Plak asseblief die strepieskode-etiket hier	TOTALE PUNTE

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT-EKSAMEN
MEI 2023

BESIGHEIDSTUDIES

EKSAMENNOMMER

Tyd: 3 ure | 300 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

1. Hierdie vraestel bestaan uit 32 bladsye. Maak asseblief seker jou vraestel is volledig.
2. Alle vrae is **VERPLIGTEND**.
3. Lees die vrae noukeurig deur.
4. Beantwoord AL die vrae op die vraestel en dien dit in aan die einde van die eksamen. Onthou om jou eksamennommer in die ruimte wat op die vraestel voorsien is, te skryf.
5. Demonstreer insig, waar van toepassing, wanneer die vrae beantwoord word. **Dit sal die beste wees om na die algemene kleinhandelbesighede wat jy vanjaar bestudeer het, te verwys.**
6. Jy word aangeraai om besondere aandag aan taalgebruik en die **toekenning van punte** te gee.
7. Dit is in jou eie belang om leesbaar te skryf en jou werk netjies aan te bied.
8. EEN blanko bladsy (bladsy 32) is aan die einde van die vraestel ingesluit. Indien jy nie meer plek vir 'n vraag het nie, gebruik hierdie bladsy. Dui die vraagnommer van jou antwoord duidelik aan indien jy hierdie bykomende ruimte gebruik.

Puntetoekenning

V 1	V 2	V 3	V 4	V 5	V 6	V 7	Totaal
					7A (LOD)		
					7B (HOD)		

IEB Copyright © 2023

AFDELING A

VRAAG 1

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

1.1 Watter van die volgende SWOT-elemente is interne faktore?

A Sterk en swak punte
B Geleenthede en bedreigings
C Sterk punte en geleenthede
D Swak punte en bedreigings (2)

1.2 'n Sterk punt vir Shoprite Beherend kan … wees.

A die weer
B 'n nuwe internasionale mark
C 'n hoë prys
D die ligging van Shoprite (2)

1.3 Watter van die volgende word **nie** as 'n doelwit van 'n SWOT-ontleding beskou nie?

A Om op die sterk punte van die besigheid voort te bou.
B Om die swak punte van die besigheid te minimaliseer.
C Om geleenthede wat tot die besigheid se beskikking is, te verminder.
D Om die uitwerking van 'n moontlike bedreiging op die besigheid te verminder. (3)

1.4 By Pick n Pay is die … funksie verantwoordelik vir die hantering van fondse, om betalings te doen, om inkomstestate en kontantvloeistate voor te berei.

A bemarkings-
B verkrygings-
C finansiële
D menskapitaal- (2)

1.5 Verwys na onderstaande tabel. Watter produk-opsie se produksieproses het die meeste waarde tot die besigheid toegevoeg?

	Produk A	**Produk B**	**Produk C**	**Produk D**
Verkoopsprys	R617	R912	R1050	R325
Koste per eenheid	R438	R460	R750	R179

A Produk A
B Produk B
C Produk C
D Produk D (3)

1.1	1.2	1.3	1.4	1.5

IEB Copyright © 2023

1.6 Wanneer 'n werknemer by Makro uiters innoverend is, word hy/sy 'n … genoem.

A innoveerder
B intrapreneur
C entrepreneur
D hoofwerker (2)

1.7 'n Missieverklaring kan die beste omskryf word as …

A 'n verduideliking van die oogmerke, waardes en fundamentele doel van die besigheid.
B korttermynplanne om die taktiese doelstellings van 'n besigheid te bereik.
C 'n uiteensetting van hoe die besigheid sy oogmerke en doelstellings op die lang termyn kan bereik.
D 'n kort, boeiende frase wat in handelsmerke en advertensies gebruik word. (3)

1.8 Watter een van die volgende is **nie** 'n voorbeeld van 'n interne belanghebbende by Checkers nie?

A Klante
B Werknemers
C Aandeelhouers
D Direkteure (2)

1.9 Wanneer 'n besigheid masjinerie en outomatiseringstegnieke doeltreffend gebruik en die insetkoste verminder, sal dit as 'n … voordeel vir die besigheid beskou word.

