



Plak asseblief die
strepieskode-etiket hier

TOTALE
PUNTE

--

NASIONALE SENIOR CERTIFIKAAT-EKSAMEN
NOVEMBER 2023

BESIGHEIDSTUDIES

EKSAMENNUMMER

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tyd: 3 uur

300 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

1. Hierdie vraestel bestaan uit 32 bladsye. Maak asseblief seker dat jou vraestel volledig is.
2. Alle vrae is **VERPLIGTEND**.
3. Lees die vrae noukeurig deur.
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 wat op die vraestel voorsien is, te skryf.
5. Demonstreer insig, waar van toepassing, wanneer die vrae beantwoord word. **Dit sal die beste wees om na die algemene kleinhandelbesighede wat jy vanjaar bestudeer het, te verwys.**
6. Jy word aangeraai om besondere aandag aan taalgebruik en die **toekenning van punte** te gee.
7. Dit is in jou eie belang om leesbaar te skryf en jou werk netjies aan te bied.
8. TWEE blanko bladsye (bladsy 31 en 32) is aan die einde van die vraestel ingesluit. Indien jy nie meer plek vir 'n vraag het nie, gebruik hierdie bladsye. Dui die vraagnommer van jou antwoord duidelik aan indien jy hierdie ekstra spasie gebruik.

Puntetoekenning

V 1	V 2	V 3	V 4	V 5	V 6	V 7	Totaal
					7A (LOT)		
					7B (HOT)		

AFDELING A**VRAAG 1**

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

- 1.1 Watter een van die volgende is **nie** deel van Porter se Kragtemodel nie?
- A Vlak van mededinging in die mark
 - B Beschikbaarheid van plaasvervangerprodukte
 - C Leer- en groeiperspektief
 - D Die mag van kopers (2)
- 1.2 Wanneer die HUB van Checkers 'n rede gee vir die ontslag van die interne ouditeur, toon hy ...
- A onafhanklikheid.
 - B deursigtigheid.
 - C maatskaplike verantwoordelikheid.
 - D 'n globale bewustheidsbevoegdheid. (2)
- 1.3 Die Wet op ... verseker dat werknemers billik behandel word deur geskikte werksure, verlof en kennisgewingtydperke vir diensbeëindiging te oorweeg.
- A Basiese Diensvoorwaardes
 - B Breedgebaseerde Swart Ekonomiese Bemagtiging
 - C Beroepsgesondheid en -veiligheid
 - D Vaardigheidsontwikkeling (2)
- 1.4 Die opbrengs wat 'n belegger in 'n geldmarkrekening kan verwag, sal ... wees.
- A dividende
 - B premies
 - C rente
 - D skuldbriewe (2)
- 1.5 Wanneer 'n werknemer deel is van 'n werwings- en keuringspaneel en versuim om te openbaar dat een van die applikante 'n familielid is, word dit as ... beskou.
- A roofgebruik
 - B binnehandel
 - C 'n botsing van belange
 - D personeelbenutting (2)

1.1	1.2	1.3	1.4	1.5

- 1.6 Wanneer die topbestuur van Pick n Pay ander strategieë oorweeg om werknemers te verhoed om te bedank, toon dit 'n verbintenis tot die ... van werknemers.
- A induksie
 - B plasing
 - C werwing
 - D behoud
- (2)
- 1.7 Watter een van die volgende is **nie** 'n vereiste wanneer 'n werknemer vir wangedrag ontslaan word nie?
- A Die werknemer was bewus van die reël wat verbreek is.
 - B Die reël wat verbreek is, was geldig en redelik.
 - C Die reël is by 'n werkplekforum bespreek.
 - D Die reël is konsekwent deur die werkgever toegepas.
- (2)
- 1.8 Checkers sal die ... -verhouding gebruik om te verseker dat totale bates totale laste oorskry.
- A likiditeit
 - B bedryf
 - C hefboom
 - D solvensie
- (2)
- 1.9 Die 360°-prestatiebeoordeling kan die beste beskryf word as 'n instrument wat ...
- A die opbrengs meet wat Checkers in die 2014 tot 2022 finansiële jaar verdien het.
 - B werkgewers en werknemers die geleentheid bied om terugvoering van alle betrokke partye te bekom.
 - C die mate van skade evalueer wat van 'n versekeringsmaatskappy geëis kan word.
 - D die gehalte van goedere ondersoek wat op Checkers se rakke uitgestal word.
- (3)
- 1.10 'n Algemene styging in die prys van goedere gepaardgaande met 'n afname in die koopkrag van geld verwys na ...
- A inflasie.
 - B buitelandse beleggings.
 - C belastingontduiking.
 - D skenkings.
- (2)

1.6	1.7	1.8	1.9	1.10

1.11 Watter een van die volgende kan as 'n nadeel van interne werwing beskou word?

- A Hoër koste om die werknemer op te lei.
- B Laer werknemermoraal.
- C Gebrek aan innovasie om uitdagings die hoof te bied.
- D Vertroudheid met maatskappybeleide en -prosedures. (2)

1.12 Die bemarkingskommunikasiesemengsel bestaan uit ...

- A produk-, verspreidings- en prysbepalingsbeleide.
- B reklame, persoonlike verkope, verkoopspromosie en publisiteit.
- C inleiding, groei, volwassenheid en afnamefases.
- D vervaardiger, groothandelaar, tussenganger en kleinhandelaar. (3)

1.13 Werknemers wat as 'n tipe nywerheidsoptrede niks meer of niks minder as die minimum vereistes doen wat deur die reëls van die werkplek beskryf word nie, neem deel aan ...

- A 'n uitsluiting.
- B arbitrasie.
- C 'n werk-volgens-die-boek-staking.
- D 'n staking. (2)

1.14 Die oordrag van idees en gesindhede tussen die bestuur en werknemers asook tussen die besigheid en eksterne groepe word ... genoem.

- A beplanning.
- B sinergie.
- C koördinerings.
- D kommunikasie. (2)

1.15 Watter een van die volgende stellings is waar?

- A Etiek in reklame word deur die WNNR gemoniteer.
- B Publisiteit handel oor die beeld van Checkers, terwyl reklame oor die toename in verkoopsvolume handel.
- C Die doel van openbare betrekkinge is om verkope te verhoog.
- D Bemarking is dieselfde as reklame. (3)

1.16 Die bedryfsverhouding meet ...

- A Totale bates : Totale laste
- B (Bedryfsbates – Voorraad) : Krediteure
- C (Bank + Debiteure + Voorraad) : Bedryfslaste
- D Bedryfsbates : Langtermynlaste (3)

1.11	1.12	1.13	1.14	1.15	1.16

1.17 'n Onetiese besigheidspraktyk deur 'n algemene kleinhandelaar kan wees wanneer die besigheid ...

- A vereis dat 'n potensiële bestuurder 'n mediese ondersoek ondergaan voordat 'n werksaanbod gemaak word.
- B twee koeldranke vir die prys van een aanbied.
- C twee mededingende produkte op die rak reg langs mekaar pak.
- D Al bogenoemde. (2)

1.18 'n Algemene kleinhandelaar kry ... wanneer hy/sy magtiging kan bewys om regtens 'n ooreenkoms aan te gaan.

- A volhoubaarheid
- B 'n opbrengs op belegging
- C markoorheersing
- D handelingsbevoegdheid (2)

1.17	1.18

[40]

VRAAG 2

Kies die mees korrekte antwoord in die onderstaande tabel wat die beste pas by elk van die stellings wat volg. Skryf die **mees korrekte antwoord** in die ruimte wat verskaf is neer.

LET WEL: Daar is slegs een korrekte antwoord vir elke stelling.

Outokratiese styl	Vaardigheids-ontwikkeling	Smokkelary
Delphi-tegniek	Skuldbrief	Demokratiese styl
Skadeloosstelling	Induksie	Geïntegreerde verslagdoening
Vervaardiger	Aandele	Fluitjieblasery
Totale Gehaltebestuur	Groothandelaar	Uitsluiting

- 2.1 'n Proses waar die besigheid alle werksaamhede en standarde ontleed ten einde algehele klanttevredenheid te verbeter.

(2)

- 2.2 'n Besigheid wat die mark organiseer deur produkte aan die kleinhandelaar te versprei.

(2)

- 2.3 'n Werkgewer weier dat werknemers aanhou werk tensy hulle sekere diensvoorwaardes aanvaar.

(2)

- 2.4 Wanneer alle nuwe werknemers oor die gedragskode van Checkers ingelig word.

(2)

- 2.5 'n Noodsaaklike doel van menskapitaalbestuur.

(2)

- 2.6 Die onwettige verspreiding van 'n produk.

(2)

- 2.7 'n Metode om die mening van deskundiges oor 'n sekere onderwerp te bekom, sonder om noodwendig met hulle van aangesig tot aangesig te praat.

(2)

- 2.8 Om die versekerde in dieselfde finansiële posisie te plaas as waarin hy/sy was voordat die verlies plaasgevind het.

(2)

- 2.9 'n Lening aan 'n maatskappy wat 'n voorafbepaalde rentekoers verdien.

(2)

- 2.10 Wanneer 'n bestuurder 'n besluit op die mening van die meerderheid van die werknemers grond.

(2)
[20]

VRAAG 3

Identifiseer die element van die SSGB-analise in elk van onderstaande stellings.

Stelling	SSGB-ELEMENT
Voorbeeld: Swak werknemerprestasie	Swakheid
3.1 Verhoogde markaandeel.	
3.2 'n Volgehoue styging in die algemene vlak van pryse, grondstowwe se koste ingesluit.	
3.3 Uiters ervare senior bestuurspan.	
3.4 Nuwe toetreders in die mark.	
3.5 Lae arbeidsproduktiwiteit in die besigheid.	
3.6 Beperkte toegang tot finansies.	
3.7 Stygende rentekoerse in die binnelandse ekonomie.	
3.8 Volhoubare vlakke van ekonomiese groei.	
3.9 Hoë koers van markgroei.	
3.10 Vooruitgang in kuberseiligheid en internettegnologie.	
3.11 Om 'n unieke verkooppunt te hê.	
3.12 Politieke onstabiliteit in die binnelandse ekonomie.	
3.13 Hoër huurbetalings vir kommersiële eiendom.	
3.14 Nywerheidsnors in die werkplek, soos 'n staking.	
3.15 Vooruitsig van hervestiging in die lig van uitbreiding.	
3.16 Verminderde produktiwiteit weens beurtkrag.	
3.17 Personeel het 'n hoë vlak van begrip van produkte wat verkoop word.	
3.18 Mededingers wat die prys van soortgelyke goedere verlaag, onder ons verkoopsprys.	
3.19 Verhoog aantal klante wat die winkelsentrum besoek waar die besigheid geleë is.	
3.20 Hoë misdaadkoers in die gebied waar die winkel geleë is.	

[40]**100 punte**

AFDELING B

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

VRAAG 4

Bestudeer die onderstaande bron en beantwoord die vrae wat volg:

ONS GROEPSTRATEGIE

Groepvisie
"Om die voorkeurhandelsmerk te wees in die gemeenskappe wat ons bedien."

Groepsdoel
"Om mense te inspireer om meer te doen en wees."

Groepwaardes
"Familie, entrepreneurskap en passie."

"Ons is 'n kultuurgebaseerde organisasie – 'n familie van entrepreneurs aangedryf deur passie. Ons waardes onderlê alles wat ons doen."
Graham O'Connor, SPAR Groep-HUB




Committed = toegewyd;
being dedicated to a cause: you = toegewyd aan 'n saak: jy

[Bron: <<https://thespargroup.com/ir2019/strategy/our-strategy-and-business-model/> Desember 2022>]

4.1 Omskryf die term *Korporatiewe Beheer*.

(2)

4.2 Noem **twee** verantwoordelikhede wat die direkteure van Spar sal hê om te verseker dat Spar die Groepvisie bereik.

- ---
- ---

(2)

4.3 Bespreek hoe Spar drievoudige/geïntegreerde verslagdoening as 'n strategie kan gebruik om die Groepsvisie van Spar te bereik.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

(9)

4.4 Gee **twee** voorbeelde van hoe Spar die Groepwaardes kan handhaaf.

- _____
- _____
- _____
- _____

(4)

4.5 Gebruik net die Etiese, Tegnologiese en Regsfaktore van 'n PESTLE-analise om hul uitwerking op Spar te toon. Voltooi die onderstaande tabel deur:

4.5.1 **een** uitdaging vir elke faktor te identifiseer.

4.5.2 'n ander strategie om elke uitdaging die hoof te bied, te gee.

PESTLE-faktor	4.5.1 Uitdaging	4.5.2 Strategie in reaksie op die uitdaging
Etiese	(1)	(2)
Tegnologiese	(1)	(2)
Regs	(1)	(2)

4.6 Verduidelik hoe Spar 'n Gebalanseerde Telkaart kan gebruik om die sukses van die groepstrategie te meet.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

(10)

4.7 Identifiseer **vier** verbruikersregte wat deur die Wet op Verbruikersbeskerming no. 68 van 2008 beskerm word:

-

(4)

4.8 Voltooi die skematiese diagram hieronder.

4.8.1 Verduidelik hoe Spar "Mense" en "Fisiese Bewys", twee van die 7P's van bemarking, as 'n koperstimulus kan gebruik.	
Mense:	Fisiese Bewys:
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
(2)	(2)



4.8.2 Beskryf hoe die volgende faktore die koopbesluit van 'n Spar klant sal beïnvloed.
<ul style="list-style-type: none"> • Sosiokulturele <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<ul style="list-style-type: none"> • Ekonomiese <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
(4)



4.8.3 Stel twee moontlike uitkomstes vir die koper voor.
<ul style="list-style-type: none"> • <hr/> • <hr/>
(2)

[50]

VRAAG 5

Lees onderstaande uittreksel en beantwoord Vraag 5.1 en 5.2.



Pick n Pay se Groeps- Etiese Kode en maatskappybeleide is van toepassing op alle werknemers. Ander belanghebbende groepe wat besigheidsverhoudings met die maatskappy het, moet aangemoedig word om ondersteuning te geniet van en te hou by al die maatskappy se beleidsdokumente.

[Aangepaste bron: <<https://www.picknpayinvestor.co.za/downloads/governance/code-of-ethics-2018.pdf>
Desember 2022>]

5.1 Noem die doel van die Etiese Kode.

(2)

5.2 Voltooi onderstaande tabel oor konflik.

5.2.1 Identifiseer twee belanghebbendes in Pick n Pay.	5.2.2 Beskryf 'n botsing van belange tussen die belanghebbende wat in Vraag 5.2.1 geïdentifiseer is en Pick n Pay.	5.2.3 Gee 'n strategie wat deur Pick n Pay gevestig is om die botsing van belange in Vraag 5.2.2 te vermy.
(a)		
(1)	(2)	(2)
(b)		
(1)	(2)	(2)

- 5.3 Die menskapitaalafdeling van Pick n Pay sal moet seker maak dat hulle die verskillende Suid-Afrikaanse arbeidswetgewing (wette) implementeer.

Bespreek die Wet op Arbeidsverhoudinge no. 66 van 1995 en Wet op Vaardigheidsontwikkeling no. 97 van 1998 wat Pick n Pay moet implementeer volgens:

- die doel van elke wet, en
- implikasies (positiewes of negatiewes) van elke wet vir beide die werkgewer en werknemer.

Wet op Arbeidsverhoudinge no. 66 van 1995:

Doel: _____

(2)

Implikasies: _____

(4)

Wet op Vaardigheidsontwikkeling no. 97 van 1998:

Doel: _____

(2)

Implikasies: _____

(4)

- 5.4 Bespreek, met behulp van praktiese voorbeelde, hoe elk van die volgende leierskapstyle deur bestuurders by Pick n Pay gebruik sal word om besigheidsprestasie te verhoog.

5.4.1 **Demokratiese leierskapstyl:**

(4)

5.4.2 **Transaksionele leierskapstyl:**

(4)

- 5.5 Noem **drie** bestuursbevoegdhede:

- ---
- ---
- ---

(3)

- 5.6 Bespreek, met behulp van praktiese voorbeelde, hoe Pick n Pay van die volgende bestuurstake gebruik kan maak om risiko vir die besigheid te verminder.

5.6.1 **Beplanning**

(3)

5.6.2 **Organisering**

(3)

5.6.3 **Delegering**

(3)

- 5.7 Die bemarkingspogings van mededingers kan 'n regstreekse uitwerking op die wins van Pick n Pay hê. Stel strategieë voor wat Pick n Pay kan gebruik om hierdie uitdaging die hoof te bied.

(6)
[50]

- 6.2 Bespreek, met behulp van voorbeelde, hoe 'n kleinhandelaar van die volgende gehalteprestasië-instrumente gebruik sal maak om maandelikse risikofaktore te verminder.

Normstelling:

(4)

Steekproefneming en inspeksie:

(4)

Deurlopende Vaardigheidsontwikkeling:

(4)

6.3 Stel **drie** strategieë voor wat 'n algemene kleinhandelaar kan gebruik om te verseker dat klante gehaltesdiens van hul kassiere ontvang.

- _____
 - _____
 - _____
- (3)

6.4 6.4.1 Beskryf 'n besluitnemingsboom as 'n kreatiewe probleemoplossingstegniek.

(2)

6.4.2 Gebruik 'n besluitnemingsboom om 'n kleinhandelaar te help om te besluit of 'n winkel in 'n nuwe winkelsentrum oopgemaak moet word.

(4)

6.5 Bespreek met behulp van 'n aparte voorbeeld vir elkeen, hoe en wanneer 'n kleinhandelaar die volgende strategieë sal gebruik.

Laekoste-strategie	
Terugwaartse integrasie-strategie	

(4)

(4)

6.6 Verduidelik hoe 'n kleinhandel-franchisegewer gehaltebeheer oor die verskillende winkelligings sal verseker.

(4)

- 6.7 'n Kleinhandelaar sal 'n groeistrategie implementeer met die doel om omset en verkoopsvolumes te verhoog. Bespreek 'n strategie vir elk van die onderstaande scenario's.

6.7.1 *"'n Kleinhandelaar kyk na groeigeleenthede in 'n **bestaande mark** met **bestaande produkte en dienste.**"*

(4)

6.7.2 *"'n Kleinhandelaar kyk na groeigeleenthede in 'n **bestaande mark** met **nuwe produkte en dienste.**"*

(4)

[50]

150 punte

AFDELING C

Die volgende aspekte sal oorweeg word wanneer punte in hierdie afdeling toegeken word:

- **Formaat:**
 - Die KORREKTE formaat moet gebruik word, d.i. besigheidsverslag.
 - Waar van toepassing, sluit 'n inleiding en gevolgtrekking in.
 - Gebruik opskrifte en onderopskrifte waar nodig.
- **Terminologie:** korrekte besigheidsterminologie moet gebruik word.
- **Inhoud:** moet voldoende wees om alle aspekte van die vraag te dek.
- **Stawing:** motiveer alle stellings wat gemaak word.
- **Toepassing** op gevallestudie/konteks/tema.
- **Probleemoplossing** eerder as om bloot teoretiese feite te gee.
- **Sintetiseer** en toepaslike opeenvolging.

VRAAG 7

Bestudeer die volgende bronne en beantwoord die vraag wat volg.

Bron A:

Finansiële beplanning help jou om kort- en langtermyn finansiële doelwitte te bepaal en 'n gebalanseerde plan te skep om jou te help om daardie doelwitte te bereik. Dit is raadsaam om met 'n oorsig van jou huidige finansiële omstandighede, verwagte toekomstige veranderinge en doelwitte te begin.

Jou beleggingstrategie kan dan die doelwitte wat jy probeer bereik, weerspieël en ook jou verdraagsaamheid vir beleggingsrisiko.

[Bron: <<https://www.standardbank.co.za/southafrica/personal/learn/investment-tips-for-first%E2%80%93timers> Desember 2022>]

Bron B:



[Bron: <<https://www.vecteezy.com/free-vector/insurance-agent> Desember 2022>]

Om vir die toekoms van 'n besigheid te beplan, is belangrik. Dit is noodsaaklik as deel van die visie van 'n besigheid en die bestuursplan vir moontlike groeigeleenthede. Besighede moet ook moontlike risiko's en maniere om hierdie risiko's te verminder, identifiseer.

Help die hoofbestuurder van 'n kleinhandelaar om 'n moontlike toekomstige risiko te evalueer deur 'n **besigheidsverslag** te skryf. Bespreek hoe beleggings en versekering gebruik kan word as strategieë om finansiële sukses van die kleinhandelaar op kort, medium en langtermyn te verseker.

[illegible]

[illegible]

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

[illegible]

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

50 punte

Totaal: 300 punte

BYKOMENDE SPASIE (ALLE VRAE)

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

[illegible]

[illegible]