Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

NOVEMBER 2018

VERBRUIKERSTUDIES NASIENRIGLYN

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

VRAAG 1 (KORTVRAE)

1.1	1.1.1	C ✓			(1)
	1.1.2	D ✓			(1)
	1.1.3	C ✓			(1)
	1.1.4	C ✓			(1)
	1.1.5	C ✓			(1)
	1.1.6	C ✓			(1)
	1.1.7	B ✓			(1)
	1.1.8	A ✓			(1)
	1.1.9	B✓			(1)
	1.1.10	D ✓			(1)
	1.1.11	D ✓			(1)
	1.1.12	B ✓			(1)
	1.1.13	A ✓			(1)
	1.1.14	B ✓			(1)
	1.1.15	A ✓			(1)
	1.1.16	D ✓			(1)
	1.1.17	D ✓			(1)
	1.1.18	B ✓			(1)
	1.1.19	A ✓			(1)
	1.1.20	A ✓			(1)
				(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	B ✓	(i) ✓		(1)
	1.2.2	A ✓	(ii)		(1)
	1.2.3	D ✓	(v)		(1)
	1.2.4	E ✓	(iv)		(1)
	1.2.5	C ✓	(iii)		(1)
				(5 x 2)	(10)
1.3	1.3.1	A ✓	E ✓		
	1.3.2	B ✓	F		
	1.3.3	D ✓	G		
				(3 x 2)	(6)
1.4	1.4.1	A ✓			
	1.4.2	D ✓			
	1.4.3	E ✓			
	1.4.4	H ✓ (Enige volgorde)			(4)
					[40]

VRAAG 2: DIE VERBRUIKER

2.1 **Lys VIER voordele daarvan om deur middel van die internet te bank**

- Dit is vinnig en gerieflik omdat die oorplasing outomaties is. ✓
- Die bank hoef nie ’n persoon aan te stel om die werk te verrig nie – geen bankpersoneel is nodig nie. ✓
- Die goedkoopste manier om te bank. ✓
- Jy hoef nie die gemak en privaatheid van jou huis prys te gee om produkte te koop nie.
- Jy kan jou rekening saldo’s dophou ✓
- As jy by die reëls hou, is dit die veiligste manier van geld onttrek ✓
- Jy kan enige tyd betalings maak, dag, aand, enige tyd van die jaar insluitende publieke vakansiedae (Enige 4 x 1) (4)

2.2 **Bespreek VYF maniere om bankkoste te verlaag**

- Gebruik waar moontlik tjekkaart, kredietkaart of debietkaart in plaas van om met kontant te betaal, want dit is goedkoper en veiliger en meer gerieflik ✓
- Gebruik die OTM, telefoon of selfoon/aanlyn (internet) bank eerder as om in die bank te gaan. ✓
- Gebruik jou eie bank se OTM omdat addisionele fooie gehef word as jy ander banke se OTM’s gebruik. ✓
- Probeer om nie ’n klomp klein onttrekkings te maak nie ✓ maar eenmaal ’n groot bedrag
- Maak seker dat daar genoeg geld in die bank is vir alle onttrekkings, om nie penaliseringsfooie te betaal nie. ✓
- Gebruik elektroniese fondse oordrag by die aankooppunt en waar moontlik onttrek ook terseldertyd kontant wanneer jy iets koop. (die goedkoopste manier om geld te onttrek.) (5)

2.3 **Scenario**

2.3.1 **’n Produk wat nie geskik vir die taak was, is aan Justine verkoop. Motiveer die stelling.**

- Die produk was nie geskik nie, want die stofsuier wou nie vullis opsuig nie. ✓✓ (2)

2.3.2 **Bespreek die TWEE verbruikersregte wat van toepassing is op Justine soos uiteengesit in die Verbruikersbeskermingswet**

- Die reg tot regverdige waarde ✓ goeie kwaliteit. Justine moet goedere ontvang wat van goeie kwaliteit en in ’n werkende toestand is. ✓
- Reg om te kies ✓ om goedere terug te neem – ontevrede is met die diens ✓ (4)

2.3.3 **Stel die prosedure voor wat Justine sal moet volg om haar klagte in te dien.**

- Identifiseer die spesifieke probleem waaroor sy wil kla ✓
- Maak seker dat daar genoeg bewyse is as goedere beskadig is, kwitansie om u klag te ondersteun ✓
- Besluit of jy die geld wil terug hê of wil jy die item vervang ✓
- Bespreek eers die probleem met die verkoopsman ✓
- Wees bedagsaam, regverdig en billik ✓ (5)

