

GAUTENGSE DEPARTEMENT VAN ONDERWYS  
SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMENOCTOBER / NOVEMBER 2005  
OKTOBER / NOVEMBER 2005TIK SG  
(Eerste Vraestel: Spoed- en  
Noukeurigheidstoets)

TYD: 10 minute

PUNTE: 60

---

---

**INSTRUKSIES AAN KANDIDATE:**

LEES DIE ONDERSTAANDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR VOORDAT JY MET DIE VRAESTEL BEGIN.

- Tik jou eksamennommer bo-aan elke vel wat vir die beantwoording van hierdie vraag gebruik word.
- Opsieners sal kandidate voorsien van inligting in verband met die vraag.

**INSTRUKSIES AAN OPSIENERS:**

1. Voorsien elke kandidaat van ses velle A4-papier (80g).
  2. Die tikonderwyser/es moet verseker dat alle tikmasjiene in goeie werkende toestand is.
  3. Geen kool- of korrigeerlente mag tydens die eksamen gebruik word nie.
  4. Dit is essensieel dat 'n tikonderwyser/es een van die opsieners in die tiklokaal moet wees ten einde hulp te verleen indien ? tikmasjiene onklaar raak.
  5. Kandidate moet ten minste 15 minute voor die aanvang van die eksamen by die tiksentrum aanmeld.
  6. Kandidate moet toegelaat word om eers vir ongeveer 10 minute deur die vraestel te lees voordat hulle met Vraag 1 begin. Hulle mag lyne trek en moeilike woorde onderstreep.
  7. Beide opsieners moet in besit wees van ? stophorlosie. Die vasgesteldetyd-noukeurigheidstoets moet deur die tikonderwyser/es waargeneem word. Opsieners mag nie gedurende die afneem van hierdie toets tussen die kandidate rondbeweeg nie.
  8. 8.1 Alvorens kandidate met hierdie vraestel begin, moet hulle opdrag gegee word om hulle eksamennommers bo in die **regterhoek** van die antwoordpapier te tik. Nadat al die kandidate hierdie instruksie uitgevoer het, word die teken gegee om met die vasgesteldetyd-noukeurigheidstoets te begin.
    - 8.2 Sodra die toegestane tyd vir die noukeurigheidstoets verstreke is, moet die opsiener al die toetse opneem en sy/haar voorletters na die **laaste getikte woord op elke bladsy** plaas. AL die bladsye wat 'n kandidaat gebruik het om **Vraag 1** te beantwoord, moet aanmekaar vasgekram word. **Slegs Vraag 1 se antwoordbladsye moet aanmekaar vasgekram word.**
    - 8.3 Dit is die verantwoordelikheid van die opsiener om elke kandidaat se vasgesteldetyd-noukeurigheidstoets na afloop van die tweede vraestel in die korrekte individuele omslag te plaas. Die omslag moet met die tweede vraestel aan die kandidate uitgedeel word.
  9. Tydens die afneem van die res van die vraestel, word beweging tussen die kandidate beperk tot die uitreiking van addisionele tikpapier, hulp ingeval van probleme met tikmasjiene, ensovoorts.
- 
-

**VRAAG 1**  
**SPOED- EN NOUKEURIGHEIDSTOETS**

Die spoed-/noukeurigheidstoets moet in dubbel of  $1\frac{1}{2}$  reëlaftand op een kant van die bladsy getik word. Gebruik kantruimtes van  $10^\circ$ . 'n Minimum van **35 w.p.m.** word verwag en die spoedgrense word deur **w.p.m.** aangedui.

**TYD: 10 MINUTE****[60]**

Vandat 'n mens gebore word, wys jy jou ontevredenheid deur te kla. In die begin is dit deur te huil, maar mettertyd word die klagtes meer spesifiek en natuurlik ingewikkelder. Mense hou in elk geval nooit op kla nie. Verbruikersklagtes speel 'n belangrike rol in die handel. Dit is nie net die verbruiker wat voordeel trek uit kla nie, maar ook die verkoper, die gemeenskap en die ekonomie.

Dit is nodig dat die verbruiker kla sodat die saak tot sy bevrediging geskik kan word. Ander verbruikers kan daaruit leer en beter of skerpsinniger verbruikers word. Boonop kry hy die bevrediging dat hy soos 'n verantwoordelike verbruiker opgetree het.

Die verkoper trek ook voordeel uit verbruikersklagtes. Verskeie maatskappye in Suid Afrika moedig verbruikers aan om te kla. Baie ondernemings doen opnames om vas te stel of verbruikers tevrede is met hul produkte of dienste. Dit is voordelig vir die verkoper, want sy aandag word op tekortkominge in sy produkte of dienste gevestig. Sodoende kan hy die saak regstel en van 'n ontevrede verbruiker 'n tevrede een maak.

Ook die gemeenskap en die ekonomie trek voordeel omdat vervaardigers van foutiewe produkte gedwing word om hul produkte te verbeter of vervaardiging te staak.

Elke enkele verbruiker speel 'n belangrike rol in die vryemarkstelsel en die ekonomie. Dit is waarom die verbruiker die "waghond" van die ekonomie genoem word. Dit is sy plig om te kla. Wanneer verbruikers foutiewe of onaanvaarbare produkte of dienste uitwys, doen hulle dit namens duisende ander, die gemeenskap en die ekonomie.

Verbruikers weet dikwels nie waar om te kla nie - by die vervaardiger van die produk of by die verkoper. Die antwoord..... 35 w.p.m.  
is eenvoudig - by die winkel waar jy gekoop het. Die koper het geen regs- of kontraktuele ooreenkoms met die vervaardiger nie, maar wel met die verkoper.

Om direk te kla, beteken om te kla by die persoon by wie jy die artikel of produk gekoop..... 40 w.p.m.  
het. Om indirek te kla, beteken om by 'n agentskap te kla wat die saak namens jou verder sal voer, soos prokureurs. 'n Mens kan ook indirek kla deur familieledede, vriende en kennisse te vertel, of in die openbaar deur die media. Daarby kan jy ..... 45 w.p.m.  
stilswyend kla deur eenvoudig nie weer 'n produk of diens te koop van 'n maatskappy wat jou rede gegee het om te kla nie.

'n Gesamentlike stem is baie magtiger as 'n enkele stem. Kla by of rig voorstelle aan plaaslike organisasies wat jou sal ..... 50 w.p.m.  
ondersteun. Verbruikers moet besef dat hulle 'n krag in die mark is wat gehoor en gerespekteer moet word.

<b>TIK SG (Eerste Vraestel)</b>	<b>408-2/1 K</b>	<b>5</b>
-------------------------------------	------------------	----------

Die meeste nywerhede, professies en diensorganisasies  
is lid van waghondorganisasies wat ogie hou oor die  
standaarde en optrede van hul lede..... 55 w.p.m.

**TOTAAL: 60**

**EINDE**