



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

JUNIE 2018

BESIGHEIDSTUDIES

PUNTE: 300

TYD: 3 uur



Hierdie vraestel bestaan uit 15 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die volgende instruksies aandagtig deur voordat die vrae beantwoord word.

- Hierdie vraestel bestaan uit DRIE afdelings en dek al die hoofonderwerpe.
 AFDELING A: VERPLIGTEND
 AFDELING B: Bestaan uit VYF vrae.
 Beantwoord enige DRIE van die vyf vrae in hierdie afdeling.
 AFDELING C: Bestaan uit VIER vrae.
 Beantwoord enige TWEE van die vier vrae in hierdie afdeling.
- Lees die instruksies vir elke vraag aandagtig deur en neem deeglik kennis van wat vereis word.
- Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is. Geen punte sal toegeken word vir antwoorde wat verkeerd genommer is nie.
- Behalwe waar ander instruksies gegee word, moet antwoorde in volsinne wees.
- Gebruik die punttoekenning en aard van elke vraag om die lengte en diepte van 'n antwoord te bepaal.
- Gebruik die tabel hieronder as 'n gids vir punte- en tydstoekenning wanneer elke vraag beantwoord word.

AFDELING	VRAAG	PUNTE	TYD
A: Objektiewe tipe vrae VERPLIGTEND	1	40	30 minute
B: VYF direkte/indirekte tipe vrae KEUSE (Beantwoord enige DRIE.)	2	60	30 minute
	3	60	30 minute
	4	60	30 minute
	5	60	30 minute
	6	60	30 minute
C: VIER opsteltipe vrae KEUSE (Beantwoord enige TWEE.)	7	40	30 minute
	8	40	30 minute
	9	40	30 minute
	10	40	30 minute
TOTAAL		300	180 minute

- Begin die antwoord op ELKE vraag op 'n nuwe bladsy, byvoorbeeld VRAAG 1 – nuwe bladsy, VRAAG 2 – nuwe bladsy, ensovoorts.
- Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
- Skryf netjies en leesbaar.

AFDELING A (VERPLIGTEND)**VRAAG 1**

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.1.11 E.

1.1.1 Wanneer 'n melkery 'n kaasfabriek oorneem, was ... integrasie toegepas.

- A horisontale
- B voorwaartse vertikale
- C terugwaartse vertikale
- D konglomerasie

1.1.2 Die hoofdoel van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling, 1998 (Wet 97 van 1998):

- A Verseker dat besighede hul vaardigheidsontwikkelingsheffing gereeld betaal
- B Allokeer toelaes aan werkgewers en opleidingsverskaffers
- C Maak voorsiening vir 'n stelsel van krediete wat werknemers ontvang wanneer hulle hul leerlingskappe voltooi
- D Moedig werkgewers aan om die werkplek as 'n leeromgewing te gebruik

1.1.3 Sizwe Melkery produseer vars melk en word in die ... sektor bedryf.

- A sekondêre
- B informele
- C gewone
- D primêre

1.1.4 Hierdie leierskapstyl kan toegepas word wanneer werkers die nodige ervaring het om hul eie take uit te voer.

- A Situasionele leierskap
- B *Laissez-faire*/Vrye teuels-leierskap
- C Transformasie leierskap
- D Transaksionele leierskap

1.1.5 Besighede pas hierdie bestuurs- en leierskapsteorie toe om werknemers in 'n kort tydperk te verander, ontwikkel en motiveer:

- A Situasionele teorie
- B Karakterteorie
- C Transformasionele teorie
- D Leiers en volgelinge

- 1.1.6 Volgens hierdie leierskapstyl word werknemers aangemoedig om hard te werk omdat hulle beloning sal ontvang:
- A Situasionele
 - B Charismatiese
 - C Transaksionele
 - D Demokratiese
- 1.1.7 Die ... spandinamika-teorie fokus op die rolle wat spanlede verkies om in 'n span te speel.
- A Magerison-McCann
 - B Belbin
 - C MTR-I benadering
 - D Jung
- 1.1.8 Konflik tussen 'n werkgever en 'n werknemer kan as 'n ... gesien word.
- A probleem
 - B grief
 - C las
 - D verskil
- 1.1.9 Hierdie funksie skep 'n gunstige beeld vir die besigheid.
- A Menslikehulpbron
 - B Risikobestuur
 - C Openbare betrekkinge
 - D Algemene Bestuur
- 1.1.10 'n Regeringsagentskap wat gehaltestandaarde vir produkte ontwikkel wat in Suid-Afrika vervaardig word:
- A SABC
 - B SAKO ('SAQA')
 - C SARB
 - D SABS

(10 x 2) (20)

- 1.2 Voltooi die volgende sinne deur die woord(e) in die lys hieronder te gebruik. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

menseregte kwessies ; R250 000; Leë-stoel tegniek; omgewingskwessie; gehaltebeheer; Delphi-tegniek; gehalteversekering; charismatiese; R500 000; prestasiebeoordeling; super

- 1.2.1 Werkgewers word wetlik verplig om 'n vaardigheidsheffing te betaal as hul totale jaarlikse salarisuitgawes meer as ... beloop.
- 1.2.2 Die vermoë om ander te beïnvloed gebaseer op persoonlike sjarme en inspirasie staan as die ... leierskapstyl bekend.
- 1.2.3 Besighede word deur die wet vereis om plastiekverpakking aan kliënte te verkoop. Dit is een van die maniere waarop besighede ... aanspreek.
- 1.2.4 'n Probleemoplossingstegniek waar 'n span kundiges vraelyste gegee word om hul opinies te kry sonder om hulle byeen te bring staan as die ... bekend.
- 1.2.5 Kontrolering van elke stap in die produksieproses om foute te voorkom word na as ... verwys.

(5 x 2) (10)

- 1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by 'n term in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.6 K.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Konglomerasie	A	vereis kreatiewe denkvaardighede om alternatiewe oplossings te genereer en evalueer
1.3.2	Regstellende aksie	B	pas die pos en die werknemer se vaardighede bymekaar
1.3.3	Probleemoplossing	C	besighede smelt saam met, of neem 'n ander besigheid in 'n heeltemal ander bedryf oor
1.3.4	Plasing	D	meet die gehalte van die finale produk
1.3.5	Totale gehaltebestuur	E	verseker dat gekwalifiseerde mense uit aangewese groepe gelyke geleenthede in die werkplek het
		F	plaas werknemers na ander afdelings oor
		G	besigheid verhoog verkope deur die verkoop van nuwe soortgelyke produkte in die mark
		H	verseker betekenisvolle deelname van swart mense in die ekonomie
		I	streef daarna om defekte te minimaliseer
		J	dwing besighede om meer inligting oor hul produkte en prosesse bekend te maak

(5 x 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Beantwoord enige DRIE vrae in hierdie afdeling.

LET WEL: Dui die VRAAGNOMMER van elke vraag wat jy kies, duidelik aan. Die antwoord op ELKE vraag moet op 'n nuwe bladsy begin, byvoorbeeld VRAAG 2 op 'n nuwe bladsy, VRAAG 3 op 'n nuwe bladsy, ensovoorts.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWING

- 2.1 Noem enige VIER aspekte van die PESTWO ('PESTLE')-analise model. (4)
- 2.2 Beskryf die stappe om 'n strategie te evalueer. (10)
- 2.3 Verduidelik DRIE tipes intensiewe strategieë. (9)
- 2.4 Klassifiseer elke scenario volgens die betrokke pilaar soos in die Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging (BBSEB), 2003 (Wet 53 van 2003) (gewysig 2013) uiteengesit:
 - 2.4.1 BMK (Edms.) Bpk. stuur werknemers vir opleidingsessies om hulle vaardighede te verbeter. (2)
 - 2.4.2 'n Uitnodiging aan werknemers om aandele in die maatskappy te koop. (2)
 - 2.4.3 Mnr. Manzi skenk R100 000 om tot die bou van 'n gemeenskaps-konferensiesentrum by te dra. (2)
 - 2.4.4 JJ Ondernemings bevorder drie swart vroue as hoofde van verskillende afdelings. (2)
- 2.5 Bespreek DRIE verbruikersregte soos geïdentifiseer in die Wet op Verbruikersbeskerming, 2008 (Wet 68 van 2008). (9)

2.6 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

ALLOOI WIELE (EDMS.) BPK. (AW)

Marvella is 'n masjien-operateur by Allooi Wiele (Edms.) Bpk., 'n vervaardigingsmaatskappy van allooi-wiele in Durban. Hy was ernstig beseer terwyl hy sy pligte uitgevoer het en was na die hospitaal gejaag sonder om die ongeluk te rapporteer.

Die bestuur het die aard van die ongeluk ondersoek en het bevind dat Marvella nie sy beskermende klere gedra het nie ten spyte daarvan dat hy gereeld aangeraai was om dit te doen.

2.6.1 Noem die Wet wat van toepassing is op Marvella se ongeluk by die werk. (2)

2.6.2 Haal aan TWEE redes van die scenario hoekom Marvella se eis vir beserings nie regverdigbaar is nie. (2)

2.6.3 Bespreek die impak van die Wet waarna in VRAAG 2.6.1 verwys word op besighede (werkgewer en werknemer). (8)

2.7 Regverdig die effektiwiteit/doeltreffendheid van die Wet op Gelyke Indiensneming, 1998 (Wet 55 van 1998) op besighede. (8)

[60]

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (LEIERSKAP EN BESTUUR)

3.1 Identifiseer die leierskapstyl wat van toepassing is op ELK van die volgende situasies.

3.1.1 Die werknemers van Sipho Ondernemings verkies om op hul eie te werk solank hulle net nie die maatskappy se beleid skend nie. (2)

3.1.2 Rina gebruik haar persoonlikheid om ander werknemers te inspireer om meer te doen as wat verwag word. (2)

3.1.3 Die hoofuitvoerende beampte (HUB) wil met al die belanghebbendes konsulteer om spesifieke produksie mikpunte te bereik. (2)

3.1.4 Hierdie tipe leierskap verwag dat volgelinge reëls moet navolg en respekteer. (2)

3.1.5 Die bestuurder by Zebra Toere gee instruksies aan sy kollegas sonder om insette van hulle te aanvaar. (2)

3.2 Onderskei tussen *leierskap* en *bestuur*. (12)

3.3 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Themba is 'n operasionele bestuurder en Nandi is sy assistent-bestuurder. Themba verseker altyd dat die werkers die reëls en regulasies streng navolg, terwyl Nandi die *laissez-faire* of vrye-teuels leierskapstyl verkies.

- 3.3.1 Identifiseer die leierskapstyl wat deur Themba in die bostaande scenario gebruik word. (2)
- 3.3.2 Evalueer die doeltreffendheid van die leierskapstyl waarna in VRAAG 3.3.1 verwys word. (12)
- 3.3.3 Stel voor VIER redes hoekom die werkers die *laissez-faire*/vrye-teuels leierskapstyl mag verkies. (8)
- 3.4 Bespreek die effek van persoonlike ingesteldheid in suksesvolle leierskap. (8)
- 3.5 Evalueer die impak van die transaksionele leierskapstyl op besighede. (8)
- [60]**

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

- 4.1 Noem enige VYF ekonomiese regte van werknemers in die werkplek. (5)
- 4.2 Elke scenario hieronder illustreer onprofessionele besigheidspraktyke. Stel voor EEN metode hoe die besigheid elke scenario kan aanspreek.
- 4.2.1 EP Maatskappy word kontant vir hul dienste betaal, ten einde die betaling van BTW op die transaksie te vermy. Hierdie transaksie word nie aangeteken nie. (2)
- 4.2.2 Middelvlak bestuurders bespreek werksverwante kwessies op sosiale netwerk. (2)
- 4.2.3 Die ontvangsdame van die hoofuitvoerende beampte (HUB) in 'n groot maatskappy is onbeskof wanneer sy die telefoon antwoord. (2)
- 4.2.4 Die hoofuitvoerende beampte (HUB) het die gewoonte om laat op te daag vir direksievergaderings en almal moet wag voordat dringende sake bespreek kan word. (2)
- 4.3 Verduidelik maniere waarop besighede die volgende King-Kode beginsels kan toepas om hulle korporatiewe bestuur te verbeter.
- 4.3.1 Deursigtigheid (4)
- 4.3.2 Verantwoordbaarheid/Aanspreeklikheid (4)

- 4.4 Beskryf TWEE strategieë wat 'n besigheid kan gebruik om ELK van die volgende sosio-ekonomiese kwessies te bestuur.

4.4.1 Werkloosheid (4)

4.4.2 MIV/Vigs (4)

- 4.5 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

ELITHENI GEMEENSKAPSKLINIEK (EG)

Elitheni gemeenskapskliniek in 'n nie-staatsorganisasie. EG verskaf werk aan ses werknemers waarvan almal swart vroue is. Die infrastruktuur het nie die nodige fasiliteite om voorsiening te maak vir ouer mense of mense met gestremdhede nie. IsiXhosa is die enigste taal van kommunikasie ten spyte daarvan dat die gemeenskap uit verskillende rasse-groepe bestaan.