A finansiële
B koop-
C tegniese
D bemarking- (2)

1.10 Wanneer 'n besigheid 'n ander besigheid op dieselfde gebied verkry, word dit … integrasie genoem.

A voorwaartse
B horisontale
C konglomeraat
D multinasionale (2)

1.6	1.7	1.8	1.9	1.10

IEB Copyright © 2023

1.11 Wat is die doel van 'n beslissingsboom?

A Om die moontlike uitkomste te bepaal, gegrond op die waarskynlikheid dat hulle gaan voorkom.
B Om die grondoorsaak te bepaal van 'n probleem wat die besigheid in die gesig staar.
C Om die opeenvolging van gebeure binne 'n besigheid te illustreer.
D Om die dryfkragte te vergelyk wanneer 'n besluit geneem word.
(3)

1.12 Watter van die volgende is **nie** 'n voorbeeld van die Menskapitaalbestuurspligte nie?

A Personeelopleiding en -ontwikkeling
B Toepassing van dissiplinêre prosedures
C Identifisering van klantvereistes
D Prestasiebeoordelingsprosedures (2)

1.13 Die … is 'n dokument wat die pligte en verantwoordelikhede van 'n sekere pos uiteensit.

A posbeskrywing
B posontleding
C posspesifikasie
D werksaanbod (2)

1.14 Watter van die volgende is nadele daarvan om intern te werf?

(i) Daar is 'n kleiner poel aansoekers om van te huur.
(ii) Vars, nuwe idees word nie by die besigheid ingevoer nie.
(iii) Dit kan interne konflik veroorsaak.
(iv) 'n Bykomende vakature moet gevul word.

A (i)
B (i) + (ii)
C (i) + (ii) + (iii)
D (i) + (ii) + (iii) + (iv) (3)

1.15 Watter een van die volgende is **nie** 'n geldige rede om 'n werknemer te ontslaan nie?

A Onbevoegdheid
B Etnisiteit
C Wangedrag
D Operatief (2)

1.11	1.12	1.13	1.14	1.15

IEB Copyright © 2023

1.16 Wat is die hoofverskil tussen ontslag en aflegging?

A Ontslag vind plaas weens kontrakbreuk of onbevoegdheid, terwyl aflegging plaasvind wanneer 'n besigheid dit nie meer kan bekostig om werknemers in diens te hou nie.
B Ontslag vind plaas weens growwe wangedrag, terwyl aflegging plaasvind wanneer 'n werknemer besluit om te bedank.
C Ontslag vind plaas weens onbevoegdheid, terwyl aflegging plaasvind wanneer 'n werknemer onbillik behandel is.
D Ontslag vind plaas wanneer 'n werknemer die besigheid verlaat, terwyl aflegging plaasvind weens die wangedrag van die werknemer.
(3)

1.17 'n … inspireer, motiveer en beïnvloed werknemers terwyl 'n … daarop fokus om die bedryfsdoelwitte van 'n besigheid te bereik.

A Leier, bestuurder
B Leier, werknemer
C Direkteur, leier
D Bestuurder, leier (3)

1.18 Watter een van die volgende is **nie** 'n voordeel van 'n outokratiese leierskapstyl nie?

A Maak vinnige besluitneming moontlik.
B Maak doeltreffende tweerigting-kommunikasie moontlik.
C Gee aan werknemers duidelikheid oor hul rolle.
D Doeltreffend wanneer 'n kritiese besluit geneem moet word. (2)

1.19 'n Lid van 'n span wat meer aanpak as wat hy/sy kan hanteer, ervaar …

A rolspesifikasie.
B roloorlading.
C rolverweer.
D rolontwikkeling. (2)

1.20 … meet Pick n Pay se generering van wins met die kapitaal wat belê is.

