**Eksamen vraestel 1**

**LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR**

1 Hierdie vraestel bestaan uit **12** bladsye en 'n Antwoordboekie **van 7 bladsye (i tot vii).** Maak asseblief seker dat jou vraestel volledig is.

2 Lees die vrae noukeurig deur.

3 Al die vrae is verpligtend.

* **Afdeling A** (Vraag 1 – 2) moet in die **Antwoordboekie wat voorsien** is, beantwoord word.
* **Afdeling B** (Vraag 3 – 5) bestaan uit korter antwoord-tipe vrae.
	+ **In hierdie afdeling moet Vraag 3 beantwoord word op die invul-blad wat voorsien is.** Dit word duidelik in die vraag aangedui.wat in jou antwoordskrif beantwoord moet word.
	+ **Vraag 4 – 5** moet op die folio-papier beantwoord word.

4 Verwys na die gevallestudie wanneer vereis word.

5 Toon insig, waar van toepassing, wanneer 'n vraag beantwoord word.

6 Beantwoord elke **nuwe vraag** op 'n **nuwe bladsy**.

7 Nommer jou antwoorde net soos die vrae in die vraestel genommer is.

8 Kandidate word aangeraai om besondere aandag aan taalgebruik en die **puntetoekenning** te

skenk.

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

10 Handig asseblief die vraestel en antwoordboekie in.

11 Maak seker jou naamis op alle toepaslike blaaie ingevul.

**Afdeling A: Hierdie afdeling word in die Antwoordboek beantwoord. (50)**

**Vraag 1:** Dui die **mees korrekte** antwoord aan deur 'n kruis (X) in die kolom oor die ooreenstemmende

Letter vir elke vraag te trek in die **Antwoordboekie** wat voorsien is. [30]

1.1 Famous Brands se Hoof Uitvoerende Beampte is ….

A Patrice Motsepe

B Kevin Hedderwisck

C Cyril Ramaphosa

D Peter Halamandaris

1.2 Indien ‘n Wimpy Franchise eienaar die prestasie van sy franchise wil monitor, moet daar gekyk word na die verhouding tussen totale bates en totale laste. Dit word die … verhouding genoem.

A likiditeit

B opbrangs

C vuurproef

D solvensie

1.3 As een van Steers se werknemers die Famous Brands *Teen-korrupsie-hulplyn* bel om onetiese gedrag van ‘n Franchise bestuurder aan te meld, staan dit bekend as …

A fluitjieblaas

B bemiddeling

C duiwelsadvokaat

D aspirering

1.4 As ‘n Wimpy franchise eienaar weier dat werknemers toegang verkry tot die werksperseel totdat hulle sekere werksvoorwaardes aanvaar, staan bekend as …

A ‘n franchiservoorskrif.

B werksplekorde.

C ‘n oortredings-beperking.

D uitsluiting.

1.5 As ‘n Debonairs-eienaar besluit om van die besigheid se winste in 'n buitelandse vaste deposito te belê, sal sy verwag om ... te kry.

A premies

B rente

C dividend

D tantieme

1.6 As Famous Brands ‘n bybetalings van R60 000 vir brandversekering het, beteken dit …

A R60 000 van elke eis word nie deur die versekeringspolis gedek nie.

B hulle premies word tot R60 000 per jaar beperk.

C die maksimum wat hulle mag eis vir brandskade is R60 000 per jaar.

D franchises kan elkeen R60 000 se skade van Famous Brands eis as daar ‘n brand is.

1.7 'n Verpligte vorm van versekering wat op alle Debonairs franchises van toepassing is, is ...

A Derde-party, diefstal en brand versekering op hulle afleweringsmotorfietse

B Onmiddelike oorsaakversekering

C Werkloosheidsversekerings vir wekers

D Al bogenoemde

1.8 As ‘n Wimpy-franchise een van die kelners aanstel vir 'n proeftydperk, beteken dit dat …

A die kelner ‘n dissiplinêre verhoor sal kry as hy/sy nie gereeld hande was nie.

B die kelner vir die eerste drie maande net aan 'n geregistreerde vakbond mag behoort as die franchise-eienaar toestemming gee

C die kelner eers 'n gespesifiseerde tydperk moet werk voordat die kontrak permanent word.

D die kelner vir die eerste jaar nie kwalifiseer vir bevordering nie.

