Province of the EASTERN CAPE EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

NOVEMBER 2017

VERBRUIKERSTUDIES NASIENRIGLYN

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 16 bladsye.

Vraag 1

1.1	1.1.1	A	(1)
	1.1.2	B	(1)
	1.1.3	B	(1)
	1.1.4	A	(1)
	1.1.5	C	(1)
	1.1.6	C	(1)
	1.1.7	A	(1)
	1.1.8	A	(1)
	1.1.9	C	(1)
	1.1.10	D	(1)
	1.1.11	A	(1)
	1.1.12	B	(1)
	1.1.13	D	(1)
	1.1.14	D	(1)
	1.1.15	A	(1)
	1.1.16	A	(1)
	1.1.17	C	(1)
	1.1.18	B	(1)
	1.1.19	C	(1)
	1.1.20	C	(1)
			[20]

Onthou, maklik

VRAAG 1.2

1.2	1.2.1	C	(1)
	1.2.2	E	(1)
	1.2.3	B	(1)
	1.2.4	F	(1)
	1.2.5	A	(1)
			[5]

Onthou, Maklik

VRAAG 1.3

1.3	1.3.1	H	(1)
	1.3.2	D	(1)
	1.3.3	A	(1)
	1.3.4	B	(1)
	1.3.5	C	(1)
			[5]

Verstaan, Matig

VRAAG 1.4

1.4 1.4.1 Trots Suid-Afrikaans/Handelsmerk (Nie handelsnaam nie)
1.4.2 Inflasie
1.4.3 Vloerplan
1.4.4 Verkeersvloei
1.4.5 Fisiese kontaminasie
1.4.6 Tint

(6 x 1) **[6]**

Onthou, Matig

VRAAG 1.5 (IDENTIFIKASIE)

A
B
D
F
(**Enige volgorde**) (4 x 1) **[4]**

Verstaan, Moeilik

TOTAAL VRAAG 1: [40]

VRAAG 2: DIE VERBRUIKER

2.1 **Lys DRIE voordele en nadele deur gebruik te maak van debietkaarte vir aankope. Tabuleer u antwoord soos volg:**

Voordele	Nadele
• Paaiement gewaarborg • Gebruik vir pos of aanlynaankope • Goedkoper as kontantonttrekking • Aftrekking onmiddellik	• Ten minste 3 dae om te deponeer • Fooi word gevra • Bedrog • Moet geld in die bank hê
(Enige 3)	(Enige 3)

(6)

LET WEL: -1 as dit nie in tabelvorm is nie
Onthou, Maklik

2.2 **Noem DRIE aftrekkings wat van werknemers se bruto salaris afgetrek word.**

- Pensioen ✓
- Mediese Fonds ✓
- Werkloosheidsversekeringsfonds (WVF) ✓ (3 x 1) (3)

Toepassing, Maklik

2.3 2.3.1 **Verduidelik mnr. Prince se verbruikersregte met betrekking tot die weiering van hierdie kredsettransaksie.**

Hy het die reg om:

- Te weet waarom krediet geweier is.
- Die inligting in gewone en verstaanbare taal te ontvang
- Aansoek te doen vir krediet sonder onregverdige diskriminasie
- Te verwag dat alle risiko's en koste verbonde aan ŉ kredietooreenkoms duidelik uiteengesit sal word. (Enige 3 x 1) (3)

Toepassing, Matig

2.3.2 **Gee TWEE redes waarom mnr. Prince sy klag direk aan die Nasionale Verbruikerstribunaal moet rig.**

- Die Nasionale Verbruikerstribunaal hoor alle klagtes oor kredietooreenkomste en kredietvoorsieners aan.
- Hulle beoog om regverdigheid en geregtigheid vir verbruikers en kredietverskaffers te behaal. (2)

2.4 **Skryf 'n paragraaf vir 'n verbruikerstydskrif wat verbruikers opvoed oor veiligheidsmaatreëls vir internetbankdienste.**

Moenie persoonlike inligting deel tensy u seker is van die bron nie.
Voorkom phishing – moenie persoonlike inligting bywerk wanneer u e-posse wat dit versoek van ongemagtigde bronne ontvang nie.
Besoek die bank as u enige vrae het en laat slegs vertroude bankwerkers toe om jou te help om u internet bankwese op te stel.
Installeer veilige netskanse ('firewalls') en anti-virus sagteware op jou rekenaar om te voorkom dat data op die rekenaar beskadig word of toegang tot jou inligting kan verkry. Hou jou wagwoord en gebruikersnaam geheim om te voorkom dat ander mense toegang tot jou fondse het.
Gebruik slegs vertroude bronne of webwerwe om betalings aan te maak.