2.4 **Gevallestudie**

2.4.1 **Identifiseer mnr. Ringani se bron van inkomste**

Salaris ✓ (1)

2.4.2 **Bespreek die nadele wat mnr. Ringani sal ervaar omdat sy motor op huurkoop gekoop is**

- Alhoewel hy in besit is van die motor, is hy nie die eienaar tot die laaste paaiement betaal is nie ✓
- Die motor kan teruggeneem word as hy nie die paaiemente betaal nie ✓
- Hoë rente word betaal ✓
- Al die paaiemente moet betaal word al is die motor stukkend
- Dit is maklik om op huurkoop te koop, so Ringani het ’n motor gekoop wat hy nie kon bekostig nie (Enige 3 x 1) (3)

2.4.3 **Verduidelik die prosedure wat kredietverskaffers moet volg voordat krediet aan verbruikers soos vir mnr. Ringani aangebied word**

- Die kredietverskaffers moet ’n volledige analise van die inkomste en skuldverpligtinge van die verbruiker maak ✓
- Die kredietverskaffer moet vir die verbruiker ’n kwotasie en ’n voorlopige ooreenkoms gee wat vir vyf dae geldig is ✓
- Die dokument moet die volgende insluit: die bedrag van krediet/die koste/enige terme/voorwaardes en ander koste ✓ (Enige 3 x 1) (3)

2.4.4 **Bespreek hoe ’n skuldberader vir mnr. Ringani sal kon help**

- As Ringani nie sy skuld kan betaal nie, het hy die reg om ’n skuldberader te gaan sien ✓
- Die skuldberader sal sy skuldsituasie assesseer en evalueer/ herevalueer en sy skuldsituasie en dan reël vir ’n kredietverskaffer om nuwe terme in verband met die terugbetaling te reël ✓
- Terwyl Ringani onder skuldberading is, mag hy nie ander kredietooreenkomste teken nie.
- Wanneer sy skuld ten volle vereffen is, sal die skuldberader hom ’n klaringsertifikaat (clearance certificate) gee ✓ (Enige 3 x 1) (3)

[30]

VRAAG 3: VOEDSEL EN VOEDING

3.1 **Lys DRIE funksies van water**

- Water is deel van die liggaamsvloeistowwe wat die voedingstowwe in die liggaam vervoer ✓
- Bloed vervoer suurstof en koolsuurgas in die liggaam ✓
- Die ensieme in die verteringstelsel word deur speeksel (in die mond), die maagsappe (in die maag), gal en ingewandsappe deur die liggaam vervoer ✓
- Afvalstowwe word deur water uit die liggaamsweefsel en die organe verwyder
- Dit beskerm die senustelsel
- Water smeer die liggaam se gewrigte
- Dit reguleer die liggaamstemperatuur deur die voorkoming van skielike temperatuurverhogings wanneer die liggaam hitte opneem. Dit verkoel ook die liggaam wanneer sweet van die vel verdamp (Enige 3 x 1) (3)

3.2 **Noem TWEE redes waarom 'n swanger vrou foliensuur gedurende swangerskape moet inneem.**

- Nodig vir die ontwikkeling van babaselle asook vir die ontwikkelling van die brein en senuweestelsel (om Spina bifida) te voorkom. ✓ (2)

3.3 **Voedselvergifting**

3.3.1 **Identifiseer TWEE simptome van voedselvergiftiging uit die gevallestudie**

- Maagkrampe ✓
- Naarheid ✓
- Braking
- Diarree (Enige 2 x 1) (2)

3.3.2 **Onderskei tussen fisiese en chemiese voedselkontaminasie**

Fisiese kontaminasie	Fisiese kontaminasie
Gebeur wanneer items, objekte soos bene, plastiek en metale in die kos val. ✓	Is kontaminasie van voedsel deur chemise stowwe. ✓

LET WEL: Indien nie in tabelvorm nie minus (-1) punt (2)

3.3.3 **Bespreek VYF riglyne om te volg wanneer ’n persoon vir voedselvergiftiging behandel word**

- Bly gehidreer/drink helder vloeistowwe om die vloeistowwe wat verlore gaan deur diarree en braking te vervang ✓
- Drink water/sop/vrugtesappe veral appelsap/peersap/perske/ druiwe/appelkoossap want dit sal energie en vitamiene verskaf ✓
- Vermy alkohol/kafeïen want dit het ’n dehidrasie effek ✓
- Eet voedsel wat ryk is aan oplosbare vesel soos vrugte, hawermout, bone, ertjies en lensies want dit verminder diarree en bind die stoelgang. ✓
- Eet voedsel wat ryk is aan kalium soos piesangs en aartappels ✓
- Neem probiotika aanvullings en orale rehidrasie soute
- Raadpleeg ’n dokter en neem medikasie soos voorgeskryf
- Rus (Enige 5 x 1) (5)