1.9 As Famous Brands moet besluit of hulle ‘n elektroniese bestellingspunt in elke Debonairs wil installeer sodat kliënte self hulle bestellings kan plaas en nie in ‘n ry hoef te staan nie, sal hulle die volgende tegniek gebruik voor die besluit geneem word:

A SWOT

B PE²STLE

C Besluitnemingsboom

D Al bogenoemde

1.10 As Famous Brands dit oorweeg om te begin klere verkoop met van die franchise name op, sal dit bekend staan as …

A 'n suksesvolle strategie om markontwikkeling te bevorder.

B handelsmerkrekking.

C bemarkingsdiversifikasie.

D franchise-uitbreiding.

1.11 As 'n Steers bestuurder weier om enige insette van ander werknemers toe te laat wanneer ‘n besluit geneem moet word, volg hy/sy 'n ... leierskapstyl.

A demokratiese

B transaksionele

C outokratise

D onbillike

1.12 As Famous Brands klem lê daarop om verpakking vir hulle kos van herwonne (recycled) matriaal te maak, is dit ‘n teken dat Famous Brands … as belangrik beskou.

A die Bemagtinging van Belangegroepe

B Inklusiewe herwinning

C die Wet op Verantwoordelike Verpakking

D Drievoudige verslagdoening

1.13 Famous Brands sien ‘n Personeelinduksieprogram as belangrik, want dit help …

A om bestaande werknemers se moral hoog te hou.

B dat franchise eienaars wat langer as 5 jaar deel is van Famous Brands erkennig kry vir hulle lojalitiet.

C om nuwe werknemers in te lig oor die besigheid se visie en missie.

D dat alle werknemers se jaarlikse werksevaluering regverdig is.

1.14 'n Strategie wat Famous Brands op alle vlakke en in alle afdelings van die besigheid kan implementeer om seker te maak alle werknemers handhaaf die vereiste standaarde, word … genoem.

A standaardafwyking

B marknavorsing

C werknemer kontrole

D totale kwaliteitbeheer

1.15 As Debonairs se bestuurders met mense gesels wat wag vir hulle bestellings om hulle in te lig oor nuwe pizzas op die spyskaart, is dit ‘n vorm van …

A persoonlike verkope

B na-verkoopsdiens

C mark-spioenasie

D ‘n Kombinasie van al bogenoemde

**Vraag 2:**

Kies die **mees korrekte antwoord** uit die moontlike terme/woorde wat in die 'Besigheidstudieswoordeboek'

hieronder verskaf word, vir die stellings/verduidelikings wat volg. Skryf die **mees korrekte antwoord** langs

die nommer in die **antwoordboekie wat verskaf is**. **Let wel: Daar is slegs een korrekte antwoord vir elke**

**stelling.**  [20]

**Besigheidstudieswoordeboek**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Uitsluiting | Inflasie | Direkteure |
| Personeelretensie | Sosiale Verantwoordelikheidsindeks  | Getrouheidsversekering |
| Delegering | Normstelling  | Belangegroep |
| Premie | Bybetaling | Swart Bemagtinging |
| Balanstelkaart | Prestasiebeoordeling  | Kollektiewe bedinging |
| Waardekettingontleding | Aandeelhouer  | Belastingontduiking |
| Belastingvermyding | Organisasiekultuur | Missie |
| Skadeloosstellingversekering | Organisering | Retensie |
| Pikettering | Subrogasie | Versekerbare belang  |

2.1 Die proses waar Famous Brands na alle aktiwiteite in die onderneming kyk om te bepaal of insette omgeskakel word in uitsette wat bydra tot die verbeterde prestasie vandie besigheid.

2.2 As die bestuurder van Wimpy vir die hoof-kelner vra om die winkel in die oggend oop te sluit en seker te maak alles verloop glad tot hy/sy by die werk aankom.

2.3 Alle mense en organisasies wat 'n belang het in, of wat beïnvloed sal word deur 'n besigheid.

2.4 Wanneer die prys van goedere en dienste styg en die koopkrag van geld afneem.

2.5 Wanneer die reg wat 'n versekerde persoon het om te eis van ‘n persoon wat hom/haar skade berokken het, oorgedra word na die versekeringsmaatskappy.

2.6 Die versekering wat verliese wat gely word weens oneerlikheid van werknemers dek.

2.7 Die proses waar Debonairs se manier om pizzas te maak vergelyk met metodes wat deur mededingers gebruik word om te kyk of daar nie ‘n beter manier van doen is nie.

2.8 'n Onetiese besigheidspraktyk waar entrepreneurs ongemagtigde belastingaftrekkings maak.

2.9 Om sleutelpersoneel in 'n organisasie te bevorder of te behou

2.10 Die tarief wat vir 'n versekeringskontrak gevra word.

**AFDELING B: (150)**

**VRAAG 3: Beantwoord hierdie vraag in die Antwoordboekie wat voorsien is. GEEN punt sal toegeken**

**word vir antwoorde wat op hierdie vraestel gegee word nie. [50]**

3.1 Verskaf die **ontbrekende inligting** in die diagram deur die korrekte antwoord langs die vraagnommer in die **Antwoordboekie** wat voorsien is**,** te skryf. (6)

1. **… (ook genoem oorspronklike 4 P’s)**

**(b) … beleid**

**Prysbeleid**

**( c) … beleid**

**Promosie- beleid**

**(d) …**

**(e )…**

**Persoonlike verkope**

**(f) …**

**Bemarkingskommunikasie-samestelling**

3.2 Verduidelik in die spasie wat **in die Antwoordboekie** voorsien is, hoe die volgende kwessies die werksverhoudings in 'n Wimpy-franchise kan beïnvloed: (6)

3.2.1 Die organisasiekultuur van Steers

3.2.2 Die diversiteit van die kelners

3.2.3 Die bestuurstyl van die franchise-eienaar

3.3 Gee voorstelle in die spasie wat **in die Antwoordboekie** voorsien is hoe ‘n Steers-franchise eienaar elk

van die volgende (fiktiewe) situasies kan hanteer: (6)

3.3.1 'n Spesifieke kliënt kom kla gereeld dat daar ‘n haar in sy kos was en dring dan aan op ‘n gratis burger. Geen ander kliënte kla ooit oor die kwessie nie.

3.3.2 Famous Brands lewer nie die souse wat vir die burgers benodig word, betyds af nie.

3.3.3 ‘n Werknemer by Famous Brands, mnr. Skelm, laat weet vir die Steers-franchise eienaar dat sy/haar aansoek om nog ‘n Steers in ‘n bepaalde winkelsentrum oop te maak, net goedgekeer sal word as daar vir mnr. Skelm ‘n ietsie onder die tafel gegee word.

3.4 Gebruik die tabel **in jou antwoordboek** wat soos hierdie tabel lyk en verduidelik ‘n uitdaging wat Debonairs in

elk van die besigheidsomgewings kan teekom en hoe daarom regaeer moet word. Jy mag nie ‘n een van die kwessies wat in 3.3 gegee is, gebruik nie. (12)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Besigheids-omgewing** | **Uitdaging****waarvoor te****staan kom** | **Strategie in****reaksie op****uitdaging** |
| **…****omgewing** |  |  |
| **…** **omgewing** |  |  |
| **…** **omgewing** |  |  |

3.5 Skryf die toepaslike inligting langs die nommers in **die antwoordblad** om die kwessies te identifiseer wat

deur die Wet op Basiese Voorwaardes van Indiensname gedek word: (7)

3.6 Voltooi die volgende diagram in jou **Antwoordboek** om die verskille tussen ‘n bestuurder en leier se

rolle te beskryf: (7)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Bestuurder** | **Leier** |
| 1 | Wat is die fokus? |  |  |
| 2 | Hoe word die status quo benader?  |  |  |
| 3 | Dink aan jou eie verskil |  |  |

3.7 Verduidelik hoe ‘n Steers franchise eienaar elk van die volgende bestuursbevoegdhede in die onderneming kan toepas:

3.7.1 Spanwerk 3

3.7.2 Besluitneming 3

 (blaai om vir vraag 4)

**VRAAG 4: Beantwoord hierdie vraag op die folio-papier. [50]**

**Die aspekte wat in die diagram hieronder gegee word, is deur Famous Brands geidentifiseer as hulle tien-strategiese fokuspunte:**

4.1 Een van Famous Brands se strategiese fokuspunte is dat hulle ***Handelsmerke is duidelik sigbaar moet***

***wees in die mark*.**

4.1.1 Behalwe Winpy, Steers en Debonairs, noem nog DRIE ander handelsmerke van Fabous Brands. 3

4.1.2 Wat is die voordele van ‘n sterk handelmerk? Verduidelik VIER. 8

4.1.3 Bespreek DRIE onetiese kwessies/moontlike probleme wat Fabous Brands moet vermy al kan dit hulle

moontlik help om hulle handelsmerk te versterk (op die kort-termyn). Gee praktiese voorbeelde wat in die

