



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

SEPTEMBER 2010

**VERBRUIKERSTUDIES
MEMORANDUM**

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie memorandum bestaan uit die 11 bladsye.

AFDELING A: ANTWOORDBLAD**GRAAD 12****VRAAG 1.1**

1.1.1	A	B	C	D
1.1.2	A	B	C	D
1.1.3	A	B	C	D
1.1.4	A	B	C	D
1.1.5	A	B	C	D
1.1.6	A	B	C	D
1.1.7	A	B	C	D
1.1.8	A	B	C	D
1.1.9	A	B	C	D
1.1.10	A	B	C	D

(10 x 2) (20)

VRAAG 1.2

1.2.1	A	B	C	D	E	F
1.2.2	A	B	C	D	E	F
1.2.3	A	B	C	D	E	F
1.2.4	A	B	C	D	E	F
1.2.5	A	B	C	D	E	F

(5 x 1) (5)

VRAAG 1.3

1.3.1	A	B	C	D	E	F
1.3.2	A	B	C	D	E	F
1.3.3	A	B	C	D	E	F
1.3.4	A	B	C	D	E	F
1.3.5	A	B	C	D	E	F

(5 x 1)(5)

VRAAG 1.4

1.4.1	A	B	C	D	E	F
1.4.2	A	B	C	D	E	F
1.4.3	A	B	C	D	E	F
1.4.4	A	B	C	D	E	F
1.4.5	A	B	C	D	E	F

(5 x 1)(5)

VRAAG 1.5

1.5.1	A	B	C	D	E	F
1.5.2	A	B	C	D	E	F
1.5.3	A	B	C	D	E	F
1.5.4	A	B	C	D	E	F
1.5.5	A	B	C	D	E	F

(5 x 1)(5)

TOTAAL	
	40

AFDELING B: VOEDSEL EN VOEDING**VRAAG 2****2.1** *Risiko faktore om hartvatsiektes te voorkom.*

- Eet gesond; lae vet, hoë vesel voedsel
- Wees aktief
- Moenie rook nie
- Handhaaf 'n gesonde gewig
- Drink alkohol in matigheid
- Verminder sout-inname

(Enige 4) (4)

2.2 Gevallestudie**2.2.1** *Wat is Anorexia Nervosa?*

- Dit is 'n eetversteuring
- Ongesonde obsessie om maer te word
- Beperk kJ inname
- Ernstige uithongering

(Enige 3)(3 x 1) (3)

2.2.2 *Gevolge van eetversteuringe op Sally se gesondheid.*

- Beïnvloed die hormone in die liggaam
- Beperk groei
- Mag menstruasie beëindig
- Die lang-term effek/invloed op fertiliteit
- Hare verlies
- Bros naels
- Spiere wat nie optimaal werk nie – hartspeer mag geaffekteer word

(Enige 5)(5 x 1) (5)

2.3 ***DRIE*** *redes waarom voedsel ryk aan anti-oksidante in die dieet van MIV pasiënte ingesluit moet word.*

- 'n Anti-oksidant is 'n dieët bestanddeel wat skade aan die liggaamselle verhoed of skade kan herstel.
- Anti-oksidante verbeter die immuunfunksie en verlaag die risiko van infeksie.
- Dit verbeter die spysvertering – MIV pasiënte ly aan diarree en wan-absorpsie, wat weer lei tot dehidrasie en verlies aan apyt.
- Dit verhoed die vorming van gewasse. MIV pasiënte is vatbaar vir sekere tipes kanker. Dit beskerm die breinselle teen skadelike toksiene.

(Enige 3) (3 x 2) (6)

2.4 *Verskil tussen voedselallergie en voedselintoleransie*

- Voedselallergieë – Dit is 'n tipe intoleransie wat betrokke is by die immuunstelsel. Die immuunstelsel reageer sterk op sekere voedsel wat allergene genoem word. Die immuunstelsel val die stowwe aan, byvoorbeeld proteïene. Dit is gewoonlik 'n ligte aanval. (2)
- Voedselintoleransie – Chemikalieë bou op in die dunderm as sekere voedsels nie verteer is nie. 'n Persoon met 'n voedselintoleransie se liggaam kan nie genoegsame ensieme vervaardig om sekere voedselsoorte korrek verteer nie. (2)

2.5 *DRIE tipes voedsel vir 'n persoon wat aan die volgende voedselverwante gesondheidsprobleme ly:*

- Anemie: Ysterryke voedsel. Voedsel wat verskeie B vitamienne bevat soos spinasie, droë pruimedante, eiers, pluimvee, sardientjies, tuna, soja, nierboontjies ens. (3 x 1) (3)
- Osteoporose: Suiwelprodukte – melk, kaas, joghurt, groen blaargroente, geblikte olievis ens. (3 x 1) (3)

2.6 2.6.1 *Term – Vetsug*

- Vet berg op in die liggaam.
- Wanneer 'n persoon meer as 20% as die aanbevole gewig vir sy/haar lengte en ouderdom weeg. (2)

2.6.2 *Gesondheidstoestande*

- Spanning op die kardiovaskulêre sisteem
- Verhoog die risiko van Tipe 2 diabetes
- Hipertensie
- Hoë lipied/cholesterolvlak
- Beroerte
- Sekere tipes kanker bv. kolonkanker. (Enige 2) (2 x 1) (2)

2.6.3 *VIER riglyne om vetsug te voorkom.*

- Kyk krities na jou eetgewoontes (wat jy eet en hoe gereeld), byvoorbeeld prulvoedsel is hoog in vette en koolhidrate asook byvoorbeeld groot porsies.
- Analiseer jou omgewing t.o.v. beskikbaarheid van wegneemetes, gebruik van hysbakke, kontrole beheer – alles beperk fisieke aktiwiteit.
- Kweek gesonde eetgewoontes, byvoorbeeld verminder kilojoules, vet, sout. Verhoog inname van vrugte, groente, vesel, volgraanprodukte en water.
- Eet gereeld. Ontbyt is die belangrikste maaltyd van die dag – om die energie vir die dag te verskaf. Ligte middag- en aandete.
- Verhoog hoeveelheid fisiese aktiwiteite – verhoog metabolisme (brand vet op), verbeter vertering en absorpsie van nutriënte. (4 x 2) (8)

TOTAAL AFDELING B: 40**AFDELING C: KLEDING****VRAAG 3****3.1** *Lys VYF boodskappe wat deur jong volwassenes se klere oor gedra word.*

- Godsdien
- Kultuur
- Persoonlikheid
- Aktiwiteit
- Beroep
- Emosies
- Sosio-ekonomiese status (Enige 5 x 1) (5)

3.2 *VIER faktore wat 'n invloed het op modeverandering.*

- Politieke faktore: Wetgewing bepaal dat mense nie nakend moet loop in die publiek nie.
- Ekonomiese faktore: As daar geld beskikbaar is, vind verandering vinnig plaas bv. goudprodukte sal populêr wees as daar geld beskikbaar is.
- Sosiale faktore: Meer vrouens werk deesdae buite die huis, dus het hulle klere nodig vir die werkplek en dus sal modes vinnig verander.
- Seisoen faktore: Wanneer seisoene verander, verander die tipe klere, byvoorbeeld somer en winter, Desember maand meer vakansieklere.
- Tegnologiese faktore: Nuwe konstruksie metodes en vesels dra by tot veranderinge, byvoorbeeld organiese vesel. (Enige 4) (4 x 2) (8)

3.3 *Hoe kan klere bydra tot die ontwikkeling van die selfbeeld.*

- Dit help met die ontwikkeling van individuele identiteit.
- Dit verwys na die verskillende rolle wat 'n persoon beklee.
- Goeie gevoel in verband met jou klere dra by tot goeie gevoel in verband met jouself.
- Aantreklike voorkoms maak jou meer aantreklik.
- Aanvaarbare klere dra by tot die aanvaarding van die groep en voorkom verwerping.
- Al die faktore dra by tot die ontwikkeling van die selfbeeld. (6 x 1) (6)

3.4 Gevallestudie

3.4.1 *Uitrusting A – Redes*

- Die uitrusting is geskik vir die onderhoud.
- Dit skep die regte indruk vir die werk situasie.
- Die baadjie simboliseer mag/status.
- Korrekte drag vir die tipe werk (enige aanvaarbare antwoord) (4)

3.4.2 *Riglyne om nuwe klerekas uit te brei.*

- Koop 'n pas en meng byvoorbeeld verskillende uitrustings vir verskillende geleenthede.
- Baadjies moet ingesluit word. Dit skep 'n gevoel van mag.
- Koop 'n paar basiese uitrustings in neutrale kleure byvoorbeeld swart. Hulle is maklik om te meng en te pas – dit kan formeel of informeel wees.
- Vermy impulsiewe aankope. Moenie items koop wat jy nie nodig het nie.
- Koop gemaklike klere. Gemaklike klere wat jy heel dag kan dra.
- Koop goeie kwaliteit klere – Jy sal dit langer kan dra. (Enige 5) (5 x 2) (10)

3.4.3 *Uitrusting: A*

Formele geleenthede bv. troues, partytjie ens.

Uitrusting B:

Informele geleenthede bv. braai, inkopies doen ens.

En enige aanvaarbare antwoord. (2 x 2) (4)

3.4.4 *Handelsname*

Quicksilver, Nike, BillaBong, Diesel, Adidas

En enige aanvaarbare antwoorde. (3 x 1) (3)

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: BEHUISING EN MEUBLEMENT**VRAAG 4**

- 4.1 4.1.1 *VYF behuisinguitgawes wat 'n Suid-Afrikaanse huiseienaar moet betaal.*
- Verband
 - Belasting
 - Versekering
 - Water
 - Elektrisiteit
 - Riool- en vullisverwydering
- (Enige 5) (5 x 1) (5)
- 4.1.2 *Addisionele uitgawes as na nuwe huis verhuis (trek)*
- Oordragkoste
 - Aktebesorgingskoste
 - Eiendomsagentkommissie
 - Aktekantoorkoste
 - Munisipale rekeninge
 - Belastingklaringsbewys
 - Waardasiekoste
 - Trekkoste
 - Telefoonaansluitingsfoo
 - Water en elektrisiteit
 - Allerlei uitgawes
- (Enige 5) (5 x 1) (5)
- 4.1.3 *Dienste van eiendomsagente*
- Verleen hulp in die proses om huis te koop.
 - Onderhandel die koopprys tussen verkoper en koper
 - Mag vir lening aansoek doen namens die koper
 - Adverteer aan publiek die eiendom wat te verkoop of te verhuur is
 - Onderhandel huisverhuringe
 - Kollekteer huurgeld namens die huiseienaar
 - Versamel deeltitel- en deelyd heffings
- (Enige 3) (3 x 1) (3)
- 4.1.4 Bereken maandelikse rente
- $$\frac{R150\,000\sqrt{}}{100\sqrt{}} \times \frac{10\sqrt{}}{12\sqrt{}}$$
- R1 250√ vir die eerste maand
- (5)

4.2 VYF kontrakvereistes:

- Partye betrokke moet die bevoegdheid besit om kontrakvoorwaardes na te kom.
- Partye moet ooreenstem oor 'n kontrak se inhoud.
- Kontrak moet wettig wees.
- Prestasie (paaielemente) i.t.v. kontrak moet moontlik wees.
- Kontrak moet voldoen aan voorgeskrewe regsformaliteite.
- Moet deur beide partye onderteken word. (5 x 1) (5)

4.3 Die verbruiker het sekere regte in verband met munisipale dienste. Noem VIER.

Die reg:

- Tot veilige drinkwater en huishoudelike water.
- Goeie dienste om gesondheidsrisiko te verminder.
- Kla indien daar enige probleme in verband met munisipale dienste is.
- 'n Veilige omgewing want die munisipaliteit kollekteer die afval en versprei dit veilig. (4 x 1) (4)

4.4 4.4.1 Gasstoof ✓ (Redes)

- Goedkoper ✓
- Werk as elektrisiteit af is ✓
- Goeie koop vir dié tipe gesin. ✓
- Gaarmaaktyd van voedsel is korter (en enige aanvaarbare antwoord) (4 x 1) (4)

4.4.2 **Afbetalingskoop:** Die koper kan die artikel gebruik sodra hy 'n deposito betaal het en kontrak geteken het om paaielemente maandeliks te betaal. Die kontrak dui daarop dat die artikel die eiendom van die winkel bly totdat die laaste paaielement betaal is.

Bêrekoop: Die verbruiker maak betalings totdat die item ten volle betaal is, dan ontvang die verbruiker die artikel wat in die winkel gebêre was. Koper betaal deposito en vra winkel om item te hou (bêre), terwyl die koper betalings maak. (5 x 1) (5)

4.4.3 **Elektrisiteitsbesparingswenke**

- Gebruik verwarmers en alle apparaat verstandig.
- Gebruik oond om te bak vir meer as een item op 'n slag.
- Gebruik energiebesparende gloeilampies met 'n lae Watt.
- Gebruik sonenergie vir ligte (veral in tuine) en vir warm water.
- Skakel warmwaterverhittingstelsel af gedurende sekere tye (enige aanvaarbare antwoord) (4 x 1) (4)

TOTAL AFDELING D: 40

AFDELING E: PRAKTIESE KOMPONENT**VRAAG 5****5.1 Verduidelik die volgende proses.****5.1.1 Kies van 'n produk**

- Doen studie om behoeftes van verbruikers vas te stel.
- Kies 'n produk wat behoeftes van verbruikers bevredig. (2 x 1) (2)

5.1.2 Beplanning

Beplan produksieprosesse, kwaliteitsbeheer en werksvloei van produksiespan, √ hulpmiddels benodig, voldoende winsgrens √ (2 x 1) (2)

5.1.3 Implementering van plan

- Sluit in bemarkingsstrategieë
- Etiketterming, verpakking en verkoop van produk (2)

5.2 Vereistes vir advertering

- Hou dit kort en eenvoudig
- Wees spesifiek en akkuraat
- Dink aan 'n slim, treffende frase
- Beplan die uitleg sorgvuldig
- Plaas die visuele dele so dat dit die beste eienskappe van die produk/diens uitlig
- Gebruik 'n maklik leesbare skrif tipe (font).
- Gebruik advertensie strategieë wat verskil van jou mededingers.
- Beklemtoon die voordele aan die verbruiker. (Enige 6 x 1) (6)

5.3 Voorraadbeheer

- Oordink die mees ekonomiese hoeveelheid van 'n spesifieke produk om aan te koop.
- Kyk rond om die beste verskaffer te vind t.o.v. prys en grootte.
- Pas die 'net betyds' beginsel toe (*just in time*), bv. bestel voorraad om te arriveer net in tyd vir produksie.
- Hou boek van alle voorraad en apparaat in 'n kontroleboek.
- Hou alle apparaat skoon en in goeie werkende toestand.
- Hou onderdele (spaar parte) in voorraad vir klein probleempe, sodat apparaat vinnig herstel kan word.
- Hou stoorkaste en vertrekke netjies en skoon sodat kontrole vergemaklik word.
- Hou streng kontrole oor voorraad in berging. (8 x 1) (8)

5.4 Onregverdige diskriminasie in die werkplek

- Ras
- Geslag
- Etniese/sosiale oriëntasie
- Ouderdom
- Gestremdheid
- Godsdiens
- Geloof
- Politieke opinie
- Kultuur
- Taal
- Huwelikstatus
- Familie verantwoordelikheid

(Enige 4 x 1) (4)

5.5 Arbeidswette

5.5.1 *Wet op Arbeidsverhoudinge*

- Reguleer gesag tussen bestuurders en werknemers.
- Hoofdoel is om 'n omgewing te skep waar onderhandelinge in die industrieë (stakings) maklik opgelos kan word.
- As stakings plaasvind, wil wet op arbeidsverhoudinge dit ten doel stel dat die ordelik en vreedsaam sal plaasvind.
- Dui regte van werkgewers en werknemers aan. (3 x 1) (3)

5.5.2 *Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid*

- Verskaf algemene riglyne en verpligtinge √ vir die veiligheid van alle werknemers in die werksomgewings. √
- Riglyne is spesifiek vir industrieë en word gereeld hersien. √ (3 x 1) (3)

5.6 *Strategieë wat kan gebruik word om kostes te verlaag*

- Verminder aantal persone wat vir jou werk aangesien dit salarisse en kostes verlaag.
- Verhoog jou inset en uitset sodat die geld wat verdien verhoog word.
- Soek na goedkoper rou bestanddele.
- Kontroleer en pas jou begroting aan om te verseker dat geld korrek gespandeer word.
- Kontroleer personeelbestuur – minder bestuurders, minder uitgee op salarisse.
- Kontroleer werkslading – mense produseer dalk nie soos hulle moet nie, verminder uitset verminder geld.
- Beplan kostes vir aankope en aflewering sodat geld nie gemors word nie.
- Gebruik hulpbronne spaarsamig, byvoorbeeld elektrisiteit. (Enige 5 x 1) (5)

5.7 Belangrike riglyne vir verpakking

- Beskerm produk
- Maak vervoer makliker
- Eerste indrukke as produk sien is blywend, dus voorkoms belangrik.
- Omgewingsvriendelike- en herwinbare verpakking
- Ontwerp duidelik sigbaar en innoverend
- Ekonomies – gebruik so min as moontlik verpakkingsmateriaal.
- Inligting moet korrek en duidelik sigbaar wees, duidelike grafieke.
- Berging, maklik hanteerbaar, verpak en vervoerbaar.
- Item moet sigbaar wees sonder dat verpakking verwyder word. (Enige 5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING E: 40**GROOTTOTAAL: 200**