3.3.4 **Die hoender was die oorsaak van die voedselvergiftiging. Verduidelik waarom hoender deur patogene bakterieë aangeval word**

Patogeniese bakterieë in die hoender is hoë proteïene ✓/ vloeistof/vog ✓ en het ’n neutrale pH ✓ (3)

3.4 **Bespreek die rol van die volgende nutriënte in die groeiproses van jong volwassenes**

3.4.1 **Yster**

- Noodsaaklik vir die vervaardiging van hemoglobien in die rooibloedliggaampies ✓
- Vervoer suurstof van die weefsel na die longe ✓
- Is ’n belangrike deel van die ensieme wat nodig is vir die energie in die selle (Enige 2 x 1) (2)

3.4.2 **Vitamien B_1**

- Belangrik vir die vrystelling van energie van koolhidrate
- Word benodig vir groei en normale funksionering van die senuweestelsel
- Behou die spiertoon (muscle tone) (Enige 2 x 1) (2)

3.4.3 **Vitamien B_2**

- Dit is betrokke by die metabolisme van proteïene, vetsure en koolhidrate en het ’n effek op die groeitempo van die liggaam ✓
- Dit onderhou die vel rondom die neus en mond ✓
- Dit onderhou die senuweestelsel ✓ (Enige 2 x 1) (2)

3.4.4 **Vitamien C**

- Sintese van bindweefsel wat selle aan mekaar verbind ✓
- Noodsaaklik vir die vervaardiging van bloed en selwande van bloedvate ✓
- Bied moontlike weerstand teen ontsteking
- Bevorder die opname van yster uit die diet
- Belangrik vir die senuweestelsel om normaal te funksioneer

(Enige 2 x 1) (2)

3.4.5 **Kalsium**

- Vorming van bene en tande ✓
- Normale stolling van bloed ✓
- Behoud van die normale ritmiese hartklop
- Normale funksionering van senuwees en spiere
- Aktiveer sekere ensieme (Enige 2 x 1) (2)

3.5 **Scenario**

3.5.1 **Noem die mineraal wat ontbreek in die die dieët van Thando se ouma wat osteoporose kan veroorsaak.**

- Kalsium ✓ (1)

3.5.2 **Identifiseer TWEE voedselsoorte uit die scenario wat kan bydra tot die ouma se hoë bloeddruk.**

"Russians" ✓ en aartappelskyfies met sout ✓ (2)

3.5.3 **Verduidelik hoe Thando en sy ouma voordeel kan trek uit die volgraanbrood wat hulle eet.**

- Dit absorbeer water en maak die stoelgang sag en voorkom hardlywigheid ✓ en verhoog die gevoel van versadigdheid, dus help dit met gewigbeheer ✓
- Help om die glukosevlakke in diabetes te beheer omdat dit die vloei van glukose in die bloedstroom verlaag ✓
- Speel 'n rol met die verlaging van bloedcholesterolvlak ✓ en dus verminder dit die risiko van koronêre hartsiekte en hoë bloeddruk ✓ (5)

3.5.4 **Behalwe die gebraaide eiers, kies TWEE voedsel-items en voorspel die negatiewe impak wat dit op Thando en sy ouma se gesondheid kan hê.**

- Botter/'Russians' bevat versadigde vette van diere ✓
- Kan die bloed cholesterolvlakke verhoog, dus verhoog dit die risiko van hartsiekte ✓
- Vette wat maklik kan lei na oorgewig en vetsug ✓ (5)

[40]

VRAAG 4: KLEDING:

4.1 **Verduidelik die volgende:**

4.1.1 **Kleurvastheid**
Is ’n tekstielstof se vermoë om sy oorspronklike kleur te behou en tydens gebruik en versorging nie te verbleik of van kleur te verander nie ✓✓ (2)

4.1.2 **Hittegeleiding**
Is die vermoë om die hitte weg te lei van die liggaam ✓✓ (2)

4.2 **Noem VIER afwerkings wat die voorkoms van tekstielstowwe verander**
- Kalandering ✓
- Bosselering ✓
- Sanforisering ✓
- Mercerisering ✓ (4)

4.3 **Waarom word sokkies dikwels met ’n antibakteriese afwerking behandel?**
- Die verspreiding van siekte te beheer ✓
- Die gevaar van infeksie na besering te verminder ✓
- Die ontwikkeling ✓ van onaangename sweetreuke te inhibeer ✓
- Die skade aan stowwe as gevolg van muf, fungi en verrotting te verminder (4)

