

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

JUNIE 2019

BESIGHEIDSTUDIES

PUNTE: 300

TYD: 3 uur



Hierdie vraestel bestaan uit 16 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 VIER vrae
 Beantwoord enige DRIE van die vier vrae in hierdie afdeling.
 AFDELING C: Bestaan uit DRIE vrae
 Beantwoord enige TWEE van die drie 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: VIER direkte/indirekte tipe vrae KEUSE: Beantwoord enige DRIE.	2	60	30
	3	60	30
	4	60	30
	5	60	30
C: DRIE opsteltipe vrae KEUSE: Beantwoord enige TWEE.	6	40	30
	7	40	30
	8	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 D.

1.1.1 Stella melkery neem Mfundo se kaasfabriek oor, so ... integrasie is toegepas.

- A horisontale
- B voorwaartse
- C terugwaartse
- D konglomerate

1.1.2 Hierdie Wet maak voorsiening vir die totstandkoming van die Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (KVBA/CCMA):

- A Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet 66 van 1995)
- B Wet op Gelyke Indiensneming, 1998 (Wet 55 van 1998)
- C Nasionale Kredietwet, 2005 (Wet 34 van 2005)
- D Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes ('COIDA'), 1997 (Wet 61 van 1997)

1.1.3 Die ... bevorder goeie gehalte opleiding in die werkplek om voortgesette ontwikkeling van vaardighede te verseker.

- A Arbeidsverhoudingsplan
- B Vaardigheidsonwikkelingsheffing
- C Menslike hulpbronne-ontwikkelingstrategie
- D Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie

1.1.4 Hierdie leierskapstyl moedig werknemers aan om hard te werk omdat hulle belonings sal ontvang:

- A Situasionele
- B Charismatiese
- C Transaksionele
- D Demokratiese

1.1.5 Besighede pas hierdie bestuurs- en leierskapsteorie toe om werknemers in 'n kort tydperk te verander, ontwikkel en motiveer:

- A Situasionele
- B Transformasionele
- C Karakter
- D Leiers en volgelinge

- 1.1.6 Hierdie spandinamika-teorie fokus op VIER pare houdings en funksies:
- A Belbin
 - B Jungian
 - C MTR-I-benadering
 - D Margrison-McCann
- 1.1.7 Menzi Bpk. is nie net oor hul finansiële posisie begaan nie, maar ook oor hul maatskaplike en omgewingsukses. Hulle doen dus verslag oor hul ... prestasie.
- A winsgewendheids-
 - B maatskaplike
 - C Porter se Vyf Kragte-
 - D drievoudige sleutelaspekte-
- 1.1.8 Besighede laat werknemers toe om vrylik hul eie taal te gebruik tydens interaksie met andere gedurende hul vrye tyd; dit is 'n manier om ... regte in die werkplek te bevorder.
- A kulturele
 - B maatskaplike/sosiale
 - C verbruikers-
 - D ekonomiese
- 1.1.9 Joseph het sy werk by Green Industrieë verloor, daarom is hy geregtig om van die ...-fonds te eis.
- A Vaardigheidsontwikkelings
 - B Vergoedings
 - C Werkloosheidsversekerings
 - D Mediese hulp
- 1.1.10 Inspeksie van die finale produk om te verseker dat dit aan die vereiste standaard voldoen:
- A Gehaltegaping
 - B Gehaltebeheer
 - C Gehalteversekering
 - D Gehaltebestuur

(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.

outokratiese; leier; R500 000; personeelontwikkeling; bestuurder; R50 000; Delphi; burokratiese; prestasiebeoordeling; dinkskrum

- 1.2.1 Werkgewers betaal 1% as 'n vaardigheidsontwikkelingsheffing indien hul totale jaarlikse salarisuitgawe ... oorskry.
- 1.2.2 Lutho inspireer sy werknemers om hul beste te lewer. Hy is dus 'n goeie ...
- 1.2.3 'n ... leier verseker dat werknemers streng reëls en prosedures volg wanneer hulle hul take uitvoer.
- 1.2.4 Met die ... tegniek word 'n span kundiges vraelyste gegee om hul opinies te kry sonder dat hulle bymekaar gebring word.
- 1.2.5 Wanneer die werklike prestasie van 'n finansiële bestuurder met sy/haar verwagte prestasie vergelyk word om sodoende sy/haar salaris te verhoog, staan dit as bekend ...

