



NASIONALE SENIOR CERTIFIKAAT-EKSAMEN
NOVEMBER 2019

BESIGHEIDSTUDIES: VRAESTEL I

NASIENRIGLYNE

Tyd: 2 uur

200 punte

Hierdie nasienriglyne word voorberei vir gebruik deur eksaminatore en hulpeksaminatore. Daar word van alle nasieners vereis om 'n standaardiseringsvergadering by te woon om te verseker dat die nasienriglyne konsekwent vertolk en toegepas word tydens die nasien van kandidate se skrifte.

Die IEB sal geen gesprek aanknoop of korrespondensie voer oor enige nasienriglyne nie. Daar word toegegee dat verskillende menings rondom sake van beklemtoning van detail in sodanige riglyne mag voorkom. Dit is ook voor die hand liggend dat, sonder die voordeel van bywoning van 'n standaardiseringsvergadering, daar verskillende vertolkings mag wees van die toepassing van die nasienriglyne.

AFDELING A

VRAAG 1 Meerkeusige vrae

| | |
|-------------|---|
| 1.1 | B |
| 1.2 | D |
| 1.3 | A |
| 1.4 | A |
| 1.5 | D |
| 1.6 | B |
| 1.7 | C |
| 1.8 | D |
| 1.9 | C |
| 1.10 | A |

VRAAG 2 Pas die kolomme

| | |
|-------------|--------|
| 2.1 | G |
| 2.2 | B |
| 2.3 | D |
| 2.4 | J |
| 2.5 | A |
| 2.6 | O |
| 2.7 | H of A |
| 2.8 | M |
| 2.9 | K |
| 2.10 | I |

VRAAG 3

| | |
|------------|---------------------------------------|
| 3.1 | laissez-faire |
| 3.2 | Bybetaling |
| 3.3 | normstelling |
| 3.4 | te behou |
| 3.5 | Globale Rapporteringsinisiatief (GRI) |

AFDELING B**VRAAG 4**

Vereiste: Voorsien die ontbrekende inligting in elk van die volgende skematiese diagramme.

| 4.1 Makro-uitdagings waarvoor 'n VULSTASIE-franchise in Suid-Afrika te staan kom | | |
|---|---|---|
| Makro-uitdaging | Beskryf hoekom die element in die eerste kolom 'n uitdaging kan wees | Verskaf 'n ander strategie vir elk van die makro-uitdagings wat in die eerste kolom geïdentifiseer is |
| 4.1.1 Ekonomies | <ul style="list-style-type: none"> • Ekonomiese groei en ontwikkelingskoerse in die land, en die direkte gevolg van hierdie faktore: die verbetering (of verlaging) van die lewenstandaard van die land se mense. • Inflasiekoerse: inflasie is die voortdurende en beduidende toename in die algemene prysvlak van goedere en dienste. • Hoe hoër die inflasiekoerse, hoe laer sal die koopkrag van die monetêre eenheid wees. • Rentekoerse: die tempo waarteen mense of besighede geld by die bank leen of die persentasie opbrengs op beleggings wanneer geld in die bank gespaar word. • Hoër rentekoerse maak dit moeilik vir besighede om geld te leen om uit te brei. • Wisselkoerse, d.w.s. die sterkte van die plaaslike geldeenheid vs. die geldeenhede van ander lande. • As die rand teen 'n ander geldeenheid depresseer, sal dit duurder word om uit daardie land in te voer. • Hoër werkloosheidskoerse beteken mense het nie geld nie en gevolglik is ondernemings se winste laer. • Belasting soos inkomstebelasting, BTW, invoerbelasting, ens. <p>(Oorweeg enige ander relevante ekonomiese uitdaging) (Minimum van 1 punt, moet toon hoekom dit 'n uitdaging vir 'n vulstasie is)</p> | <p>Die voorgestelde strategie moet verband hou met die gegewe uitdaging.</p> <p>(Oorweeg enige relevante strategie om die uitdaging te oorkom)</p> |
| 4.1.2 Sosiaal | <ul style="list-style-type: none"> • Die aantal enkelouers wat vir 'n gesin moet sorg. • MIV/vigs-infeksie en siektes soos TB en malaria. • Vlakke van geletterdheid/opvoeding wat die ontwikkeling van 'n loopbaan belemmer en die vermoë om 'n ordentlike loon / salaris te vra. • Hoër vlakke van werkloosheid • Persoonlike veiligheid en misdaad. • Die veranderende rol van vroue in die samelewing in sekere kulture. • Kulturele en etniese houdings / tradisies. <p>(Oorweeg enige ander relevante sosiale uitdaging) (Minimum van 1 punt, moet toon hoekom dit 'n uitdaging vir 'n vulstasie is)</p> | <p>Die voorgestelde strategie moet verband hou met die gegewe uitdaging.</p> <p>(Oorweeg enige relevante strategie om die uitdaging te oorkom)</p> |

| | | |
|-------------------------------------|--|---|
| <p>4.1.3 Tegnologies</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Vinnige ontwikkeling van kwessies rondom sosiale media. • Outomatisering van verskillende prosesse, wat minder gebruik van laer-geskoolde (en dus goedkoper) handearbeid vereis. • Voorskotte in aanlyn geldoordragte (internetbankdienste, elektroniese fondsoorplasings). • Vinniger verkooptransaksies in die brandstofvoorpleine deur EPOSSE (Elektroniese verkooppunt skanderings-toerusting) in teenstelling met handinvoerprijs by betaalpunte. • Produktontwikkeling deur middel van navorsing en ontwikkeling. <p>(Oorweeg enige ander relevante tegnologiese uitdaging) (Minimum van 1 punt, moet wys hoekom dit 'n uitdaging vir 'n vulstasie is)</p> | <p>Die voorgestelde strategie moet verband hou met die gegewe uitdaging.</p> <p>(Oorweeg enige relevante strategie om die uitdaging te oorkom)</p> |
|-------------------------------------|--|---|