4.4 **Vergelyk waterdigte en waterwerende afwerkings wat in kleedstowwe gebruik word. Tabuleer jou antwoord soos volg:**

Waterdigte afwerking	Waterwerende afwerking
• Dit laat nie water of lug deur die tekstielstowwe nie ✓ • Klere is ongemaklik om te dra ✓	• Dit bied weerstand teen nat word, maar water en lug word deurgelaat ✓ • Gemaklik om te dra en kan steeds asemhaal ✓

(4)

LET WEL: Indien nie in tabelvorm nie minus (-1) punt

4.5 **Bestudeer prente A en B**

4.5.1 **Identifiseer die soort lyn wat in prent A gebruik is**
Horisontale lyne ✓ (1)

4.5.2 **Verduidelik die illusie wat geskep word deur die lyn in die uitrusting**
- Voeg wydte en breedte by ✓
- Maak die figuur breër en korter ✓
- Beklemtoon die breedte van die liggaam (Enige 2 x 1) (2)

4.5.3 **Die prent B sal vorm gee aan 'n dame met 'n reghoekige liggaamsvorm. Gee VIER riglyne/wenke vir persone met hierdie tipe lyf wat sal help om hulle lywe nader aan die ideale liggaamsverhouding te laat lyk**
- Vermy horisontale lyne ✓ vertikale lyne is meer vleiend
- Vermy toppies wat die figuur in die middel sny ✓ omdat dit die vierkantige silhoeët versterk ✓
- Trek die aandag opwaarts deur interessante detail naby die gesig te gebruik of afwaarts deur die detail by die roksoom of skoene ✓
- Vermy groot patrone en breë strepe of kledingstof wat die figuur groter laat vertoon
- Die wit lyfband balanseer die boonste en onderste dele van die liggaam. (Enige 4 x 1) (4)

4.6 **Scenario**

4.6.1 **Beskryf die kleurkombinasie in die uitrusting**
Gesplete komplementêre kleurskema ✓ Een kleur met twee ander op beide kante wat komplementêr is. ✓ (2)

4.6.2 **Evalueer die geskiktheid van die uitrusting met 'n omgekeerde driehoek figuurtipe.**
- Dit is geskik ✓
- Die blou kleur van die baadjie en pers van die T-hemp is koel kleure wat wykende is ✓en sal die figuur kleiner laat vertoon. ✓
- Die geel-oranje broek is 'n warm kleur ✓wat die figuur groter laat vertoon ✓ (5)

[30]

VRAAG 5: BEHUISING EN INTERIEUR

5.1 **Definieer die volgende:**

5.1.1 **Graveerwerk:** Om ontwerpe op houtoppervlakke uit te sny ✓ of te kerf ✓ (2)

5.1.2 **Estetika:** hoe iets lyk veral hoe mooi dit is / studie van mooiheid ✓✓ (2)

5.2 **Gee DRIE riglyne wat in gedagte gehou moet word wanneer 'n beligtingsplan opgetrek word.**

- Goeie beligting is belangrik vir alle werkareas ✓
- Verhoog die wattverbruik ✓ van gloeilampe ✓
- Vermy skittering wat ongemak en ooreising aan die oë veroorsaak
- Hou gloeilampe en installasies stofvry
- Ligskakelaars behoort aan die binnekant van deur-openinge te wees.
- Ingange, trappe en buite-areas moet vir veiligheidsdoeleindes belig wees.

(Enige 3 x 1) (3)

5.3 **Scenario**

5.3.1 **Die stoele is van omgewingsvriendelike bamboes gemaak. Verduidelik die omgewingsverantwoordelikheid by die aankoop van meubels.**

- Koop meubels van vervaardigers wat omgewingsvriendelik is ✓
- Ekovriendelike materiaal word gebruik ✓
- Bioafbreekbaar ✓
- Herwinbare roumateriaal ✓
- Herwinbare verpakkingsmateriaal✓Wees bewus daarvan dat sekere plastiek wat gebruik word in die vervaardiging van meubels, toksiese dampe veroorsaak wat die lug, water en grond besoedel.
- Bamboes groei vinnig, wat dit volhoubaar maak.
- Dit put nie hout en ander niehernubare hulpbronne uit nie.

