



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

SEPTEMBER 2018

BESIGHEIDSTUDIES

PUNTE: 300

TYD: 3 uur



Hierdie vraestel bestaan uit 14 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die volgende instruksies aandagtig deur voordat die vrae beantwoord word.

- Hierdie vraestel bestaan uit DRIE afdelings en dek al VIER hoofonderwerpe.
 AFDELING A: VERPLIGTEND
 AFDELING B: Bestaan uit VYF vrae
 Beantwoord enige DRIE van die vyf vrae in hierdie afdeling.
 AFDELING C: Bestaan uit VIER vrae
 Beantwoord enige TWEE van die vier vrae in hierdie afdeling.
- Lees die instruksies vir elke vraag aandagtig deur en neem deeglik kennis van wat vereis word.
- Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is. GEEN punte sal toegeken word vir antwoorde wat verkeerd genommer is NIE.
- Behalwe waar ander instruksies gegee word, moet antwoorde in volsinne wees.
- Gebruik die puntetoekenning en aard van elke vraag om die lengte en diepte van 'n antwoord te bepaal.
- Gebruik die tabel hieronder as 'n gids vir punte- en tydstoekenning wanneer elke vraag beantwoord word.

AFDELING	VRAAG	PUNTE	TYD (MINUTE)
A: Objektiewe tipe vrae VERPLIGTEND	1	40	30
B: VYF direkte/indirekte tipe vrae KEUSE: Beantwoord enige DRIE.	2	60	30
	3	60	30
	4	60	30
	5	60	30
	6	60	30
C: VIER opsteltipe vrae KEUSE: Beantwoord enige TWEE.	7	40	30
	8	40	30
	9	40	30
	10	40	30
TOTAAL		300	180

- Begin die antwoord op ELKE vraag op 'n NUWE bladsy, byvoorbeeld VRAAG 1 – nuwe bladsy, VRAAG 2 – nuwe bladsy, ensovoorts.
- Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
- Skryf netjies en leesbaar.

AFDELING A (VERPLIGTEND)**VRAAG 1**

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.1.11 E.

1.1.1 Oor hierdie omgewing het die besigheid geen beheer nie:

- A Mikro
- B Mark
- C Makro
- D Mikro en mark

1.1.2 Redland Bpk. het van hul bates verkoop om hul kontantvloei te verbeter. Hierdie besigheidstrategie staan as ... bekend.

- A vervreemding/disinvestering/ontbondeling
- B likwidasië
- C aflegging
- D integrasie

1.1.3 Hierdie Wet verseker en laat verantwoordelike uitlening toe en voorkom roekelose verlening:

- A Wet op Verbruikersbeskerming, 2008 (Wet 68 van 2008)
- B Nasionale Kredietwet, 2005 (Wet 34 van 2005)
- C Wet op Breëbasis-Swart Ekonomiese Bemagtiging, 2003 (Wet 53 van 2003)
- D Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet 66 van 1995)

1.1.4 Hierdie ondernemingsvorm gebruik 'n prospektus om beleggers uit te nooi om aandele te koop:

- A Koöperasie
- B Private maatskappy
- C Beslote korporasie
- D Publieke maatskappy

1.1.5 Simon het R15 000 vir drie jaar teen 5% enkelvoudige rente per jaar in 'n spaarrekening by 'n finansiële instelling belê. Simon sal ... rente na drie jaar verdien.

- A R2 250
- B R2 364,38
- C R787,50
- D R17 250

- 1.1.6 'n Grafiese voorstelling van 'n stel verkoopsyfers wat as 'n reeks reghoeke voorgestel word:
- A Tabel
 - B Diagram
 - C Kolomgrafiek
 - D Lyngrafiek
- 1.1.7 Gesondheid en veiligheid is een van die komponente van ...
- A maatskaplike/sosiale bestuur.
 - B korporatiewe bestuur.
 - C korporatiewe maatskaplike/sosiale verantwoordelikheid.
 - D maatskaplike/sosiale investering/belegging.
- 1.1.8 Die probleemoplossingstegniek waar sleutelwoorde vertoon word en dan bymekaar gevoeg word om nuwe, kreatiewe idees te ontwikkel:
- A Leë stoel
 - B Ses Hoede (Dinkhoede)
 - C Kragveldanalise
 - D Gedwonge kombinasie
- 1.1.9 Hierdie funksie is verantwoordelik vir die werwing van personeel:
- A Bemarking
 - B Algemene bestuur
 - C Openbare betrekkinge
 - D Menslike hulpbronne
- 1.1.10 Hierdie prosedure bepaal die ooreenstemming tussen die vereistes van die pos en die sterkpunte van die kandidaat:
- A Vergoeding
 - B Plasing
 - C Werwing
 - D Keuring

(10 x 2) (20)

- 1.2 Voltooi die volgende stellings deur die woord(e) in die lys hieronder te gebruik. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

diversiteit; Jung; induksieprogram; vennootskap; Verbruikersbeskerming; Belbin; onderhoud; koöperasie; Basiese Diensvoorwaardes; diskriminasie

- 1.2.1 Die Wet op ... verseker dat besighede alle inligting aangaande produkte en prosesse bekend maak/vertoon.
- 1.2.2 'n ... as 'n ondernemingsvorm het beperkte kontinuïteit.
- 1.2.3 Die ... spandinamika-teorie fokus op vier pare houdings en funksies.
- 1.2.4 ... verwys na die verskeidenheid mense wat in diens geneem word op grond van ouderdom/ras/geslag/etniese groep/gestremdheid/materiële rykdom/persoonlikhede/hoe werknemers hulself en andere sien.
- 1.2.5 Die ... is 'n formele prosedure wat tussen die gekortlyste kandidate en die werknemer uitgevoer word om 'n vakante pos te vul. (5 x 2) (10)

- 1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by 'n term in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.6 K.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Porter se vyf kragte/ magte	A	inspeksie van die finale produk om te verseker dat die finale produk aan die verlangde gehalte voldoen
1.3.2	Skadeloosstelling/ Indemnifikasie	B	analiseer die makro-omgewing
1.3.3	Professionele sakepraktyk	C	beskryf sleutelvereistes vir die persoon wat die pos vul
1.3.4	Gehaltebeheer	D	ignoreer die kleredragvereistes ('dress code') van die besigheid
1.3.5	Posspesifikasie	E	beskryf sleutel prestasie-areas vir 'n spesifieke pos
		F	die versekeraar verskaf dekking aan die versekerde vir gebeurtenisse wat kan plaasvind
		G	navolging van die besigheidsbeleid ten alle tye
		H	inspeksies word uitgevoer tydens en na afloop van die produksieproses om te verseker dat die vereiste standaard by elke stadium van die proses bereik is
		I	analiseer die markomgewing
		J	die versekeraar verskaf dekking aan die versekerde vir gebeurtenisse wat beslis sal plaasvind

(5 x 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Beantwoord ENIGE DRIE vrae in hierdie afdeling.

LET WEL: Dui die VRAAGNOMMER van elke vraag wat jy kies, duidelik aan. Die antwoord op ELKE vraag moet boaan 'n nuwe bladsy begin, byvoorbeeld VRAAG 2 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 3 op 'n NUWE bladsy, ensovoorts.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

- 2.1 Noem DRIE soorte besigheidsektore. (3)
- 2.2 Beskryf die strategiese bestuursproses. (10)
- 2.3 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

MEGA BOEKE

Mark besit 'n boekwinkel, Mega Boeke. Mark wil sy besigheid diversifiseer deur ook koffie en koek in sy boekwinkel te verkoop om meer kliënte te lok.

- 2.3.1 Identifiseer die soort diversifikasie van toepassing op Mega Boeke. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal. (3)
- 2.3.2 Evalueer die doeltreffendheid van die diversifikasie-strategie wat in VRAAG 2.3.1 geïdentifiseer is. (6)
- 2.4 Onderskei tussen *produkontwikkeling* en *markontwikkeling*. (4)
- 2.5 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

PLAASLIKE BELIGTING

Plaaslike Beligting spesialiseer in elektriese dienste. Die werkers is baie ongelukkig. Die eienaar, Luke, laat nie die werkers toe om aan 'n vakbond van hul keuse te behoort nie.

- 2.5.1 Identifiseer die Wet waaraan Plaaslike Beligting nie voldoen nie. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario aan te haal. (3)
- 2.5.2 Brei uit op die impak van die Wet, wat in VRAAG 2.5.1 geïdentifiseer is, op Plaaslike Beligting as 'n besigheid. (8)
- 2.6 Omskryf in breë trekke VYF bepalings van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, (WBDV) 1997 (Wet 75 van 1997). (5)
- 2.7 Bespreek die voordele van die Wysigingswet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes ('COIDA'), 1993 (Wet 130 van 1993) (soos gewysig in 1997). (10)
- 2.8 Regverdig die doeltreffendheid van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998) op besighede. (8)

[60]

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

3.1 Gee DRIE voorbeelde van nie-verbale aanbiedingsmetodes. (3)

3.2 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Roland, 'n finansiële bestuurder, moet sy finansiële verslag by die volgende bestuursvergadering voorlê. Hy wil hê sy aanbieding moet insiggewend wees maar is nie seker of 'n PowerPoint-voorlegging 'n doeltreffende visuele hulpmiddel sal wees om te gebruik nie.

3.2.1 Omskryf in breë trekke DRIE aspekte wat Roland moet oorweeg wanneer 'n multimedia-aanbieding ontwerp word. (6)

3.2.2 Verduidelik die voordele van 'n PowerPoint-voorlegging. (6)

3.2.3 Bespreek die faktore wat Roland gedurende sy aanbieding in gedagte moet hou. (6)

3.3 Identifiseer die leierskapstyle wat op ELK van die volgende situasies van toepassing is:

3.3.1 Thabo beloon sy werknemers vir die produksie van hoë gehalte produkte en straf hulle as teikens nie bereik word nie.

3.3.2 Ketso versoek werknemers gereeld om idees by te dra hoe om besigheidswinste te verhoog.

3.3.3 Zuko het die vermoë om ander te beïnvloed deur persoonlike sjarme en inspirasie.

3.3.4 Lule het oormatige en onnodige reëls in haar besigheid ingestel. (4 x 2) (8)

3.4 Verduidelik die rol van persoonlike ingesteldheid/houding in suksesvolle leierskap. (6)

3.5 Analiseer die impak van 'n outokratiese leierskapstyl op besigheid. (8)

3.6 Verduidelik hoe die volgende faktore tot die sukses en/of mislukking van 'n maatskappy sonder winsopslag kan bydra:

3.6.1 Kapitaal (4)

3.6.2 Bestuur (4)

3.7 Bespreek enige DRIE voordele wat deur die Werkloosheidsversekeringsfonds (WVF) aan werknemers verskaf word. (9)

[60]

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

- 4.1 Noem VYF oorsake van konflik in die werkplek. (5)
- 4.2 Noem enige VIER kriteria vir suksesvolle spanprestasie. (4)
- 4.3 Identifiseer die stadium van spanontwikkeling wat in ELKE stelling hieronder van toepassing is:
- 4.3.1 Spanlede maak oop teenoor mekaar en konfronteer mekaar se idees en perspektiewe.
- 4.3.2 Verskille tussen spanlede word waardeur en gebruik om die span se prestasie te verbeter.
- 4.3.3 Individue fokus daarop om met roetine-take besig te wees, soos spanorganisering, wie doen wat, wanneer vergader gaan word, ens. (3 x 2) (6)
- 4.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

A PLUS REKENAARS

A Plus Rekenaars verskaf rekenaardienste aan klein besighede. Die bestuurder moet die personeel gereeld daarvan verwittig dat hulle moet ophou om sosiale media te gebruik en persoonlike e-posse te beantwoord tydens werktyd.

- 4.4.1 Haal EEN onetiese besigheidspraktyk uit die scenario hierbo aan. (1)
- 4.4.2 Identifiseer die soort onetiese besigheidspraktyk wat in VRAAG 4.4.1 aangehaal is. (2)
- 4.4.3 Stel praktiese maniere voor wat A Plus Rekenaars kan instel om die onetiese besigheidspraktyk wat in VRAAG 4.4.2 geïdentifiseer is, te hanteer. (6)
- 4.5 Verduidelik hoe besighede die volgende King-Kode-beginsels moet toepas:
- 4.5.1 Verantwoordbaarheid (4)
- 4.5.2 Deursigtigheid (4)
- 4.6 Verduidelik die verantwoordelikheid van werkers om menslike gesondheid en veiligheid by die werkplek te bevorder. (4)
- 4.7 Bespreek die voordele van diversiteit in die werkplek. (8)

4.8 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

BLOKKE BOU (EDMS.) BPK.

Blokke Bou (Edms.) Bpk. bestuur hulle besigheidsbedrywighede sodat dit 'n positiewe impak op al die belanghebbendes het.

4.8.1 Verduidelik die voordele van korporatiewe maatskaplike/sosiale belegging/investering (KMI/KSI) vir Blokke Bou (Edms.) Bpk. (10)

4.8.2 Beveel DRIE maniere aan waarop Blokke Bou (Edms.) Bpk. met tyd en moeite hul werknemers se welstand kan bevorder. (6)
[60]

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHED

5.1 Noem TWEE soorte werwing. (2)

5.2 Omskryf in breë trekke DRIE aspekte wat by 'n induksieprogram ingesluit moet word. (6)

5.3 Verduidelik die keuringsprosedure as een van die aktiwiteite van die menslikehulpbronsfunksie. (6)

5.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

TYD KLEDING BPK (TK)

Tony werk by Tyd Kleding Bpk. Hy ontvang 'n maandelikse salaris en ook 'n reistoelae en 'n behuisingssubsidie.

5.4.1 Noem die TWEE soorte byvoordele wat deur TK aangebied word. (2)

5.4.2 Bespreek die voordele van byvoordele vir TK. (4)

5.5 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

KONSTRUKSIE WÊRELD

Konstruksie Wêreld spesialiseer in klein bouveranderings. George, die eienaar is besorg oor die onvermoë van die werknemers om die hulpbronne doeltreffend te gebruik. Hy besef dat die werknemers opleiding benodig en die besigheid moet voldoen aan die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO) om sy besigheid in die toekoms suksesvol te maak.

5.5.1 Brei uit oor die belangrikheid van opleiding/vaardigheidsontwikkeling vir Konstruksie Wêreld. (4)

5.5.2 Bespreek die implikasies van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998) op die Menslikehulpbronsfunksie met George. (6)

- 5.6 Omskryf in breë trekke hoe die gehalte van prestasie binne die volgende besigheidsfunksies die sleutel tot 'n suksesvolle besigheid sal wees:
- 5.6.1 Algemene Bestuur (6)
- 5.6.2 Bemarking (6)
- 5.7 Bespreek die negatiewe impak op besighede indien Totale Gehaltebestuur (TGB) swak geïmplementeer word. (10)
- 5.8 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

BREË NETWORK

Breë Network is 'n telekommunikasiedienste-verskaffer wat internetdienste aan individue en besighede bied. Onlangs het hulle klagtes van kliënte ontvang oor die swak konneksie tydens besigheidsure.

- 5.8.1 Gee Breë Network raad oor hoe hulle die BDKH ('PDCA') -model/-siklus kan toepas om die gehalte van hul dienste te verbeter. (8)
- [60]**

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

- 6.1 Noem die SES aspekte van die PESTWOL/'PESTLE'-analise-model. (6)
- 6.2 Onderskei tussen *Swart Ekonomiese Bemagtiging (SEB)* en *Breëbasis-Swart Ekonomiese Bemagtiging (BBSEB)*. (8)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

- 6.3 Identifiseer die tipe langtermynversekering wat in ELK van die stellings hieronder geïllustreer word:
- 6.3.1 Die enkelbedrag word uitbetaal wanneer die versekerde persoon sterf.
- 6.3.2 Die polis is vir 'n spesifieke tydperk.
- 6.3.3 'n Manier van spaar vir 'n persoon wanneer hy/sy aftree en nie meer 'n salaris verdien nie. (3 x 2) (6)
- 6.4 Verduidelik die funksies van die Johannesburgse Sekuriteitebeurs Bpk. (JSE). (10)

BESIGHEIDSROLLE

- 6.5 Noem VIER ekonomiese regte van werknemers in die werkplek. (4)
- 6.6 Stel maniere voor waarop professionele, verantwoordelike, etiese en effektiewe besigheidspraktyke uitgevoer behoort te word. (6)
- 6.7 Beveel EEN strategie aan wat gebruik kan word om die volgende moeilike persoonlikhede te hanteer:
- 6.7.1 Deskundige (2)
- 6.7.2 Klaer (2)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHED

- 6.8 Identifiseer die besigheidsfunksie wat vir die verbetering van gehalte-prestasie in ELKE stelling hieronder verantwoordelik is:
- 6.8.1 Pete (Edms.) Bpk. is nie in staat om geskikte verskaffers wat kwaliteit goedere en dienste kan bekom en lewer, te identifiseer nie.
- 6.8.2 Die betaal-soos-jy-verdien ('Pay As You Earn') van Aqua Bpk. is nie akkuraat bereken nie en die betalings word laat gemaak.
- 6.8.3 Die kliënte van Gaan Vinnig Internetdienste het oor onbetroubare na-verkoopdienste ('after-sales services') gekla. (3 x 2) (6)
- 6.9 Verduidelik redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak. (6)
- 6.10 Onderskei tussen die *stukwerk*- en die *tydverwante* salaris-vasstellingsmetode. (4)
- [60]**

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C

Beantwoord ENIGE TWEE vrae in hierdie afdeling.

LET WEL: Dui die VRAAGNOMMER van elke vraag wat jy kies, duidelik aan. Die antwoord op ELKE vraag moet boaan 'n nuwe bladsy begin, byvoorbeeld VRAAG 7 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 8 op 'n NUWE bladsy, ensovoorts.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS

Die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998) skryf verskillende maniere van beroepsgerigte leer deur bevordering van leerderskappe en vaardigheidsprogramme deur die Sektor Onderwys- en Opleidingsowerhede (SOOOs)/('SETA') voor. SOOOs/('SETA') streef die implementering van die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie en die Menslikehulpbron-ontwikkelingstrategie na.

As 'n arbeidsverhoudinge-kenner, moet jy 'n verslag saamstel oor vaardigheidsontwikkeling. Die volgende aspekte moet in jou verslag ingesluit word:

- Omskryf in breë trekke die rol van SOOO/('SETA').
- Verduidelik die verskille tussen die Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie en die Menslikehulpbron-ontwikkelingstrategie.
- Verduidelik die doel van die WVO.
- Evalueer die impak van hierdie Wet op werknemers.

[40]**VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE**

Mev. Malotana is 'n finansiële adviseur by Finkom. Sy moet 'n aanbieding doen oor die verskillende tipes beleggingsprodukte by 'n vergadering van plaaslike besigheidseienaars. Daar word ook van haar verwag om gedetailleerde inligting oor gewone aandele op die Johannesburgse Sekuriteitebeurs Bpk. (JSE) en RSA Kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandelseffekte in te sluit.

Mev. Malotana moet besonderhede oor die volgende aspekte in haar aanbieding insluit. Sy vereis dat jy die volgende doen:

- Bespreek die faktore wat oorweeg moet word wanneer beleggingsbesluite geneem word.
- Verskaf 'n beskrywing van aandele en RSA-kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandeleffekte as geskikte beleggingsvorme en brei uit oor die risikofaktor van albei.
- Evalueer die impak van RSA-kleinhandelspaareffekte/Regeringskleinhandeleffekte op beleggers.
- Stel maniere voor waarop Mev. Malotana op 'n professionele wyse op terugvoering kan reageer.

[40]

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE

Besighede kan werknemers versoek om die dinkskrum en Delphi-kreatiewe denke tegnieke te gebruik om nuwe, kreatiewe idees te genereer om probleme wat besighede ervaar effektief op te los.

Met verwysing na die stelling hierbo:

- Omskryf in breë trekke die stappe in probleemoplossing.
- Verduidelik die voordele van kreatiewe denke.
- Verduidelik hoe besighede die dinkskrum en Delphi-tegnieke kan toepas om hulle besigheid se probleme op te los.
- Stel maniere voor waarop besighede 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke stimuleer.

[40]

VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

Gehalte van prestasie is in alle besighede noodsaaklik. Sonder totale gehaltebestuur (TGB) sal 'n besigheid probleme ervaar. Gehalte moet daarom voortdurend verbeter word om totale klante-tevredenheid te handhaaf.

Met verwysing na die stelling hierbo:

- Onderskei tussen *gehalteprestasie* en *gehaltebestuur*.
- Verduidelik die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel.
- Bespreek die impak van die volgende elemente van TGB op groot besighede:
 - Deurlopende verbetering van prosesse en stelsels
 - Totale klante/kliënte-tevredenheid
 - Deurlopende vaardigheidsontwikkeling
- Gee besighede raad oor die belangrikheid van gehaltesirkels in TGB.

[40]

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300