(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	Strategie	A	slegs jongmense word vir aanstellings oorweeg
1.3.2	Demokratiese leierskap	B	vergoeding gebaseer op 'n ooreengekome uurlikse tarief
1.3.3	Inklusiwiteit	C	proses om 'n aksieplan te implementeer
1.3.4	Betrokkenheid van alle werknemers/Personeel-gebaseerde bestuur	D	leiers inspireer volgelinge om hul verwagtinge te verander
1.3.5	Stukwerk	E	mense uit verskillende agtergronde word in diens geneem
		F	'n aksieplan om 'n voorafbepaalde doel te bereik
		G	hou personeel ingelig oor die nuutste gehaltestandaarde
		H	vergoeding gebaseer op die aantal items vervaardig
		I	hou aandeelhouers tevrede met die gehaltestandaard
		J	wanneer leiers werknemers se gevoelens en opinies in ag neem

(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 die SES komponente van die PESTWO/'PESTLE'-analisemodel. (6)
- 2.2 Identifiseer die verbruikersreg, soos in die Wet op Verbruikersbeskerming (Wet 68 van 2008) ('CPA') vasgestel, wat op ELKEEN van die volgende beleidsbepalings van Sifiso Handelaars van toepassing is:
- 2.2.1 Klante kan teen ongewenste promosie e-posse/televerkope beswaar maak. (2)
- 2.2.2 Klante sal skriftelik in kennis gestel word van aangepaste klousules in hulle kontrakte wat hulle regte kan inperk. (2)
- 2.2.3 Klante sal vir foutiewe produkte terugbetaal word. (2)
- 2.2.4 Klante kan goedere wat nie dieselfde as die bemarkte monster is nie, verwerp. (2)
- 2.3 Verduidelik die voordele van intensiewe strategieë om uitdagings in 'n besigheid aan te pak. (4)
- 2.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

ABC BANK BPK. (ABB)

George en Busisiwe werk as tellers by ABC Bank Bpk. George verdien meer as Busisiwe. Busisiwe is ongelukkig en eis dat sy dieselfde salaris as George moet verdien. Sy voel dat ABC Bank Bpk. nie aan die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998) voldoen nie.

- 2.4.1 Noem die besigheidsektor waarin ABC Bank Bpk. bedrywig is en motiveer jou antwoord. (3)
- 2.4.2 Verduidelik die hoofdoel van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI) 1998 (Wet 55 van 1998) met spesifieke verwysing na Busisiwe se bewering dat ABC Bank Bpk. nie aan hierdie Wet voldoen nie. (6)
- 2.4.3 Omskryf in breë trekke enige TWEE besigheidshandeling wat deur die WGI as diskriminerend beskou kan word. (4)
- 2.5 Onderskei tussen *SEB* en *BBSEB* (*BEE* en *BBBEE*). (8)

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

BESTE KABINETTE ONTWERP (BKO)

Khaya is 'n kabinetmaker, in diens geneem deur Beste Kabinette Ontwerp, 'n fabriek wat huishoudelike en industriële kabinette ontwerp en vervaardig. Hy is tydens die uitvoering van sy pligte deur 'n spyker in sy oog getref en is hospitaal toe gehaas sonder dat die ongeluk aangemeld is. Khaya het nie sy beskermende oogveiligheidsbril gedra nie, ten spyte daarvan dat hy dikwels aangeraai is om dit te doen.

- 2.6.1 Noem die Wet wat op Khaya se ongeluk by die werk van toepassing is. (2)
- 2.6.2 Haal EEN geleentheid in die scenario aan waar Khaya nie aan die Wet in VRAAG 2.6.1 genoem, voldoen het nie. (1)
- 2.6.3 Bespreek die impak van die Wet waarna in VRAAG 2.6.1 verwys word, op besighede en werknemers. (6)
- 2.7 Stel maniere voor waarop besighede aan die Nasionale Kredietwet (NKW), 2005 (Wet 34 van 2005) kan voldoen. (6)
- 2.8 Evalueer die positiewe impak van die Wet op Arbeidsverhoudinge (WAV), 1995 (Wet 66 van 1995) op besighede. (6)

[60]

VRAAG 3: BESIGHEIDSROLLE

- 3.1 Noem VIER komponente van korporatiewe maatskaplike/sosiale verantwoordelikheid (KMV/KSV). (4)
- 3.2 Noem die probleemoplossingstegniek wat in ELK van die volgende stellings voorgestel word:
- 3.2.1 Thandi gee voor dat sy by iemand sit wanneer sy haar eie besluite neem. (2)
- 3.2.2 Krag Dienste maak 'n lys van die voordele en nadele vir die projek om vir olie aan die Wildekus te boor. (2)
- 3.2.3 Tamsanqa Skoonmaakdienste ondersoek verskillende maniere om hulle produkte aan te pas. (2)
- 3.2.4 Mpho gee sy werknemers 'n geleentheid om willekeurig idees voor te stel wat dan op 'n blaaibord geskryf word. (2)
- 3.3 Verduidelik hoe besighede tot die welstand van hul werknemers kan bydra. (4)
- 3.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

MONEYWISE FINANSIËLE DIENSTE BPK. (MFD)

Die ineenstorting van Moneywise Finansiële Dienste Bpk. het plaasgevind as gevolg van 'n onvermoë om potensiële beleggers te lok sowel as onvolhoubare sake-modelle. Die plaaslike koerant het berig daar is 'n moontlikheid van likwidasië, as gevolg van 'n gebrek aan bestuursvaardighede van die direkteure. Die direkteure van MFD ontken hierdie aantyging.

- 3.4.1 Haal TWEE voorbeelde van swak korporatiewe bestuur uit die scenario hierbo aan. (2)
- 3.4.2 Noem die TWEE King-kodebeginsels vir goeie korporatiewe bestuur wat MFD nie toegepas het nie. (4)
- 3.4.3 Gee MFD raad oor hoe om elke King-kodebeginsel wat in VRAAG 3.4.2 geïdentifiseer is, toe te pas om hulle korporatiewe bestuur te verbeter. (4)
- 3.5 Verduidelik die voordele van kreatiewe denke in die werkplek. (6)
- 3.6 Beskryf die korrekte prosedure om griewe in die werkplek te hanteer. (8)

- 3.7 Lees die stelling hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid van 1993 maak voorsiening vir die reg tot gesondheid en veiligheid aan persone in die werkplek met die gebruik van aanleg en masjinerie.

- 3.7.1 Verduidelik die verantwoordelikhede van werkers om menslike gesondheid en veiligheid in die werkplek te bevorder. (4)
- 3.7.2 Bespreek die rolle van gesondheids- en veiligheids-vertegenwoordigers in die werkplek. (8)
- 3.7.3 Beveel TWEE maniere aan waarop besighede die omgewing en menslike gesondheid kan beskerm. (4)
- 3.8 Stel maniere voor waarop besighede maatskaplike/sosiale regte in die werkplek kan bevorder. (4)

[60]

VRAAG 4: BESIGHEIDSBEDRYWIGHED

- 4.1 Gee VIER voorbeelde van byvoordele in die werkplek. (4)
- 4.2 Omskryf in breë trekke die doel van die onderhoud as 'n menslikehulpbron aktiwiteit. (6)
- 4.3 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

HLOMPO GASTEHUIS (HG)

Hlompo Gastehuis het 'n vakature vir 'n sekretaresse in die *Daily Times* geadverteer. Die suksesvolle kandidaat moet aan die volgende vereistes voldoen:

- Graad 12-Sertifikaat
- Uitstekende rekenaarvaardighede
- Opstel van verslae
- Mondelinge en skriftelike kommunikasie
- Tydbestuur
- Gewilligheid om ekstra ure te werk

- 4.3.1 Identifiseer TWEE voorbeelde van posbeskrywing en TWEE voorbeelde van posspesifikasie uit die scenario hierbo.