Moontlike strategieë wat op Vraag 4.1.1 – 4.1.3 van toepassing kan wees

Gee krediet indien die kandidate die volgende strategieë in hul antwoorde noem (waar toepaslik)

- Groeistrategieë (bv. markpenetrasie, produktontwikkeling, markontwikkeling, diversifikasie)
- Afname/Defensiewe strategieë (bv. verkoop-, likwidasië- en uitdiensstellingstrategieë)
- Korporatiewe kombinasie-strategieë (bv. gesamentlike ondernemings, samesmeltings en oornames)
- Generiese strategieë (bv. laekoste-, differensiasie- en fokusstrategieë)
- Integrasie (bv. Vooruit integrasie, agteruit integrasie, horisontale integrasie)
- Hersiening van sakemissie
- Vestig of hersien doelwitte
- Ken hulpbronne anders toe

Let wel: Kandidaat mag nie bloot die naam van die strategie gee nie – daar moet 'n verduideliking by wees.

| | |
|--|---|
| <p>4.2 Drievoudige basislyn/Geïntegreerde verslagdoening deur Vivo Energy Bpk. (Beherende maatskappy van Shell en Engen Vulstasies)</p> | |
| <p>Noem DRIE elemente van drievoudige basislyn/geïntegreerde verslagdoening</p> | <p>Bespreek, met behulp van 'n voorbeeld vir elke element, hoe Vivo Energy Bpk. kan voldoen aan die drievoudige basislyn/geïntegreerde verslagdoeningsvereistes</p> |
| <p>4.2.1 Winsverdiens (verslagdoening)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Die finansiële state van Vivo Energy Bpk. word ekstern geouditeer, om sodoende te verseker dat daar aan die vereistes van die Maatskappyewet voldoen word. • Die ouditeurs se kommentaar op die feit dat die winste en feite vervat in die jaarverslag 'n ware weerspieëling is van die finansiële prestasie van die onderneming. • Die maatskappy voldoen ook aan die relevante risikobepaling en etiese vereistes van die Maatskappyewet. • Voorbeelde: winste is nodig om die bedryfsuitgawes van die maatskappy te dek. • Winste is nodig om aandeelhouers 'n opbrengs op hul beleggings te gee. <p>(Oorweeg enige ander relevante voorbeeld van hoe Vivo Energy Bpk. aan die element voldoen)</p> |
| <p>4.2.2 Bestuur van die mense /belanghebbendes van die organisasie</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Die maatskappy het 'n verpligting teenoor sy franchisenemers en bied opleidingsprogramme aan hulle oor werwingskwessies, die ontwikkeling van bestuursbevoegdhede, bemarking en handelsmerk, gesondheidskwessies, ens. • Vivo Energy Bpk. is van mening dat die gemeenskappe wat hulle dien, beter daaraan toe moet wees weens hul teenwoordigheid. • Voorbeeld: die franchisenemers belê in plaaslike projekte, bv. KIDS, 'n werknemersgedrewe inisiatief waar werknemers gedurende die Kersseisoen geskenke aan behoeftige kinders skenk of by ander KMV-projekte in die gemeenskap betrokke is. <p>(Oorweeg enige ander relevante voorbeeld van hoe Vivo Energy Bpk. aan die element voldoen)</p> |
| <p>4.2.3 Die volhoubaarheid van die omgewing waarin die maatskappy bedryf word</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Vivo Energy Bpk. het onderneem om die opgradering van sy logistieke en vervaardigingsbedrywigheede op te knap om produktiwiteit en doeltreffendheid te verhoog. • Byvoorbeeld: die strewing na hierdie doeltreffendheid het 'n beweging na omgewingsvolhoubaarheid tot gevolg, d.w.s. herwinning en die gebruik van hernubare bronne/sonkragenergie. <p>(Oorweeg enige ander relevante voorbeeld van hoe Vivo Energy Bpk. aan die element voldoen)</p> |

(Sien slegs die eerste drie elemente na)

4.3 **Bespreek hoe Sasol Bpk. die volgende beginsels van goeie korporatiewe bestuur kan gebruik om aan belanghebbendes se verwagtings te voldoen.**

4.3.1 **Aanspreeklikheid**

- Aanspreeklikheid verwys na 'n persoon wat verantwoordelikheid neem vir sy of haar eie optrede.
- Wanneer bestuurders/direkteure van Sasol Bpk. swak sakebesluite neem of oneties optree en hierdie optrede lei tot finansiële verlies vir die maatskappy, moet die bestuurders/direkteure aanspreeklik gehou word vir hulle swak besluitneming.
- Deur dít te doen, is hulle rolmodelle vir die res van die werknemers.
- Die direksie van die maatskappy kan aansporings bied vir werknemers om aanspreeklik te wees, bv. deur 'n mindere disiplinêre uitkoms op te lê as werknemers aanspreeklik is vir hul optrede.

(Oorweeg enige ander relevante punt oor hoe Sasol Bpk. die beginsel van aanspreeklikheid kan gebruik om aan belanghebbendes se verwagtings te voldoen.)

