale verantwoordelikheid ✓

NOTA: Merk slegs die eerste VIER (4).

(4x1) (4)

2.2 **Befondsing van SETA's**

- Vaardigheidsontwikkelingsheffings wat deur werkgewers betaal word, bv. 80% is versprei na die verskillende SETA en 20% word betaal aan die Nasionale Vaardigheidsfonds. ✓✓
- Skenkings en toelaes vanaf die publiek. ✓✓
- Surplus fondse vanaf regeringsinstellings. ✓✓
- Fondse ontvang van die lewering van hul diens. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe SETA's befonds word.

Maks (6)

2.3 **Wet op Basiese Diensvoorwaardes/WBD**

2.3.1
- Hulle het Jennifer se aansoek vir verlof na haar broer se afsterwe, afgekeur. ✓
- KGW het ook geweier om haar toegang te gee tot haar dienskontrak toe sy daarvoor gevra het. ✓

NOTA:
1. **Merk slegs die eerste TWEE (2).**
2. **Ken slegs die punt toe vir aksies wat aangehaal is vanuit die scenario.**

(2x1) (2)

2.3.2 **Maniere waarop die besigheid aan die Wet op Basiese Diensvoorwaardes/WBD**

- Werkers moet slegs 9 ure per dag werk in 'n 5 dae werksweek. ✓✓/8 ure per dag in 'n 6 dae werksweek. ✓✓
- Oortyd moet nie meer as 10 uur per week wees nie. ✓✓
- Werkers kan tot ses weke betaalde siekverlof neem gedurende 'n 36 maande siklus. ✓✓
- Werkers moet dubbel vergoeding kry as hulle werk tydens openbare vakansie dae/Sondag. ✓✓

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

- Hulle moet 'n breek van 60 minute hê na 5 ure se werk. ✓✓
- Businesses should not employ children under the age of 16. ✓✓
- Any other relevant answer related to ways in which the management of KHS/a business can comply with the BCEA.

Maks (6)

2.4 Toepassing van Porter se Vyf Magte Model

2.4.1 Mag van mededingers/mededingende mededinging

- As mededingers 'n unieke produk / diens het ✓, sal hulle groter krag hê. ✓
- 'n Besigheid met baie mededingers in dieselfde mark ✓ het baie min krag in hul mark. ✓
- Stel 'n profiel van 'n deelnemer op ✓, sodat hulle hul eie sterkte sowel as die van mededingers kan bepaal. ✓
- Sommige ondernemings het die nodige hulpbronne om prysoorloë te begin ✓ en met 'n verlies te verkoop totdat sommige / alle mededingers die mark verlaat. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe ondernemings die mag van mededingers/mededingende mededinging kan toepas om hulle posisie in die mark te bepaal.

Maks (4)

2.4.2 Bedreiging van vervanging/plaasvervangers

- As die produk se produk maklik vervang kan word ✓, verswak dit die krag van die onderneming in die mark. ✓
- Stel vas of die verkopers van plaasvervangende produkte hul produk verbeter ✓ / verkoop van laer kwaliteit goedere teen laer pryse. ✓
- As die onderneming unieke produkte verkoop ✓, sal dit nie deur plaasvervangende produkte bedreig word nie. ✓
- Evalueer of kliënte plaasvervangende produkte / dienste gebruik ✓ en bepaal redes vir die gebruik van plaasvervangers. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe ondernemings die bedreiging van vervanging/plaasvervangers kan toepas om hulle posisie in die mark te analiseer.

Maks (4)

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

2.5 Intensiewe strategie

2.5.1 Intensiewe strategie vanuit die scenario

Markontwikkeling ✓✓ (1x2) (2)

2.5.2 Voordele van intensiewe strategieë

- Toename in verkope / inkomste ✓ en winsgewendheid. ✓
- Gereelde verkope aan bestaande kliënte ✓ kan toeneem. ✓
- Kry lojaliteit ✓ deur effektiewe promosieveldtogte. ✓
- Verbeterde dienslewering ✓ kan die verkope positief beïnvloed / verhoog. ✓
- Skakel mededingers uit ✓ en domineer markpryse. ✓
- Afname in prys kan kliënte beïnvloed ✓ om meer produkte te koop. ✓
- Besighede kan meer beheer hê ✓ oor die pryse van produkte / dienste. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die voordele van intensiewe strategieë.

Maks (6)

2.6 Toepassing van die strategiese bestuursproses

Opsie 1

- 'n Duidelike visie, 'n missiestelling en meetbare / realistiese doelstellings in plek hê. ✓✓
- Identifiseer geleenthede / swakhede / sterkpunte / bedreigings deur omgewingsverkenning / situasie-analise uit te voer. ✓✓
- Gereedskap beskikbaar vir omgewingsverkenning kan 'n SWOT-analise / Porter se Vyf magte-model / PESTWO-analise / industriële analise-instrumente insluit. ✓✓
- Formuleer alternatiewe strategieë om op die uitdagings te reageer. (Dit behels verskillende soorte sakestrategieë) ✓✓
- Ontwikkel ('n) aksieplan (te), insluitend die take wat gedoen moet word / sperdatums wat nagekom moet word / hulpbronne wat aangekoop moet word, ens. ✓✓
- Implementeer geselekteerde strategieë deur dit aan alle belanghebbendes te kommunikeer / die onderneming se bronne te organiseer / personeel te motiveer. ✓✓
- Evalueer / monitor / meet strategieë deurlopend om regstellende stappe te neem. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe ondernemings die strategiese bestuursproses kan toepas.