4.5.1 Identifiseer TWEE diversiteitskwessies waarna in die scenario hierbo verwys word en motiveer jou antwoord. (6)

4.5.2 Beveel TWEE maniere aan waarop EG elke diversiteitskwessie wat in VRAAG 4.5.1 geïdentifiseer is, moet hanteer. (8)

- 4.6 Bespreek die voordele van korporatiewe maatskaplike investering/belegging (KMI/KMB) vir besighede. (8)

- 4.7 Verduidelik die verband tussen drievoudige sleutelaspekte ('triple bottom line') en maatskaplike verantwoordelikheid van 'n besigheid. (9)

[60]

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

5.1 Noem VIER aspekte wat by die induksieprogram ingesluit moet word. (4)

5.2 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

PERFEKTE STENE (EDMS.) BPK. (PS)

PS het 'n vakante posisie vir 'n afleweringsvoertuigbestuurder in die plaaslike koerant geadverteer. Posvereistes en -spesifikasies word duidelik in die posadvertensie aangedui. Gekortlyste kandidate word aan siftingstoetse onderwerp en die suksesvolle kandidaat sal gevra word om hulle indiensnemingskontrak te onderteken.

5.2.1 Identifiseer die soort werwing wat Perfekte Stene (Edms.) Bpk. gebruik het om die geskikte kandidaat vir die vakante pos te vind. Motiveer jou antwoord. (3)

5.2.2 Noem enige VIER ander bronne van die soort werwing wat in VRAAG 5.2.1 geïdentifiseer is. (4)

5.2.3 Noem enige VYF besonderhede/aspekte wat by die indiensnemingskontrak ingesluit moet word. (5)

5.2.4 Beskryf die prosedures wat Perfekte Stene (Edms.) Bpk. met die keuring van kandidate moet volg. (8)

5.3 Onderskei tussen *posbeskrywing* en *posspesifikasie*. (8)

5.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

BOW SAFARI'S

BOW Safari's is 'n gewilde en aantreklike plaaslike en internasionale toeristebestemming met unieke wild, plantegroei, kwaliteit kampering en verskillende akkommodasie fasiliteite. Onlangs het BOW Safari's klagtes oor swak besprekingsdienste van kliënte ontvang.

5.4.1 Gee BOW Safari's raad oor hoe om die BDKH-siklus toe te pas as deel van deurlopende verbetering van stelsels om die gehalte van dienste te verbeter. (8)

5.4.2 Verduidelik aan BOW Safari's die voordele van die implementering van 'n goeie gehaltebestuurstelsel. (8)

5.5 Brei uit oor die betekenis van gehaltesirkels. (6)

5.6 Analiseer die impak van deurlopende vaardigheidsontwikkeling as 'n TGB-element op groot besighede. (6)

[60]

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE**BESIGHEIDSOMGEWINGS**

6.1 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

EMMER-AFVAL EN HERWINNING (EAH)

Baloyi en Maseko het hulle besigheid in 2014 begin, hulle het 18 permanente werknemers in diens. Hulle het 650 verskaffers wat hul besigheid met herwinbare materiaal voorsien. EAH verloor dikwels herwinbare materiaal as gevolg van inbrake.

EAH is 'n wit gedomineerde besigheid en moet uitbrei na Mpumalanga, Limpopo en die Oos-Kaap.

6.1.1 Stel 'n SSGB ('SWOT')-analise vir EAH saam. (4)

6.1.2 Stel EEN strategie voor om elke swakpunt en bedreiging wat in VRAAG 6.1.1 geïdentifiseer is, te hanteer. (4)

6.2 Bespreek die doel van die Wet op Arbeidsverhoudinge (WAV), 1995 (Wet 66 van 1995). (6)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE (LEIERSKAP EN BESTUUR)

6.3 Bespreek die transformasie-leierskapsteorie. (8)

6.4 Evalueer die demokratiese leierskapstyl. (8)

BESIGHEIDSROLLE

6.5 Noem die probleemoplossingstegniek verteenwoordig in ELK van die volgende stellings:

6.5.1 Die werknemers van Racy Modes is gevra om soveel idees moontlik in stilte te genereer en dit dan met ander werknemers te deel. (2)

6.5.2 Die direkteur van Vinnige Kontant Finansiële Dienste gee voor om by iemand te sit terwyl hy sy eie besluite neem. (2)

6.5.3 Die bestuur van BBK Konsultering het die voordele en nadele van die verandering van hul besigheidsstruktuur gelys. (2)

6.5.4 TT Keramiek Teëls versoek hul werknemers om verskillende maniere te verken om hul produkte te wysig. (2)

6.5.5 Mpho gee sy werknemers die geleentheid om idees lukraak voor te stel wat dan op 'n flipbord geskryf word. (2)

6.6 Identifiseer die stadium van spanontwikkeling wat in ELK van die stellings hieronder van toepassing is:

6.6.1 Spanlede is gemaklik en leer meer oor mekaar. (2)

6.6.2 Spanlede bevraagteken mekaar se idees en opinies. (2)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHED

6.7 Verduidelik die redes hoekom 'n indiensnemingskontrak beëindig mag word. (8)

6.8 Identifiseer die besigheidsfunksie wat vir die verbetering van gehalteprestasie in ELK van die stelling hieronder verantwoordelik is:

6.8.1 Inkomstestate en balansstate word nie betyds voorberei vir die jaarlikse algemene vergadering met die aandeelhouders nie. (2)

6.8.2 Direkteure gebruik ou inligting om strategiese besluite te neem. (2)

6.8.3 Kofi Ondernemings is nie in staat om geskoolde arbeid te lok en te behou nie. (2)

6.8.4 Mev. Khumalo neem foutiewe produkte terug na ZZ Vervaardigers as gevolg van fabrieksdefekte.

(2)

[60]

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C

Beantwoord ENIGE TWEE vrae in hierdie afdeling.

LET WEL: Dui die VRAAGNOMMER van elke vraag wat jy kies, duidelik aan. Die antwoord op ELKE vraag moet op 'n nuwe bladsy begin, byvoorbeeld VRAAG 7 op 'n nuwe bladsy, VRAAG 8 op 'n nuwe bladsy, ensovoorts.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV), 1997 (Wet 75 van 1997) is ingestel om die basiese indiensnemingsvoorwaardes af te dwing. Besighede wat nie aan hierdie Wet voldoen nie, sal gepeenaliseer word.

As 'n besigheidskonsultant, doen volledig verslag oor die volgende aspekte van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes:

- Verduidelik die doel van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV)
- Bespreek enige VIER bepalinge van hierdie Wet
- Omskryf in breë trekke die strafmaatreëls vir besighede wat nie hierdie Wet nakom nie
- Evalueer die positiewe impak van hierdie Wet op besighede

[40]

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (LEIERSKAP EN BESTUUR)

Suksesvolle besighede glo dat leierskap en bestuur 'n integrale deel van hulle sukses uitmaak. Ander voer aan dat bestuur 'n belangriker rol as leierskap in besighede se sukses speel.

Ondersteun die standpunte hierbo deur in jou antwoord na die volgende aspekte te verwys:

- Brei uit oor die betekenis van '*bestuur*'
- Evalueer die outokratiese, charismatiese en *laissez-faire*/vrye leierskapstyle
- Verduidelik die situasionele leierskapsteorie
- Stel DRIE situasies voor waarin die situasionele leierskapstyl effektief in die werkplek toegepas kan word

[40]

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (KONFLIKBESTUUR)

Besighede neem werkers uit verskillende kulturele agtergronde en oortuigings in diens, wat tot konflik in die werkplek kan lei. Daar word ook van werknemers verwag om in spanne saam te werk wat konflik kan vererger.

Verwys na die stelling hierbo en gee aandag aan die volgende kwessies in die werkplek:

- Onderskei tussen konflik en griewe
- Omskryf in breë trekke die oorsake van konflik die werkplek
- Bespreek die prosedures om griewe te hanteer
- Analiseer die voordele van 'n diverse arbeidsmag vir besighede

[40]**VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (MENSLIKE HULPBRONNE EN GEHALTE VAN PRESTASIE)**

Besighede werf en stel bestuurders en werknemers aan om hul gehalteprosesse te monitor en te evalueer.

Besighede glo dat Totale Gehaltebestuur (TGB) belangrik is om dinge 'die eerste keer, elke keer' reg te kry.

Verwys na die stellings hierbo en skryf 'n opstel waarby jy die volgende aspekte insluit:

- Verduidelik werwingsprosedure wat besighede moet volg om vakante poste te vul
- Bespreek die impak van die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998) wanneer 'n nuwe aanstelling gemaak word
- Brei uit oor die voordele van monitering en evaluering van besighede se gehalteprosesse as 'n element van totale gehaltebestuur (TGB/'TQM')
- Verduidelik hoe totale gehaltebestuur (TGB) die koste van gehalte kan verlaag

[40]

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300

