



**BESIGHEIDSTUDIES: VRAESTEL I**

**EKSAMENNOMMER**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tyd: 2 uur

200 punte

---

**LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR**

1. Hierdie vraestel bestaan uit 23 bladsye. Maak asseblief seker dat jou vraestel volledig is.
2. Lees die vrae noukeurig deur.
3. Alle vrae is **VERPLIGTEND**.
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 daarvoor op die vraestel voorsien is, te skryf.
5. Demonstreer insig, waar van toepassing, wanneer die vrae beantwoord word. Jy kan na enige kitskosbesigheid wat jy vanjaar bestudeer het, verwys.
6. Jy word aangeraai om besondere aandag aan taalgebruik en die **puntetoekenning** te gee.
7. Dit is in jou eie belang om leesbaar te skryf en jou werk netjies aan te bied.
8. Moet asseblief nie met 'n potlood **skryf** nie, aangesien werk in potlood nie nagesien sal word nie.

---

**Puntetoekenning**

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

**AFDELING A****VRAAG 1****Kies die korrekte opsie en merk die ooreenstemmende blokkie.**

1.1 Wanneer vasgestel word hoeveel mense benodig word vir die hoeveelheid werk wat gedoen moet word, verrig die menskapitaalbestuurder 'n ...

A werksladingontleding.

☐

B korporatiewe maatskaplike beleggingsinisiatief.

☐

C gelykbreekberekening.

☐

D gesondheid- en veiligheidsinspeksie.

☐

1.2 Watter beleid in bemarking verwys na die bedryfstelsels en -prosedures wat aan die dienservaring van die klant gekoppel is?

A promosie

☐

B produk

☐

C proses

☐

D mense

☐

1.3 Die insluiting van slaaie op 'n McDonald's se spyskaart is 'n voorbeeld van 'n ... strategie wat deur die franchise-eienaar aangeneem is.

A uitkontraktering

☐

B oes

☐

C differensiasie

☐

D oorname

☐

1.4 Die bestuurstaak wat verwys na die oordrag van gesag aan ondergeskiktes sodat daaglikse take uitgevoer kan word, is ...

A beheer.

☐

B delegering.

☐

C organisasie.

☐

D beplanning.

☐

1.5 Die Wet op ... erken die reg van werkers om te piketteer.

- |   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
| A | Gelyke Indiensneming   | <input type="checkbox"/> |
| B | Basiese Diensvoorwaardes (Basiese Voorwaardes van Indiensname) | <input type="checkbox"/> |
| C | Swart Ekonomiese Bemagtiging                                   | <input type="checkbox"/> |
| D | Arbeidsverhoudinge   | <input type="checkbox"/> |

1.6 'n Voordeel wat Wimpy moontlik op grond van hulle sterk handelsmerk kan hê, is dat ...

- |   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| A | die bestuur salarisverhogings onder inflasie kan aanbied.           | <input type="checkbox"/> |
| B | 'n noukeurige omgewingsonderzoek verwaarloos word.                  | <input type="checkbox"/> |
| C | prestasiebeoordelings tot die topbestuur beperk is.                 | <input type="checkbox"/> |
| D | die handelsmerk klantlojaliteit inspireer wat tot hoër verkope lei. | <input type="checkbox"/> |

1.7 Watter een van die volgende stellings is **WAAR** met betrekking tot versekering?

- |   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| A | Getrouheidsversekering dek die verlies van kontant wat na die bank vervoer word.  | <input type="checkbox"/> |
| B | Deur aanspreeklikheidversekering kan 'n klant skadevergoeding eis vir beserings wat opgedoen is weens die nalatigheid van die franchisenemer. | <input type="checkbox"/> |
| C | Die bybetaling is die maandelikse betaling om vergoeding deur die versekeringsmaatskappy te verseker.   | <input type="checkbox"/> |
| D | Die brandkluisklousule verseker dat werknemers die nodige gesondheid- en veiligheidsopleiding in 'n kitskosfranchise het.                     | <input type="checkbox"/> |

1.8 Die doel van die FTSE/JSE Indeks van Verantwoordelike Belegging is om ...

- |   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
| A | besighede te help om vir aandeelhouers te wys hulle tree verantwoordelik op wanneer dit kom by verslagdoening oor sosiale, ekonomiese en beheerkwessies. | <input type="checkbox"/> |
| B | riglyne vir konfliktoplossing in arbeidsgesille te verskaf.  | <input type="checkbox"/> |
| C | gebiede te lys waar die regering kapitaalbesteding moet verhoog.   | <input type="checkbox"/> |
| D | sosiaal-kulturele uitdagings in die mark te evalueer.  | <input type="checkbox"/> |

1.9 'n Voorbeeld van disfunksionerende konflik kan ... wees.