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

Opsie 2

- Hersien die visiestelling. ✓✓
- Ontleed / ondersoek die missiestelling. ✓✓
- Doen 'n omgewingsanalise met behulp van modelle soos PESTWO / Porter / SWOT. ✓✓
- Formuleer 'n strategie soos 'n verdedigings- / afleggingsstrategie. ✓✓
- Implementeer 'n strategie deur 'n patroon soos 'n aksieplan te gebruik.
- Die geïmplementeerde strategie beheer / evalueer / monitor om die leemtes / afwykings in die implementering te identifiseer. ✓✓
- Doen regstellende stappe om te verseker dat doelstellings / doelstellings bereik word. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe ondernemings die strategiese bestuursproses kan toepas.

NOTA: Aanvaar die stappe in enige volgorde.

Maks (6)

[40]

eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

VRAAG 3: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

3.1 Voorbeelde van byvoordele

- Mediesefonds / Gesondheidsversekeringsfonds
- Pensioen fonds
- Voorsorgfonds
- Begrafnisvoordele
- Motor / reis / behuising / selfoon / kledingstoelaag
- Prestasie-gebaseerde aansporings
- Uitreiking van bonusaandele
- Personeelafslag / gratis of laekoste ete / kantinegeriewe
- Enige ander relevante voorbeelde met betrekking tot byvoordele

NOTA: Merk slegs die eerste DRIE (3).

(3x1) (3)

3.2 Werwingmetodes

3.2.1 **Metode**: Interne werwing ✓✓ (2)

Motivering: VT het 'n vakante pos vir 'n bemarkingsbestuurder op hul kennisgewingborde geadverteer. ✓ (1)

NOTA: Moet nie 'n punt toeken vir die motivering as die werwingsmetode verkeerde geïdentifiseer is.

Maks (3)

3.2.2 **Voordele van interne werwing**

- Goedkoper / vinniger om die pos te vul. ✓✓
- Bied geleenthede vir loopbaanpaaie binne die onderneming. ✓✓
- Verminder die kanse om werknemers te verloor, aangesien daar toekomstige loopbaanvooruitsigte beskikbaar is ✓✓
- Plasing is maklik, aangesien die bestuur die werknemers se vaardighede / persoonlikheid / ervaring / sterk punte ken. ✓✓
- Die werknemer het reeds 'n begrip van hoe die onderneming funksioneer. Inleiding / opleiding is nie altyd nodig nie. ✓✓
- Gedetailleerde, betroubare inligting kan verkry word van die toesighouer / werknemer rekords ✓✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die voordele van interne werwing.

Maks (4)

3.3 Rol van die onderhoudvoerder voor die onderhoud

- Bespreek en berei die lokaal ✓ voor vir die onderhoud. ✓
- Stel alle kandidate op die kortlys in kennis ✓ 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 die paneellede wat die onderhoud over, in kennis✓ oor die datum en plek van die onderhoud. ✓
- Die onderhoudvoerder moet 'n kernstel van vrae ontwikkel ✓ op grond van die vereiste vaardighede / kennis / vermoë. ✓

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

- Gaan die aansoek na / lees / verifieer die CV van elke kandidaat ✓ vir enigiets wat verduidelik moet word. ✓
- Beplan die program vir die onderhoud ✓ en bepaal die tyd wat aan elke kandidaat toegeken moet word. ✓
- Ken dieselfde tyd toe om 'n onderhoud ✓ met elke kandidaat op die program te voer. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die rol van die onderhoudvoerder voor die onderhoud.

Maks (4)

3.4 **Voordele van induksie vir ondernemings**

- Verhoog die kwaliteit van prestasie ✓ en produktiwiteit ✓
- Laat nuwe werknemers toe om vinnig in te skakel ✓ en effektief te werk. ✓
- Verseker dat nuwe werknemers reëls en beperkings ✓ in die besigheid verstaan. ✓
- Nuwe werknemers kan verhoudings met ander werknemers ✓ in ander vlakke vestig. ✓
- Werknemers sal vertroud wees met organisasiestrukture ✓, bv. wie is hulle toesighouers / lae vlak bestuurder. ✓
- Laat nuwe werknemers gemaklik voel in die werkplek ✓, wat angs / onsekerheid / vrees verminder. ✓
- Nuwe werknemers sal hul rol / verantwoordelikhede ✓ rakende veiligheid regulasies en reels verstaan. ✓
- Verminder die behoefte aan deurlopende opleiding ✓ en ontwikkeling. ✓
- Die resultate wat tydens die induksieproses verkry is ✓, vorm 'n basis vir gefokus opleiding. ✓
- Geleenthede word geskep vir nuwe werknemers ✓ om verskillende ervarings te ervaar / te ondersoek departemente ✓
- Nuwe werknemers ken die uitleg van die gebou / fabriek / kantore / waar alles is ✓, wat produksietyd bespaar. ✓
- Kom meer te wete oor die onderneming sodat nuwe werknemers hul rolle verstaan / verantwoordelikhede ✓ om doeltreffender te wees. ✓
- Maatskappybeleide word gekommunikeer ✓ rakende gedrag en prosedures / veiligheid en sekuriteit / dienskontrak / diensvoorwaardes / werksure / verlof. ✓
- Realistiese verwagtinge vir nuwe werknemers ✓ sowel as die onderneming word geskep. ✓
- Nuwe werknemers voel moontlik deel van die span ✓ wat positiewe moraal tot gevolg het. ✓
- Werknemers kan 'n beter begrip hê van sakebeleide ✓ rakende etiese / professionele gedrag / prosedures / KMV, ens. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die voordele van induksie vir ondernemings.