A Likiditeit
B Solvensie
C Hefboomfinansiering
D Opbrengs op belegging (2)

1.21 Bedryfsverhouding is …

A bedryfsbates : bedryfslaste.
B (bedryfsbates + lenings) : bedryfslaste.
C (bedryfsbates + leningsvoorskot) : bedryfslaste.
D Nie een van bostaande nie. (3)

1.16	1.17	1.18	1.19	1.20	1.21

[50]

VRAAG 2

Kies die korrekte term tussen hakies in elke vraag. Onderstreep jou gekose term.

2.1 **(Vervanging/Naaste klousule)** is 'n term wat die regte beskryf wat deur die meeste versekeringsmaatskappye voorbehou word om regtens 'n derde party te vervolg wat 'n versekeringsverlies vir die versekerde veroorsaak het.

2.2 **(Skadeloosstelling/Sessie)** vind plaas wanneer 'n versekeringsmaatskappy 'n gedeelte van versekeringsverpligtinge aan 'n herversekeraar oordra.

2.3 **(Handelsmerkontwikkeling/Handelsmerkverlenging)** is die proses om 'n bestaande handelsnaam vir nuwe produkte of dienste te gebruik wat nie verwant lyk nie.

2.4 'n **(Situasionele/Transformasionele)** leier is 'n styl van leierskap waar leiers van die span die uniekheid van elke omstandigheid in aanmerking neem.

2.5 'n **(Likwidasie-/Afname-)** strategie is die proses om 'n besigheid tot 'n einde te bring en sy bates aan eisers te versprei.

2.6 **(Terugwaartse/Voorwaartse)** integrasie is 'n strategie wat 'n besigheid aanneem om produksiekoste te verminder en die besigheid se doeltreffendheid te verbeter deur 'n verskaffer te verkry (te koop).

2.7 'n **(Visgraat-/Waardeketting-)** ontleding is 'n stel aktiwiteite wat 'n firma wat in 'n spesifieke bedryf werksaam is, uitvoer ten einde 'n produk van gehalte te lewer.

2.8 'n **(Gebeurlikheidsplan/Sakeplan)** is optrede wat ontwerp is om 'n organisasie te help om effektief op 'n belangrike toekomstige gebeurtenis of situasie te reageer wat moontlik kan plaasvind of nie plaasvind nie.

2.9 **(Klantdiensgerigte/Behoeftegerigte)** werknemers het 'n positiewe gesindheid en is gretig om te help wanneer aandag aan 'n kliënt gegee word.

2.10 **(Aftree-annuïteite/Skuldbriefannuïteite)** is finansiële produkte wat 'n gewaarborgde inkomstestroom bied, gewoonlik vir senior burgers.

[20]

IEB Copyright © 2023

VRAAG 3

Dui aan of die volgende stellings **WAAR** of **VALS** is deur 'n kruis (x) oor die toepaslike opsie te trek. Indien dit **VALS** is, korrigeer die stelling.

3.1 Handelsmerkgewing is 'n ontasbare bemarkings- of besigheidskonsep wat mense help om die besigheid en sy aanbiedinge te identifiseer.

WAAR	VALS

____

____

3.2 Pikketering verwys na die situasie wanneer die werkgewer die werksomgewing ondraaglik vir werknemers maak, wat die werknemers dwing om te bedank.

WAAR	VALS

____

____

3.3 Besighede funksioneer in 'n vaste, eksterne omgewing.

WAAR	VALS

____

____

3.4 Sosio-ekonomiese faktore verwys na sosiale tendense soos leefstyl en gedrag wat 'n uitwerking op die ekonomie en sy rolspelers het.

WAAR	VALS

____

____

3.5 Klantlojaliteitsprogramme is 'n strategie wat geïmplementeer word om die besigheid aantrekliker as sy mededingers te maak.

WAAR	VALS

____

____

IEB Copyright © 2023

3.6 'n Besigheid verlaag die prys van sekere produkte/dienste om te verseker die besigheid is 'n aantrekliker opsie as sy mededingers.