LET WEL: Dit moet in paragraaf vorm wees. -1 indien nie in paragraaf vorm nie. (6)

2.5 **Aubrey se begroting**

Stel VIER maniere voor hoe om die begroting te balanseer en nog te spaar.

- Aubrey sal onnodige uitgawes moet uitskakel, bv. selfoon / vermaak wat te hoog is.
- Hy moet seker maak dat geld opsy gesit word vir onverwagte uitgawes – hy kan eerder minder spandeer op sy selfoon / vermaak.
- Hy kan ook minder aan klere spandeer
- Aubrey kan meer motors per maand was – meer inkomste dus meer geld wat hy kan spaar.

Toepassing, Matig (4)

2.6 **Gevallestudie**

Evalueer die probleem en gee redes waarom Danielle geldige redes het om terugbetaal te word.

- Verbruikers het die reg om goedere te koop wat van goeie gehalte en in goeie werkende toestand is (die knop het afgeval) terwyl onder waarborg.
- Sy het die instruksies in die handleiding gevolg voordat die artikels gestryk is.
- Die Wet op Verbruikersbeskerming (VBW) gee die verbruiker die reg om goedere wat onveilig of foutief is binne tien werksdae terug te bring en terugbetaling van die koopprys te ontvang. Danielle het die produk (yster) die volgende dag (binne tien dae) terugbesorg.
- 'n Ongeskikte produk is en wat nie aan die vervaardiger se beweerde beloftes voldoen nie, byvoorbeeld die yster se hitte het nie toegeneem nie.
- Die kennisgewing wat aandui dat geen goedere teruggebring of terugbetaal kan word nie, is nie in ooreenstemming met die VBW nie.

Evaluering, Moeilik (6)
[30]

VRAAG 3: VOEDSEL EN VOEDING

3.1 **Definieer die volgende terme**:

3.1.1 **Voedselfortifikasie**

Toevoeging van sekere mikronutriënte (vitamiene en minerale) tot voedsel

Onthou, Maklik (2)

3.1.2 **Basale metabolisme**

Dit is die hoeveelheid energie wat nodig is om aan die lewe te bly

Onthou, Maklik (2)

3.2 **Noem TWEE voordele van borsmelk**

- Voorsien alle nutriënte
- Dit is vry van skadelike bakterieë en dit is vars
- Bevat antiliggaampies wat die immuunstelsel ondersteun en beskerm
- Bevorder goeie tand- en kakebeenontwikkeling
- Dit is goedkoper om te borsvoed as kommersiële baba formule
- Skep ’n band tussen moeder en kind
- Voordelig vir ’n baba se breinontwikkeling (Enige 2 x 1)

Onthou, Maklik (2)

3.3 **Etiket**

3.3.1 **Watter bestanddeel is die grootste persentasie teenwoordig?**

Ontwaterde aartappels (1)

3.3.2 **Funksies**

(a) **Dieetvesel**

- Voorkom hardlywigheid
- Verlaag cholesterol (Enige 1 x 1) (1)

Onthou, Maklik

(b) **Vitamien A**

- Noodsaaklik vir visie
- Nodig vir reprodusering (Enige 1 x 1) (1)

Onthou, Maklik

(c) **Proteïene**

- Nodig vir die vorming van velselle en hormone
- Groei, herstel en opbou van nuwe selle
- Vloeistofbalans
- Voorsien hitte en energie (Enige 2 x 1) (2)

Onthou, Maklik

3.3.3 **Verduidelik waarom dit belangrik is dat daar geen versadigde of transvette in die produk is nie**

- Verhoog cholesterol ✓
- Ontwikkel hartsiektes ✓
- Vetsug ✓
- Verstop arterie ✓ (Enige 2 x 1)

Toepassing, Matig (2)

3.3.4 **Hierdie produk bevat 200 mg sout. Beskryf waarom die hoeveelheid sout in die dieet beperk moet word.**

- Verhoog die risiko vir hoë bloeddruk ✓ **–'n risiko faktor vir** koronêre hartsiekte en beroerte ✓