Maks (6)

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

3.5 **Gehaltesirkels**

3.5.1 **Rolle van gehaltesirkels vanuit die scenario:**

- ‘n Klein groepie van MMM se werkers is gevra om met voorstelle te kom om sisteme en prosesse te verbeter. ✓
- Daar word ook van hulle verwag om probleme te ondersoek en oplossings aan bestuur voor te stel. ✓

NOTA: **1. Merk slegs die eerste TWEE.**
2. Ken slegs punte toe vir rolle wat aangehaal is vanuit die scenario.

(2x1) (2)

3.5.2 **Ander rolle van gehaltesirkels in die verbetering van die gehalte van produkte**

- Hulle los probleme op met betrekking tot kwaliteit en implimenteer verbeteringe. ✓✓
- MMM moet verseker dat daar geen duplisering van aktiwiteite/take in die werksplek is nie. ✓✓
- Verbeter die gehalte van produkte/dienste/produktiwiteit deur gereeld die gehalte prosesse te hersien/evalueer. ✓✓
- Monitor/Versterk strategieë om die gladde verloop van sakebedrywighede te verbeter. ✓✓
- Verminder koste van oortolligheid in die lang duur. ✓✓
- Verhoog werknemers se moraal/motivering. ✓✓
- Gehaltesirkels bespreek maniere om die gehalte van werk/werkmanskap te verbeter. ✓✓
- Dra by tot die verbetering en ontwikkeling van die organisasie. ✓✓
- Verminder kostes/verkwistende pogings in die lang duur. ✓✓
- Verhoog die aanvraag vir produkte/dienste van die besigheid. ✓✓
- Skep harmonie en hoë werkverrigting in die werksplek. ✓✓
- Skep ‘n gesonde arbeidsverhouding tussen die werkgewer en die werknemer. ✓✓
- Verbter die werknemer se lojaliteit en toewyding tot die organisasie en die doelwitte daarvan. ✓✓
- MMM moet die kommunikasie tussen die werknemers verbeter op alle vlakke van die besigheid. ✓✓
- Ontwikkel ‘n positiewe houding/gevoel van betrokkenheid in die besluitnemingsproses van die dienste wat aangebied word. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die ander rolle van gehaltesirkels as deel van deurlopende verbetering van prosesse en sisteme.

NOTA: **Moet nie punte toeken vir rolle wat aangehaal is in VRAAG 3.5.1.**

Maks (6)

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

3.6 **Kwaliteit-aanwysers van die produksiefunksie**

- Bied dienste / produkte van hoë gehalte ✓ volgens die spesifikasies. ✓
- Die produksie- / bedryfsprosesse van 'n onderneming moet korrek gedoen word ✓ deur die behoorlike produksiebeplanning en -beheer. ✓
- Produkte en dienste moet teen die laagste moontlike koste geproduseer word ✓ om winsmaksimalisering moontlik te maak. ✓
- Ondernemings moet die rolle en verantwoordelikhede ✓ duidelik aan die produksiewerkers kommunikeer. ✓
- Produkte moet aan kliënte se vereistes voldoen ✓ deur veilig, betroubaar en duursaam te wees. ✓
- Besighede moet goeie naverkoopdienste ✓ en lasbriewe hê. ✓
- Bemagtig werkers ✓ sodat hulle trots kan wees op hul vakmanskap. ✓
- Verkry akkreditasie van die SABS / ISO 9001 ✓ om te verseker dat gehalteprodukte vervaardig word. ✓
- Spesifiseer die produk- of diensstandaarde ✓ en let op die faktore wat verbruikers gebruik om kwaliteit te beoordeel. ✓
- Monitor prosesse ✓ en vind die oorsake van produksieprobleme. ✓
- Implementeer gehaltebeheerstelsels ✓ om te verseker dat kwaliteit bouprodukte konsekwent vervaardig word. ✓
- Gebruik masjiene ✓ en toerusting optimaal. ✓
- Bereken die produksiekoste ✓ akkuraat. ✓
- Kies die toepaslike produksiestelsel ✓, bv. massa / joernaal / stukwerk. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die kwaliteit-aanwysers van die produksiefunksie.

Maks (6)

3.7 **Impak van totale gehalte beheer / TGB as dit swak geïmplimenteer is deur ondernemings**

- Stel onrealistiese sperdatums in wat moontlik nie bereik kan word nie. ✓✓
- Werknemers mag moontlik nie voldoende opgelei word nie, wat lei tot produkte van swak gehalte. ✓✓
- Afname in produktiwiteit as gevolg van stilstand. ✓✓
- Ondernemings kan moontlik nie die nodige veranderinge aan produkte / dienste aanbring om in die behoeftes van kliënte te voorsien nie. ✓✓
- Besigheid reputasie / beeld kan ly as gevolg van swak kwaliteit / defekte goedere. ✓✓
- Kliënte het baie alternatiewe om van te kies en die impak kan 'n verwoestende invloed op ondernemings hê. ✓✓
- Beleggers kan belegging onttrek as die wins daal. ✓✓
- Afname in verkope namate meer goedere deur ongelukkige kliënte terugbesorg word. ✓✓
- Hoë personeelomset weens swak vaardigheidsontwikkeling. ✓✓
- Ongedokumenteerde / onbeheerde kwaliteitsbeheerstelsels / -prosesse kan lei tot foute / afwykings van vooraf ingestelde gehaltestandaarde. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die impak van TGB as dit swak geïmplimenteer word duer ondernemings.