- A werkers wat piketteer buite 'n kitskosfranchise ☐
- B 'n nywerheidsuitsluiting ☐
- C klante wat 'n kitskosfranchise boikot weens hulle onmenslike behandeling van diere ☐
- D Al die bogenoemde ☐

1.10 'n Belegging in effektetrusts ...

- A bied 'n goeie maandelikse inkomste in 'n tydperk van ekonomiese resessie. ☐
- B hou gewoonlik tred met die inflasiekoers. ☐
- C vereis dat die eienaar rente aan die beleggingshuis betaal. ☐
- D moet via versekeringsmakelaars gekoop en verkoop word. ☐

[20]



[Bron: <<https://seeklogo.com/vector-logo/316020/nando-s-peri-peri-chicken>>]



[Bron: <<http://ewn.co.za/2018/03/09/kfc-returning-to-former-supplier-in-uk-after-chicken-shortage>>]



[Bron: <<https://seeklogo.com/vector-logo/132055/steers>>]

**VRAAG 2**

Pas die begrippe in Kolom B by die beskrywings in Kolom A. Skryf slegs die korrekte letter van Kolom B onder die toepaslike vraagnommer in die matriks aan die einde van die vraag.

<b>KOLOM A</b>		<b>KOLOM B</b>
2.1	Wanneer 'n besigheid 'n suksesvolle handelsmerk gebruik om 'n nuwe produk in dieselfde breë mark bekend te stel.	A arbitrasie B posbeskrywing C uitkeerversekering D skuldbrief E subrogasie F versoening G toerekenbaarheid H likiditeit I handelsmerkpriorisering J demokratiese leierskapstyl K GRI L laissez faire M prestasiebeoordeling N Delphi-tegniek O personeelbehoud P handelsnaamuitbreiding Q binnehandel
2.2	'n Opsomming van die pligte en werkstoestande wat met 'n taak gepaard gaan en die mate van toesig wat vereis word om die taak te verrig.	
2.3	Direkteure neem verantwoordelikheid vir dit wat gebeur in die besigheid.	
2.4	'n Metode wat gebruik word om die mening van deskundiges oor 'n spesifieke onderwerp te bekom sonder om noodwendig van aangesig tot aangesig met hulle te kommunikeer.	
2.5	Die besluit om konflik op te los, word uit die hande van die oorspronklike partye geneem en 'n derde party neem 'n bindende besluit.	
2.6	Om die produktiwiteit en doeltreffendheid van elke werknemer te meet.	
2.7	'n Lening wat gekoppel is aan 'n voorafbepaalde rentekoers.	
2.8	Die koop en verkoop van aandele op die aandelebeurs waar die persoon die voordeel het van toegang tot vertroulike inligting.	
2.9	Bestuurders lig werkers in oor wat gedoen moet word, maar raak nie betrokke om vir werkers te sê hoe hierdie doelwitte bereik moet word nie.	
2.10	Die versekeringsbeginsel spesifiseer dat 'n persoon een keer vir vergoeding weens 'n spesifieke gebeurtenis kan eis.	

2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10

**[20]**

**VRAAG 3**

Elk van die volgende stellings is **VALS**.

Verander die onderstreepte woord(e) in elke stelling om die stelling **WAAR** te maak. Skryf slegs die **korrekte woord/term** in die ruimte wat na elke vraag voorsien is.

3.1 'n **Uitsluiting** verwys na werknemers wat staak ter ondersteuning van 'n staking deur ander werknemers.

---

3.2 Die **Grondwet** bevorder verantwoordelike verbruikersgedrag.

---

3.3 Die **awery**klousule stipuleer dat die versekeraar net verantwoordelik is vir verliese wat die direkte gevolg is van die gebeurtenis wat verseker is.

---

3.4 'n Kitskosfranchise sal 'n **PESTLE**-ontleding gebruik wanneer uitdagings van die markomgewing oorweeg word.

---

3.5 **Diversifikasie** verwys na die proses waar 'n besigheid na sy eie metodologie kyk om 'n taak te verrig en dit dan met die beste praktyk wat in ander besighede gebruik word, vergelyk.

---

**[10]**

<b>50 punte</b>
-----------------



[Bron: <<https://chinaipr.com/2015/03/15/im-lovin-it-a-wrong-way-for-mcdonalds/>>]

**AFDELING B**

**Onthou om die puntetoekenning as 'n riglyn vir die lengte van jou antwoorde te gebruik.**

**VRAAG 4****4.1 Menskapitaalfunksie by Taste Holdings Bpk.**

4.1.1 Noem die doel van **mannekragbeplanning**.

---

---

---

(3)

4.1.2 Hoekom sal 'n kitskosfranchise **interne werwing** gebruik?

---

---

---

---

---

---

---

(3)

4.1.3 Noem VIER onderwerpe wat in die **induksieprogram** gedek kan word.

---

---

---

---

(4)

4.1.4 Verduidelik die begrip **byvoordeel** en gee 'n voorbeeld om jou antwoord te ondersteun.

---

---

---

---

---

---

(3)

4.2 **Beleggingsgeleenthede en versekering wat deur Famous Brands Bpk. gebruik word**

4.2.1 Verduidelik die moontlike redes hoekom 'n besigheid kan besluit om in die buiteland te belê.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(4)

4.2.2 Bespreek die verband tussen risiko en opbrengs wanneer in vaste eiendom belê word.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(4)



[Bron: <[https://en.wikipedia.org/wiki/Wimpy\\_\(restaurant\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Wimpy_(restaurant))>]



4.2.3 Beskryf die vereistes vir 'n geldige versekeringskontrak.

[illegible]

(6)

#### 4.2.4 Lys TWEE verpligte versekerings.

---

(2)

#### 4.3 Professionele, verantwoordelike, etiese en effektiewe besigheidspraktik in 'n kitskosfranchise

4.3.1 'n **Botsing van belange** kan 'n etiese uitdaging vir 'n kitskosbesigheid wees. Gee 'n voorbeeld van so 'n situasie en stel voor hoe dit hanteer moet word.

---

---

---

---

---

(3)

- 4.3.2 Verduidelik hoe 'n franchisenemer die etiese uitdaging kan hanteer van 'n kassier wat sonder magtiging fondse vir persoonlike gebruik neem.

---

---

---

---

---

---

---

(4)

- 4.3.3 'n Kitskosfranchise wat besluit om na 'n ander land uit te brei, sal moet oorweeg hoe etiek op 'n **internasionale vlak** die aktiwiteite van die besigheid kan beïnvloed.

Verduidelik hierdie stelling en gebruik 'n voorbeeld om jou antwoord te illustreer.

---

---

---

---

---

---

---

(3)

#### 4.4 Die bemarkingsafdeling

- 4.4.1 Lys DRIE komponente van die **promosiebeleid (bemarkingskommunikasie)** van 'n kitskosfranchise.

---

---

---

(3)

4.4.2 Motiveer hoekom bemarking van **strategiese belang** vir 'n besigheid is.

---

---

---

---

---

---

---

---

(4)

4.4.3 Verduidelik hoe **fisiere bewys** as een van die elemente van die bemarkingsamestelling 'n kitskosfranchise in staat kan stel om 'n mededingende voordeel te bekom.

---

---

---

---

---

---

---

---

(4)  
[50]

## VRAAG 5

5.1 5.1.1 Verduidelik wat met die term **totale gehaltebestuur** bedoel word.

---

---

---

---

---

---

---

(3)

5.1.2 Beskryf die voordele vir 'n kitskosfranchise wanneer dit doeltreffende gehaltebeheer onderneem.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(4)

5.1.3 Evalueer hoe die finansiële afdeling van Famous Brands Bpk. kan help om die gehalte van prestasie te verbeter.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(5)

5.1.4 Bespreek hoe die aankoopbestuurder kan help om die prestasie van 'n kitskosfranchise te verbeter.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(5)



[Bron <<https://www.youtube.com/channel/UC23ZqC2LTzl7dfOi6EmwJhg>>]

5.1.5 Die finansiële perspektief is een van die elemente van die **balanstelkaart**. Lys en beskryf **ander** elemente van die balanstelkaart wat die bestuur van 'n kitskosfranchise kan gebruik om die algehele prestasie van die besigheid te bepaal.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

(8)



[Bron: <<https://www.thinklocal.co.za/biz/mugg-bean-bethlehem>>]

[illegible]

(8)



[Bron: <<http://www.tasteholdings.co.za/>>]

5.2 Verwys na die volgende uittreksel waar van toepassing wanneer die vraag wat volg, beantwoord word:

## Oorsig van korporatiewe beheer van Taste Holdings Bpk.

Taste Holdings Bpk. dink dat goeie korporatiewe beheer, wat deursigtigheid en dissipline insluit, baie belangrik is vir die integriteit van ons organisasie en ons vermoë om risiko te bestuur en op optimumvlakke te funksioneer.

Onderliggend aan ons benadering tot beheer is ons vasberadenheid om te verseker ons handhaaf 'n balans tussen goeie korporatiewe beheer en die gees van entrepreneurskap wat ons besigheid gebou het.

(Taste Holdings Bpk. bestaan onder meer uit Domino's Pizza, Zebro's, Starbucks, The Fish & Chips Co, Maxi's, Buon Gusto).

[Aangepas uit: <<http://www.tasteholdings.co.za/overview.php>> November 2017]

Identifiseer TWEE beginsels van korporatiewe beheer wat in die uittreksel genoem word. Verduidelik elke beginsel en hoe 'n besigheid soos Taste Holdings Bpk. hierdie beginsels kan gebruik om aan die verwagtings van belangegroep te voldoen. Gebruik voorbeelde om jou antwoord te illustreer.

[illegible]



5.3 Verwys na die volgende uittreksel waar van toepassing wanneer die vraag wat volg, beantwoord word:

## Oorsig van korporatiewe beheer van Taste Holdings Bpk.

Om te verseker dat ons konsekwent effektiewe korporatiewe beheer in die hele Taste Holdings-groep beoefen, pas ons direksie die beginsels van King IV, driedubbele verslagdoening en die noteringsvereistes van die JSE toe.

[Aangepas uit: <<http://www.tasteholdings.co.za/overview.php>> November 2017]

Lys die elemente van **driedubbele/geïntegreerde verslagdoening** en bespreek hoe Taste Holdings Bpk. aan die vereistes van driedubbele verslagdoening kan voldoen. Gebruik voorbeelde om jou antwoord te illustreer.

[illegible]

**VRAAG 6**

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

**Handelsmerkposisionering**

KFC het sy nuwe handelsmerkposisioneringslagspreuk, "So good", in Suid-Afrika bekendgestel.

Vir meer as 50 jaar was hierdie hoenderfranchise bekend vir sy slagspreuk, "Finger linkin' good".

"Maar in daardie tyd het die handelsmerk verder gegroei as net 'n smaakervaring", sê David Timm, KFC se hoofbemarkingsbeampte.

[Aangepas uit: <<https://www.sowetanlive.co.za/business/2011-07-04-kfc-so-good-slogan-rolls-out/>>]

- 6.1.1 Lys en beskryf faktore wat kan help om 'n suksesvolle handelsmerk soos KFC te ontwikkel.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(6)

6.1.2 Beskryf hoe sielkundige faktore 'n koper se besluit om 'n KFC-produk te koop, kan beïnvloed.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(4)

6.1.3 Bespreek moontlike nadele van franchising vir die franchisenemer.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(4)



[Bron: <<https://www.complaintsboard.com/chicken-licken-b114051>>]

6.1.4 Sosiale media kan die prestasie van die besigheid óf verbeter óf belemmer. Bespreek hierdie stelling. Gebruik voorbeelde om jou antwoord te illustreer.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(6)

6.2 Verduidelik, met behulp van voorbeelde, die interafhanklikheid tussen die bemerkingsafdeling en ander besigheidsfunksies.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(5)

6.3 Beskryf die doel van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling en die uitwerking van hierdie wet op werkgewers en werknemers van 'n kitskosfranchise.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal black lines, resembling notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

(6)

6.4 6.4.1 Verduidelik elk van die volgende leierskapstyle. Gee 'n voorbeeld om 'n nadeel van hierdie leierskapstyl te demonstreer.

(a) Outokraties

[illegible]

(4)

(b) Transaksioneel

---

---

---

---

---

---

---

---

(4)

6.4.2 Beskryf hoe swak kommunikasie 'n kitskosfranchise kan verhoed om 'n mededingende voordeel te bekom en maak voorstelle om die probleem op te los.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(6)

- 6.4.3 "Die besigheid sal slegs suksesvol wees indien die eienaar inisiatief as 'n bestuursbevoegdheid gebruik."

Bespreek die geldigheid van hierdie stelling deur voorbeelde te gebruik wat met 'n kitskosbesigheid verband hou.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(5)  
[50]

150 punte

Totaal: 200 punte



## SUID-AFRIKA HANDELSMERKVERSLAG

### – VERBRUIKERS VAN TOP 10 KITSKOSHANDELSMERKE



[Bron: <<https://www.analytixbi.com/south-africa-brand-report-consumers-of-top-10-fast-food-brands>>]