WAAR	VALS

____

____

3.7 Marknavorsing help die bemarkingsfunksie om die teikenmark te identifiseer, gegrond op ouderdom, inkomste, geslag, huwelikstatus, stokperdjies en beroep.

WAAR	VALS

____

____

3.8 Bestuur van Openbare Betrekkinge is die deurlopende, etiese interaksie tussen die besigheid en eksterne belanghebbendes op die lang termyn.

WAAR	VALS

____

____

3.9 Die produksiefunksie is verantwoordelik vir die insameling van alle sakeverwante data.

WAAR	VALS

____

____

3.10 Die waardekettingontleding word gebruik om tasbare en ontasbare hulpbronne wat die besigheid besit, te identifiseer.

WAAR	VALS

____

____

IEB Copyright © 2023

3.11 Om 'n laekostestrategie te ontwikkel om mededingende voordeel te bekom, beteken alle pogings is op 'n spesifieke marksegment gemik, gegrond op 'n eng omskrewe demografie.

WAAR	VALS

3.12 Volgens die Reklamebeheerraad is dit onwettig om meer vir produkte in stedelike gebiede te vra sonder redelike regverdiging.

WAAR	VALS

[30]

100 punte

IEB Copyright © 2023

AFDELING B

VRAAG 4

Verwys na die uittreksel hieronder en beantwoord dan die vrae wat volg.

Kleinhandeltendense 2022: Op soek na die beste klantervaring

Die kleinhandelbedryf is op 'n nimmereindigende soektog om die regte produkte by klante uit te kry, wanneer, waar en hoe hulle dit wil hê. Die pandemie (Covid-19) het digitalisering turboaangejaag, maar e-handel is nie meer 'n onderskeier nie. Om meer klante te lok en behou, bied kleinhandelleiers prettige, gerieflike, digitale en persoonlike ervarings op 'n volhoubare manier aan.

[Bron aangepas uit: <https://www.forbes.com/sites/sap/2022/02/07/retail-trends-2022-in-search-of-the ultimate-consumer-experience> 1 April 2022]

4.1 Omskryf wat met die term *noukeurige omgewingsondersoek* bedoel word.

____

____

____

____ (2)

4.2 Noem **VIER** elemente/faktore wat kleinhandelaars moet oorweeg as deel van hul noukeurige omgewingsondersoek van die makro-omgewing.

- ________________________
- ________________________
- ________________________
- ________________________ (4)

4.3 Verduidelik die rol van die koopfunksies om die *beste klantervaring* te verskaf vanuit 'n kleinhandelaar se oogpunt.

____

____

____

____

____

____ (3)

IEB Copyright © 2023

4.4 Kleinhandelaars ding mee om aan die klant die *beste klantervaring* te gee. Gebruik **Porter se Vyfkragtemodel** om moontlike geleenthede en bedreigings vir 'n kleinhandelaar in die markbesigheidsomgewing te evalueer.

(12)

4.5 Evalueer hoe 'n kleinhandelaar die volgende Gebalanseerde Telkaart se perspektiewe sal gebruik om deurlopende verbetering in die besigheid te verseker.

Klantperspektief:

(3)

Finansiële Perspektief:

(3)

Interne Besigheidperspektief:

(3)

IEB Copyright © 2023

4.6 Verduidelik die belangrikheid vir 'n kleinhandelaar om 'n visie te hê.

(4)

4.7 Met behulp van voorbeelde bespreek hoe 'n kleinhandelaar funksionele konflik kan gebruik om die *beste klantervaring* te skep.

(8)

IEB Copyright © 2023

4.8 Verduidelik hoe 'n kleinhandelaar verskillende benaderings kan hê om konfliksituasies te hanteer. Motiveer jou antwoord met behulp van voorbeelde.

(8)
[50]

IEB Copyright © 2023

VRAAG 5

Verwys na onderstaande uittreksel en beantwoord die vrae wat volg.