Maks (6)

[40]

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

VRAAG 4: DIVERSE ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

4.1 Tipes besigheidsektore

- Primêre sektor ✓
- Sekondêre sektor ✓
- Tersiêre sektor ✓

NOTA: Merk slegs die eerste TWEE (2).

(2x1) (2)

4.2 PESTWO faktore vanuit die scenario

PESTWO FAKTORE 4.2.1	UITDAGINGS 4.2.2
1. Sosiale ✓✓	❖ Klante kan moontlik nie produkte bekostig nie ✓ weens lae inkomstevlakke / hoë werkloosheid. ✓ ❖ Ondernemings is moontlik nie vertroud ✓ met die taal van hul kliënte nie. ✓ ❖ Sommige kliënte verkies om hul geld aan mediese rekeninge te spandeer ✓ vir die behandeling van chroniese siektes. ✓ ❖ Hoë misdaadsyfers kan die handelsure van ondernemings beïnvloed ✓, wat lei tot 'n laer wins. ✓ ❖ Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe die sosiale faktor 'n uitdaging kan wees vir ondernemings.
2. Ekonomiese ✓✓	❖ Inflasie / rentekoerse kan 'n negatiewe uitwerking ✓ op die onderneming hê. ✓ ❖ Lenings kan duur wees ✓ as gevolg van hoë rentekoerse. ✓ ❖ Skommelinge in buitelandse valuta ✓ kan invoer beperk. ✓ ❖ Enige ander relevante antwoord met betrekking tot hoe die ekonomiese faktor 'n uitdaging kan wees vir besighede.
Submaks (4)	Submaks (4)

NOTA: Die antwoord hoef nie in tabel formaat te wees nie.

Maks (8)

4.3 Regte van verbruikers in terme van die Nasionale Kredietwet /NKW

Verbruikers het die reg om:

- Aansoek te doen vir krediet ✓ en vry te wees van diskriminasie. ✓
- Inligting te ontvang ✓ in eenvoudige en verstaanbare taal. ✓
- Dokumente te ontvang ✓ soos vereis deur die Wet. ✓
- Vooraf-ooreenkoms dokumentasie te ontvang ✓ voordat enige kredietransaksie afgehandel word. ✓

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

- Redes kry ✓ vir die weiering van krediet. ✓
- Toegang hê tot ✓ regverdige en verantwoordelike bemarking. ✓
- Togang het tot en die uitdaging van kredietrekords ✓ en -inligting. ✓
- Kies watter produkte hulle wil koop ✓ en die produk terug stuur indien hulle nie tevrede is nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die regte van vebruikers in terme van die NKW**.**

Maks (4)

4.4 **Rol van SETA's**

- Rapporteer aan die Direkteur-generaal ✓✓
- Bevorder en stig leerlingskappe. ✓✓
- Versamel heffings en betaal toelaes soos benodig. ✓✓
- Voorsien akkreditasie vir vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerders. ✓✓
- Registreer leerlingskappeooreenkomste/leerlingskapprogramme. ✓✓
- Approve workplace skills plans and annual training reports. ✓✓
- Monitor/Evalueer die werklike opleiding deur diensverskaffers. ✓✓
- Toekennings aan werkgewers, onderwys- en opleidingsverskaffers. ✓✓
- Sien toe dat opleiding in verskillende sektore van die Suid-Afrikaanse ekonomie plaasvind. ✓✓
- Ontwikkel vaardigheidsontwikkelingsplanne in lyn met die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie. ✓✓
- Stel vaardigheidsontwikkelingsplanne op vir hul spesifieke ekonomiese sektore. ✓✓
- Voorsien opleidingsmateriaal/programme vir vaardigheidsontwikkelingsfasiliteerders. ✓✓
- Betaal toelae aan ondernemings wat voldoen aan die vereistes van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling. ✓✓
- Bevorder leerlingskappe en leerprogramme deur geskikte werksplekke te identifiseer vir praktiese werkservaring. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die rol van SETA's.

Maks (6)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

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

- Ontslag ✓
- Oortolligheid ✓
- Aflegging ✓
- Vrywillige bedanking ✓
- Aftrede ✓

NOTA: Merk slegs die eerste TWEE (2).

(2x1) (2)

4.6 **Dienskontrak**

4.6.1 **Aspekte wat ingesluit word by die dienskontrak**

- Tydperk van die kontrak / Tydsduur ✓
- Werksure ✓
- Vergoeding/Salarisse ✓

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

NOTA: Merk slegs die eerste TWEE (2).

