Plak asseblief die strepieskode-plakker hier

TOTALE PUNTE

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT-EKSAMEN
NOVEMBER 2020

BESIGHEIDSTUDIES

EKSAMENNOMMER

Tyd: 3 uur 300 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

1. Hierdie vraestel bestaan uit 32 bladsye. Maak asseblief seker dat jou vraestel volledig is.
2. Alle vrae is **VERPLIGTEND.**
3. Lees die vrae noukeurig deur.
4. Beantwoord AL die vrae op die vraestel en dien dit aan die einde van die eksamen in. Onthou om jou eksamennommer in die ruimte wat op die vraestel verskaf is, te skryf.
5. Demonstreer insig, waar van toepassing, wanneer die vrae beantwoord word. Jy kan na enige vulstasie/garage (insluitend kosrybaan- en kleinhandelverkoopspunt wat met 'n vulstasie geassosieer word) wat jy vanjaar bestudeer het, verwys.
6. Jy word aangeraai om besondere aandag aan taalgebruik en **puntetoekenning** te gee.
7. Dit is in jou eie belang om leesbaar te skryf en jou werk netjies aan te bied.
8. TWEE skoon bladsye (bladsy 31 en 32) is aan die einde van die vraestel ingesluit. Indien jy nie meer plek vir 'n antwoord het nie, gebruik hierdie bladsye. Dui die nommer van jou vraag duidelik aan indien jy hierdie ekstra ruimte gebruik.

Puntetoekenning

V 1	V 2	V 3	V 4	V 5	V 6	V 7	Totaal

IEB Copyright © 2020

AFDELING A

VRAAG 1

Dui die **mees korrekte** antwoord aan deur die letter van die alternatief wat jy gekies het in die ruimte te skryf wat onderaan elke bladsy verskaf is.

1.1 Die akroniem SSGB staan vir …

A strategie, bedryfskapitaal, doelwitte en taktieke
B sterk punte, swak punte, geleenthede en bedreigings
C sterk punte, bedryfskapitaal, geleenthede en taktieke
D strategie, swak punte, doelwitte en bedreigings (2)

1.2 'n Sosiale uitdaging waarmee 'n besigheid te doen kan kry, is:

A Wisselkoerse
B 'n Aansteeklike siekte soos Covid-19
C 'n Nuwe president van die land
D 'n Nuwe toetreder tot die mark (2)

1.3 Watter een van die volgende kan tot voordeel van 'n nuwe Engen garage wees wanneer daar gekyk word na oplossings vir besigheidsuitdagings?

A Die vermoë om persoonlike dienste bekend te stel
B Kreatiwiteit by die ontwerp van praktiese uniforms vir werknemers
C 'n Goed gevestigde handelsnaam
D Die reg om petrolpryse volgens aanvraag aan te pas (2)

1.4 Watter een van die volgende volhoubaarheidsfaktore is deel van die "driedubbele verslagdoening" (geïntegreerde verslagdoening) -metingsinstrument?

A Politieke volhoubaarheid
B Omgewingsvolhoubaarheid
C Tegniese volhoubaarheid
D Mededingende volhoubaarheid (2)

1.5 Watter van die volgende faktor(e) word as 'n metode beskou om omgewingsvolhoubaarheid te bereik?

A Herwinning van afvalprodukte
B Om hulpbronne optimaal te gebruik om vermorsing te verminder
C Om "groen" tegnologieë te begin gebruik
D Al bostaande (2)

1.1	1.2	1.3	1.4	1.5

IEB Copyright © 2020

1.6 Waarvoor staan die akroniem GRI?

A Globale Herwinningsversekering
B Globale Verteenwoordigingsinstelling
C Globale Rapporteringsinisiatief
D Globale Verhoudingsindeks (2)

1.7 Watter een van die volgende strategieë word as 'n groeistrategie beskou?

A Differensiasie
B Fokusmark
C Markontwikkeling
D Likwidasie (2)

1.8 'n Kassier by 'n besigheidsafsetpunt is weens onbevoegdheid ontslaan. Dit impliseer dat …

A die werknemer aan 'n onwettige staking deelgeneem het.
B die werkgewer die werksomgewing onmoontlik gemaak het vir die werknemer om te verdra.
C die werknemer nie meer bevredigende werksprestasie kon handhaaf nie.
D 'n oortreding van 'n reël plaasgevind het. (2)

1.9 Beurtkrag is 'n … uitdaging vir Eskom.

A politieke
B tegnologiese
C ekonomiese
D Al bostaande (2)

1.10 'n Styging in die BTW-koers is 'n uitdaging in die … omgewing.

A interne
B makro-
C mark-
D internasionale (2)

1.11 … word gedoen om vas te stel hoeveel mense nodig is vir die hoeveelheid werk wat gedoen moet word en wat die vaardighede is wat benodig word.

A Prestasiebeoordeling
B Posbeskrywing
C Mannekragbeplanning
D 'n Uitvoerbaarheidstudie (2)

1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11

IEB Copyright © 2020

1.12 'n … is 'n kredietbrief wat Sasol Bpk. verkoop ten einde geleende kapitaal te verkry.

A Vaste deposito
B Aandeel
C Skuldbrief
D Verband (2)

1.13 Proe van produkte, afslagkoepons en koop-een-kry-een-gratis-aanbiedinge is voorbeelde van …

A verkoopspromosies.
B publisiteit.
C distribusiekanaalhindernisse.
D omgewingsuitdagings. (2)

1.14 Die Produksie-afdeling van Caltex verseker gehalte van prestasie deur die gebruik van … in sy olieproduksieproses.

A normstelling
B posspesifikasie
C bemarkingsbeleid
D voorwaartse integrasie (2)

1.15 … beteken dat Sasol kan bewys dat hulle finansiële verliese kan ly indien hul bates in 'n brand beskadig sou word.

A Bybetaling
B Handelingsbevoegdheid
C Versekerbare belang
D Onmiddellike oorsaak (2)

1.16 Wanneer 'n Puma garage-eienaar etiese maniere gebruik om minder belasting te betaal, verwys dit na …

A belastingvermyding.
B netto wins-belasting.
C belastingontduiking.
D integrasiebelasting. (2)

1.17 'n … leierskapstyl word gebruik wanneer die voorhofbestuurder werknemers help om die betekenis van hul werk te verstaan en tyd afstaan om aan die werkers te verduidelik "hoekom hulle saak maak".

A Transaksionele
B Outokratiese
C Laissez-faire
D Transformasionele (2)

1.12	1.13	1.14	1.15	1.16	1.17

IEB Copyright © 2020

1.18 'n Gedragskode vir 'n vulstasie stippel die …

A posisie van werknemers in die bestuurstruktuur van die organisasie uit.
B uitdagings uit waarvoor daar te staan gekom kan word in 'n omgewingsondersoek
C fases uit waardeur 'n produk gedurende die produksieproses gaan
D verwagte gedrag van werknemers uit vir aanvaarbare besigheidspraktyk (2)

1.19 'n Garage-eienaar kan sy verhouding met sy verskaffers verbeter deur …

A stiptelike betaling vir dienste te verseker.
B met ander garage-eienaars saam te werk om die verskaffer te boikot.
C die verskaffers se likiditeit te verbeter deur betaling te vertraag.
D hul KSV-bydrae aan die verskaffer te verminder. (2)

1.20 Indien die Suid-Afrikaanse Rand depresieer, is dit 'n … vir uitvoerders en 'n … vir invoerders.

A bedreiging, geleentheid
B geleentheid, bedreiging
C bedreiging, bedreiging
D geleentheid, geleentheid (3)

1.21 'n Klant het 'n hoë vlak van mag wanneer …

(i) die besigheid beperkte verskaffers het.
(ii) die besigheid net 'n paar groot kliënte het.
(iii) daar 'n groot aantal plaasvervangerprodukte in die mark is.
(iv) die regering toegang tot die mark reguleer.

Kies die regte kombinasie:

A (i), (ii), (iii) en (iv)
B (ii)
C (i) en (iii)
D (iv) (3)

1.22 Watter van die volgende stellings is WAAR?

(i) BTW is 'n wettige aftrekking van 'n werknemer se salaris.
(ii) 'n Mediese ondersoek is 'n regsvereiste wanneer daar vir 'n werk aansoek gedoen word.
(iii) Retensie is die proses om die beste kandidaat vir die pos te kies.
(iv) Vaardigheidsontwikkeling is deel van mannekragbeplanning.

Kies die regte kombinasie:

A (i), (ii), (iii) en (iv)
B (i) en (iii)
C (iii) en (iv)
D (iv) (3)

1.18	1.19	1.20	1.21	1.22

IEB Copyright © 2020

1.23 Vul die ontbrekende inligting in die volgende paragraaf in:

Wanneer die vraag na Engen aandele hoog is, sal die markprys van die aandele waarskynlik ___1___, omdat aandeelhouers 'n goeie jaarlikse ___2___ en ___3___ op sy/haar belegging verwag.

Kies die regte kombinasie:

	1	2	3
A	daal	rente	hefboomfinansiering
B	styg	dividend	kapitaalgroei
C	konstant bly	bonus	belastingvrystelling
D	nie beïnvloed word nie	opbrengs	likiditeit

(3)

1.23

[50]

IEB Copyright © 2020

VRAAG 2

Kies die terme in die onderstaande tabel wat die beste by die stellings wat volg, pas.

Skryf slegs jou antwoord in die spasie wat by elke stelling verskaf is. Daar is slegs een korrekte antwoord vir elke stelling en elke opsie kan net een keer gebruik word.

aflegging	**finansiële perspektief**	**WPF**	**groei**
diensperspektief	**missiestelling**	**globale**	**gefokusde**
lae koste	**solvensie**	**visie**	**etiese kode**
Gesamentlike onderneming	**differensiasie**	**disinvestering**	**totale gehaltebestuur**
organisasiekultuur	**induksie**	**vuurproef**	**besigheidsonderneming**

2.1 'n _____ is 'n besigheidsooreenkoms waar twee of meer besighede hul hulpbronne saamvoeg met die oog daarop om 'n wedersydse voordelige doel te bereik.

2.2 'n _____ strategie sal op goedkoper grondstowwe en doeltreffendheid in die produksieproses fokus.

2.3 In die Balanstelkaart fokus die _____op die maksimale aanwending van bates en die vermindering van kostes om sodoende aandeelhouer-waarde te skep.

2.4 Die _____ verskaf 'n beskrywing van wat die besigheid doen of wat die doel van die besigheid is.

2.5 Die _____ bestaan uit werknemerverteenwoordigers en die bestuur.

2.6 'n Oorkoepelende begrip wat die morele oortuigings, beginsels en waardes omskryf waarvolgens 'n besigheid bedryf word, is 'n _____.

2.7 Die _____ verhouding is 'n maatstaf van Engen se likiditeit.

2.8 _____ behels die proses waar alle werknemers dink aan hoe hul optrede die algehele kliëntbevrediging beïnvloed.

2.9 _____ is die proses om alle nuwe werknemers ten opsigte van die besigheid te oriënteer.

2.10 'n Bestuurder wat verstaan dat die besigheidswêreld onderling verbonde is en dat verskaffers uit verskeie lande kom, toon 'n _____ bestuursbevoegdheid.

2.11 Sasol, wat gereeld hul produkte en dienste herontwikkel om iets unieks te bied, gebruik 'n _____ strategie.

2.12 Die _____ van 'n organisasie verwys na die algemene begrip oor die manier waarop besigheid daagliks gedoen word.

[24]

IEB Copyright © 2020

VRAAG 3

Kies die korrekte term tussen hakies wat die stelling **WAAR** sal maak. **Onderstreep jou antwoord.**

3.1 Die **(kliënt- / leer-en-groei-)** perspektief kyk na hoe waarde in die besigheid geskep kan word, deur gedurig die prestasie van werknemers te verbeter.

3.2 **(Samewerking / Delegering)** verseker dat alle partye mekaar help met die doel om 'n gemeenskaplike doel te bereik.

3.3 Die doel van die **(SETA / KVBA)** is om 'n platform te skep waar arbeidsgeskille wat uit onbillike arbeidspraktyk spruit, besleg kan word.

3.4 **(NEDLAC / LACNED)** streef daarna om rolspelers soos die regering, gemeenskappe, vakbonde en besighede te betrek met die doel om ekonomiese groei en maatskaplike regverdigheid te bevorder.

3.5 Handelsmerk- **(rekking / uitbreiding**) is die proses waar 'n bestaande handelsmerk gebruik word om 'n nuwe produk in 'n onverwante mark bekend te stel.

3.6 Wanneer die menskapitaaldepartement van Sasol probeer om die mees ervare talent te lok om vakatures te vul, is hulle besig met **(werwing / afleggings)**.

3.7 Bydraes tot die Padongelukfonds word aangevul deur die verkoop van **(advertensieruimte / petrol)**.

3.8 'n **(Opvolgingsplan / Prestasiebeoordeling)** is 'n instrument wat gebruik word om vaardigheidsgapings te identifiseer.

3.9 **(Organisasie / Motivering)** verwys na 'n bestuurder wat aktiwiteite opstel om te verseker dat alle hulpbronne tot die sukses van die besigheid sal bydra.

3.10 Die **(Wet op Verbruikersbeskerming / Reklamebeheerraad)** verseker dat die verkoper op 'n billike wyse optree wanneer goedere en dienste aan kliënte verskaf word.

3.11 Hoe groter die risiko van die belegging, hoe **(hoër / laer)** die opbrengs wat die belegger van die belegging sal verwag.

3.12 In 'n krisissituasie is dit raadsaam vir die bestuur om 'n **(outokratiese / demokratiese)** leierskapstyl te gebruik.

3.13 Tydens 'n **(sloerstaking / werk-volgens-die-boek)** doen werkers niks meer of minder as die minimumvereistes wat in hul dienskontrak beskryf is nie.

[26]

100 punte

IEB Copyright © 2020

AFDELING B

Gebruik die puntetoekenning as 'n riglyn vir die lengte van jou antwoorde.

VRAAG 4

By Engen streef ons daarna om in ooreenstemming met goeie besigheidsetiek en op 'n veilige en omgewingsverantwoordelike manier besigheid te doen, nie bloot net om aan wetgewing te voldoen nie, maar omdat dit die regte ding is om te doen. Etiese oorwegings en ons korporatiewe waardes is die grondslag van al ons besigheidsbesluite.

[Bron: <http://www.engen.co.za/about/ethics 10/10/2019>]

4.1 Verduidelik die term *korporatiewe beheer.*

(2)

4.2 Verduidelik hoe die volgende beginsels van goeie korporatiewe beheer gebruik kan word om te verseker dat Engen eties optree:

Deursigtigheid	Onafhanklikheid	Regverdigheid

(9)

4.3 Beantwoord die volgende vrae oor die **pligte van die Engen-maatskappydirekteure**:

(a) Lys drie moontlike pligte/verantwoordelikhede van die Engen-maatskappy-direkteure:

(3)

(b) Indien die direkteure van Engen nie hul pligte/verantwoordelikhede nakom nie, watter negatiewe gevolge kan dit moontlik vir die maatskappy hê?

(4)

(c) Stel strategieë voor wat deur Engen gebruik kan word om te verseker dat die direkteure van die maatskappy hul pligte/verantwoordelikhede nakom.

(4)

IEB Copyright © 2020

4.4 Watter indeks identifiseer besighede wat op die JSE genoteer is en op goeie korporatiewe beheerbeginsels fokus?

(2)

4.5 Voltooi die onderstaande vloeidiagram met verwysing na **Korporatiewe Sosiale Verantwoordelikheid (KSV)**.

(a) Identifiseer **VIER** van Engen se belanghebbendes.

(4)

(b) Identifiseer 'n verwagting wat elk van hierdie belanghebbendes van Engen kan hê.

(4)

(c) Wat kan Engen verwag om te kry deur aan die verwagtinge van hierdie belanghebbendes te voldoen?

(3)

4.6 **Engen sal voor 'n aantal verskillende uitdagings te staan kom wanneer KSV-strategie geïmplementeer word.** Help Engen deur die onderstaande vrae te beantwoord:

(a) Bespreek **TWEE** uitdagings waarvoor Engen te staan kan kom terwyl sy KSV-strategie geïmplementeer word.

(4)

(b) Lys **DRIE** kreatiewe probleemoplossingsinstrumente wat Engen kan gebruik om hulle te help om die uitdagings wat in (a) hierbo geïdentifiseer is, op te los.

(3)

(c) Verduidelik hoe Engen **EEN** van die instrumente wat in (b) geïdentifiseer is, kan gebruik om 'n moontlike uitdaging aan te spreek.

(4)

IEB Copyright © 2020

4.7 Wat is die belangrikheid van die King-verslae in die Suid-Afrikaanse ekonomie?

(4)
[50]

IEB Copyright © 2020

VRAAG 5

5.1 Die bemarkingsfunksie by BP Suid-Afrika

5.1.1 Bespreek die impak van sosiale media op die bemarkingspogings van 'n vulstasie.

(6)

5.1.2 Verduidelik hoe BP Suid-Afrika of enige mededingende handelsnaam die **"personebeleid"** as deel van die **bemarkingsamestelling** kan gebruik om sy mededingende voordeel te skep of handhaaf.

(4)

IEB Copyright © 2020

5.1.3 Bespreek die voordele van franchising vir 'n vulstasie-franchisegewer.

(4)

5.1.4 Verwys na die stimulus-respons-model van kopersgedrag en beskryf die ekonomiese faktore wat die koopbesluit van BP-klante kan beïnvloed.

(4)

IEB Copyright © 2020

5.1.5 Beskryf die kriteria wat die Bemarkingsafdeling van BP kan gebruik wanneer hulle die doeltreffendheid van hulle advertensies evalueer.

(4)

5.2 **Prestasiebestuur by BP Suid-Afrika**

5.2.1 Bespreek hoe BP Suid-Afrika die solvensieverhouding as 'n maatstaf van prestasie kan gebruik.

(4)

IEB Copyright © 2020

5.2.2 Gee moontlike voorstelle oor hoe die Produksie-afdeling van BP Suid-Afrika die gehalte van prestasie kan verbeter.

(6)

5.2.3 Evalueer die doeltreffendheid daarvan as BP-werknemers self-evaluering gebruik om die gehalte van hulle prestasie te verbeter.

(4)

5.3 **Konflikbestuur by BP Suid-Afrika**

5.3.1 Beskryf die moontlike uitkomste van dis-funksionele konflik.

(7)

5.3.2 Bespreek hoe BP verskeie konfliksituasies in die besigheid kan oplos.

(7)
[50]

IEB Copyright © 2020

VRAAG 6

6.1 Verwys na die volgende uittreksel waar van toepassing wanneer die vrae wat volg beantwoord word:

Loopbane by Sasol

Verken bestaande geleenthede om jou loopbaan na die volgende vlak te neem. Vind uit hoe jy waarde kan toevoeg tot die Sasol-span.

Sasol se werwingsproses sluit nie ongevraagde werksaanbiedinge in nie en vereis ook nie vooruitbetalings van kandidate nie. Sasol sal jou slegs kontak indien jy vir 'n vakature aansoek gedoen het deur die loopbaanwebwerf, die amptelike Sasol LinkedIn bladsy, of as jy deur een van ons gemagtigde werwingspersoneel of plaaslike werwingskantoor gekontak is.

Sasol sal jou nie vra om persoonlike bankinligting via e-pos te stuur nie. Indien jy bedrog vermoed, word jy aangemoedig om Sasol se aandag daarop te vestig deur 'n e-pos na *recruitmentfraud@sasol.com* te stuur. Of anders, rapporteer so 'n aktiwiteit aan jou plaaslike wetstoepassingsowerhede.

[Aangepas uit <https://www.sasol.com/careers/join-our-team> Afgelaai Des 2019]

6.1.1 Identifiseer **DRIE** werwingsbronne wat in die bostaande uittreksel genoem word en wat Sasol gebruik.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(3)

IEB Copyright © 2020

6.1.2 Watter voordele sal die gebruik van eksterne werwing vir Sasol se Menskapitaalafdeling hê?

(4)

6.1.3 Daar is 'n vakature vir 'n bestuurder in 'n Sasol-voorhofwinkel. Beskryf die kriteria wat jy sal gebruik om 'n geskikte kandidaat vir die vakature te kies.

(4)

IEB Copyright © 2020

6.1.4 Die uittreksel toon dat Sasol verbind is tot etiese besigheidspraktyke. Gebruik bewyse uit die uittreksel en enige ander voorbeelde om te beskryf hoe Sasol hierdie verbintenis kan demonstreer.

(5)

6.2 Beskryf hoe die volgende bestuursbevoegdhede Sasol kan help om 'n mededingende voordeel in die brandstofbedryf te handhaaf. Gee minstens twee voorbeelde om elke antwoord te ondersteun.

6.2.1 Organisasiebewustheid

(5)

6.2.2 Kliëntediens-oriëntasie

(5)

6.3 Beskryf die faktore wat Sasol sal oorweeg wanneer 'n mededingerontleding gedoen word as deel van die formulering van sy bemarkingstrategie.

(5)

IEB Copyright © 2020

6.4 Bespreek hoe beplanning as 'n bestuurstaak 'n garage en sy voorhofwinkel kan help om die organisasie se doelwitte te bereik. Gee minstens twee voorbeelde om jou antwoord te ondersteun.

(5)

6.5 Evalueer die doeltreffendheid daarvan dat Sasol vaste eiendom besit as deel van hul beleggingsportefeulje.

(5)

IEB Copyright © 2020

6.6 Verduidelik hoekom belegging in versamelstukke 'n hoërisiko-belegging kan wees.

(4)

6.7 **"Versekering is die antwoord op risikobestuur."**
Lewer kommentaar of dit 'n goeie beleid vir Sasol is om versekering te hê. Gee voorbeelde om jou antwoord te ondersteun.

(5)
[50]

150 Punte

IEB Copyright © 2020

AFDELING C

Die volgende aspekte sal oorweeg word wanneer punte in hierdie afdeling toegeken word:

- Formaat:
  - Die **KORREKTE** formaat moet gebruik word, d.i. besigheidsverslag.
  - Waar van toepassing, sluit 'n inleiding en gevolgtrekking in.
  - Gebruik opskrifte en onderopskrifte waar van toepassing.
- Terminologie: Korrekte besigheidsterminologie moet gebruik word.
- Inhoud: Moet voldoende wees om alle aspekte van die vraag te dek.
- Stawing: Motivering vir stellings wat gemaak is.
- Toepassing op die gevallestudie/konteks.
- Kreatiewe probleemoplossing eerder as om net teoretiese feite te gee.
- Sintese en toepaslike opeenvolging.

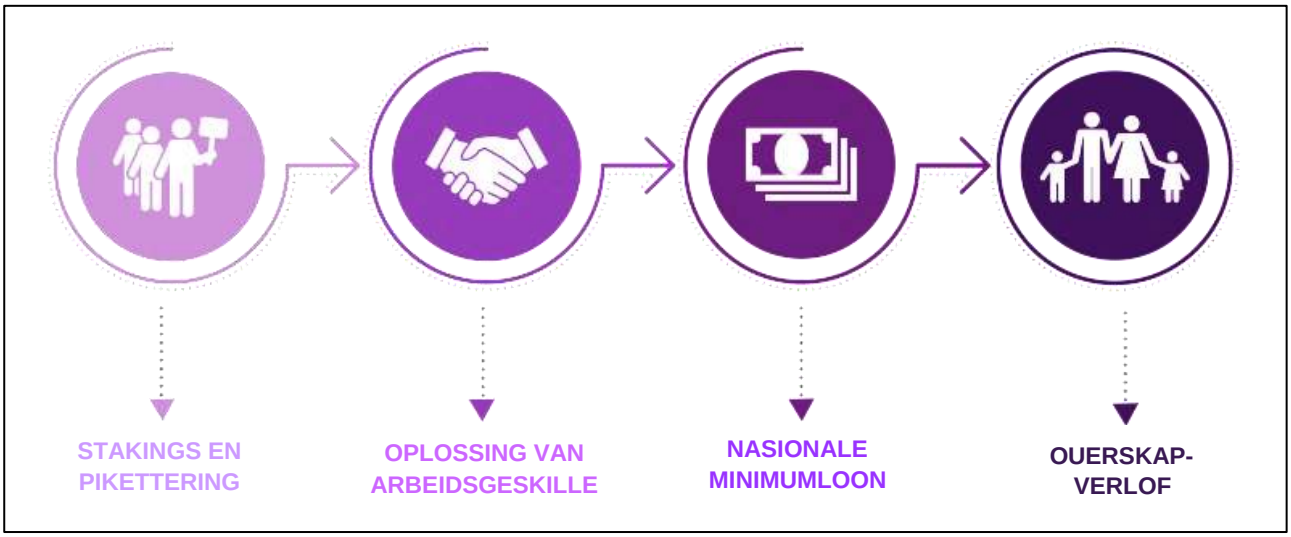
VRAAG 7

Bestudeer die volgende bronne voordat die vraag wat volg beantwoord word:

BRON A

[Bron: <https://www.workforcesoftware.com/blog/warning-what-happens-when-employers-violate-labor-laws/ 10/10/2019>]

BRON B



[Bron: <https://www.cliffedekkerhofmeyr.com/en/news/publications/2018/Employment/employment-alert-3-december-amendments-to-labour-legislation-signed-into-law-by-the-president.html> 10/10/2019]

Die Suid-Afrikaanse vulstasie (brandstofgarage en voorhofwinkel) -bedryf het die afgelope paar jaar aansienlik gegroei. Trouens, dit is een van die min sektore wat die afgradering van die Suid-Afrikaanse ekonomie deur internasionale graderingsagentskappe, die rand se onbestendigheid en die negatiewe groeikoerse wat deesdae ervaar word, deurstaan het.

Ten spyte van hierdie positiewe groeipatroon, moet die bedryf en individuele vulstasies steeds die uitdagings die hoof bied wat deur verskeie wetgewing gebied word.

Vereis:

Jy is gevra om 'n besigheidsverslag te skryf waarin jy:

- moontlike arbeidsverwante kwessies in die vulstasie- (brandstofgarage en voorhof) bedryf identifiseer;
- strategieë voorstel oor hoe 'n bestuurder hierdie arbeidsverwante kwessies moet hanteer.

Wenk: Oorweeg die doel en implikasies van die verskillende arbeidswette as deel van jou antwoord.

IEB Copyright © 2020

IEB Copyright © 2020

IEB Copyright © 2020

IEB Copyright © 2020

50 punte

Totaal: 300 punte

IEB Copyright © 2020

BYKOMENDE RUIMTE OM VRAE TE BEANTWOORD. ONTHOU OM DUIDELIK BY DIE VRAAG AAN TE DUI DAT JY DIE BYKOMENDE RUIMTE GEBRUIK OM SEKER TE MAAK DAT AL DIE ANTWOORDE NAGESIEN WORD.

IEB Copyright © 2020

IEB Copyright © 2020