SPAR

Ons verhouding met werknemers

ONS BENADERING

Gemotiveerde werknemers is uiters belangrik vir SPAR se toekoms. Ons roem daarop om 'n besigheid te wees wat op stewige verhoudings gebou is met 'n klem op familiewaardes en sinvolle werksplekinteraksie.

SPAR handhaaf ons werknemers se reg op vryheid van assosiasie en kollektiewe bedinging.

HOE ONS BETROKKE IS

- Sterk verhoudings met ons werksmag en die verskeie vakbonde.
- Leer- en ontwikkelingsinisiatiewe deur die SPAR Akademie van Leer.
- Verskeie komitees wat by elke verspreidingsentrum gevestig is, insluitend Gesondheid en Veiligheid, werkersverteenwoordigers en Waardekomitees.
- Werknemerwelstandklinieke by elke verspreidingsentrum – versterk deur die bekendstelling van ons Werknemerwelstandweek in die afgelope jaar.

[Bron aangepas uit: <https://thespargroup.com/ir2016/business-model-and-strategy/our-relationship-with-employees> 1 April 2022]

5.1 Bespreek die rol van vakbonde gedurende kollektiewe bedinging.

(4)

5.2 Verduidelik hoe SPAR die werwings- en keuringsprosesse sal gebruik om te verseker dat hulle die regte mense in diens neem.

(10)

5.3 Noem **DRIE** tipes opleidingsprogramme wat SPAR kan gebruik as deel van hul leer- en ontwikkelingsinisiatiewe.

-
-
-

(3)

IEB Copyright © 2023

5.4 Arbeidswette wat reg geïmplementeer word, verseker dat werknemers billik behandel word. Help SPAR om **TWEE** relevante arbeidswette te verstaan deur die vrae hieronder te beantwoord.

5.4.1

Identifiseer 'n relevante arbeidsverwante wet:

___

(1)

Bespreek die hoofdoel van hierdie wet:

___

___

___

___

___

___

(3)

Verduidelik die uitwerking wat hierdie wet op die daaglikse werksaamhede van SPAR het:

___

___

___

___

___

___

(3)

Evalueer hoe SPAR kan verseker dat hulle die wet korrek implementeer:

___

___

___

___

___

(3)

5.4.2

Identifiseer 'n relevante arbeidsverwante wet:

(1)

Bespreek die hoofdoel van hierdie wet:

(3)

Verduidelik die uitwerking wat hierdie wet op die daaglikse werksaamhede van SPAR kan hê:

(3)

Evalueer hoe SPAR kan verseker dat hulle die wet korrek implementeer:

(3)

IEB Copyright © 2023

5.5 Bespreek hoe SPAR werknemerevaluasies kan gebruik om positief tot die persoonlike groei van hul werknemers by te dra.

____

____

____

____

____

____

____

____ (4)

5.6 Verduidelik hoekom SPAR se Menskapitaalfunksie op behoudstrategieë moet fokus.

____

____

____

____

____

____ (3)

5.7 5.7.1 Noem **DRIE** monetêre motiveringsfaktore:

- ______________________________
- ______________________________
- ______________________________ (3)

5.7.2 Noem **DRIE** niemonetêre motiveringsfaktore:

- ______________________________
- ______________________________
- ______________________________ (3)

[50]

IEB Copyright © 2023

VRAAG 6

Verwys na die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Checkers
better and better

Ons belofte aan jou

Ons is altyd besig om te leer hoe om 'n beter kleinhandelaar vir jou te wees. Dit is die kulminasie van jare van leer wat toonaangewende kleinhandelaars wêreldwyd destyds gedoen het.

Ons het ons standaard toereikend hoog gestel en in daardie gees gaan ons voort met die tradisie van innovasie, klantuitnemendheid en produkte en dienste wat plesier verskaf. En dit is wat dit vir ons beteken om **beter en beter** te wees.

[Bron aangepas uit: <https://www.checkers.co.za/about-us> 1 April 2022]

6.1 Gebruik 'n toepaslike voorbeeld om te verduidelik hoe elke bestuursbevoegdheid hieronder Checkers sal help om sy belofte om *beter en beter* te wees, na te kom.