(2x1) (2)

4.6.2 **Wettige vereistes van die dienskontrak**

- Die werkgewer en die werknemer moet albei✓ die kontrak teken. ✓
- Werkgewer en werknemer moet instem✓ tot enige veranderinge aan die kontrak. ✓
- Geen party mag aspekte van die dienskontrak ✓ eensydig verander nie. ✓
- Die vergoedingspakket / voordele ingesluit✓, moet duidelik aangedui word. ✓
- Dit mag nie enige vereistes bevat wat in stryd is✓ met die BCEA nie. ✓
- Die dienskontrak moet 'n gedragskode✓ en etiese kode bevat. ✓
- Aspekte van die dienskontrak✓ kan gedurende die loop van indiensneming heronderhandel word. ✓
- Die werkgewer moet die bepalings en voorwaardes✓ van die dienskontrak uiteensit aan die werknemer. ✓
- Diensvoorwaardes / pligte / verantwoordelikhede van die werknemers✓ moet wees duidelik uiteengesit. ✓
- Alle sakebeleide, prosedures en dissiplinêre kodes / reëls✓ kan deel vorm van die dienskontrak. ✓
- Die werkgewer moet die werknemer toelaat om die dokument deeglik deur te lees✓ voordat dit onderteken is. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die wettige vereistes van die dienskontrak.

Maks (6)

4.7 **Verskille tussen gehalte beheer en gehalteversekering**

GEHALTE BEHEER	GEHALTE VERSEKERING
❖ Inspeksie van die finale produk✓ om te verseker dat dit aan die vereiste standaarde voldoen. ✓	❖ Gedurende en na die produksieproses✓ word uitgevoer om te verseker dat die nodige standaarde in elke stadium van die proses nagekom word. ✓
❖ Sluit in die stel van teikens / meting van prestasie✓ en die neem van korrektiewe maatreëls. ✓	❖ Verseker dat elke proses daarop gemik is om die produk die eerste keer reg te kry✓ en voorkom dat foute weer gebeur. ✓
❖ Kontrolering van rou materiale/werknemers/masjiene/ werkmanskap/produkte✓ om te verseker dat hoë standaarde gehandhaaf word. ✓	❖ Die 'inbou' van gehalte✓ in teenstelling met 'na' kwaliteit. ✓
❖ Enige ander relevante antwoord met betrekking tot gehalte beheer.	❖ Enige ander relevante antwoord met betrekking tot gehalteversekering.
Submaks 2	Submaks 2

NOTA:
1. **Die antwoord hoef nie in tabelvorm te wees nie.**
2. **Die onderskeiding hoef nie te koppel nie, maar moet duidelik wees.**

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

3. **Ken 'n maksimum van TWEE punte toe as die onderskeiding nie duidelik is nie/Merk slegs gehalte beheer of gehalte versekering.**

Maks (4)

4.8 **Toepassing van die BDKH-model/-siklus om die kwaliteit van produkte te verbeter**

Beplan ✓
- Die onderneming moet die probleem identifiseer. ✓
- Ontwikkel 'n plan vir verbetering van prosesse en stelsels. ✓
- Beantwoord vrae soos 'wat om te doen' en 'hoe om dit te doen'. ✓
- Beplan die metode en benadering. ✓

Doen ✓
- Die onderneming moet die verandering op klein skaal implementeer. ✓
- Implementeer die prosesse en stelsels✓

Kontroleer / Ontleed ✓
- Gebruik die data om die resultate van verandering te ontleed. ✓
- Bepaal of dit 'n verskil gemaak het. ✓
- Kyk of die prosesse effektief werk. ✓
- Die onderneming moet beoordeel, beplan en vasstel of dit werk / of dinge volgens plan verloop✓

Handel / Aksie ✓
- Institusionaliseer die verbetering. ✓
- Bepaal strategieë vir hoe om voortdurend te verbeter. ✓
- As die verandering suksesvol was, implementeer dit op 'n groter skaal. ✓
- Hersien die proses deurlopend. ✓

NOTA: 1. **Merk slegs die eerste DRIE (3) stappe.**
2. **Aanvaar die stappe in enige volgorde.**

Maks (6)

TOTAAL AFDELING B: [40]

eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

AFDELING C

Merk SLEGS die EERSTE antwoord.

VRAAG 5: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

5.1 **Inleiding**

- Die Wet op Arbeidsverhoudinge reguleer die verhouding tussen die werknemers en hul vakbonde/werkgewers en hul organisasies. ✓
- Die WAV kan wysigings insluit en wette herroep met betrekking tot arbeidsverhoudinge om gesonde arbeidsverhoudinge te bevorder. ✓
- Die regte van werkgewers en werknemers word beskerm in terme van die WAV. ✓
- Besighede moet welvertroud wees met die WAV sodat dit effektief geïmplimenteer kan word in die werksplek. ✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking met betrekking tot die regte van werkgewers en werknemers/die doelwite van die WAV/impak van WAV/maniere waarop besighede aan die WAV kan voldoen.

(2x1) (2)

5.2 **Regte van die werkgewers en werknemers in verband met die Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV**

5.2.1 **Werkgewers het die reg om:**

- Werkgewerorganisasies te vestig. ✓✓
- 'n Bedingingsraad te vorm vir kollektiewe bedinging doeleindes. ✓✓
- Werknemers uit sluit wat deelneem aan onveilige/onwettige stakkings/arbeidsaksie. ✓✓
- Werknemers ontslaan wie besig is met onveilige stakings/wangedrag s intimidasie/geweld gedurende 'n staking. ✓✓
- Om 'n werknemer nie te betaal wat deelgeneem het aan 'n regstaking vir dienste/werk wat hulle nie voltooi het tydens die staking. ✓✓
- Enige ander antwoord met betrekking tot die regte van werkgewers in terme van die WAV.

Submaks (6)

5.2.2 **Werknemers het die reg om:**

- Aan te sluit by 'n vakbond van hul keuse. ✓✓
- Regstakings as 'n oplossing vir griewe. ✓✓
- Verwys onopgelosde werksplek geskillle na die KVBA. ✓✓
- Verwys onopgelosde KVBA geskille na die arbeidshof op appel. ✓✓
- Versoek vakbondverteenwoordigers om werknemers by te staan/te verteenwoordig in die griewe/disiplinêre verhoër. ✓✓
- Vakbondverteenwoordigers mag billike tyd af vat by die werk met betaling, om hulle vakbond se verantwoordelikhede na te kom. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die regte van werknemers in verband met die WAV.

Submaks (6)

Maks (12)

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

5.3 **Doel van die Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV.**

- Bevorder kollektiewe bedinging ✓ by die werksplek. ✓
- Vestig Arbeidshowe ✓ en die Arbeidsappelhof. ✓
- Bevorder billike dienspraktyk ✓ tusse die werkgewer en werknemers. ✓
- Bevorder werksplekforums ✓ om werknemers te akkommodeer in besluitneming / die besluitnemingsproses. ✓
- Verskaf aan die werkgewer die reg om uit te sluit ✓ as 'n reaksie op lang stakings. ✓
- Bevorder eenvoudige prosedures vir die registrasie van vakbonde ✓ en werkgewersorganisasies. ✓
- Vestig die Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie
- (KVBA) ✓ vir dispuutoplossings. ✓
- Verskaf 'n raamwerk vir arbeidsverhoudinge ✓ tussen werkgewers en werknemers. ✓
- Verduidelik die oordrag van dienskontrakte ✓ tussen huidige en nuwe werknemers. ✓
- Bevorder ekonomiese ontwikkeling/sosiale geregtigheid/arbeidsvrede ✓ om te verseker dat die werkplek die basiese regte van werknemers handhaaf. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die doel van die WAV.

Maks (10)

5.4 **Impak van die Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV op ondernemings**

Positiewe impak/Voordele

- Bevorder 'n gesonde verhouding ✓ tussen die werkgewer en werknemers. ✓
- Beskerm die regte van ondernemings ✓ in arbeidsverwante kwessies. ✓
- Arbeidsgeskille word vinniger hanteer ✓ en is minder duur. ✓
- Werksplekforums kan waarde toevoeg tot die onderneming ✓ as dit behoorlik funksioneer. ✓
- Beskerm werkgewers wat wettige uitsluiting begin ✓ wanneer onderhandelinge tussen partye misluk. ✓
- WAV maak voorsiening vir die beginsels van kollektiewe bedinging ✓ en sit strukture in plek waarmee dispute in die werkplek opgelos kan word. ✓
- Verskaf spesifieke riglyne vir werkgewers ✓ oor korrekte en regverdige dissiplinêre prosedures. ✓
- Werkgewers en werknemers het riglyne ✓ in verband met korrekte en billike ontslagprosedures. ✓
- Verskaf meganismes soos statutêre rade/kollektiewe bedinging/KVBA. ✓
- Werkgewers is geregtig tot vergoeding vanaf die arbeidshof ✓ as hulle skade gely het as gevolg van onbeskermde / onbeplande stakings. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die positiewe impak / voordele van die WAV op ondernemings.

EN/OF

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

Negatiewe impak/Nadele

- Verminderde globale mededingendheid ✓ as gevolg van laer produktiwiteit. ✓
- Produktiwiteit kan afneem ✓ as werknemers tydens werksure aan die aktiwiteite van vakbonde mag deelneem. ✓
- Koste van arbeid kan toeneem ✓ as gevolg van regstakings. ✓
- Werkgewers kan nie 'n hofinterdik bekom ✓ om 'n staking te stop nie. ✓
- Werkgewers gaan moet inligting oor werksplek kwessies openbaar aan vakbond verteenwoordigers ✓ wat die kern van hulle mededingende voordeel kan wees. ✓
- Werkgewers mag nie werknemers na goeddunke ontslaan nie ✓, siende dat die prosedures gevolg moet word. ✓
- Baie werknemers maak misbruik van die reg om te staak ✓ sonder om hul verantwoordelikhede te erken. ✓
- Baie werkgewers en werknemers verstaan nie ✓/respekteer nie die Wet op Arbeidsverhoudinge nie. ✓
- Stakingsaksies lei altyd tot 'n verlies in produksie ✓ waarvoor die werkgewer nie kan eis nie. ✓
- Sommige vakbonde mag nie die mandaat van hul lede bevorder nie, maar sal industriële aksie begin ✓, wat skadelik is vir die arbeidsverhoudinge tussen die werkgewers en werknemers. ✓
- Sommige ondernemings kan voel dat die WAV werknemers te veel bemagtig ✓ aangesien dit lang prosedures bv. konsultasie met werksplekforums. ✓
- Arbeidsgeskille en bedingingsraad prosesse word ontwrigtend/tydrowend ✓ en kan lei tot 'n afname in produktiwiteit in besighede. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die negatiewe impak/nadele van die WAV op ondernemings.

Maks (12)

5.5 **Maniere waarop ondernemings aan die Wet op Arbeidsverhoudinge/WAV kan voldoen.**

- Werknemers moet nie onbillik/onwettig ontslaan word nie. ✓✓
- Toestaan/ondersteun die vestiging van werksplekforums. ✓✓
- Werkgewers moet nie enige kollektiewe ooreenkoms oortree/ignoreer nie. ✓✓
- Besighede moet werknemers toelaat om vakbonde te vorm/deel te neem aan vakbondaktiwiteite/regstaking. ✓✓
- Openbaar alle relevante inligting wat deur vakbondteenwoordigers benodig word om hul werk effektief te doen. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot maniere hoe besighede aan die WVA kan voldoen.

Maks (8)

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

5.6 **Gevolgtrekking**

- WAV maak voorsiening vir konflikoplossingsmeganismes in die werksplek. ✓✓
- Billike arbeidspraktyke in die werksplek kan doeltreffende sakebedrywighede tot gevolg hê met minimale ontwrigtings. ✓✓
- Besighede moet voldoen aan die Wet om 'n gesonde werksverhouding/werksplek te skep. ✓✓
- Besighede en werknemers moet hul regte ken in verband met hierdie Wet. ✓✓
- Enige ander relevante gevolgtrekking met betrekking tot die regte van werkgewers en werknemers/die doelwite van die WAV/impak van WAV/maniere waarop besighede aan die WAV kan voldoen.

(1x2) (2)

VRAAG 5: UITLEG VAN PUNTE TOEKENNING		
Besonderhede	**Maksimum**	**Totaal**
Inleiding Regte van werknemers/werkgewers Doel van die WBDV Impak van die WBDV op ondernemings Maniere hoe ondernemings daaraan kan voldoen. Gevolgtrekking	2 12 10 12 8 2	MAKS 36
INSIG		
Uitleg Analise		2 2
TOTALE PUNTE		**40**

eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

VRAAG 6: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (TOTALE GEHALTE BEHEER)

6.1 Inleiding

- Gehaltebestuur moet nie net 'n inspeksieproses wees nie, maar moet deel word van die kultuur van die besigheid. ✓
- Besighede moet altyd aan werknemers geleenthede bied om hul kennis en vaardighede te verhoog deur opleiding by te woon. ✓
- TQM verseker dat almal kan bekostig om stelsels in plek te hê om defekte in produkte te voorkom. ✓
- Instandhoudingsprogramme vir toerusting moet geïmplementeer word om onklaarrakings te verminder. ✓
- Enige ander relevante inleiding met betrekking tot die betekenis van TGB/voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel/deurlopende vaardigheidsontwikkeling/voldoende finansiering en kapasiteit/maniere hoe TGB die koste van gehalte kan verlaag.

(2x1) (2)

6.2 Betekenis van totale gehaltebestuur/TGB

- TGB is 'n geïntegreerde stelsel / metodologie wat regdeur die organisasie ✓ toegepas word, wat help om kwaliteit produkte / dienste aan kliënte te ontwerp / vervaardig / lewer ✓.
- Dit is 'n gedagte-rewolusie in bestuur ✓, waar die hele onderneming met klante-oriëntasie in alle besigheidsaktiwiteite bedryf word ✓.
- TGB stel ondernemings in staat om voortdurend te verbeter met die lewering van produkte / dienste ✓ ten einde in die behoeftes van kliënte te voorsien.
- Die bestuur verseker dat elke werknemer verantwoordelik is vir die kwaliteit van sy / haar werk / optrede.
- TGB fokus op die bereiking van klantetevredenheid ✓ en soek voortdurend verbetering in al die onderneming se prosesse, produkte en dienste ✓.
- TGB neem stappe om die volle betrokkenheid ✓ en samewerking van alle werknemers te verseker om kwaliteit te verbeter ✓.
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die betekenis van TGB.

Maks (8)

6.3 Voordele van 'n bestuurstelsel van goeie gehalte

- Doeltreffende klantedienste word gelewer ✓, wat lei tot verhoogde klanttevredenheid ✓.
- Tyd en hulpbronne ✓ word doeltreffend gebruik ✓.
- Produktiwiteit neem toe deur behoorlike tydsbestuur ✓/ met behulp van hulpbronne van hoë gehalte ✓.
- Produkte / dienste word voortdurend verbeter ✓, wat lei tot verhoogde vlakke van klanttevredenheid ✓.
- Visie / missie / besigheidsdoelstellings ✓ kan bereik word ✓.
- Sake het 'n mededingende voordeel ✓ bo sy mededingers ✓.
- Gereelde opleiding sal die kwaliteit van werknemers se vaardighede / kennis ✓ deurlopend verbeter ✓.
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê ✓, wat tot gelukkige / produktiewe werkers lei ✓.
- Verhoogde markaandeel ✓/ meer kliënte verbeter winsgewendheid ✓.

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

- Verbeter die onderneming se beeld ✓ aangesien daar minder defekte / opbrengste is ✓.
- Enige ander relevante antwoord in verband met die voordele van 'n bestuurstelsel van goeie gehalte.

Maks (12)

6.4 Impak van TGB elemente:

6.4.1 Impak van deurlopende vaardigheidsontwikkeling / opvoeding en opleiding op groot ondernemings

Positiewe impak/Voordele

- Groot ondernemings het 'n afdeling vir mensehulpbronne ✓ wat toegewy is aan vaardigheidsopleiding en -ontwikkeling. ✓
- Mensehulpbron kundiges sorg ✓ dat opleidingsprogramme van toepassing is op verhoogde klanttevredenheid. ✓
- Die vermoë om gespesialiseerde / bekwame werknemers ✓ te bekostig. ✓
- Groot ondernemings kan vaardigheidsoudits uitvoer om die vaardigheids- / opleidingsvlakke van personeel wat werk verrig, vas te stel ✓ wat die kwaliteit van produkte / prosesse positief kan beïnvloed. ✓
- Kan gekwalifiseerde opleiers huur ✓ om werknemers op 'n gereelde basis op te lei. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die positiewe impak / voordele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling / opvoeding en opleiding op groot ondernemings.

EN/OF

Negatiewe impak/Nadele

- Swak kommunikasiestelsels in groot ondernemings ✓ kan voorkom dat effektiewe opleiding plaasvind. ✓
- Opgeleide werknemers kan beter werk verlaat ✓ nadat hulle meer vaardighede verwerf het. ✓
- Demotiveer werknemers ✓ as hulle nie erkenning ontvang vir opleiding nie. ✓
- Werknemers wat spesialiseer in nou gedefinieerde poste ✓, kan gefrustreerd / gedemotiveerd raak. ✓
- Werknemers is moontlik nie bewus van die vlak van vaardighede waaraan hulle moet voldoen om hul teikens te bereik nie.
- Dit kan moeilik wees om die effektiwiteit van opleiding ✓ te monitor / evalueer. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die negatiewe impak / nadele van deurlopende vaardigheidsontwikkeling / opvoeding en opleiding op groot ondernemings.

Submaks (6)

6.4.2 Die impak van voldoende finansiering en kapasiteit op groot ondernemings

Positiewe impak/Voordele

- Groot ondernemings het voldoende finansiering ✓ om alles te toets voordat dit geïmplementeer word. ✓
- Hulle kan bekostig om stelsels in plek te hê ✓ om foute in prosesse / defekte in grondstowwe / produkte te voorkom. ✓

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

- In staat wees om produknavorsing ✓ / marknavorsers te bekostig om inligting te versamel. ✓
- Kan bekostig om kwaliteit grondstowwe ✓ en toerusting aan te koop. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die positiewe impak / voordele van voldoende finansiering en kapasiteit op groot ondernemings.

EN/OF

Negatiewe impak/Nadele

- As die vraag na die produk van die maatskappy toeneem ✓, begin bestellings vinniger inkom as wat verwag is, en die maatskappy het nie die kapitaal wat benodig word om die produksie van die voorraad te befonds om die bestellings te vul nie. ✓
- Hierdie vinnig groeiende ondernemings kan groot hoeveelhede kapitaal verbruik ✓ as hulle probeer om normale bedrywighede en uitbreiding te balanseer. ✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot die negatiewe impak / nadele van voldoende finansiering en kapasiteit op groot ondernemings.

Submaks (6)

Maks (12)

6.5 Maniere waarop totale gehalte beheer/TGB die koste van gehalte kan verlaag

- Stel kwaliteitskringe bekend om maniere te bespreek om die kwaliteit van werk / vakmanskap te verbeter. ✓✓
- Beplan aktiwiteite om duplisering van take uit te skakel. ✓✓
- Deel verantwoordelikheid vir gehalte-uitsette onder bestuur en werkers. ✓✓
- Lei werknemers op alle vlakke op, sodat almal hul rol in kwaliteitsbestuur verstaan. ✓✓
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemagtig om nuwe maniere te vind om kwaliteit te verbeter. ✓✓
- Werk nou saam met die verskaffers om die kwaliteit van grondstowwe / insette te verbeter. ✓✓
- Verbeter kommunikasie oor kwaliteit uitdagings / afwykings, sodat almal uit ervaring kan leer. ✓✓
- Verminder belegging in duur, maar ondoeltreffende inspeksieprosedures in die produksieproses. ✓✓
- Implementeer pro-aktiewe instandhoudingsprogramme vir toerusting / masjinerie om onklaarraking te verminder / uit te skakel. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord met betrekking tot maniere waarop TGB die koste van gehalte kan verlaag.

Maks (10)

6.6 Gevolgtrekking

- Groot besighede is meer geneig om formel kwaliteitbeheer-/bestuurstelsels te hê wat goed funksioneer. ✓
- Besighede moet verseker dat hulle genoeg kapitaal het om dinge die eerste keer reg te kry. ✓
- Alle werknemers kan daartoe verbind wees om masjiene

Downloaded from eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com

en toerusting optimaal te benut om koste te verminder. ✓

- Enige ander relevante gevolgtrekking met betrekking tot die betekenis van TGB/voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel/deurlopende vaardigheidsontwikkeling/voldoende finansiering en kapasiteit/maniere hoe TGB die koste van gehalte kan verlaag.

(1x2) (2)

VRAAG 6: UITLEG VAN PUNTE TOEKENNING		
Besonderhede	**Maksimum**	**Totaal**
Inleiding	2	
Betekenis van TGB	8	
Voordele van 'n goeie gehalte beheer stelsel	12	
Impak van TGB elemente:		
❖ Deurlopende vaardigheidsontwikkeling		MAKS 36
❖ Voldoende finansiering en kapasiteit	12	
Maniere hoe TGB die koste van gehalte kan verminder	10	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Uitleg		2
Analise		2
TOTALE PUNTE		**40**

TOTAAL AFDELING C: [40]

GROOT TOTAAL: [150]

eduresourcza.com

Downloaded from eduresourcza.com