Gebruik die tabel hieronder as 'n riglyn om VRAAG 4.3.1 te beantwoord.

POSBESKRYWING	POSSPESIFIKASIE
1.	1.
2.	2.

(4)

- 4.3.2 Noem die soort werwing wat HG gebruik het toe hulle die vakante pos geadverteer het. (2)
- 4.3.3 Gee TWEE ander bronne van die soort werwing wat in VRAAG 4.3.2 geïdentifiseer is. (2)
- 4.3.4 Verduidelik die prosedure wat HG behoort te volg om die nuwe werknemer te plaas. (6)
- 4.4 Brei uit op die implikasies van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998) op die menslikehulpbron-funksie. (8)

- 4.5 Identifiseer die besigheidsfunksie wat vir die aktiwiteite in ELKEEN van die volgende scenario's verantwoordelik is.
- 4.5.1 Die bestuur van Hlompō Gastehuis gebruik verouderde inligting. (2)
- 4.5.2 Vincent Pro Ingenieurswese vervaardig produkte van goeie gehalte. (2)
- 4.5.3 Nomhle Skoonheidsalon koop hul skoonheidsmiddels by Eksklusiewe Skoonheidsverskaffers. (2)
- 4.5.4 Pule Ingelyf is nie in staat om geskoolde werkers te lok en te behou nie. (2)
- 4.6 Bespreek die voordele van totale kliënte/klante-tevredenheid vir groot besighede. (8)
- 4.7 Onderskei tussen *gehalteprestasie* en *gehaltebestuur*. (8)
- 4.8 Stel maniere voor waarop besighede die gehalteprestasie in die menslike hulpbronne-funksie kan verbeter. (4)
- [60]**

VRAAG 5: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE**BESIGHEIDSOMGEWINGS**

- 5.1 Noem die tipe verlof wat van toepassing op ELKEEN van die volgende scenario's is.
- 5.1.1 Gedurende die eerste ses maande van diens, is Sipho geregtig op een dag betaalde verlof vir elke 26 dae vir mediese redes. (2)
- 5.1.2 Zimdo is geregtig op 'n minimum van een dag verlof vir elke 17 dae wat hy gewerk het. (2)
- 5.1.3 Ntombi is swanger en is geregtig op ten minste vier opeenvolgende maande van verlof. (2)
- 5.1.4 Kagiso se oupa is oorlede. Hy is geregtig op drie tot vyf (3–5) dae betaalde verlof per jaar. (2)
- 5.2 Bespreek die volgende van Porter se Vyf Magte:
- 5.2.1 Mededingende wedywing/Mag van mededingers (4)
- 5.2.2 Mag van kopers (4)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

- 5.3 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SMITH KONSULTANT AGENTSAP (SKA)

Mnr. Smith is 'n bestuurder van Smith Konsultant Agentskap. Hy verseker dat alle werknemers volledige vryheid en 'n hoë mate van outonomie het.