Toepassing, Matig (2)

3.4 **Verslag**

3.4.1 **Lys VIER tekens om na te kyk in voedsel wat deur mikroörganismes gekontamineer is.**

- Reuk – besmette kos kan 'n onaangename reuk ontwikkel
- Verkleuring – voedsel verander kleur, bv. groenerige streep in vleis
- Slymerigheid – Kos word bedek met 'n onaangename jellieagtige vloeistof
- Gas – bakterieë produseer dikwels gas wat die kos kan beïnvloed, bv. ingemaakte kos soos vis en vleis

Onthou, Maklik (4)

3.4.2 **Identifiseer, uit die verslag, TWEE simptome van voedselvergiftiging.**

- Vomering
- Diarree (2)

3.4.3 **Stel DRIE maniere voor hoe om die simptome van die voedselvergiftiging te behandel.**

- Drink baie vloeistowwe om vloeistowwe wat tydens braking en diarree verlore gaan te vervang.
- Neem mond rehidrasiesoute om glukose, sout en ander minerale wat tydens braking en diarree verlore gaan, te vervang
- Vermy alkohol en kafeïen aangesien dit 'n dehidrerende effek het
- Eet kosse wat ryk is aan oplosbare vesel om diarree te verminder, aangesien dit stoelgang bind
- Eet kos wat ryk is aan kalium, soos piesangs en aartappels
- Eet klein hoeveelhede kos
- Rus is nodig om te herstel (Enige 3) (3)

Toepassing, Maklik

3.4.4 **Verduidelik TWEE maniere waarop voedsel fisies besmet kan word.**

- Mense wat met kos werk, bv. hare, naels en juweliersware
- Beskadigde apparaat of masjinerie
- Vuil perseel of vullis wat in kos val
- Dooie insekte, eiers, larwes kan voedselkontaminasie veroorsaak
- Been splinters van prosessering van vleis (Enige 2 x 1) (2)

Toepassing, Maklik

3.4.5 **Bespreek VIER riglyne vir mense wat in ’n kombuis werk om fisiese besmetting te voorkom.**

- Mense wat met voedsel werk moet beskermende klere dra en geen juweliersware nie.
- Hulle moet hul hare met ’n hoed of haarnet bedek.
- Hulle moet pleisters dra wat maklik gesien kan word as dit in die kos val. Alle groente en vrugte moet gewas word voordat jy dit vir voorbereiding gaan gebruik.
- Was jou hande gereeld. (Enige 4 x 1) (4)

Toepassing, Maklik

3.5 **Spyskaart**

3.5.1 **Verduidelik die voordele van die vrugte in die vrugtekelkie vir ’n siek en herstellende individu**

- Vrugtekelkie (pynappel, aarbeie en mango's) bevat vitamien C wat die immuunstelsel ondersteun
- Vitamien C verhoog die liggaam se weerstand teen infeksies
- Help met die herstel van wonde (Enige 2 x 1) (2)

Toepassing, Maklik

3.5.2 **Ontleed die geskiktheid van hierdie spyskaart vir 'n persoon wat aan hoë cholesterol en anemie ly.**

- Vet – beesvleisbredie bevat vet wat die bloedcholesterolvlak verhoog daarom is dit nie geskik nie. Verhoogde bloedcholesterol lei tot koronêre hartsiektes / kardiovaskulêre hartsiektes.
- Vesel – die vrugte / spinasie / wortels bevat vesel wat die bloedcholesterolvlakke verlaag / verminder die risiko van hartsiektes.
- Proteïene – Beesvleis- / Malva-Poeding bevat proteïene. As die spyskaart baie proteïene bevat, kan dit lei tot kardiovaskulêre hartvatsiektes, aangesien cholesterol en versadigde vet in dierlike bronne van proteïene voorkom.
- Yster – beesvleisbredie / spinasie is geskik aangesien dit yster bevat wat rooibloedselle / hemoglobien sal bou en bloedarmoede sal verminder.
- Vitamien C – die vrugtekelkie (pynappel, aarbeie en mango's) bevat vitamien C wat die absorpsie van yster bevorder.

LET WEL: SLEGS VIER punte kan toegeken word vir voedingstowwe wat bydra tot die verhoging van bloedcholesterol en SLEGS VIER punte vir die rol wat die voedingstowwe vir anemie speel.