(Enige 5 x 1) (5)

5.3.2 **Verduidelik hoe mev. Madigo die rottangstoele behoort te versorg.**

- Stof dit gereeld met 'n borseltjie af of stofsuig dit ✓
- Hou die meubels weg van reën, direkte sonlig en dou ✓
- 'n Laag vernis kan aangewend word ✓
- Die glansvoorkoms kan behou word deur 'n dun lagie waks aan te wend (Enige 3 x 1) (3)

5.3.3 **Beskryf wat Mev. Madigo se verantwoordelikhede as ’n ingeligte verbruiker was toe die stoele afgelewer was.**

- Inspekteer die produk versigtig met aflewering, maak seker dat jy gelukkig is ✓
- Maak seker dat alle onderdele werk ✓
- Lees die instruksieboek deeglik deur ✓
- Gebruik en versorg die produk soos aanbeveel word deur die winkel ✓
- Hou die bewys van aankope en waarborg veilig ✓ (5)

5.3.4 **Verduidelik waarom die verkoopsbestuurder binne sy regte was toe hy geweier het om die stoel terug te neem.**

- Mev. Madigo moes nie die stoele haarself reggemaak het nie. ✓ Sy moes die probleem onmiddellik ✓ rapporteer het. Omdat sy probeer het om reg te maak, het sy haar waarborg verloor ✓ (3)

5.4 **Vloerplan**

5.4.1 **Noem die DRIE sones op die bogenoemde vloerplan**

- Werk – Kombuis ✓
- Rus – Slaapkamer ✓
- Privaat – Badkamer ✓
- Sosiaal/publiek – Voorkamer ✓ (Enige 3 x 1) (3)

5.4.2 **Identifiseer die tipe vloerplan in die prent.**

Oop vloerplan ✓ (1)

5.4.3 **Gee DRIE voordele van die vloerplan soos genoem in VRAAG 5.4.2**

- Laat maksimum interaksie tussen persone ✓
- Laat verskeidenheid van akwititeite in die kamer toe ✓
- Skep ’n gevoel van ruimte ✓
- Meer gerieflik en funksioneel vir mense met gestremdhede

(Enige 3 x 1) (3)

[30]

VRAAG 6: ENTREPRENEURSKAP

6.1 **Definieer die volgende terme**

6.1.1 **Marksegmentasie**
Is 'n groep kliënte met gemeenskaplike behoeftes ✓en belange wat verskil van ander groepe en wat soortgelyk op bemarkingsaksie sal reageer. ✓ (2)

6.1.2 **Produkspesifikasie**
Is 'n geskrewe beskrywing van 'n item ✓ insluitende besonderhede soos die grootte van 'n artikel en die voorkoms ✓ (2)

6.2 **Noem TWEE faktore wat produksiekoste affekteer.**
- Arbeidskoste per uur ✓
- Die koste van materiaal of bestanddele verskil van tyd tot tyd ✓
- Vervoer en afleweringskoste
- Elektrisiteit
- Verliese gedurende produksie (Enige 2 x 1) (2)

6.3 **Grafiek**
- A – Bekendstelling ✓ Die produk is nuut. Die kliënte is nie bewus van die bestaan daarvan nie. Verkope op die stadium is laag totdat die kliënte daarvan bewus raak. ✓
- B – Groeistadium ✓ Kliënte aanvaar die produk en vertel ander van die produk. ✓
- C – Volwasse-stadium ✓ Die aanvraag na die produk begin te groei, maar teen 'n stadiger tempo, bly dieselfde/mees winsgewende stadium. ✓
- D – Afname-stadium ✓ Verkope begin af te neem en die mark begin versadig te raak. ✓ (8)

6.4 **Gevallestudie**

6.4.1 **Identifiseer met voorbeelde uit die gevallestudie, TWEE vereistes van 'n potensieel winsgewende besigheidsgeleentheid**
- Passie ✓ vir kos ✓
- Produk ✓ pasteie ✓
- Teikenmark ✓ – personeel van plaaslike skool ✓
- Kapasiteit ✓ – 800 pasteie
- Ligging ✓ – maak produkte van die huis ✓ (Enige 2 x 2) (4)

6.4.2 **Bespreek hoe tannie Yvette DRIE van die 5P's marksamestelling toepas**
- Produk ✓ – pasteie ✓
- Plek ✓ – Tannie Yvette se huis ✓ plaaslike skool
- Promosie ✓ – brosjure en deur te praat met mense ✓
- Mense ✓ – personeel by plaaslike skool
- Prys – billik (Enige 3 x 2) (6)

6.5 **Berekeninge**

6.5.1 **Verkoopprys**

R220,00 + R120,00 = R340,00 ✓

R340,00 x 75%

R255,00 + R340,00 ✓

R595,00 ✓

Een pastei: R595,00 ÷ 800 = R0,74 of 74c ✓ (4)

6.4.2 **Wins**

Verkoopprys – produksiekoste

R595,00 – R340,00 ✓

=R255,00 ✓ (2)

[30]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou