

BESIGHEIDSTUDIES: VRAESTEL II

Tyd: 2 uur

100 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

1. Hierdie vraestel bestaan uit 3 bladsye. Maak asseblief seker dat jou vraestel volledig is.
2. Lees die vrae noukeurig deur en beplan die lengte van jou antwoorde met betrekking tot die afdeling wat in elke vraag gedek word.
3. Beantwoord beide **Vraag 1 én Vraag 2**.
4. Nommer jou antwoorde presies soos wat die vrae genummer is.
5. Elke vraag moet op 'n **nuwe bladsy** beantwoord word.
6. Kandidate word aangeraai om besondere aandag aan taalgebruik te skenk.
7. Dit is in jou eie belang om leesbaar te skryf en jou werk netjies aan te bied.
8. Antwoorde moet in die Antwoordskrif wat voorsien is, beantwoord word.

Die volgende aspekte sal in aanmerking geneem word wanneer punte in hierdie vraestel toegeken word:

- **Formaat:**
 - Die **KORREKTE** formaat vir elke vraag moet gebruik word, m.a.w. besigheidsverslag.
 - Waar van toepassing, sluit 'n inleiding en gevolgtrekking in.
 - Gebruik opskrifte en subopskrifte waar toepaslik.
- **Terminologie:** korrekte besigheidsterminologie moet gebruik word.
- **Inhoud:** moet voldoende wees om alle aspekte van die vraag te dek.
- **Stawing:** motivering vir stellings wat gemaak word.
- **Toepassing op gevallestudie/konteks/tema.**
- **Kreatiewe probleemoplossing eerder as net die weergee van teoretiese feite.**
- **Sintese en logiese vloei.**

VRAAG 1

Bestudeer die volgende bron voordat jy die vraag wat volg, beantwoord.

BRON

Vulstasies in Suid-Afrika

Suid-Afrikaanse kliënte is oor die algemeen tevrede met wie hulle kies om te gebruik wanneer hulle brandstof ingooi. Die Suid-Afrikaanse Kliënte-tevredenheidsindeks (SACSI) is 'n nasionale ekonomiese aanwyser van kliënte-tevredenheid met die kwaliteit van produkte en dienste wat aan huishoudelike verbruikers in Suid-Afrika beskikbaar is.

Die indeks het 2 301 kliënte van Sasol, Caltex, Shell, Total, Engen en BP se mening gevra.

#	Handelsmerk	Telling
1	Sasol	80,9
2	Shell	79,8
3	Total	78,7
Industriegemiddeld		78,6
4	Engen	78,2
5	Caltex	77,9
6	BP	77,4

Sasol is teen 80,9 uit 100 as bedryfsleier aangewys met sy kliënte wat dit die ideale vulstasie noem. Shell (79,8), Total (78,7), Engen (78,2), Caltex (77,9) en BP (77,4) was almal statisties in lyn met die industrie-gemiddelde.

Alhoewel daar geen beduidende prysdifferensiasie tussen die verskillende handelsmerke in terme van die brandstofprys is nie, beskou kliënte die waarde wat hulle van die verskillende diensstasies ontvang, verskillend. Dit beteken dat waargenome waarde by brandstofdiensstasies beïnvloed word deur ander elemente as die brandstofprys.

[Bron aangepas vanaf: <<https://businesstech.co.za/news/general/102022/best-and-worst-petrol-stations-in-south-africa/>> 29/11/2018]

Die primêre doel van 'n maatstaf vir kliënte-tevredenheid is om operasionele prestasievlakke te assesser en om te ontleed wat in die besigheid gebeur.

Vereis:

Jy word gevra om 'n besigheidsverslag aan 'n vulstasie-eienaar te skryf, waarin jy raad gee oor Operasionele (Organisatoriese) Prestasie.

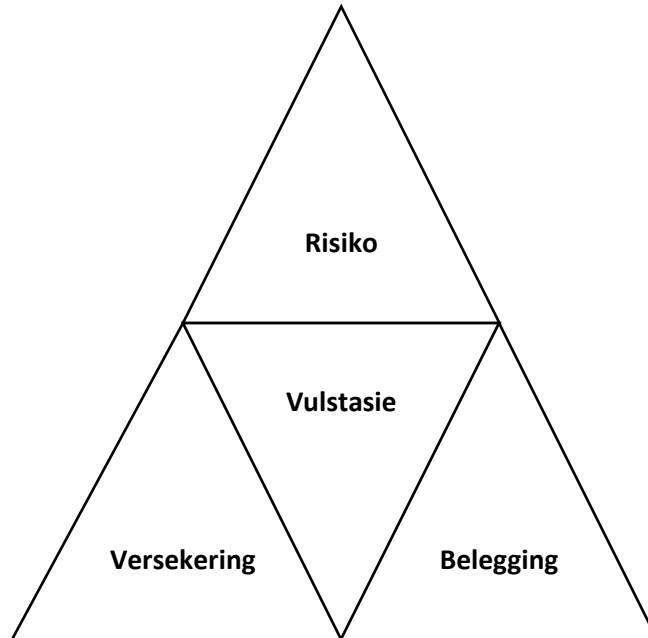
Jou verslag moet:

- moontlike negatiewe en/of positiewe gebeure wat in die bedrywighede van 'n vulstasie ondervind kan word, assesser.
- strategieë insluit wat deur die vulstasie-eienaar geïmplementeer kan word om die prestasie van die onderneming te verbeter.

[50]

VRAAG 2

Bestudeer die volgende bronne voordat jy die vraag wat volg, beantwoord.

BRON A**BRON B**

Vulstasies is 'n integrale deel van die moderne samelewing. Meer spesifiek bied dit beweeglikheid; dit stel mense in staat om fundamentele regte uit te oefen, soos om te gaan werk, skool by te woon en goedere en dienste dwarsoor die land te vervoer.

Alhoewel die belegging vanuit 'n tyds- en finansiële perspektief groot is, word vulstasies steeds as 'n winsgewende besigheidsgeleentheid beskou. Operateurs kan die inkomste maksimaliseer deur die byvoeging van alternatiewe winssentrusse by die voorhawe, soos kitskosrestaurante, geriefswinkels en motorwasserye.

[Bron aangepas vanaf: <<http://www.bizcommunity.com/Article/196/163/157712.html>> 29/11/2018]

'n Besigheid se finansiële welstand is die kern van sy bedrywighede en daarom is dit belangrik dat versekerings- en beleggingsopsies in diepte ontleed en strategies beplan word.

Vereis:

Jy is deur die eienaar van 'n vulstasie gevra om te help verseker dat die besigheid finansiël volhoubaar is met die oog daarop om die groei van die besigheid oor 'n lang tydperk te verseker.

Skryf 'n besigheidsverslag aan die eienaar van die vulstasie waar jy evalueer en aanbevelings maak oor hoe versekering en beleggings strategies gebruik kan word vir langtermynbeplanning en die sukses van die onderneming.

[50]

Totaal: 100 punte