Evaluering, Moeilik (8)

[40]

VRAAG 4 : KLEDING

4.1 **Verduidelik die volgende terme:**

4.4.1 **Primêre kleurskema**

'n Primêre kleurskema is drie kleure langs mekaar op die kleurwiel. (2)

4.1.2 **Kleurskakering**

Kleurskakering verwys na die naam van 'n kleur (1)

4.1.3 **Waarde van kleur**

Waarde verwys na die ligtheid/donkerheid van 'n kleur (2)

4.2 4.2.1 **Metode van weef-konstruksie**

Weef ✓ Gewone weefmetode ✓ (2)

4.2.2 **Merserisering**

- Gee dit 'n glans voorkoms
- Maak die kleedstof sterk
- Maak die kleedstof meer absorberend
- Maak dat die kleedstof helder vertoon (Enige 3 x 1) (3)

Onthou, Moeilik

4.3 **Verduidelik hoe die volgende eienskappe kleedstof meer gemaklik maak om te dra**

4.3.1 **Absorbeer**

Die kleedstof sal water ✓opneem en vog/water/sweet van die liggaam/omgewing. Dit bou nie statiese elektrisiteit ✓ op nie / sal nie aan die liggaam vasklou nie ✓ (Enige 2) (2)

4.3.2 **Elastisiteit**

Nadat die kleedstof gerek is, sal dit na sy oorspronklike vorm terugkeer (2)

4.4 **Beskryf TWEE eienskappe vir elk van die volgende liggaamsvorme. Tabuleer jou antwoord soos volg:**

Liggaamsvorm		**Eienskappe**
4.4.1	Driehoekig of A-vorm	• Bors/buustelyn is breër as die heupe • Skouerlyn hang, klein middellyf, volle dye, (thighs) • Onderlyf is swaarder as bolyf (2)
4.4.2	Uurglas	• Heupe en bors is dieselfde grootte / goed gedefinieerde middellyf • Breë bors en skouers / goed verhoudings liggaam / medium tot smal middellyf en heupe (2)
4.4.3	Appel of ovaal	• Groot borste/geronde middellyf area / breë heupe • Breë bors en skouers / goeie proporsie liggaam / medium tot breë middellyf en heupe (2)

[6]

4.5 4.51 **Verduidelik hoe ritme in Prent A verkry is.**

- Prent A – herhaling van lyne en kleur

Toepassing, Moeilik (2)

4.5.2 **Evalueer die geskiktheid van die uitrusting vir 'n lang en baie skraal man.**

Prent A – lang en skraal man ✓

- Die uitrusting is geskik. ✓
- Horisontale lyne maak sy boonste gedeelte van die liggaam breër, ✓ wyer en korter vertoon. ✓
- Die broek het 'n ligte kleur ✓ wat lig sal reflekteer daarom sal die onderste gedeelte van die liggaam korter vertoon ✓

Evaluering, Moeilik (5)

4.5.3 **Analiseer die geskiktheid van die uitrusting inprent B vir 'n kort en gesette dame.**

- Die uitrusting is geskik ✓
- Die vertikale lyne maak die vrou langer, maerder en slanker vertoon ✓
- Swart kleur is baie dominant, maak die liggaam langer omdat swart die lig absorbeer ✓ (3 x 1)

Analiseer, Matig. (3)

[30]

VRAAG 5: BEHUISING EN INTERIEUR

5.1 **Verduidelik die volgende:**

5.1.1 **Dimensie**

Die grootte van die kamers is die grootte tussen die mure en die muurlengte

Onthou, Maklik (2)

5.1.2 **Renoveer**

Werk gedoen om 'n spasie te herbou of te herstel na sy oorspronklike toestand of toestand.

Onthou, Maklik (2)

5.1.3 **Psigologiese spasie behoefte**

Die persoonlike ruimte en privaatheid wat deur 'n persoon vereis word om gerus te voel

Onthou, Maklik (2)

5.2 **Noem die DRIE basiese sone in ’n huis**

- Werk area – kombuis
- Rus area – slaapkamer, badkamer
- Sosiale area – Sitkamer, eetkamer

Onthou, Maklik (3)

5.3 **Noem die DRIE tipes kunsmatige beligting**

- Algemene beligting
- Taak beligting
- Dekoratiewe beligting

Onthou, Maklik (3)