Aanvanklike bevoegdheid	
Ontledings-bevoegdheid	

(6)

6.2 Bepaal hoe Checkers die verskillende bestuurstake hieronder sal gebruik om te verseker dat hulle toegewyd is aan hul belofte om *beter en beter* op elke bestuursvlak te wees.

TOPVLAKBESTUUR
Beplanning: ____
MIDDELVLAKBESTUUR
Koördinering: ____
LAERVLAKBESTUUR
Kommunikasie: ____

(12)

6.3 Voltooi die onderstaande diagram oor bemarking.

Identifiseer **TWEE** elemente van die bemarkingsamestelling

(2)

Verduidelik die belangrikheid van Checkers wat op elk van hierdie elemente as deel van hul bemarkingstrategie fokus:	
(3)	(3)

Evalueer hoe die twee bemarkingselemente wat geïdentifiseer is, van mekaar afhanklik is om 'n suksesvolle bemarkingstrategie te verseker:

(3)

Stel **DRIE** kriteria voor wat gebruik kan word om die sukses van Checkers se bemarkingstrategie te bepaal:

-
-
-

(3)

IEB Copyright © 2023

6.4 Dit is noodsaaklik dat Checkers die besigheid beskerm deur versekering uit te neem. Bepaal **DRIE** tipes nieverpligte versekering wat Checkers sal beskerm.

- ____
- ____
- ____

(6)

6.5 Noem **DRIE** tipes verpligte versekering.

- ____________________
- ____________________
- ____________________ (3)

6.6 Evalueer krities die volgende beleggingsgeleenthede wat gegrond is op: Risiko, Tydlyne en Opbrengs op Belegging (OOB):

Ekwiteite/ Aandele	**Risiko:**
Skuldbriewe	**Tydlyne:**
Effektetrusts	**OOB:**

(9)
[50]

150 punte

AFDELING C

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

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

VRAAG 7

Bestudeer die volgende bronne voordat die volgende vraag beantwoord word.

BRON A

Massmart is die tuiste van sommige van Afrika se mees geliefde handelsname. Deur ons wyd erkende en gedifferensieerde kleinhandel- en groothandelsformate het ons toonaangewende markaandele in die algemene handelsware-, drank-, huisverbeterings- en groothandelvoedselmarkte.

[Bron aangepas uit: <https://www.massmart.co.za/our-brands> 1 April 2022]

BRON B

Massmart

Ons is verbind tot toevoeging van waarde

Ons beoog om die sterkste en gesondste gediversifiseerde kleinhandelgroep met die beste langtermynvooruitsigte op die Afrika-kontinent te bou. Ons is van mening dat om verantwoordelik te wees fundamenteel waarde skep vir belanghebbendes op die lang termyn.

[Bron aangepas uit: <https://www.massmart.co.za/responsible-business> 1 April 2022]

Aangesien Massmart daartoe verbind is om langtermynvooruitsigte vir hul besigheid te bou, moet hulle voortgaan om hul etiese en korporatiewe bestuurspraktyke by te werk, van die verkryging van produkte tot die lewering van uitstekende diens aan al hul verbruikers.

Skryf 'n besigheidsverslag waarin jy assesseer hoe etiese/onetiese optrede 'n impak op Massmart se prestasie kan hê. Verduidelik hoe Korporatiewebestuursbeginsels/King-kodebeginsels en Gedragskodes deur Massmart gebruik kan word om te verseker dat hulle hul langtermyn-belofte nakom.

IEB Copyright © 2023

IEB Copyright © 2023

50 punte

Totaal: 300 punte

IEB Copyright © 2023

BYKOMENDE RUIMTE (ALLE VRAE)

ONTHOU OM DUIDELIK DIE VRAAG WAARVOOR JY DIE BYKOMENDE RUIMTE GEBRUIK AAN TE DUI OM SEKER TE MAAK ALLE ANTWOORDE WORD NAGESIEN.

IEB Copyright © 2023