Famous Brands scenario pas. 6

4.2 Wat dink jy word bedoel met ‘n sterk fokus op **opvolgbeplanning**? 2

4.3 Gebruik jou kennis van die **Bron-gebasseerde Probleemoplossingstegniek** en verduidelik hoe

Famous Brands ‘n **Geintegreerde Hulpbron Benadering** in die onderneming kan toepas. 5

4.4 Famous Brands volg ‘n **Lae-koste strategie**.

4.4.1 Verduidelik die konsep en gee ‘n praktiese voorbeeld van hoe Fabous Brands dit kan implimenteer. 5

4.4.2 Verduidelik hoe Famous Brands van ‘n Korporatiewe Kombinasie strategie gebruik maak om Wimpy

se prestasie te verbeter. 5

4.5 BGSEB is baie belangrik vir Famous Brands.

4.451 Verduidelik wat bedoel word met die konsep BGSEB. 3

4.5.2 Waarom sou Famous Brands dit as ‘n fokuspunt geidentifiseer het? 2

4.5.3 Noem die VYF pilare van die Wet op BGSEB in VYF vol sinne sodat dit duidelikis wat elke pilaar is. 5

4.6 Hoe kan Famous Brands hulle besigheidskonsep uitbrei deur diversifikasie? 3

4.6 Hoe kan Famous Brands van Korporatiewe Sosiale Verantwoordelikheid gebruik maak om ‘n **organisasie-**

**kultuur van prestasie** te skep en te handhaaf? 3

(blaai om vir vraag 5)

**VRAAG 5: Beantwoord hierdie vraag op die folio-papier. [50]**

5.1 Een van die punte op Fabous Brands se Groei-agenda is *Spanne wat resultaat gedrewe is en prestasie wat*

*deel is van die organisasiekultuur*.

5.1.1 Verduidelik hoe ‘n Wimpy-franchise eienaar van Nie-monetêre motiverings-meganismes gebruik

kan maak om aan hierdie Famous Brands vereiste te voldoen. 6

5.1.2 Verduiudelik hoe die term *sinergie* verbandhou met spenwerk. 3

5.1.3 Hoe kan *spanwerk* ‘n sterkpunt en swakpunt in ‘n Wimpy frnachise wees? Verduidelik deur van

praktiese voorbeelde gebruik te maak. 4

5.2 Famous Brands en die Handelname wat daarmee geassosieer word, bied ‘n hibried-produk (‘n kombinasie

van ‘n produk en diens) aan verbruikers. Verduidelik hoe die volgende P’s van Bemarking gebruik kan word

in Debonairs se hibried-produkaanbod om die prestasie van die onderneming te verbeter:

5.2.1 Persone (*people*) 3

5.2.2 *Physical evidence* (fisiese bewyse) 3

5.3 Verduidelik die volgende konsepte wat verband hou met versekering:

 5.3.1 Awery-klousule 4

 5.3.2 Sedeer 3

 5.3.3 Sekuriteit 3

 5.3.4 Brandkluis-klousule 3

5.4 Sarah het R5 miljoen in die Suid-Afrikaanse lottery gewen tien maande nadat hy op 65 afgetree het. Sy

is baie dankbaar, want sy was juis besig om weer werk te soek, omdat sy besef het dat sy nie voldoende voorsiening gemaak het vir haar aftrede nie. Sarah onderhou haar ma wat nog leef en haar twee kinders wat

nog op universiteit is.

Sarah het jou genader om haar raad te gee. Gebruik die drie kriteria waarvan jy in graad 12 Besigheidstudies geleer het wat gebruikkan word om beleggingsopsies te oorweeg en gee aan Sarah raad hoe sy haar geld

moet gebruik. Motiveer jou antwoord. 10

5.5 Daar word dikwels gesê dat iemand wat ‘n franchise begin, nie regtig ‘n entrepreneur is nie. Lewer

kommentaar op die stelling. 4

5.6 [***Whoever*** *snuck the 'S' in Fast Food is a clever person (Anoniem).*](http://www.searchquotes.com/quotation/Whoever_snuck_the_%27S%27_in_Fast_Food_is_a_clever_person./391090/)Lewer kommentaar

op hierdie stelling deur die kitskos-bedryf krities te evalueer. 4