- 5.3.1 Identifiseer die leierskapstyl wat deur mnr. Smith in die scenario hierbo gebruik word. (2)
- 5.3.2 Beskryf redes waarom werknemers die leierskapstyl wat in VRAAG 5.3.1 geïdentifiseer is mag, verkies. (6)
- 5.3.3 Beveel situasies aan waar die leierskapstyl wat in VRAAG 5.3.1 geïdentifiseer is, in die werkplek toegepas kan word. (6)

BESIGHEIDSROLLE

- 5.4 Noem enige VIER ekonomiese regte van werknemers in die werkplek. (4)
- 5.5 Onderskei tussen *besluitneming* en *probleemoplossing*. (4)
- 5.6 Bespreek TWEE strategieë wat besighede kan gebruik om ELKEEN van die volgende sosio-ekonomiese kwessies aan te spreek:
- 5.6.1 Werkloosheid (4)
- 5.6.2 MIV/Vigs (4)

BESIGHEIDSBEDRYGWIGHEDE

- 5.7 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

STEENKOOLMYN-VERKENNING (SMV)

Steenkoolmyn-Verkenning het amper 3 000 werkers in diens. SMV het 'n verklaring vrygestel waarin hulle sê dat hulle 1 500 werkers se poste gaan sny en het ook nie die indiensnemingskontrakte van sommige senior personeel hernu nie. Dit is as gevolg van energie-oorgang.

- 5.7.1 Definieer die term *indiensnemingskontrak*. (2)
- 5.7.2 Omskryf in breë trekke DRIE moontlike redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak by SMV. (6)
- 5.8 Gee besighede raad oor die belangrikheid van gehaltesirkels in die verbetering van die gehalte van hulle produkte. (6)

[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 6 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 7 op 'n NUWE bladsy, ensovoorts.

VRAAG 6: BESIGHEIDSOMGEWINGS (BESIGHEIDSTRATEGIEË)**SUPER ELEKTRIESE LAMPE (SEL)**

Super Elektriese Lampe vervaardig elektriese lampe en neem hoogs geskoolde werkers in diens. Huidiglik is daar 'n daling in verkope. SEL oorweeg dit om as 'n konsessie ('franchise') te registreer. Diefstal en inbrake hou 'n uitdaging vir SEL in.

Met verwysing na die scenario hierbo, word die volgende van jou verwag:

- Ontwikkel 'n SSGB ('SWOT')-analise vir Super Elektriese Lampe
- Omskryf in breë trekke hoe SEL elke geïdentifiseerde swak punt en bedreiging kan hanteer
- Bespreek DRIE verdedigingsstrategieë wat deur SEL gebruik kan word
- Beveel stappe aan vir evalueringsstrategieë

[40]

VRAAG 7: BESIGHEIDSROLLE (SPANPRESTASIE EN KONFLIK)

Effektiewe spanwerk hang af van 'n groep van uiteenlopende mense met verskillende kennis en vaardighede. Sommige werkers vind dit moeilik om ander te verdra wat konflik kan veroorsaak. Besighede belê in spanbou-programme om sy doelwitte en doelstellings te bereik.

As 'n spanprestasië-analis, gee gedetailleerde inligting oor die volgende:

- Verduidelik VIER stadiums van spanontwikkeling
- Bespreek die karaktereienskappe van suksesvolle spanne
- Beskryf die oorsake van konflik wat in die werkplek kan ontstaan
- Gee besighede raad oor hoe om konflik in die werkplek te hanteer

[40]

VRAAG 8: BESIGHEIDSBEDRYWIGHED (GEHALTEBESTUUR)**SIZWE HARDEWARE (EMDS) BPK. (SH)**

Sizwe Hardeware is 'n groot besigheid wat in die vervaardiging van beide huishoudelike en industriële aluminium deure en vensters spesialiseer. Die bestuur is nie aktief betrokke om die beste kwaliteit deure en vensters te verseker nie. SH besef die belangrikheid van effektiewe implementering van totale gehaltebestuur om die gehalte van hulle produkte te verbeter.

Met verwysing na die scenario hierbo:

- Verduidelik die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel
- Bespreek hoe TGB ('TQM') 'n impak op die vermindering van koste van gehalte kan hê
- Brei uit oor die impak op die besigheid indien TGB swak geïmplementeer word
- Gee besighede raad oor hoe hulle die BDKH ('PDCA')-model/-siklus kan toepas om die gehalte van hul produkte te verbeter

[40]

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300