TOTALE PUNTE

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT-EKSAMEN
NOVEMBER 2019

BESIGHEIDSTUDIES: VRAESTEL I

EKSAMENNOMMER

Tyd: 2 uur 200 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

1. Hierdie vraestel bestaan uit 24 bladsye. Maak asseblief seker dat jou vraestel volledig is.

2. Lees die vrae noukeurig deur.

3. Alle vrae is **VERPLIGTEND**.

4. Beantwoord AL die vrae op die vraestel en dien dit aan die einde van die eksamen in. Onthou om jou eksamennommer in die ruimte te skryf wat daarvoor op die vraestel voorsien is.

5. Toon insig, waar van toepassing, wanneer die vrae beantwoord word. Jy kan na enige vulstasie (insluitende etenshoeke en kleinhandelafsetpunte wat verband hou met vulstasies) verwys wat jy vanjaar bestudeer het.

6. Jy word aangeraai om besondere aandag aan taalgebruik en die **puntetoekenning** te skenk.

7. Dit is in jou eie belang om leesbaar te skryf en jou werk netjies aan te bied.

8. Indien jy meer ruimte vir 'n vraag benodig, word 'n ekstra, skoon bladsy (bladsy 24) aan die einde van die vraestel ingesluit. Dui asseblief die vraagnommer van jou antwoord duidelik aan as jy hierdie ekstra spasie gebruik.

Toekenning van punte

V 1	V 2	V 3	V 4	V 5	V 6	Totaal

IEB Copyright © 2019

AFDELING A

VRAAG 1

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

1.1 'n Direkteur wat uit sy/haar posisie in die maatskappy weens binnehandel bedank, toon …

A sinergie.
B aanspreeklikheid.
C skadeloosstelling.
D vertikale integrasie.

1.2 Die voorkoms van petrolpompjoggies, die naamborde wat op die vulstasieperseel gebruik word en die webwerf van die besigheid op die internet, maak deel uit van die ... bemarkingsbeleid.

A produk
B promosie
C verspreiding
D fisiese bewyse

1.3 Die Wet op … verskaf riglyne om te verseker dat die dienskontrak wat deur albei partye onderteken is, geldig is.

A Basiese Voorwaardes van Indiensname
B Gelyke Indiensneming
C Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes
D Vaardigheidsontwikkeling

1.4 As 'n vulstasie-eienaar kan bewys dat die onderneming 'n finansiële verlies in die geval van 'n brand sal ervaar, sal die ... beginsel van toepassing wees.

A versekerbare belang
B diversifikasie
C regulatiewe dissipline
D positiewe hefboom

1.5 'n Moontlike uitkoms van disfunksionele konflik kan wees:

A verhoogde produktiwiteit.
B dat 'n groter verskeidenheid idees deur die teenstrydige partye oorweeg word.
C dat bestuur wanopvattings van werkers opklaar.
D hoër vlakke van stres en angs vir die werkers.

1.1	1.2	1.3	1.4	1.5

IEB Copyright © 2019

1.6 Watter van die volgende aktiwiteite is nodig om mannekragbeplanning uit te voer?

A Werwing, induksie en keuring
B Werksanalise, posbeskrywing en posspesifikasie
C Koste plus voordele, koste vir die maatskappy en kommissiepakket
D Opleiding, dissipline en Korporatiewe Maatskaplike Belegging

1.7 'n Uitdaging wat 'n vulstasie van die mikro-omgewing in die gesig staar, kan wees …

A 'n toename in die aantal vulstasies in die sakekern van Kaapstad.
B 'n verandering in die BTW-koers.
C ontevredenheid van petroljoggies oor die manier waarop prestasie-beoordelings gedoen word.
D elektrisiteit wat petrol as 'n alternatief vir voertuie vervang.

1.8 Watter van die volgende is 'n voordeel vir werknemers wat by 'n beskermde staking betrokke raak?

A Werknemers het die sekerheid om te weet dat hulle nie ontslaan kan word nie.
B Werkgewers kan nie 'n hofinterdik verkry om werknemers te verhoed om te staak nie.
C Werkgewers mag nie skadevergoeding eis vir die verlies van produktiwiteit van werknemers nie.
D Al die bogenoemde.

1.9 'n Aandeelhouer wat belê in BP-aandele …

A sal rente ontvang as 'n opbrengs op die belegging.
B betaal kapitaalwinsbelasting wanneer aandele gekoop word.
C kan op die langtermyn kapitaalgroei en goeie dividende hê.
D sal 'n hoë opbrengs op die belegging verdien aangesien dit op die korttermyn risikovry is.

1.10 Topbestuur is verantwoordelik vir …

A die langtermyn strategiese besigheidsplan, insluitende die visie, missie, doelwitte en strategieë vir die besigheid as geheel.
B taktiese planne, wat behels die verkryging van hulpbronne wat benodig word deur die afdelings wat hulle beheer.
C beplanning van werkskedules en programme op 'n daaglikse basis.
D nie een van die bogenoemde nie.

1.6	1.7	1.8	1.9	1.10

[20]

IEB Copyright © 2019

VRAAG 2

Pas die beskrywings in Kolom A by die konsepte in Kolom B. Skryf slegs die korrekte letter uit Kolom B onder die toepaslike vraagnommer van Kolom A in die spasie wat in die rooster aan die einde van die vraag voorsien word.

KOLOM A		KOLOM B
2.1	'n Instrument wat deur die finansiële bestuurder gebruik word om 'n organisasie se likiditeit te evalueer.	A Werwing B Handelsmerkrekking C Versoening D Vakbond E Voorwaartse integrasie F BGSEB G Vuurproefverhouding H Konflik van belange I Terugwaartse integrasie J Grondwet K Handelingsbevoegdheid L Solvensie M Hulpbrongebaseerde benadering N Keuring O Bemiddeling P Handelsmerkherstel Q Korrupsie
2.2	Die gebruik van 'n gevestigde handelsmerk om produkte in onverwante markte bekend te stel.	
2.3	Adviseer en verteenwoordig lede oor diensvoorwaardes en griewe tydens onderhandelings, asook ander arbeidsverhoudingkwessies.	
2.4	Fundamentele wet van Suid-Afrika en geen ander wet of kontrak mag dit vervang nie.	
2.5	Om werkaansoekers met die nodige vaardighede en motivering te lok om mannekragtekorte uit te wis.	
2.6	Wanneer 'n derde party 'n aanbeveling doen oor hoe 'n geskil besleg moet word, maar die aanbeveling is nie bindend nie.	
2.7	'n Persoon wat op die Raad van Direkteure dien, word deur 'n mededinger genader om op hul Direksie te dien.	
2.8	'n Probleemoplossingstegniek wat deur 'n maatskappy gebruik word om vas te stel watter tasbare en ontasbare items van strategiese belang vir die maatskappy is.	
2.9	'n Persoon ouer as 18 in Suid-Afrika kan bindende ooreenkomste onderteken.	
2.10	'n Maatskappy koop een van sy verskaffers om die mag van die verskaffer in die proses uit te skakel.	

2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10

[20]

IEB Copyright © 2019

VRAAG 3

Kies die korrekte term tussen hakies wat die stelling **WAAR** sal maak.
Skryf slegs die **korrekte woord/term** in die spasie wat na elke vraag verskaf word.

3.1 'n Bestuurder wat 'n (**outokratiese / laissez-faire**) leierskapstyl volg, glo dat hy/sy nie moet inmeng in die proses om 'n taak uit te voer nie.

_____

3.2 (**Bybetaling / Sekuriteit**) is die randbedrag van die verlies of eis wat gespesifiseer word in die polis wat deur die versekerde betaal moet word wanneer 'n eis ingedien word.

_____

3.3 Die proses waar die onderneming na sy eie metodologieë kyk om 'n taak uit te voer en dit dan te vergelyk met ander metodes, word na verwys as (**normstelling / werktoleransie**).

_____

3.4 'n Vulstasie franchisenemer skep 'n gunstige werksomgewing vir sy/haar werkers sodat hulle nie uit die werk bedank nie, omdat hy/sy die werkers wil (**inlyf / behou**).

_____

3.5 Die **(COFESA / GRI)** is 'n onafhanklike instelling wat 'n aanvaarbare riglyn oor volhoubare verslagdoening ontwikkel.

_____

[10]

50 punte

[Bron: <http://www.engen.co.za/motorists/our-network/1-stops>]

AFDELING B

Gebruik die puntetoekenning as 'n riglyn vir die lengte van jou antwoorde.

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 verskillende strategie vir elk van die makro-uitdagings wat in die eerste kolom geïdentifiseer is**
4.1.1 **Ekonomies**	(2)	(2)
4.1.2 **Sosiaal**	(2)	(2)
4.1.3 **Tegnologies**	(2)	(2)

IEB Copyright © 2019

4.2 **Drievoudige / geïntegreerde verslagdoening deur Vivo Energy Bpk. (Beherende maatskappy van Shell en Engen Vulstasies)**	
Noem DRIE elemente van drievoudige / geïntegreerde verslagdoening	**Bespreek, met behulp van 'n voorbeeld vir elke element, hoe Vivo Energy Bpk. kan voldoen aan drievoudige / geïntegreerde verslagdoeningsvereistes**
4.2.1 (1)	(2)
4.2.2 (1)	(2)
4.2.3 (1)	(2)

[Bron: <https://thesa-mag.com/features/energy/shell-south-africa-energized-commitment-for-over-a-century/>]

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**

(3)

4.3.2 **Deursigtigheid**

(3)

IEB Copyright © 2019

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

(3)

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

(3)

IEB Copyright © 2019

4.5

Maak 'n voorstel, met 'n ander strategie vir elkeen, hoe Hoof-kantoor die volgende onetiese sakeprak-tyke kan hanteer as dit by 'n brandstof-voorhof-winkel voorkom.

4.5.1

Seksuele teistering

(2)

4.5.2

Onvanpaste geskenke deur werknemers aanvaar

(2)

4.5.3

Bedrieglike advertensies

(2)

[Bron: <https://www.news24.com/Drum/Archive/bp-to-invest-billions-in-sa-20170728>]

IEB Copyright © 2019

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

- kliëntediensopleiding vir sy werknemers, of
- 'n belegging 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 nadele kaart vir die twee opsies te voltooi.
- jou finale besluit te motiveer.