4.3.2 **Deursigtigheid**

- Besluite wat by Sasol Bpk. geneem word, moet in ooreenstemming met 'n stel reëls wees
- waarmee almal bekend is en
- wat deur almal verstaan word.

(Oorweeg enige ander relevante punt oor hoe Sasol Bpk. die beginsel van deursigtigheid kan gebruik om aan belanghebbendes se verwagtings te voldoen.)

4.4 **4.4.1 Bespreek hoe 'n verandering in prosedures by 'n brandstofvoorpleinbesigheid tot konflik tussen werknemers kan lei.**

- Werknemers wil graag roetine in hul werk hê, omdat dit vertroudheid te weeg bring.
- Veranderings in prosedures lei tot onsekerheid en soms selfs wantroue in bestuursbesluite.
- Werkers kan hierdie verandering teenstaan en dit kan tot konflik lei.

(Oorweeg enige ander relevante punt oor hoe verandering in prosedures by 'n brandstofvoorpleinbesigheid tot konflik tussen werknemers kan lei.)

4.4.2 **Bespreek hoe die bestuurder van 'n brandstofvoorpleinbesigheid die verandering in prosedures kan hanteer om die impak van konflik tussen werknemers te beperk.**

- Die bestuur moet oorleg pleeg met alle geaffekteerde partye voordat die verandering in prosedures geïmplementeer word.
- Die bestuur moet verduidelik hoekom die verandering belangrik is vir die sukses van die onderneming.
- 'n Tweerigtingkommunikasiestrategie laat werknemers gewaardeerd voel en dra by tot hoë vlakke van inkoop.
- Opleiding van werknemers in die nuwe prosedure sal werknemers selfversekerd laat voel en hulle in staat te stel om dit beter te hanteer.

(Oorweeg enige ander relevante voorstel oor hoe 'n bestuurder van die brandstofvoorpleinbesigheid verandering in prosedures kan hanteer om die impak van konflik tussen werknemers te verminder.)

4.5 Maak 'n voorstel, met 'n ander strategie vir elkeen, hoe Hoofkantoor die volgende onetiese sakepraktyke kan hanteer as dit by 'n brandstofvoorpleinwinkel voorkom.

4.5.1 Seksuele teistering

- Die besigheid moet 'n duidelik geformuleerde beleid oor seksuele teistering hê,
- insluitende die prosedure om te volg as werknemers voel hulle is die slagoffers van seksuele teistering,
- sowel as die tugmaatreëls as hulle skuldig bevind word aan hierdie oortreding.

(Oorweeg enige ander relevante feit wat handel oor seksuele teistering as 'n onetiese sakepraktyk)

4.5.2 Onvanpaste geskenke deur werknemers aanvaar

- Die meeste ondernemings verwag van werknemers om alle geskenke wat hulle ontvang het, te verklaar.
- Hulle mag selfs stipuleer dat geen werknemer 'n geskenk groter as R ... mag ontvang nie ('n sekere waarde).

(Oorweeg enige ander relevante feit wat handel oor onvanpaste geskenke vir werknemers as 'n onetiese sakepraktyk)

4.5.3 Bedrieglike advertensies

- Swaar tugmaatreëls sal opgelê word aan franchisenemers wat skuldig is aan bedrieglike advertering.
- Kan werksinkels hou om franchisenemers in toepaslike, etiese advertensietegnieke te onderrig.
- Stel 'n tolvrye lyn beskikbaar waar kliënte gevalle van bedrieglike advertensies kan aanmeld of waar hulle kan voorstel hoe om hierdie onetiese praktyk te vermy.

(Oorweeg enige ander relevante feit wat handel oor bedrieglike advertering as 'n onetiese sakepraktyk)

Nota by Vraag 4.5

Kandidate mag nie die strategie wat vir elke onetiese praktyk gegee word, herhaal nie.

4.6 4.6.1 'n Vulstasie franchisegewer oorweeg of ekstra fondse spandeer moet word op:

- kliëntediensopleiding vir sy werknemers, of
 - om te belê in 'n kitskos-franchise wat aan die vulstasie gekoppel is.
- Daar word van jou verwag om:

- die franchisegewer by te staan in sy besluit, deur 'n voor- en nadelevoorstelling vir die twee opsies te voltooi.
- jou finale besluit te motiveer.

Beantwoord die vraag in die volgende tabel.

Voor- en Nadele Tabel

| Kliëntediensopleiding vir sy werknemers | |
|--|---|
| Voordele | Nadele |
| <ul style="list-style-type: none"> • Hoër produktiwiteit van werknemers • Verhoogde moraal • Groter kliëntetevredenheid • Hoër winste • Verbeterde handelsmerkbeeld <p style="text-align: center;">(Oorweeg enige ander relevante voordeel)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Verhoogde opleidingskoste • Kwessies met die opleiding, bv. opleiding-handleidings onvoldoende, onbevoegde fasiliteerder vir die opleiding, ens. ... • Werknemers sal werktyd moet afneem vir die opleiding. • Nie alle werknemers kan opgelei word nie – kan griewe veroorsaak <p style="text-align: center;">(Oorweeg enige ander relevante nadeel)</p> |
| Belê in 'n kitskos-franchise gekoppel aan 'n vulstasie | |
| Voordele | Nadele |
| <ul style="list-style-type: none"> • Die franchisegewer kan die oorspronklike besigheidskonsep uitbrei. • Die franchise-eienaar verkry kapitaal wanneer die franchises verkoop word. • Die franchisegewer sal ook weet dat franchisenemers wat hul eie kapitaal belê het toe hulle die franchise gekoop het waarskynlik • gemotiveer sal wees om die besigheid suksesvol te bedryf. <p style="text-align: center;">(Oorweeg enige ander relevante voordeel)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Die franchisegewer kan die deurlopende opleiding en ondersteuning van die franchisenemers moeilik en veeleisend vind. • Die franchisegewer het nie direkte beheer oor franchisenemers nie, • tog is die sukses van die franchise afhanklik van die sukses van die individuele franchisenemers. <p style="text-align: center;">(Oorweeg enige ander relevante nadeel)</p> |
| <p>Jou finale besluit en motivering: (Oorweeg enige 2 relevante punte oor die motivering vir die keuse)</p> <p>Die kandidaat moet 'n besluit aan die hand doen om punte te verdien. Die kandidaat mag nie albei opsies as 'n finale besluit aanbied nie. Die motivering mag nie die elemente wat as voordele of nadele genoem is, herhaal nie.</p> | |

4.6.2 **Stel EEN probleem voor wat die vulstasie-franchisegewer kan ervaar wanneer die voor- en nadelevoorstelling as 'n kreatiewe probleem-oplossingsinstrument gebruik word.**

- Daar kan vooroordeel wees wanneer besluit word wat 'n voordeel en wat 'n nadeel is.
- Die franchisegewer het dalk nie ervaring in die gebruik van die tegniek nie.
- Die proses kan tydrowend wees en
- geleenthede vir optrede kan verlore gaan.
- Die tegniek is slegs tweedimensioneel – maar die probleem wat aangespreek moet word, het vele fasette.

(Oorweeg enige ander relevante probleem wat die vulstasie-franchisegewer kan ervaar wanneer die voor- en nadelekaart as 'n kreatiewe probleemoplossingsinstrument gebruik word.)

VRAAG 5**5.1 Die impak van arbeidswetgewing op werkgewers en werknemers by Sasol Bpk.****5.1.1 (a) Beskryf die doel van die Wet op Arbeidsverhoudinge 66 van 1995.****Die Wet op Arbeidsverhoudinge se hoofdoelstellings is om:**

- die fundamentele regte wat verband hou met arbeidskewessies wat in die Grondwet gewaarborg word, af te dwing.
- ekonomiese ontwikkeling, arbeidsvrede, sosiale geregtigheid en demokrasie in die werkplek te bevorder.
- 'n raamwerk te voorsien vir kollektiewe bedinging om arbeidsgeskilte op te los.

(Oorweeg enige ander relevante feite oor die doel van die Wet op Arbeidsverhoudinge 66 van 1995)

(b) Beskryf die impak van die Wet op Arbeidsverhoudinge 66 van 1995 op werkgewers en werknemers van Sasol-vulstasies.**Positiewe implikasies:**

- Die WAV verseker dat internasionale arbeidstandaarde in die Suid-Afrikaanse arbeidskonteks toegepas word.
- Die WAV verskaf duidelike riglyne oor hoe arbeidsgeskilte opgelos kan word.

Negatiewe implikasies:

- Vakbonde het baie mag in Suid-Afrika en dit blyk dat hulle soms vergeet dat hulle doel is om die regte van werknemers te beskerm en nie by politiek en ander kwessies betrokke te raak onder die voorwendsel dat hulle die WAV implementeer nie.
- Alle besighede moet aan Arbeidswetgewing voldoen.
- Dit kan die besigheid baie kos om die dienste van 'n arbeidskonsultant te bekom wat met die nakoming moet help.
- Onkunde van die wet is geen verskoning volgens die wet nie.

(Oorweeg enige ander relevante feite oor die moontlike impak van die Wet op Arbeidsverhoudinge 66 van 1995 op werkgewers en werknemers van Sasol-vulstasies)

5.1.2 Bespreek TWEE moontlike voordele vir Sasol Bpk. as daar toepaslike dissiplinêre/grieweprosedures in die besigheid is.

- 'n Dissiplinêre beleid verskaf riglyne en
- lig die werknemer in oor wat aanvaarbare gedrag is en
- wat die verwagte standarde is waaraan voldoen moet word,
- asook wat die gevolge sal wees as gedrag onaanvaarbaar is.
- 'n Grieweprosedure kan die werknemer die geleentheid bied om 'n grief (probleem) op te los
- verwant aan hul indiensneming
- deur met die werkgewer oor die probleme te kommunikeer via 'n voorafbepaalde prosedure en struktuur.

- Werkgewers voel selfversekerd as hulle weet wat hul grense is met betrekking tot hul werksverwagtinge.
- As hierdie prosedures in plek is, verseker dit dat almal regverdig behandel word, omdat daar deursigtigheid met dissiplinêre protokol is.

(Oorweeg enige ander relevante voordele as Sasol Bpk. toepaslike dissiplinêre/griewe-prosedures in sy besigheid het)

5.2 **Verduidelik hoekom 'n etiese kode belangrik is in 'n vulstasievoorplein-besigheid.**

- 'n Etiese kode kommunikeer die etiese visie van die onderneming, maar dek ook spesifieke kwessies wat daaglikse gedrag bepaal.
- 'n Etiese kode skep 'n gemeenskaplike raamwerk vir alle besigheidsbesluite sodat almal verstaan wat aanvaarbare gedrag is (en wat nie).
- Die kode sit die korrekte en gewenste gedrag/prosedure vir die besigheid en werknemers in verskillende situasies uiteen.
- Die kode sal die gevolge van onetiese gedrag uitspel. Dit versterk die konsep van aanspreeklikheid in die besigheid.
- Dit help om 'n besigheid te beskerm as 'n werknemer die kode oortree.
- Die kode sal nuwe werknemers help om te verstaan wat aanvaarbare gedrag is en wat nie geduld sal word nie.
- Dit gee die onderneming die geleentheid om 'n positiewe beeld vir die besigheid te skep. Sodoende gee dit die onderneming 'n mededingende voordeel in die oë van die publiek.
- Die etiese kode kan ook gebruik word om die besigheid en werknemers te lei ten opsigte van die belangrikheid van Korporatiewe Sosiale Verantwoordelikheid.
- Enige element wat verband hou met 'n etiese kode.

(Oorweeg enige ander relevante punt waarom 'n Etiese Gedragskode belangrik is in 'n vulstasievoorplein-besigheid.)

5.3 **Die funksie van menslike kapitaal by Sasol Bpk.**

5.3.1 **Verduidelik waarom die voorlopige sifting van aansoekers 'n belangrike stap in die keuringsproses is.**

- Gewoonlik sal die besigheid meer aansoeke ontvang as wat daar poste beskikbaar is.
- Op grond van 'n stel kriteria kan die MH-bestuurder op hierdie stadium 'n aanvanklike siftingsproses doen en kandidate uitskakel wat nie aan die kriteria voldoen nie.
- Die proses verseker dat onnodige tyd en geld nie vermors word op kandidate wat nie aan die vereiste kriteria voldoen nie.
- Slegs die mees geskikte kandidate kan gevra word om vir die onderhoud te kom.
- Oorweeg agtergrondkontrole.

(Oorweeg enige ander relevante punt waarom die aanvanklike sifting van aansoekers 'n belangrike stap in die keuringsproses is.)

5.3.2 Beskryf die doel van 'n onderhoud in die keuringsproses.

- Om meer inligting van die aansoeker te verkry om sy/haar geskiktheid vir die werk te assesser; en
- Om die aansoeker van meer inligting oor die besigheid, die werk, en die diensvoorwaardes te voorsien.
- Om seker te maak dat die doelstelling / visie van die kandidaat in lyn is met die doelstelling / visie van die besigheid.

5.3.3 Beskryf die toetse wat van kandidate vereis kan word om af te lê as deel van die keuringsproses.

- **Aanleg-/ambagstoetse** dui aan watter take die aansoeker tans kan uitvoer en watter take hy/sy in die toekoms sal kan uitvoer as daar geleentheid vir opleiding gebied word.
- **Psigometriese toetse**, wat persoonlikheids- en belangstellingstoetse insluit, meet die aansoeker se motivering en intelligensies.
- **Werkmonstertoetse** is letterlik uittreksels van werk wat in 'n sekere pos gevind word, en dit word gebruik om te bepaal wat die aansoeker kan doen en op watter vaardigheidsvlak.
- **Mediese toetse**, dit is belangrik om daarop te let dat die Wet op Gelyke Indiensneming (Deel 7) dit duidelik maak dat geen mediese ondersoek vereis mag word nie, tensy dit 'n inherente vereiste van die werk is.
(**'n Maksimum van 3 punte kan toegeken word indien die kandidaat die tipes toetse bloot noem.**)

5.3.4 Verduidelik die moontlike nadele as Sasol Bpk. van eksterne werwing gebruik maak.

- Die werknemers wat ekstern gewerf word, benodig 'n uitgebreide induksieproses wat duur en tydrowend kan wees.
- Daar kan griewe van interne werknemers wees wat mag voel dat hulle oor die hoof gesien is – dit kan tot konflik lei.
- Dit sal tyd neem vir die nuwe rekrute om gewoond te raak aan die werketiek en kultuur van die organisasie.
- Werkswinkels mag nodig wees om die nuwe rekrute bekend te stel aan hierdie vereistes.
- Met interne werwing het jy 'n rekord van die rekrute se vermoëns sowel as hul sterk- en swakpunte.
- Dit is nie die geval met eksterne werwing nie. Die besluit berus op wat verwysings sê – en dit is nie altyd 'n betroubare bron nie.

(Oorweeg enige ander relevante nadeel van eksterne werwing)

5.3.5 Bespreek die moontlike voordele as Sasol Bpk. 'n prestasiebeoordeling as deel van personeelontwikkeling gebruik.

- **As 'n beplanningsinstrument**
 - Tydens die prestasiebeoordeling kan daar tussen die werkgewer en die werknemer oor prestasietekens ooreengekom word.

- **As 'n evalueringsinstrument**
 - By die volgende evalueringsvergadering kan die prestasie gesamentlik deur die werkgewer en die werknemer geëvalueer word.
 - Daar is 'n geleentheid om verskille te bespreek tussen
 - die selfevaluering en die evaluering wat deur die bestuurder gedoen is.
- **As 'n terugvoeringsinstrument**
 - As teikens nie nagekom is nie, moet redes bespreek word.
 - Albei partye kan hul besorgdheid lug en
 - 'n plan kan in werking gestel word om die situasie reg te stel.
 - Geleentheid vir bevordering en loopbaanmoontlikhede kan bespreek word.

(Oorweeg enige ander relevante voordeel as Sasol Bpk. 'n prestasiebeoordeling op sy werknemers gebruik.)

5.4 Die markomgewing van Sasol Bpk.

Beskryf hoe die volgende elemente van Porter se Seskragte-model die vermoë van Sasol Bpk. sal beïnvloed om 'n mededingende voordeel in die brandstofbedryf te skep en in stand te hou. Gee in elke geval strategieë oor hoe Sasol Bpk. op die uitdagings kan reageer.

5.4.1 Bedreiging van nuwe toetreders

- Nie net huidige mededingers "steel" kliënte nie,
- daar kan 'n uitdaging van 'n nuwe onderneming wees
- wat 'n geleentheid sien om geld te maak deur die mark te betree.
- 'n Bestaande besigheid sal enige potensiële nuwe besigheid as 'n bedreiging vir sy markaandeel en winste beskou.
- Die besigheid probeer gevolglik "hindernisse" (strategieë) skep om te verhoed dat nuwe besighede die mark suksesvol betree.

Voorbeelde van hindernisse om nuwe toetreders uit die mark te hou:

- 'n Besigheid kan ook 'n patent registreer
- om 'n potensiële nuwe besigheid te verhinder om 'n soortgelyke produk te verkoop.
- Groot bedrae geld kan aan advertensies en promosies bestee word
- waar produkte of dienste teen 'n laer prys verkoop word,
- en dit moeilik maak vir 'n nuwe onderneming om die mark te betree.

(Oorweeg enige ander relevante punt oor hoe die bedreiging van nuwe toetreders van Porter se Seskragte-model die vermoë van Sasol Bpk. sal beïnvloed om 'n mededingende voordeel in die brandstofbedryf te handhaaf)

5.4.2 **Mag van die koper**

- Die koper mag 'n groothandelaar wees wat van 'n vervaardiger bestel word of 'n kleinhandelaar wat die produkte vir sy winkel aankoop of selfs die verbruiker wat sy/haar swaarverdiende geld by jou besigheid moet spandeer.
- As die kopers nie gerespekteer word nie, en
- swak waarde vir geld gebied word,
- kan kopers besluit om 'n ander besigheid te ondersteun.

Wanneer 'n kleinhandelaar aan die finale verbruiker verkoop, kan die volgende aspekte dalk oorweeg word:

- Watter soort produk/diens word aangebied?
 - 'n Verbruiker mag byvoorbeeld bereid wees om 'n groter afstand af te lê om spesialiteitsgoedere te koop om presies te kry wat hy/sy wil hê.
 - Geriefsgoedere (soos kruideniersware) en uitsoekgoedere regverdig nie langer afstande nie
 - en die verbruiker mag dalk tevrede wees om 'n ander handelsmerk of 'n plaasvervangerprodukt te aanvaar.
- Is die verbruiker lojaal aan 'n bepaalde handelsmerk, of
- is die verbruiker bereid om handelsmerke te ruil as hy/sy iets beters kan kry?
- Pryssensitiwiteit – in party gevalle mag kopers tevrede wees om meer vir 'n produk of diens te betaal
- as dit afgelewer word, 'n waarborg het of gerieflik beskikbaar is, ens.
- "Snob-waarde" of die beeld wat met die produk of diens geassosieer word, kan dikwels beïnvloed waar die verbruiker die aankoop doen.

(Oorweeg enige ander relevante punt oor hoe die mag van die koper van Porter se Seskrigte-model 'n impak sal hê op Sasol Bpk. se vermoë om 'n mededingende voordeel in die brandstofbedryf te handhaaf.)

**Moontlike strategieë wat van toepassing kan wees op Vraag 5.4.1–5.4.2
Gee krediet as die kandidate die volgende strategieë in hul antwoorde noem (waar toepaslik)**

- Groeistrategieë (bv. markpenetrasie, produkontwikkeling, markontwikkeling, diversifikasie)
- Afname/Defensiewe strategieë (bv. verkoop-, likwidasië- en uitdiensstellingstrategieë)
- Korporatiewe kombinasie strategieë (bv. gesamentlike ondernemings, samesmeltings, oornames)
- Generiese strategieë (bv. laekoste-, differensiasie- en fokusstrategieë)
- Integrasie (bv. Voorwaartse integrasie, terugwaartse integrasie en horisontale integrasie)
- Hersiening van sakemissie
- Vestig of hersien doelwitte
- Ken hulpbronne anders toe

Let wel: Kandidaat mag nie net die naam van 'n strategie gee nie – die strategie moet verduidelik word om punte te verdien.

VRAAG 6**6.1 6.1.1 Evalueer hoe Shell Suid-Afrika die produkbeleid gebruik om 'n mededingende voordeel te behou. Gebruik bewyse uit die uittreksel om jou argument te ondersteun.**

Die produkbeleid van Shell Suid-Afrika kan die volgende insluit:

- Die keuse van 'n produk en die omvang van die produkreeks;
 - **Geriefsgoedere** waar klante gewoonlik nie baie lojaal teenoor 'n handelsmerk is nie en
 - hulle wil die aankoop so vinnig en maklik as moontlik doen, byvoorbeeld standaard kruideniersware-items, gebak en koeldrank
 - As die besigheid hierdie produkte verkoop, sal dit ander bemarkingstrategieë implementeer
 - as dié van 'n besigheid wat uitsoek- of spesialiteitsgoedere verkoop, omdat verskillende faktore die verbruiker se besluit om te koop, beïnvloed.
 - Die **lewensiklus** van die produk sal 'n invloed hê op hoe die produk deur die besigheid bemark word.
- Die ontwerp, styl, grootte en die kleur van die produk of produkte;
- Die verpakking van die produk;
 - Dit help om die produk te beskerm en
 - kan dit makliker maak om die items op die rakke te stapel.
 - Dit help om die vervaardiger te identifiseer deur die naam, handelsnaam en handelsmerk te vertoon.
 - Dit verskaf waardevolle inligting aan die verbruiker oor die bestanddele wat in die vervaardiging van die produk gebruik is.
 - Dit help om verskillende segmente van die teikenmark te teiken.
- Die handelsmerk en etikettering van die produk;
- Watter produkte deur Shell aangekoop of vervaardig sal word;
- Die diens en/of na-verkope dienste wat die produk sal vergesel
 - **Dienste** is ontasbaar.
 - Wanneer 'n diens bemark word, kan dit 'n individuele diens wees wat verkoop word (bv. die olie, water in die enjin, banddruk nagaan)
 - of die diens kan deel uitmaak van die algehele produk wat aangebied word (bv. Shell bied aan om jou windskerm te was terwyl brandstof in jou motor gegooi word).

(Oorweeg enige ander relevante feite wat evalueer hoe Shell Suid-Afrika die produkbeleid gebruik om 'n mededingende voordeel te handhaaf)

6.1.2 Wat is die moontlike voordele vir Shell Suid-Afrika om 'n sterk handelsmerk te ontwikkel?

- Inspireer kliëntlojaliteit wat lei tot herhaling van verkope en persoonlike aanbeveling.
- Handelsmerke kan normaalweg hoër pryse vra, veral as die handelsmerk die markleier is.
- Help met besigheidsvoorkoms en beeld.
- Voeg geloofwaardigheid toe en verhoog vertroue in die besigheid.
- As die handelsmerk geregistreer is, mag geen ander vervaardiger dit gebruik nie,
- wat die besigheid beskerm teen nabootsingsprodukte;

- 'n Goed-gevestigde handelsnaam maak dit makliker om nuwe produkte by die reeks te voeg, d.w.s. handelsmerkuitbreiding en handelsmerkrekking.

(Oorweeg enige ander voordele vir Shell Suid-Afrika om 'n sterk handelsmerk te hê)

6.1.3 **Beskryf hoe die koper die stimulus-responsmodel gebruik om koopbesluite te neem.**

- Probleemherkenning / stimulus,
 - d.w.s. die koper word daarvan bewus dat hy/sy 'n onvervulde behoefte het
 - of dat die produk/diens wat tans aan die behoefte voldoen,
 - binnekort aangevul mag word.
 - Die taak van die bemarkingsfunksie is om verbruikersbewustheid te verhoog
 - van **verlangde behoeftes** of tot dusver **onbekende behoeftes**.
- Soeke na inligting
 - Gedurende hierdie fase kan die verbruiker vriende, familie, kennisse, verkopers, advertensies raadpleeg
 - via die massamedia, verbruikersforums of selfs eie kennis gebaseer op vorige ervarings, om inligting in te samel.
- **Evalueer verskillende alternatiewe***
 - Wanneer verskillende alternatiewe oorweeg word, mag die verbruiker bewustelik of onbewustelik
 - verskillende kriteria gebruik soos
 - die eienskappe van die produk,
 - die voordele van die produk of
 - selfs emosionele oorwegings soos "hoe groen is die produk"
 - of die status wat met die produk verband hou.
- **Die verbruiker neem dan 'n koopbesluit* oor wat om te koop:**
 - die produk keuse,
 - handelsmerk keuse,
 - kleinhandelaar keuse,
 - wanneer om die produk te koop en
 - hoeveel hy/sy sal spandeer.

(Oorweeg enige ander relevante feit oor hoe die koper die stimulus-responsmodel gebruik om koopbesluite te neem)

6.1.4 **Bespreek die impak van die "reg op openbaarmaking van inligting" uit die Wet op Verbruikersbeskerming op die Bemarkingsafdeling van Shell Suid-Afrika.**

- Verbruikers het die reg om alle inligting in eenvoudige en verstaanbare taal te ontvang.
- Alle pryse van goedere en dienste moet voor aankoop bekend wees.

- Etiketterming moet akkuraat wees en 'n handelsbeskrywing bevat.
- Verbruikers het die reg tot enige openbaarmaking deur tussengangers en
- mag vra vir die identifikasie van mense wat lewer, installeerders en ander verwante partye.
- Die taal wat gebruik word, moet geskik vir die teikenmark en
- maklik verstaanbaar wees.
- Pryse moet sigbaar vir verbruikers wees.
- As 'n foutiewe prys vertoon word, d.w.s. laer as wat dit behoort te wees, mag die verbruiker daarop aandrang om dié prys te betaal.

(Oorweeg enige ander relevante feit oor die reg op openbaarmaking van inligting)

6.2 Bespreek watter metodes werkgewers kan gebruik om organisatoriese doelwitte aan hul werknemers oor te dra.

- Werkgewers kan die induksie van nuwe personeel gebruik as 'n geleentheid om organisatoriese doelwitte uit te lig.
- Werkgewers kan interne memo's, kennisgewingborde of agendas van vergaderings gebruik om inligting oor organisatoriese doelwitte te verskaf.
- Werkgewers kan selfs tolke gebruik of die doelwitte in verskillende tale omskryf.
- Werkgewers kan spanbou-geleenthede of algemene jaarvergaderings of promosie-geleenthede reël, met die fokus op die uitruil van idees om strategieë te genereer om die doelwitte te bereik.
- Demonstreer / lei deur die regte voorbeeld te stel.

(Oorweeg enige ander relevante metodes wat werkgewers kan gebruik om organisatoriese doelwitte aan hul werknemers oor te dra)

6.3 6.3.1 Bespreek die moontlike negatiewe implikasies van 'n staking in die petroleumbedryf. Jy kan na die impak op vulstasies, werknemers of kliënte verwys.

- Die besigheid se beeld sal negatief geraak word.
- Stakings word dikwels met geweld en intimidasie geassosieer.
- Daar is 'n verlies aan produktiwiteit, winste ly skade en
- die aandeelprys mag 'n daling in markwaarde beleef.
- Daar kan 'n afname wees in franchisenemers wat in die franchise inkoop.
- Daar kan 'n verlies aan inkomste vir die werkers wees en
- dit kan erger raak as die stakingaksie uitgerek word.

(Oorweeg enige ander nadele wat die werknemers van Ceppwawu ervaar het toe hulle aan 'n staking teen hul werkgewers deelgeneem het)

6.3.2 Beskryf ander alternatiewe vorme van nywerheidsoptrede wat die lede van Ceppwawu kon gebruik het om hul griewe te lug.

- 'n **Sloerstaking** vind plaas wanneer werkers steeds werk, maar hul produksietempo verminder.
- **Werk volgens die reëls** is 'n vorm van industriële optrede waar werkers niks meer of niks minder doen as die minimum vereistes wat deur die reëls van 'n werkplek beskryf word nie.

- **Onderbroke stakings** vind plaas wanneer werknemers ophou staak en later weer dieselfde staking hervat; dit word dikwels oor 'n lang tydperk uitgereik.
- As werknemers weier om oortyd te werk, is dit 'n vorm van nywerheidsoptrede wat bekend staan as **oortydverbod**.
- **Pikettering** verwys na 'n situasie waar stakende werkers op 'n openbare plek *buite* die werkplek betoog. Slegs 'n geregistreerde vakbond mag 'n stakingsoptoglinie reël, en dit moet in ooreenstemming wees met die vereistes soos uiteengesit in die **Goeie Praktykkode vir Kollektiewe Bedinging, Nywerheidsaksies en Protesoptogte**, uitgereik deur **NEDLAC**.
- **Sluit elemente in soos konsiliasie, mediasie, arbitrasie, om na 'n werksplekforum toe te gaan.**

(Oorweeg enige ander relevante feite oor ander alternatiewe vorme van die nywerheidsoptrede wat die lede van Ceppwawu kon onderneem om hul griewe te lug.)

6.4 Bespreek DRIE moontlike voordele vir Shell Suid-Afrika om as 'n besigheid by KMV-programme betrokke te raak. Gebruik voorbeelde om jou antwoord te illustreer.

- Media-aandag en positiewe publisiteit, bv. deur middel van sosiale media.
- 'n Beter funksionerende samelewing, omdat sommige sosio-ekonomiese kwessies aangespreek is.
- Om 'n volhoubare verskil te maak in die lewens van mense, bv. infrastruktuurverbeterings.
- Behaal meer punte op die JSE FTSE Verantwoordelikhedsindeks.
- 'n Positiewe beeld vir die besigheid as een met 'n gesonde korporatiewe bestuursrekord.
- Dit verenig spanlede/werknemers in 'n gemeenskaplike doelwit om verwagtings bo en behalwe hul amptelike werk, te bereik bv. die skepping van die span-sinergie.

**(Oorweeg enige ander relevante punte oor die voordele vir Shell Suid-Afrika wanneer die besigheid in KMV-programme betrokke raak.)
(Sien slegs die eerste drie voordele na)**

6.5 Doen voorstelle aan die hand van hoe vulstasie-eienaars party of al hierdie stelselfoute kan hanteer.

Die foute in die agterkantoorstelsel genoem:

- Onakkurate spoedpunterkonsiliasies
- Diefstal van petrol en diesel
- Swak gedefinieerde kontantopmaakprosesse
- Onjuisthede ten opsigte van BTW-berekenings

Moontlike voorstelle om hierdie stelselfoute te hanteer:

- CCTV-materiaal wat die brandstofpompe monitor om te bepaal wie toegang tot die vloeistofvoorraad het.
- Duidelik omskrewe beleide om verantwoordelikhede van werknemers wat kontant hanteer, aan te toon.
- 'n Gekwalifiseerde persoon om die rekonsiliasies vir BTW te doen.

- Daar moet 'n skeiding wees tussen pligte van werknemers wat kontant hanteer en werknemers wat die rekeningkundige rekords voltooi.
- Roteer die spoedpunte halfpad deur die dag en doen meer daaglikse rekonsiliasies.
- Aansporings vir fluitjieblaser-werknemers wat ander werknemers rapporteer wat by onreëlmatige onetiese daade betrokke is.
- Probeer stelsels standaardiseer vir verskeie besighede wat in dieselfde brandstofvoorplein bedryf word.
- Voorsien opleiding om die tekortkomings in die optelprosesse en sigblaaie te verbeter.

(Oorweeg enige ander relevante voorstelle oor hoe vulstasie-eienaars hierdie stelselfoute kan hanteer).

(Kandidate kan voorstelle maak vir een spesifieke stelselfout OF algemene voorstelle wat van toepassing sou wees op al die genoemde stelselfoute)

Totaal: 200 punte