5.4 5.4.1 **Vergelyk die verkeerspatrone in vloerplan A en B**

Vloerplan A – Vloei maklik kan alle areas bereik sonder moeite

Vloerplan B – baie draaie en bewegings

Toepassing, Matig (4)

5.4.2 **Identifiseer die mees suksesvolle vloerplan**

Vloerplan A

Toepassing, Matig (1)

5.5 **Lys DRIE faktore om te oorweeg wanneer bestaande vloerplan evalueer word**

- Behoefte en voorkeure van mense wat in die huis woon
- Sonering
- Verkeerspatrone
- Grootte van kamers en tipe vloerplan
- Ekonomiese kwessies
- Beskikbare spasie
- Oriëntasie
- Buigsaamheid en opsies vir die toekoms (Enige 3 x 1)

Onthou, Maklik (3)

5.6 **Geslote vloerplan**

5.6.1 **Verduideliking**

Verdeel in verskillende kamers (1)

5.6.2 **TWEE voordele**

- Verskillende aktiwiteite
- Meer privaatheid
- Sekere sekses afgebaken vir energiebesparing (Enige 2 x 1) (2)

Kopiereg voorbehou

5.6.3 **EEN nadeel**
- Minder interaksie tussen familielede
- Kamers kan klein wees (Enige 1 x 1) (1)

5.7 **Evalueer die onderstaande stoel volgens die kriteria wat gegee is.**

5.7.1 **Ekonomie**

Die stoel is duur vir die gesin want hulle het nie begroot (geld) vir die stoel nie. (2)

5.7.2 **Sterkte en duursaamheid**
- Baie mense in die huis gebruik dieselfde stoel, daarom sal die stoel nie lank hou nie
- Kleuters klouter op die stoel en dus sal dit kort voor lank uitmekaar val. (2)

5.7.3 **Esteties**
- Wat mense as aantreklik en mooi beskou
- Leerder se eie opinie (2)

[30]

VRAAG 6: ENTREPRENEURSKAP

6.1 **Verduidelik die volgende terme**:

6.1.1 **Winsmarge**

Dit is die persentasie wat by die totale produksiekoste van ’n produk gevoeg word om ’n wins te maak.

Onthou, Maklik (2)

6.1.2 **Situasie analise**
- Dit behels die identifisering van gapings (gaps) tussen wat mense in jou gemeenskap wil hê en wat tans beskikbaar is.
- Navorsing word gedoen op die huidige mark of bedryf waarin die produk geloods sal word.

Onthou, Maklik (2)

6.2 **Lys DRIE faktore wat 'n winsgewende besigheid beïnvloed.**

- Passie
- Produk of diens
- Kompetisie
- Prys
- Teikenmark
- Kapasiteit en vermoëns
- Ligging, omgewing en ekonomie (Enige 3 x 1)

Onthou, Maklik (3)

6.3 6.3.1 **Verduidelik kortliks wat 'n *bemarkingstrategie* is.**

'n Bemarkingstrategie is 'n gedetailleerde beskrywing van die besigheid en hoe die produk of diens aan die behoeftes en aanvraag van die teikenmark sal voldoen.

Onthou, Maklik (2)

6.3.2 **Noem en verduidelik 4P's van die bemarkingsmengsel wat in die gevallestudie gebruik is**

- Plek: plaaslike mark, taxi staanplek, universiteit
- Produk: plastiese bottel versier met krale
- Persone: studente, taxi passasiers/bestuurders/mense wat naby die mark woon
- Promosie: sosiale media/elektronies

Toepassing, Maklik (8)

6.3.3 **Oorhoofse koste**

- Vervoer
- Verpakking
- Advertering (sosiale media) (Enige 2 x 1) (2)

Verstaan, Maklik

6.3.4 **Lewensiklus (stadiums)**

- Bekendstelling
- Groei
- Volwassenheid
- Afname

Onthou, Maklik (4)

6.4 **Bereken:**

6.4.1 **Produksiekoste van een bottel**

R5,00 + R5,00 + R1,20 ✓ = R11,20 ✓ (2)

6.4.2 **Verkoopprys van 150 bottels. Toon alle berekeninge**

LET WEL: Die monetêre waarde (R) vir Rand moet by die finale antwoord geskryf word.

R11,20 x 55/100

= R6,16 ✓

R11,20 + 6,16 ✓

= R17,36 ✓

R17,36 x 150 ✓

= R2 604,00 ✓ (5)

[30]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou