Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

NOVEMBER 2018

BESIGHEIDSTUDIES

PUNTE: **300**

TYD: **3 uur**

Hierdie vraestel bestaan uit 15 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

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

1. 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.

2. Lees die instruksies vir elke vraag aandagtig deur en neem deeglik kennis van wat vereis word.

3. 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.

4. Behalwe waar ander instruksies gegee word, moet antwoorde in volsinne wees.

5. Gebruik die puntetoekenning en aard van elke vraag om die lengte en diepte van ŉ antwoord te bepaal.

6. Gebruik die tabel hieronder as ŉ 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**

7. Begin die antwoord op ELKE vraag op ŉ nuwe bladsy, byvoorbeeld VRAAG 1 – nuwe bladsy, VRAAG 2 – nuwe bladsy, ensovoorts.

8. Jy mag ŉ nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.

9. 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 ŉ Uitdaging in die makro-omgewing:

A Moeilike werknemers
B Tekort aan voorraad
C Veranderinge in verbruikersgedrag
D Politieke veranderinge

1.1.2 Die besigheid het geen beheer oor hierdie omgewing nie:

A Mikro
B Mark
C Makro
D Mikro en mark

1.1.3 Interaksie met ander om idees en inligting uit te ruil en om professionele kontakte te maak, staan bekend as …

A netwerking.
B invloedwerwing.
C samesmelting.
D oornames.

1.1.4 Die regering besit die meeste aandele in hierdie ondernemingsvorm:

A Harry MSB Bpk.
B Babsi (Edms.) Bpk.
C Bekker Bpk.
D Redklip en Seun

1.1.5 ŉ Voordeel daavan om eie fondse te gebruik as ŉ bron van finansiering vir ŉ besigheid.

A Lae rente word op die fondse betaal
B Geen rente word op die fondse betaal nie
C Lae rente kan onderhandel word
D Geen rente word in die eerste jaar betaal nie

1.1.6 ʼn Visuele aanbieding van ʼn stel verkoopsyfers wat deur ʻn reeks reghoeke aangedui word:

A Tabel
B Diagram
C Staafgrafiek
D Lyngrafiek

1.1.7 In ʼn groot groep maak individue lukraak voorstelle oor nuwe idees, sonder enige kritiek, wat op ʼn blaaibord geskryf word:

A Leë stoel
B Dinkskrum
C Gedwonge veldtegniek
D Geforseerde kombinasies

1.1.8 Spandinamika-teorieë help die besigheid om …

A goeie verhoudings met spanne te ontwikkel.
B take aan spanlede met dieselfde persoonlikhede toe te ken.
C totale bevrediging te bevorder.
D take volgens die rolle van spanlede toe te ken.

1.1.9 ʼn Voorbeeld van publisiteit:

A Aanlynbemarking
B Strooibiljette
C Uitstallings
D Nuusvrystelling

1.1.10 Hierdie prosedure verbind die vereistes van die pos met die sterk punte van die kandidaat.

A Vergoeding
B Plasing
C Werwing
D Seleksie

(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.

Belbin-rol; koöperasie; sifting; Jung; werksplekforum; verkrygings; maatskappy; alliansie; onderhoud; vakbond

1.2.1 ŉ … vind plaas wanneer een besigheid ŉ ander besigheid koop.

1.2.2 ŉ … is ŉ tradisionele manier waarby ŉ groep wat dieselfde belange het, saamkom en hulpbronne, infrastruktuur en koste deel om ŉ beter uitkoms te bereik.

1.2.3 … kan nie ŉ industriële aksie begin nie.

1.2.4 Die ... spandinamika-teorie fokus op vier paar houdings en funksies.

1.2.5 Die … is ŉ formele ontmoeting tussen die gekortlyste kandidate en die werkgewer om ŉ vakante pos te vul.

(5 x 2) (10)

Kopiereg voorgehou

1.3 Kies ŉ beskrywing uit KOLOM B wat by ŉ 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 Storting	A ŉ meningsverskil in die werkplek
1.3.2 Konsessie ('Franchising')	B ŉ stelsel wat ŉ verskeidenheid van byna dieselfde produkte in sekere hoeveelhede produseer
1.3.3 Konflik	C ŉ vervaardiger in een land voer goedere uit na ŉ ander land teen ŉ prys wat baie hoër is as die prys in die land van herkoms
1.3.4 Direkte koste	D ŉ stelsel waar elke produk volgens duidelike spesifikasies van die klant gemaak word
1.3.5 Stukwerk	E die lone van werkers wat die produk maak
	F ŉ lisensie om die naam, idee en prosesse van ŉ bestaande besigheid in ŉ spesifieke geografiese gebied te gebruik
	G ŉ vervaardiger in een land voer goedere uit na ŉ ander land teen ŉ prys wat baie laer is as die prys in die land van herkoms
	H koste wat nie aan ŉ spesifieke produk toegewys kan word nie
	I ŉ formele, skriftelike klagte aan senior bestuur
	J take, bedrywighede of prosesse wat deur ŉ buite-kontrakteur verrig word

(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 DRIE besigheidsomgewings/sake-omgewings. (3)

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

HOEK MEUBEL VERVAARDIGER (HMV)

Hoek Meubel Vervaardiger (HMV) spesialiseer in die vervaardiging van kantoormeubels. Die bestuur van HMV het onduidelike doelwitte ontwikkel wat personeel verwar oor die rigting waarin die besigheid beweeg.

HMV het besluit om vir Zuko en Sophia te bevorder as bestuurders al het hulle nie die nodige vaardighede om hul take effektief uit te voer nie.

Sommige werkers het besluit om te staak nadat hulle hul vakbonde geraadpleeg het omdat hulle gevoel het dat die aanstellingsproses nie deursigtig en regverdig was nie. HMV is nie vertroud met die funksies van vakbonde nie.

2.2.1 Noem die besigheidsektor waarin HMV handel dryf. Motiveer jou antwoord. (3)

2.2.2 Identifiseer DRIE uitdagings van die mikro-omgewing in bostaande scenario. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal.
Gebruik die tabel hieronder om hierdie vraag te beantwoord.

Uitdagings van die mikro-omgewing	Motivering
(a)	
(b)	
(c)	

(9)

2.2.3 Gee raad aan HMV oor die funksies van vakbonde. (6)

2.3 Verduidelik die verskil tussen *stakings* en *sloerstakings*. (4)

2.4 Beskryf die volgende maniere waarop besighede by die uitdagings in die makro-omgewing kan aanpas:

2.4.1 Inligtingsbestuur (4)

2.4.2 Organisasie-ontwerp en aanpasbaarheid (4)

2.5 Bespreek die maniere waarop besighede magsverhoudings kan vorm. (6)

Kopiereg voorgehou

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

MAAK DIT REG (MDR)
Me. Makatesi is die eienaar van Maak Dit Reg (MDR) ŉ winkel wat televisies herstel. Me. Makatesi sukkel met ŉ ongelukkige werksmag wat gereeld dreig om te staak. Haar besigheid word ook geraak deur ŉ hoë koers van armoede, werkloosheid, misdaad en MIV/Vigs.

2.6.1 Identifiseer DRIE sosio-ekonomiese kwessies uit die bostaande scenario. (3)

2.6.2 Verduidelik die impak van misdaad op MDR. (6)

2.6.3 Stel maniere voor waarop MDR MIV/Vigs kan aanspreek. (6)

2.7 Bespreek die doel van die Wet op Arbeidsverhoudinge (WAV) 1995 (Wet 66 van 1995). (6)

[60]

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

3.1 Noem DRIE sleutel/deurslaggewende suksesfaktore vir ŉ besigheidsgeleentheid. (3)

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

NDODA SE HUISWERKSENTRUM

Mev. Ndoda het vir baie jare as ŉ onderwyser gewerk en het besef dat baie kinders sukkel om hul huiswerk te voltooi. Sy het ŉ berekende risiko geneem deur uit haar onderwyspos te bedank en haar eie huiswerksentrum oop te maak om ouers en kinders te help om daagliks hulle huiswerk te doen.

3.2.1 Haal aan uit die scenario waarom mev. Ndoda as ŉ entrepreneur geklassifiseer kan word. (1)

3.2.2 Noem VIER ander eienskappe van ŉ entrepreneur. (4)

3.3 Omskryf in breë trekke VIER faktore wat in ag geneem moet word voordat ŉ besigheid begin word. (8)

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

JABU TREK STYL AAN (JTSA)

Jabu het ŉ goeie besigheidsidee om aandrokke op bestelling te ontwerp en te maak. Sy het ŉ klein lening van haar plaaslike bank ontvang, nadat sy ŉ besigheidsplan saam met haar aansoek om ŉ lening ingehandig het. Sy is desperaat om befondsing te bekom om haar besigheid te begin en het geen kennis oor hoe om haar besigheidsplan in ŉ aksieplan te omskep nie.

3.4.1 Brei uit oor die betekenis van ŉ *aksieplan.* (4)

3.4.2 Verduidelik aan Jabu die belangrikheid van ŉ aksieplan. (8)

3.4.3 Beveel VIER ander bronne van finansiering aan wat Jabu kan gebruik. (8)

3.5 Onderskei tussen ŉ *privaatmaatskappy* en ŉ *publieke/openbare maatskappy.* (12)

3.6 Bespreek die voordele van die stigting van ŉ maatskappy teenoor ander ondernemingsvorme. (8)

3.7 Stel TWEE redes voor waarom ŉ entrepreneur kan besluit om ŉ bestaande besigheid te koop. (4)

[60]

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 Noem VIER stadiums van spanontwikkeling. (4)

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

> Sesethu is 'n projekbestuurder vir 'n konstruksie-maatskappy. Haar werkers is nie tevrede met die tekort aan hulpbronne nie. Meeste van die werkers is gefrustreerd met die swak kommunikasie en aanhoudende veranderings. Die bestuur stel voor dat hulle hul werkplekforum gebruik om hul konflik op te los.

4.2.1 Identifiseer DRIE oorsake van konflik uit bostaande scenario. (3)

4.2.2 Gee raad aan Sesethu oor die funksies van werkplekforums om konflik op te los. (8)

4.3 Beskryf die hedendaagse konflikbestuurteorie. ('contemporary conflict management theory') (6)

4.4 Lees die onderstaande stelling en beantwoord die vrae wat volg.

> Die veranderde omgewings waarin besighede bedryf word, word toenemend stresvol. Besighede moet krisisverwante kwessies hanteer.

4.4.1 Brei uit oor die betekenis van *stres* en *krisisse*. (4)

4.4.2 Beskryf in hooftrekke die oorsake van stres in die besigheidsomgewing. (6)

4.4.3 Beveel maniere aan waarop besighede besigheids-verwante krisisse kan aanspreek/hanteer. (6)

4.5 Verduidelik die regte-gebaseerde benadering as een van die teorieë van etiek. (8)

4.6 Lees die onderstaande scenario en beantwoord die vrae wat volg

> **OOS-KAAPSE HARDEWARE (OH)**
>
> Oos-Kaapse Hardeware staan mishandelde vroue en kinders in landelike gebiede direk by. Hulle bied groepsberading, regsadvies en entrepreneurs-programme aan mishandelde vroue en kinders.

4.6.1 Identifiseer DRIE maniere waarop Oos-Kaapse Hardeware vroue en kinders bystaan. (3)

4.6.2 Omskryf in breë trekke VIER burgerskapsrolle en verantwoordelikhede wat Oos-Kaapse Hardeware in die besigheidsomgewing moet nakom. (4)

4.6.3 Verduidelik die rol wat Oos-Kaapse Hardeware kan speel in die sosiale en ekonomiese ontwikkeling van gemeenskappe. (8)

[60]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

5.1 Noem VIER aspekte wat in 'n indiensnemingskontrak ingesluit moet word. (4)

5.2 Verduidelik die doel van induksie. (8)

5.3 Lees die onderstaande scenario en beantwoord die vrae wat volg

HOOP ARGITEKTE (HA)
Hoop Argitekte het 'n pos vir 'n ontvangsdame in die plaaslike koerant geadverteer.

5.3.1 Noem die tipe werwing wat HA gebruik het om 'n geskikte kandidaat vir 'n vakante pos te kry. Motiveer jou antwoord. (3)

5.3.2 Bespreek die rol van die applikant gedurende die onderhoud. (8)

5.3.3 Beveel die prosedure aan wat HA moet volg om die nuwe werknemer te plaas. (6)

5.4 Omskryf in breë trekke VIER aspekte wat in ag geneem moet word gedurende produksiebeplanning. (4)

5.5 Bespreek die kenmerke van massaproduksie. (8)

5.6 Stel maniere voor hoe besighede aan die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid kan voldoen. (6)

5.7 Lees die onderstaande scenario en beantwoord die vrae wat volg.

TOP KLEDING BPK. (TKB)
Top Kleding Bpk vervaardig aktiewe drag. Hulle wil hul verkope verhoog. Hulle oorweeg 'n gesamentlike promosie met Elite Aktief, 'n plaaslike fiksheidsentrum.

5.7.1 Noem die komponent van bemarking wat Top Kleding Bpk. oorweeg. Motiveer jou antwoord deur aan te haal vanuit bostaande scenario. (3)

5.7.2 Verduidelik die doel van die bemarkingskomponent, geïdentifiseer in VRAAG 5.7.1, om verkope te verhoog. (4)

5.8 Bespreek die voordele van elektroniese bemarking. (6)

[60]

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

6.1 Identifiseer die tipe etiese wangedrag in ELKEEN van die volgende gevalle:

6.1.1 Jane bied Sipho ŉ verhoging aan as hy ŉ verhouding met haar sal aanknoop.

6.1.2 Justin aanvaar omkoopgeld om seker te maak dat Delta Bpk. se tenderaansoek suksesvol sal wees.

6.1.3 Die HUB van Sakke Bpk. verkwis die maatskappy se geld deur vir sy persoonlike uitgawes te betaal.

(3 x 2) (6)

6.2 Verduidelik maniere waarop die besigheid invloedwerwing kan gebruik om wedersydse vertroue te verkry. (6)

6.3 Beveel maniere aan waarop die besigheid in die makro-omgewing betrokke kan raak. (4)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

6.4 Identifiseer die tipe beplanningsinstrument in ELKEEN van die volgende gevalle wat gebruik kan word om die besigheidsplan in ŉ aksieplan te omskep:

6.4.1 Jack dui die sperdatum of datum van voltooiing vir elk van die korttermyndoelwitte en take op ŉ lineêre skaal aan. (2)

6.4.2 Gugu gebruik ŉ staafgrafiek wat die tydsduur van elke taak teenoor die tydsverloop daarvan toon. (2)

6.5 Bespreek die voordele van verhuringsooreenkoms/bruikhuur. (10)

BESIGHEIDSROLLE

6.6 Onderskei tussen *etiek* en *professionalisme*. (8)

6.7 Stel maniere voor waarop professionele, verantwoordelike, etiese en effektiewe besigheidspraktyke uitgevoer moet word. (6)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.8 Identifiseer die prystegniek wat in ELKEEN van die volgende gevalle gebruik word:

6.8.1 Krag (Edms.) Bpk. verkoop hulle herlaaibare gloeilampe teen R10 met die doel om ʼn nuwe mark te betree.

6.8.2 Sport Beurt het ʼn einde-van-die reeks uitverkoping deur ʼn ‘koop-een-kry-een-verniet’-uitverkoping.

6.8.3 Coffee Beans verlaag hulle verkoopsprys sodat dit laer is as Mega Coffee. (6)

6.9 Brei uit oor die betekenis van gelykbreekpunt. (2)

6.10 Verduidelik redes waarom vervaardigers kan verkies om van direkte verspreiding gebruik te maak. (4)

6.11 Onderskei tussen *stukwerk*- en die *tydverwante* salarisvasstellingsmetode. (4)
[60]

TOTAAL AFDELING B: 180

Kopiereg voorgehou

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 ŉ nuwe bladsy begin, byvoorbeeld VRAAG 7 op ŉ NUWE bladsy, VRAAG 8 op ŉ NUWE bladsy, ensovoorts.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS

Besighede word blootgestel aan uitdagings in al drie omgewings. Die sukses van besighede lê daarin om te kan aanpas by die uitdagings in die markomgewing deur hulself van hul mededingers te kan onderskei en om ŉ sterk verhouding met verskaffers te ontwikkel.

Met verwysing na die stelling hierbo, beantwoord die volgende vrae:

- Verduidelik die komponente van die markomgewing.
- Bespreek VIER uitdagings van die markomgewing.
- Beskryf maniere waarop ŉ besigheid homself van sy mededingers kan onderskei.
- Stel maniere voor waarop besighede ŉ sterk verhouding met verskaffers kan ontwikkel. **[40]**

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

DROOM MOTORS BPK
Mnr. Luke is die verkoopsbestuurder van Droom Motors Bpk. Hy moet ŉ aanbieding oor die nuutste produkreeks aan voornemende kopers doen. Hy wil gebruik maak van visuele hulpmiddels tydens sy aanbieding. Die bemarkingsbestuurder stel voor dat hy ŉ strooibiljet ontwerp en ŉ skriftelike verslag saamstel om sy aanbieding te ondersteun.

Mnr. Luke het besonderhede van die volgende aspekte nodig, dus vereis hy dat jy die volgende moet doen:

- Omskryf in breë trekke VIER verskillende tipes visuele hulpmiddels.
- Verduidelik faktore wat oorweeg moet word wanneer ŉ strooibiljet ontwerp word.
- Bespreek die stappe in verslagskrywing.
- Stel maniere voor waarop mnr. Luke op ŉ professionele manier op terugvoering kan reageer. **[40]**

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE

UITSTEKENDE SUPERMARK (US)

Die bestuur van Uitstekende Supermark wil die kwaliteit van hul dienste verbeter as gevolg van verskeie klagtes van hul verbruikers. Hulle het hul werknemers versoek om nuwe, kreatiewe idees te genereer oor hoe om hul dienste te verbeter om hul verbruikers se behoeftes te bevredig.

Verwys na bostaande scenario en skryf ŉ opstel waarin jy die volgende aspekte insluit:

- Brei uit oor die betekenis van *probleemoplossing*.
- Onderskei tussen *roetine denke* en *kreatiewe denke*.
- Verduidelik die voordele van kreatiewe denke in die oplos van Uitstekende Supermark se probleem.
- Stel voor hoe Uitstekende Supermark die Delphi-tegniek en Kragveldanalise kan toepas om hulle besigheidsprobleem op te los. **[40]**

VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

BONS (EDMS) BPK

Bons (Edms.) Bpk. vervaardig verskillende tipes sportballe. Hulle ontwerp op die oomblik ŉ nuwe bal, wat in staat sal wees om opgeplaas en afgeblaas te word tot verskillende groottes sodat dit vir verskillende sportsoorte gebruik kan word.

Verwys na bostaande scenario en skryf ŉ opstel waarin jy die volgende aspekte insluit:

- Omskryf in breë trekke die komponente van die produkbeleid wat deur Bons (Edms.) Bpk. gebruik kan word.
- Verduidelik die stappe wat Bons (Edms.) Bpk. in die ontwerp van hierdie bal moet toepas.
- Bespreek die vereistes van goeie verpakking vir hulle finale produk.
- Beskryf die belangrikheid van ŉ handelsmerk vir Bons (Edms.) Bpk. **[40]**

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300

Kopiereg voorgehou