Beantwoord die vraag in die volgende tabel.

Voor- en Nadele Kaart

Kliëntediensopleiding vir die werknemers	
Voordele	**Nadele**
(2)	(2)
Belegging in 'n kitskos-franchise gekoppel aan 'n vulstasie	
Voordele	**Nadele**
(2)	(2)
Jou finale besluit en motivering: (Let wel: 2 punte is vir die motivering) (2)	

4.6.2 Stel EEN probleem voor wat die vulstasie-franchisegewer kan ervaar wanneer die voor- en nadele kaart as 'n kreatiewe probleemoplossings-instrument gebruik word.

_____

_____

_____

(1)
[50]

IEB Copyright © 2019

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.

(3)

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

(7)

IEB Copyright © 2019

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

(4)

5.2 Verduidelik waarom 'n etiese kode belangrik is in 'n vulstasievoorhofwinkel.

(4)

IEB Copyright © 2019

5.3 **Mensekapitaalfunksie by Sasol Bpk.**

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

(4)

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

(4)

IEB Copyright © 2019

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

(4)

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

(4)

IEB Copyright © 2019

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

(4)

5.4 **Die markomgewing van Sasol Bpk.**
Beskryf hoe die volgende elemente van Porter se Seskragte-model die vermoë van Sasol Bpk. kan 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

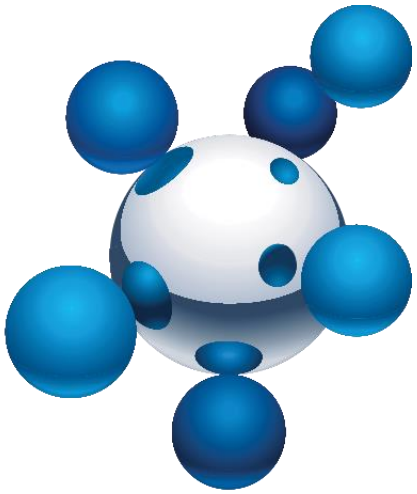
(6)

IEB Copyright © 2019

5.4.2 Mag van die koper

(6)
[50]

sasol
reaching new frontiers



[Bron: <https://en.wikipedia.org/wiki/Sasol>]

IEB Copyright © 2019

VRAAG 6

6.1 Verwys na die volgende uittreksel waar van toepassing wanneer jy die vrae wat volg, beantwoord.

SHELL SELECT WINKELS

Shell Select bied 'n 24 uur, sewe dae 'n week koopgerief.

Ons bied 'n wye verskeidenheid bakkery-items en koeldranke. Daar is iets vir almal.

Daar is bakkerye op 'n groot aantal van ons persele en Shell Select streef voortdurend daarna om jou innoverende bakkery-lekkernye te bied. Al ons produkte word daagliks vars gebak. Uitgesoekte personeel is goed opgelei om jou 'n uitsonderlike smaakervaring te gee wat jou sal laat terugkom vir meer.

Select bied ook 'n verskeidenheid standaard kruideniersware-items. Ons maak seker dat ons die voorste handelsmerke aanhou sodat jy van vars, kwaliteitprodukte gewaarborg kan wees.

[Aangepas van: <https://www.shell.co.za/motorists/inside-our-stations/shell-select-stores.html> Verkry Desember 2018]

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.

(5)

IEB Copyright © 2019

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

(6)

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

(8)

IEB Copyright © 2019

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.

(4)

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

(4)

IEB Copyright © 2019

6.3 Verwys na die volgende uittreksel waar van toepassing wanneer jy die vrae wat daarop volg, beantwoord.

Ceppwawu staking sal ekonomie knou – Sacci

Johannesburg – Die staking deur die Chemiese, Energie-, Papier-, Druk-, Hout- en Geallieerde Werkersunie (Ceppwawu), wat aflewerings van olieraffinaderye en brandstofdepots beïnvloed het, sal 'n negatiewe uitwerking op die ekonomie hê, het die SA Kamer van Koophandel en Nywerheid (Sacci) Vrydag gewaarsku.

[Aangepas van <https://www.iol.co.za/business-report/economy/ceppwawu-strike-to-hurt-economy-sacci-2054495> Verkry Des 2018]

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.

(6)

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

IEB Copyright © 2019

(6)

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

(6)

IEB Copyright © 2019

6.5 Bestudeer die volgende infografika en beantwoord dan die vraag wat volg.

[Bron: <https://petroconnect.co.za/blog Verkry Februarie 2019>]

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

(5)
[50]

150 punte

Totaal: 200 punte

IEB Copyright © 2019

ADDISIONELE SPASIE (ALLE vrae)

ONTHOU OM DUIDELIK BY DIE VRAAG AAN TE DUI DAT JY DIE ADDISIONELE SPASIE GEBRUIK HET OM TE VERSEKER DAT ALLE ANTWOORDE NAGESIEN WORD.

IEB Copyright © 2019