



# education

---

Department:  
Education  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 11**

**BESIGHEIDSTUDIES**

**MODEL 2007**

**MEMORANDUM**

**Hierdie memorandum bestaan uit 22 bladsye.**

**AFDELING A****VRAAG 1**

- 1.1.1 C
- 1.1.2 B
- 1.1.3 A
- 1.1.4 C
- 1.1.5 B

(5 X 3 = 15)

- 1.2.1 D ( REGSTELLEDE AKSIE)
- 1.2.2 F ( HANDELSMERK)
- 1.2.3 A (EKONOMIESE BEMAGTIGING)
- 1.2.4 B ( FRANCHISE)
- 1.2.5 C (PRODUKTIWITEIT)

(5 X 2 = 10)

- 1.3.1 WAAR
- 1.3.2 ONWAAR ( GROTER )
- 1.3.3 WAAR
- 1.3.4 ONWAAR ( INDIREK)
- 1.3.5 ONWAAR (MASSA)

( 5 X 3 = 15)  
[40]

**AFDELING B****VRAAG 2****2.1 KONTROLE OOR MAKRO OMGEWING**

Nasien instruksies:

Opskrif = 2

Feit = 24**A DIE TEGNOLOGIESE OMGEWING**

1. Ondernemings het baie min invloed oor hierdie omgewing.
2. Ondernemings word beïnvloed deur die tegnologie op baie verskillende maniere en kan nie die invloede ignoreer nie.
3. Dit is onmoontlik vir 'n enkele besigheid om die invloed van tegnologie te beheer.
4. Hierdie omgewing ontwikkel te vinnig vir enige besigheid. ( 2 X 2 = 4 )

**B DIE EKONOMIESE OMGEWING**

1. Hulle wat betrokke is by die gebruik van skaars hulpmiddele ten einde die onbeperkte behoeftes van verbruikers te bevredig.
2. In 'n ekonomiese stelsel, bv. Vrye mark stelsel, speel ekonomiese faktore soos inkomste, pryse, besparings en investerings 'n rol omdat dit die bedrag wat verbruikers beskikbaar het vir besteding op goedere en dienste beïnvloed.
3. Ondernemings het baie min invloed oor hierdie omgewing. ( 2 X 2 = 4 )

**C SOSIALE OMGEWING**

1. Die sosiale omgewing sluit in godsdiens, bevolking, nasionaliteit, gesin Strukture, geografiese verspreiding, per capita inkomste, ekonomies aktiewe persone, ens.
2. 'n Onderneming kan nie die sosiale omgewing landwyd beïnvloed nie.
3. So ver as kenmerke soos per capita inkomste, werkloosheid, geletterdheid en vlak van onderwys betref, kan 'n enkele onderneming dit beheer deur sy sosiale verantwoordelikheid en vaardigheid ontwikkeling programme. ( 2 x 2 = 4 )

## D POLITIEKE OMGEWING

1. Dit bestaan uit die regering, alle nasionale regerings departemente, Provinsiale en plaaslike owerhede.
2. Die regering kan die totale besigheid omgewing beïnvloed deur die jaarlikse begroting, belasting, bevordering van uitvoere, ens.
3. Die regering reguleer besighede deur passering en afdwing van wette.
4. In die vrye mark ekonomiese stelsel, is ondernemings vry om te opereer binne hierdie wette, maar die regering sal tussen beide tree indien die vrye mark stelsel ondermyn word.
5. 'n Enkele onderneming kan nie die sentrale, provinsiale en plaaslike Regering beheer nie. (2 x 2 = 4 )

## E FISIESE OMGEWING

1. Dit is die infrastruktuur, bv. paaie, spoorlyne, damme, brûe, ens.
2. Die is die skaars natuurlike hulpbronne, bv. grondstowwe, water, krag, ens.
3. 'n Onderneming kan 'n deel van die fisiese omgewing beheer, indien die onderneming hulpmiddele besit asook 'n klein deeltjie van sy eie infrastruktuur.
4. Meeste van die natuurlike hulpbronne en infrastruktuur word nie besit deur individuele ondernemings nie en sodoende word dit nie beheer deur individuele ondernemings nie.

( 2 x 2 = 4 )  
( enige 4 x 4 = 16)

## 2.2 AANPAS BY DIE UITDAGINGS VAN MARK OMGEWING

Nasien instruksies:

Opskrif = 2  
Feit = 2  
4

## A VERSKAFFERS

1. Beskikbaarheid van grondstowwe, handelsvoorraad en dienste.
2. Beskikbaarheid van kapitaal na die besigheid.
3. Ondernemings moet produkte verkry van die regte hoeveelheid, vereiste kwaliteit, teen die regte prys en plek ten einde hulle doelwitte te bereik.
4. Beskikbaarheid van gespesialiseerde arbeid. ( enige 2 x 2 = 4 )

## B VERBRUIKERS

1. Die uitdaging vir die besigheid is om die algemene gedrag patrone van sy verbruikers te verstaan.
2. Verandering in inkomste.
3. Verandering in smake en gewoontes.
4. Verandering in rolle bv. vrouens as inkomste verdieners lei tot 'n vermeerdering in die vraag na kits kos.

( enige 2 x 2 = 4 )

## C TUSSENPERSONE

1. Uitbreiding van spaza winkels en ander soorte kleinhandelaars verhoog mededinging.
2. Groot klein handelaars wat – geen naam – handelsmerke, gebruik, be – invloed gevestigde handelsmerke.
3. Verlengde besigheids ure lei tot verandering in verbruik patrone
4. Nuwe neigings in groot winkel komplekse. ( enige 2 x 2 = 4 )

## D MEDEDINGERS

1. Reputasie van mededingers.
2. Mededinging hou buitensporige winste onder beheer.
3. Nuwe neigings in die mark.
4. Die resultaat van kompetisie is dat dit hoër produktiwiteit.
5. Addisionele dienste van mededingers bv. gratis aflewering, ens.

( enige 2 x 2 = 4 )

( Enige 4 x 4 = 16 )

2.3 GEBRUIK DIE INLIGTING IN DIE AKSIEPLAN EN STEL DIE GHANTT KAART VIR KRTM HUISHOUDELIKE DIENSTE SAAM.

A. GANTT KAART

AKTIWITEIT	MAART	APRIL	MEI	JUNIE	VERANTWOORDELIKE PERSOON
FINANSIES					Matty
AANKOPE					Khuzwayo
ADVERTENSIE					Robin
PERSONEEL VOORSIENING					Thandi
OPLEIDING					Matty

B. WAARDE VERKRY DEUR DIE GEBRUIK VAN DIE GANTT KAART

'n GANTT KAART gee 'n oorsig van wat gedoen moet word en bevat besonderhede soos die duur van take, afhandeling datums vir voltooiing van take en persone verantwoordelik vir verskillende take. (KRITERIA 2 )

## DIE VOLGENDE RUBRIEK KAN GEBRUIK WORD VIR ASSESSERING.

KRITERIA	VLAK 1	VLAK 2	VLAK 3	VLAK 4	TOTAAL					
1. Toon begrip vir die ontwerp van 'n Gantt kaart X 2	Verstaan nie die noodigheid van 'n Gantt kaart nie X 2	Illustreer 'n beperkte begrip vir die noodigheid van Gantt kaarte X2	Verstaan slegs die opskrifte X 2	Toon 'n volledige begrip van alle aspekte van 'n Gantt Kaart X 2	8					
2. Toon begrip vir die waarde van die gebruik van 'n Gantt Kaart	Toon geen begrip nie	Toon beperkte begrip van die waarde van die Gantt Kaart	Toon 'n sekere begrip van die waarde van 'n Gantt Kaart.	Toon 'n volledige begrip van die waarde van 'n Gantt KAART	4					
3. Illustreer die aktiwiteite korrek ooreenkomstig die tydslyne.	Geen illustrasies van tydslyne nie.	Slegs 1 – 2 tydslyne is korrek geïllustreer	Slegs 3 – 4 tydslyne is korrek geïllustreer	Alle tydslyne is korrek geïllustreer	4					
4. Aktiwiteite korrek toegewys na verantwoordelike persone.	Geen aktiwiteit is korrek toegewys na verantwoordelike persone nie.	Slegs 1 – 2 aktiwiteite is korrek toegewys na verantwoordelike persone.	Slegs 3 – 4 aktiwiteite is korrek toegewys na verantwoordelike persone.	Alle aktiwiteite is korrek toegewys na verantwoordelike persone.	4					
TOTAAL					20					





**2.4 IDENTIFISEER ENIGE VIER ONDERNEMERSKAP KWALITEITE VIR GOEIE BESIGHEIDSPRAKTYK.**

- 2.4.1 Evalueer die sterktes en swakhede van alle werknemers.
- 2.4.2 Voorsien opleiding aan werknemers.
- 2.4.3 Voorsien geleenthede vir werknemers om hulle vaardighede te verbeter.
- 2.4.4 Vaardighede, kundighede en bekwaamheid.
- 2.4.5 Ontleed veranderinge in markte en skakel dit om in geleenthede.
- 2.4.6 Bevoeg om met mense te werk.
- 2.4.7 Bevoeg om uitdagings die hoof te bied.
- 2.4.8 Moet 'n positiewe gesindheid openbaar.
- 2.4.9 Hulle moet kreatiewe denkers wees om probleme op te los.
- 2.4.10 Moet voorberei wees om risiko's te neem.
- 2.4.11 Konserwatiewe houding teenoor finansies.
- 2.4.12 Moet 'n aanleg hê vir innovering.
- 2.4.13 Moet 'n hoë prestasie vlak hê.

( enige 4 x 2 = 8 )  
[60]

**VRAAG 3****3.1 GEE DRIE VOORDELE VAN BRUIKHUUR OOREENKOMSTE.**

- 3.1.1 Daar is aansienlike belasting toegewings, bv. waardevermindering van bates.
- 3.1.2 Besighede kan hulle eie toerusting uithuur om fondse te genereer.
- 3.1.3 Alle bruikhure word vergesel met 'n volle onderhoud – en herstelkontrak.
- 3.1.4 Bruikhuur kontrakte is buigsaam en kan gestruktureer word om die kontantvloeï behoeftes te pas.
- 3.1.5 Kontant kan gebruik word vir projekte in plaas om dit te gebruik vir koop van toerusting.
- 3.1.6 Die heel nuutste in tegnologie is beskikbaar aan die huurder.
- 3.1.7 Dit is gewild waar die bate onderhewig is aan tegnologiese veranderinge.
- 3.1.8 Eenvoudige kontrak dokumentasie hou transaksie koste laag.
- 3.1.9 Koste – effektiewe manier om toerusting te verkry, aangesien duur toerusting gehuur kan word.

( enige 3 x 2 = 6 )

**3.2 TWEE NADELE VAN BRUIKHUUR OOREENKOMSTE.**

- 3.2.1 Toerusting wat gebruikhuur word, word nooit bates nie.
- 3.2.2 Rente is gewoonlik hoër as prima rentekoerse.
- 3.2.3 Huur ooreenkomste kan nie gekanselleer word nie.
- 3.2.4 Die koste van gebruikhuur is hoër as die kontantprys.
- 3.2.5 Besighede moet versekering en onderhoud betaal.

( enige 2 x 2 = 4 )

3.3.1 WATTER PERSONE BETROKKE BY “MADIKWE GASTE HUIS” BESIGHEID  
BENODIG BOGENOEMDE INLIGTING.

Bemarkingsbestuurder en / of finansiële bestuurder (2)

3.3.2 VIR WATTER DOEL DINK JY BENODIG HULLE HIERDIE INLIGTING?

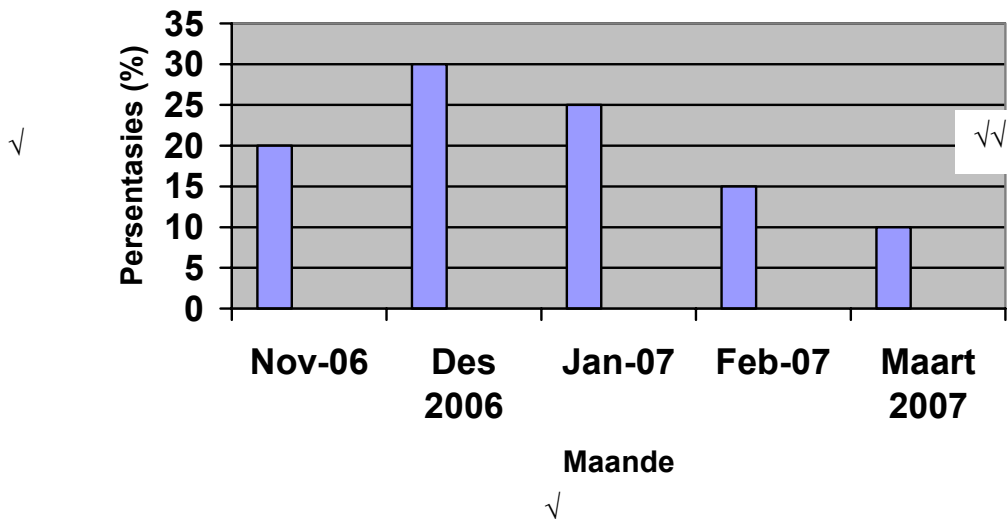
Ten einde die begroting vir die nuwe finansiële jaar saamstel. (2)

3.3.3 WATTER MAAND VOLGENS DIE TABEL BOEKSTAAF DIE GROOTSTE GETAL  
BESOEKERS NA MADIKWE GASTE HUIS?  
MOTIVEER JOU ANTWOORD.

- Desember 2006
- Dit is die skool vakansie in al die provinsies.
- Meeste maatskappye, professionele persone en fabrieke is gesluit en gaan met verlof. (enige 1 x 2 = 2)

3.3.4 STEL DIE BOSTAANDE PERSENTASIES VERSPREI OOR MAANDE  
VOOR IN DIE VORM VAN 'n HISTOGRAM

### Persentasie van besoekers



### 3.4 ONDERNEMINGSVORME

BESONDERHEDE	EENMANSAAK	BESLOTE KORPORASIE
1. Naam	Geen beperkings	Eindig met BK
2. Lidmaatskap	Een	Een – tien
3. Aanspreeklikheid	Onbeperk	Beperk
4. Regspersoonlikheid	Nie 'n aparte regspersoonlikheid	Aparte regspersoonlikheid
5. Belasting	Eienaar betaal in persoonlike hoedanigheid.	Die besigheid betaal.

( 10 x 1 = 10 )

## 3.5 VYF VOORDELE VAN 'n PRIVATE MAATSKAPPY.

- (1) Regspersoonlikheid afsonderlik van lede.
- (2) 'n Groter bedrag kapitaal kan gegenereer word.
- (3) Minimum inskrywing soos vereis van publieke maatskappye is nie van toepassing nie.
- (4) Is nie onderworpe aan soveel beperkinge soos by publieke maatskappye nie.
- (5) Het beperkte aanspreeklikheid ten opsigte van skulde.
- (6) Ideale ondernemingsvorm om kapitaal, vaardighede en bestuur te kombineer.
- (7) Het onbeperkte kontinuïteit.

( enige 5 x 2 = 10)

## 3.6.1 WEND KREATIEWE DENKE AAN TEN EINDE PROBLEME OP TE LOS.

## STAPPE IN PROBLEEM OPLOSSING

1. Definieer die probleem ( versamel feite wat sal help om die probleem op te los).
2. Vra waarom die probleem voorkom.
3. Ontwikkel moontlike oplossings vir die onderliggende probleem. ( gevorderde probleem oplossing tegnieke kan gebruik word, bv. dinkskrum, Delphi-tegniek, ens.)
4. Evalueer moontlike alternatiewe. ( afsonderlike feite in bestuurbare dele).
5. Selekteer 'n spesifieke alternatief.

Rubriek om te gebruik vir assessering van oop – einde vraag:

KRITERIA	VLAK 1 ( 1 punt)	VLAK 2 ( 2 punte)	VLAK 3 ( 3 punte)	VLAK 4 ( 4 punte)
Omskryf die probleem. (definisie) Beperkinge as gevolg van kontantvloei probleme.	Geen omskrywing van die probleem nie.  ( 1 )	Meld sekere algemene dinge.  ( 2 )	Toon 'n begrip vir die probleem.  ( 3 )	Toon 'n beduidende begrip vir die ware probleem.  ( 4 )
2. Ontwikkel oplossings. a. Stel finansiële bestuurder aan. b. Stel oortollige personeel uit diens. c. Geen nodigheid vir nuwe kantore. d. Geen	Geen moontlike oplossings.	Slegs een vae oplossing is voorsien.	Slegs 'n paar moontlike oplossings is verskaf.	Baie goeie, toepaslike en praktiese oplossings is verskaf.

nodigheid vir ontwerpers koffie bekere. e. Cindy betrokke by besluitneming.				( 4 )
3. Die oplossing is kreatief en innoverend.	Geen kreatiwiteit nie.	Min kreatiwiteit.	Toon die vermoë om kreatief te wees.	Toon 'n beduidende vermoë om kreatief te wees. ( 4 )
4. Die spesifieke moontlikheid is toepaslik en relevant. - Cindy betrokke by besluitneming.	Geen oplossing is verskaf nie.	Die moontlike oplossing is nie toepaslik en relevant nie.	Die moontlike oplossing is moontlik relevant.	Toon 'n beduidende vermoë om toepaslike en relevante oplossings te verskaf. ( 4 )
5. Meer gevorderde probleem oplossing tegniek is gebruik.	Maak geen afleiding t.o.v. wanneer om 'n gevorderde probleem oplossing tegniek te gebruik nie.	Melding is gemaak van moontlike gevorderde probleem oplossing tegnieke.	Toon 'n redelike vermoë om probleem oplossing tegnieke aan te wend.	Toon 'n beduidende vermoë om probleem oplossing tegnieke te gebruik. ( 4 )

( 5 x 4 = 20 )

[60]

**VRAAG 4**

## 4.1 VYF STRATEGIEË WAT AANGEWEND KAN WORD OM STRES TE BESTUUR.

- 4.1.1 Maak vinnige, maar effektiewe besluite onder omstandighede wat vra vir onmiddellike oplossings.
- 4.1.2 Voer pro – aktiewe krisis bestuur uit bv. voorspel 'n potensiële krisis en beplan hoe om daarmee te handel.
- 4.1.3 Ontwikkel 'n goed – ingeligte en opgeleide bestuursplan.
- 4.1.4 Effektiewe kommunikasie prosedure.
- 4.1.5 Organiseer hulpmiddele om die bestuurspan te ondersteun in 'n krisis.
- 4.1.6 Ontwikkel die korrekte en wettige nood prosedure handleiding en versprei dit na alle werknemers en bestuurders.
- 4.1.7 Ontwikkel 'n beleid om inligting te kommunikeer na families en ander instansies bv. media.
- 4.1.8 Wanneer 'n krisis ontstaan, bring die situasie so vinnig moontlik onder beheer.
- 4.1.9 Versamel feite oor wie, waarom, wat en hoe.
- 4.1.10 Analiseer die situasie na aanleiding van wat dit is.
- 4.1.11 Plaas 'n plan van aksie in plek ten einde die krisis onder beheer te bring.
- 4.1.12 Voorsien pro – gebeurtenis dienste aan werknemers en gemeenskap om stres na die krisis te verminder.

( enige 5 x 2 = 10 )

#### 4.2 VIER FAKTORE WAT BUITELANDSE BEMARKING MEER UITDAGEND MAAK AS BEMARKING IN SUID AFRIKA.

- 4.2.1 Internasionale handel ooreenkomste om invoere en uitvoere te reguleer, bv. Wêreld Handel Organisasie (WHO)
- 4.2.2 Buitelandse kulture.
- 4.2.3 Voorkeure en behoeftes van kliënte in buitelandse lande.
- 4.2.4 Buitelandse wette.
- 4.2.5 Buitelandse taal.
- 4.2.6 Doeane tariewe wat moet betaal word op invoere en uitvoere.
- 4.2.7 Logistieke ooreenkomste, bv. vervoer en aflewering.
- 4.2.8 Buitelandse valuta en veranderinge in die wisselkoers.
- 4.2.9 Veranderinge in die wisselkoers van die rand.
- 4.2.10 Streng kwaliteit en veiligheids vereistes in sommige lande.
- 4.2.11 Uitgawes verbonde aan die instelling van 'n uitvoer afdeling of die gebruik van buitelandse agente.

( enige 4 x 2 = 8 )

#### 4.3 VIER VERSKILLENDE VORME OF Tipes VERPAKKING.

- 4.3.1 Kaleidoskopiese verpakking – sekere aspekte van die verpakking verander voortdurend, bv. verandering op verpakking van ontbyt reekse of versamelaars foto's of ander beelde wat gedruk is op die verpakking.
- 4.3.2 Spesialiteits verpakking – skep 'n beeld van eksklusiwiteit vir die produk bv. Unieke parfuum, jeweliersware, ens.
- 4.3.3 Gesamentlike (veelvuldige) verpakking. Verskeie verwante produkte in een houer. By voorbeeld, penne, linaal en uitveër in een houer.
- 4.3.4 Verpakking vir dubbele gebruik (unieke -). Houers kan vir ander doeleindes gebruik word. By voorbeeld, Plastiese bottels kan hergebruik word om water in te stoor.
- 4.3.5 Verpakking vir onmiddellike gebruik (eenheid of verpakking vir herverkope). Konsentreer op gerieflikheid van gebruik. By voorbeeld, koeldranke)

( enige 4 x 3 = 12 )

#### 4.4 VIER VOORDELE VAN ADVERTENSIES VIR VERBRUIKERS EN BEMARKERS. Voorbeeld: help verbruikers om die hoogste behoefte bevrediging te bereik teen die beste moontlike pryse.

- 4.4.1 Verbruikers is in staat om ingeligte koop besluite te neem.
- 4.4.2 Etiese advertensies dien as beskerming van verbruikers se regte.
- 4.4.3 Dit beklemtoon die produkte van mededingers en lei tot die verbetering van die produk.
- 4.4.4 Dit voed verbruikers op ten opsigte van die gebruik van produkte.
- 4.4.5 Die verbruiker is alreeds ingelig oor die produk, en daarom verminder dit die las op die verkoopsman.
- 4.4.6 Dit lei tot laer pryse omdat produksie vermeerder.

( enige 4 x 2 = 8 )

#### 4.5 VERDUIDELIK DIE VOORSORG OF VEILIGHEIDSPLAN.

- 4.5.1 Dokumenteer die gesondheid en veiligheid prosedures en lei die werknemers op om dit te volg
- 4.5.2 Neem stappe om enige gevaar of enige potensiële gevaar te verminder.
- 4.5.3 Afdwinging van maatreëls wat nodig is in belang van veiligheid en gesondheid van werknemers.
- 4.5.4 Verseker dat alle werk gedoen is onder toesighouding van opgeleide persone.
- 4.5.5 Oprigting van sterk vloere, mure en dakke.

( enige 4 x 2 = 8)

## 4.6 PRODUKSIE KOSTE.

## 4.6.1 PRIMÊRE KOSTE.

Grondstowwe	R 40 000	√	
Direkte arbeid	<u>60 000</u>	√	
Primêre koste	100 000	√	(3)

## 4.6.2 VASTE OORHOOFSE KOSTE

Versekering	R 8 000	√	
Huur van die gebou	10 000	√	
<u>Waardevermindering</u>	<u>4 000</u>	√	
Vaste oorhoofse koste	22 000	√	(4)

## 4.6.3 TOTALE PRODUKSIE KOSTE

Primêre koste	R 100 000	√	
Vaste oorhoofse koste	22 000	√	
Skoonmaak en verpakkingkoste	<u>22 000</u>	(9 000 + 13 000)	√
Tot ale produksie koste	144 000	√	(4)

## 4.6.4 KOSTE VAN EEN PRODUK

Totale produksie koste	<u>R 144 000</u>	√	
Getal blikke	36 000	√	
=	4	√	(3)

**[60]**

AFDELING B

TOTAAL 180

**AFDELING C****VRAAG 5**

“In Suid-Afrika is HIV/VIGS huidiglik ‘n geweldige ernstige siekte, nie slegs vir die geïnfekteerdes maar ook in terme van die effek wat dit het op die ekonomie. Besigheidsbedrywighede word verder beïnvloed deur werkloosheid, armoede en misdaad.”

Jy word versoek om ‘n volledige evaluering van die invloed en uitdagings van bogenoemde sosio-ekonomiese gevalle op besigheidspraktyke te doen.

**5.1 INLEIDING**

1. Sleutel sosio-ekonomies kwessies het ‘n groot impak op ‘n groot getal mense in Suid-Afrika en gevolglik beïnvloed ook die ekonomie, besighede en produktiwiteit.
2. Beide besigheid en die regering is begaan oor die sosio-ekonomiese kwessies van HIV/Vigs, misdaad, armoede ens.
3. Hierdie kwessies affekteer besigheid in verskillende wyses byvoorbeeld die kostes daardeur veroorsaak verhoog arbeidsomset, opleidings- en heropleidingskoste, kliniek kostes ens.

( Enige 2 x 2 = 4 )

**5.2 DIE SLEUTEL SOSIO-EKONOMIESE KWESSIES.****5.2.1 HIV/VIGS:**

1. Die koste van behandeling van HIV geïnfekteerde werkers dra by tot die totale kostes van besighede en verminder daardeur hul mededingsvermoe.
2. Die dood van broodwinners in huishoudings lei tot laer verbruikersbesteding.
3. Die dood van sleutelpersoneel en werkers veroorsaak onderbrekings in besigheidsaktiwiteite asook addisionele koste om sleutel personeel en werkers te vind.
4. Die besigheid moet ook opleiding voorsien aan nut aangestelde personeel wat ‘n addisionele koste is waarvoor daar nie begroot voor is nie.

5. Die hoë aantal afsterwes as gevolg van HIV/VIGS veroorsaak 'n krimpings in die verbruikersmark met 'n negatiewe effek op die winsgewindheid van die besigheid.
6. Die dood van sleutelpersoneel en werkers veroorsaak trauma in die werksplek en 'n lae moraal sowel as 'n hoe arbeidsomset.
7. Afwesigheid en laer produktiwiteit verminder die algehele mededinging van die besigheid.
8. Die hoë aantal van HIV/VIGS wesiens wat besighede mee te doen kry byvoorbeeld, sosiale, ekonomiese probleme kan lei tot 'n verhoging in die koste vir die besigheid aangesien finansiële hulp verleen word aan afhanklikes van die werknemers.
9. Werknemersvoordele sal verhoog aangesien meer uitbetalings gaan aan voorsieningsfondse, begrafeningsfondse, begrafenishulp, lewensversekering, en pensioenfondse.

( Enige 5 x 2 = 10 )

### 5.2.2 WERKLOOSHEID

1. Hoë vlakke van werkloosheid word toegeskryf aan lae onderwys- en vaardigheidsvlakke.
2. Werkloosheid is 'n geestelike en emosionele traumatiese ervaring vir die werklose persoon en sy/haar gesin.
3. Menige besighede verminder hul personeelkomplement deur uitkontraktering en privatisering wat bydra tot hoe vlakke van werkloosheid.
4. Omrede werklose broodwinners nie in staat is om kos vir hulle familie te voorsien en in hul ander behoeftes nie mag dit hul gesondheid affekteer as gevolg van wanvoeding.
5. Werkloosheid is 'n sosiale dilemma in sover as dat mense hul wend tot ekstreme maatstawwe soos misdaad byvoorbeeld diefstal van kos, geld en ander waardevolle artikels wat hul kan verkoop vir geld.
6. Werklose mense mag ook in armoede verval as gevolg van hul onvermoë om in hulle daaglikse behoeftes te kan voorsien.

( Enige 4 x 2 = 8 )

### 5.2.3 ARMOEDE

1. Baie gesinne is geheel en al afhanklik van die Regering se sosiale toegewings wat 'n groot las plaas op die belastingbetalers van die land.
2. Arm mense het beperkte en lae inkomste en maak 'n baie klein deel uit van die verbruikersmark as kliënte omdat hul slegs basiese behoeftes bevredig.
3. Arm mense leef in patetiese omstandighede, het lae inkomste- en geletterdheidsvlakke en min toegang tot mediese fasiliteite.
4. Sosiale probleme soos HIV/VIGS is algemeen onder arm mense.
5. Armoede en misdaad komplementeer mekaar dikwels.
6. Baie lewens gaan verlore in Suid-Afrika as gevolg van hongersnood, wanvoeding en swak gesondheid.
7. Arm mense kan nie ten volle deelneem in die aktiwiteite van die land nie as gevolg van 'n ontbreking van genoemsgame onderwys en opleiding.



8. Die kindersterftekoers van arm mens is hoër by arm mens en lewensverwagting minder.  
( Enige 4 x 2 = 8 )

#### 5.2.4 MISDAAD

1. Besighede ly groot verliese as gevolg van misdaad en bedrog.
2. Die verliese beïnvloed die winsgewendheid van die besigheid negatief en maak hul minder mededingend in die mark.
3. Die hoë vlakke van misdaad in Suid-Afrika affekteer die potensiaal vir toerisme want vir elke vyf tot sewe toeriste wat die land besoek word een werk geskep, maar misdaad hou toeriste uit Suid-Afrika.
4. Diefstal van besigheidsvoorrade skep groot verliese vir die besigheid.
5. Verliese as gevolg van misdaad, diefstal en kapinge veroorsaak 'n groot impak op Versekerings Maatskappye omdat hul eise moet uitbetaal en daarom premies moet verhoog.
6. Besighede moet groot bedrae fondse spandeer op veiligheid en sekuriteit.
7. Besighede en personeel loop 'n groot risiko om beseer of vermoor te word tydens rooftogte.
8. Kopieëring en nabootsing van videos, musiekbande en CD's veroorsaak groot verliese vir musikante, vermaaklikheid en die inligtings tegnologie industrie.  
( enige 4 x 2 = 8 )

#### 5.3 GEVOLGTREKKING

1. Elke besigheid het 'n sosiale verantwoordelikheid aan die gemeenskap.
2. Ondernemings moet konstant die gevolge van hulle besluite en optrede oorweeg op werknemers, kliënte en die gemeenskap.
3. Die besigheid moet 'n aktiewe vennootskap handhaaf met die gemeenskap deur deel te neem aan sosiale verantwoordelikhedsprogramme bv die borg van 'n VIGS kliniek wat die gemeenskap indirek dwing om die besigheid se produkte te koop en daardeur verkope en winsgewendheid verhoog.

( Enige 1 x 2 = 2 )

**[40]**

#### VRAAG 6.

'n Bekende versekeringsmaatskappy hanteer 'n groot hoeveelheid diverse inligting wat op 'n databasis geplaas moet word. Die maatskappy het gevind hul ontbreek die tegnologie en opleiding asook die kapasiteit om die verhoogde lading van inligting te hanteer.

'n Inligtingstegnologie maatskappy IT-Techno kontraktueer uit aan maatskappy en hanteer data volgens behoeftes van die kliënt.

Dit word van u vereis om die versekeringsmaatskappy te adviseer oor die opsie om IT-Techno te gebruik om die data te hanteer namens hulle. Verduidelik die konsepte en brei uit op die voordele en nadele van so 'n kontrak.

## 6.1 INLEIDING

1. Dit mag wees dat 'n maatskappy nie 'n spesifieke funksie kan uitvoer nie as gevolg van 'n tekort aan kennis en spesialisasie in die veld.
2. Die versekeringsmaatskappy beseft hul kan nie die toenemende data hanteer nie en die advies sou wees dat hul dit moet uitkontraakteer aan IT-Techno.

2 x 2 = (4)

## 6.2 UITKONTRAKTERING/UITBESTEDING

1. *Beteken: dat wanneer 'n maatskappy verkies om nie 'n sekere funksie/proses uit te voer nie as gevolg van verskeie redes, kontraakteer hul die funksie aan 'n ander maatskappy uit wat spesialiseer in die spesifieke funksie volgens die behoefte van die kliënt.*
2. *Dit is 'n bestuursaktiwiteit gemik teen die vermindering van die grootte van die werksmag van die besigheid, maar om steeds toegang te hê tot die regte vaardighede wanneer benodig.*
3. *Waar sommige funksies of prosesse nie beskou word as die kern van die besigheid binne die onderneming nie kan die funksies/prosesse uitkontraakteer word aan 'n onderneming wat spesialiseer in daardie funksie.*
4. *In 'n veranderde wêreld soos die van inligtingstegnologie waar besighede moet byhou met e-besigheid, die internet en datasisteme, verkies baie ondernemings om inligtingstegnologie te uitkontraakteer.*
5. *In die geval is die kernbesigheid in die gevallestudie versekering. Die inlees van data is belangrik maar as gevolg van die veranderde aard van tegnologie moet nuwe sisteme in plek gesit word om data te prosesseer. Die maatskappy kan nou fokus op dienslewering.*

(enige 5 x 2 = 10)

## 6.3 VOORDELE VAN UITKONTRAKTERING.

1. Minimiseer die kapitale uitleg vir rekenaars en voortdurende opgradering van inligtingstegnologie.
2. Bespaar op lisensiefoorie van sagteware gebruik in die inligtingstegnologie departement.
3. Besparing op die korttermyn versekering/sekuriteit op bates en werknemers.
4. Besparing op werknemers om sulke departemente wat uitkontraakteer is te bedryf/onderhou.
5. Deur gespesialiseerde insette te kry van spesialiste in die veld, kan die besigheid verbeter in terme van koste effektiwiteit, kwaliteit, diens en spoed.
6. Die maatskappy kan nou fokus op hul hoofsaaklike besighheidsfunksies en terselfdertyd toegang kry tot nuwe tegnologie en tegnieke.
7. Daar is geen opleiding of ontwikkelingskoste vir die besigheid.
8. Die besigheid hoef nie hierdie vaardigheid self indiens te neem nie en spaar gevolglik op salarisrekeninge.
9. Uitkontraaktering is 'n hoogs mededingende mark, en vele vaardige persone is beskikbaar vir alle soorte besighheidsprobleme, van konsultering tot die oudit van menslike hulbronnebestuur.

10. Uiteindelik kan die besigheid genoegsaam leer van die konsultasie maatskappy wat indiens geneem is om hierdie funksies/prosesse self te kan uitvoer.  
enige (6 x 2 = 12)

#### 6.4 NADELE VAN UITKONTRAKTERING

1. Die besigheid het nie veel beheer oor die uitgekонтakteerde funksies nie.
2. Die besigheid betaal 'n prys vir die voorreg van die diens.
3. Die uitgekонтakteerde maatskappy het toegang tot vertroulike inligting oor die klient se rekeninge van die besigheid en hul besigheidsmetodes, wat die privaatheid van die besigheid en sy handelsgeheime inboet.
4. Sekere vereistes moet nagekom word deur die uitgekонтakteerde besighede binne die DVO (Diens Vlak Ooreenkoms).
5. Uitgekонтakteerde konsultante is nie direk deur die besigheid indiens geneem nie, en hoef gevolglik nie te konformeer tot die besigheidskultuur of etos van die maatskappy wat hul diens nie.
6. Buitestaanders op die perseel kan ontwrigtend wees vir beide die personeel en die besigheidspraktyke.
7. Uitkontraktering is 'n onpersoonlike wyse om werk gedoen te kry.
8. Die besigheid het beperkte kwaliteitskontrole.
9. Buite kontrakteurs deel nie altyd dieselfde doelwitte en waardes as die besigheid nie.

(enige 6 x 2 = 12)

#### 6.5 GEVOLGTREKKING.

1. 'n Wettige kontrak moet geteken word deur beide die maatskappy en die gekontakteerde konsultant.
2. Sekere gronde wat gedek sal word sal wees: 'n geheimhoudingsklousule om inligting van die maatskappy te beskerm, die reg/opsie om 'n ooreenkoms op te skort, hetsy op grond van nie dienslewering (kontraktbreuk), of 'n boete.
3. Die keuse van uitkontraktering of nie sal 'n opweging wees tussen die nadele en voordele van die besigheid.

( enige 1 x 2 = 2)

**[40]**

#### VRAAG 7.

##### BOU 'N ROBUUSTE MAATKSAPPY

“Veronderstel die hele verkoopsspan, aangespoor deur die verkoopsbestuurder, besluit om te bedank op dieselfde dag. Veronderstel verder 'n scenario waar 'n internasionale mededinger, dieselfde produk wat u verkoop op die mark laat verskyn en jou maatskappy se pryse kan sny met die helfte. Sal jou organisasie sterk genoeg wees om te kan voortbestaan?”

Volgens Tony Manning is 'n sterk maatskappy een wat robuus/groot genoeg is om slegte tye te kan weerstaan en van grootste belang die golwe van verandering te ry. Veranderinge is onvermydelik en kan en vind plaas in enige gebied, hetsy polities, ekonomies of tegnologies.

“Verandering is die grootste enkele faktor wat menige organisasie kan kniehalter”  
(*Succeed p.12 Junie 2006*)

Lees die bostaande gevallestudie en bespreek die konsep van veranderingsbestuur. Verduidelik die veranderingsomgewings in 'n besigheidsonderneming en verwys na die metodes en strategieë wat gebruik word om verandering te implementeer. Stel in jou antwoord voor wat die redes is vir weerstand teen verandering en hoe die weerstand teen verandering oorkom kan word.

## 7.1 INLEIDING

1. Verandering vind aanhoudend plaas op vele vlakke in 'n organisasie. Hetsy polities, ekonomies of tegnologies, veranderingbestuur is nodig.
2. Veranderingsbestuur is nie maklik nie. Daar is geen kitsoplossing om verandering ononderhoudend te laat plaasvind nie. Werklike verandering vereis van mens om hul gedrag te verander wat nie altyd deur bestuur beheer kan word nie.

2 x 2 = (4)

## 7.2 Tipes/Gebiede van Veranderingsbestuur

### 7.2.1 Beplande/Strategiese Beplanning

1. Die doel van beplande of strategiese verandering is om die algehele vermoë van die organisasie te verbeter sowel as om werknemers se houdings te beïnvloed.
2. Die meeste besighede het strategiese planne wat die toekomstige koers van die besigheid uitstip.
3. In die bogenoemde gevallestudie behoort die koms van 'n internasionale mededinger voorspel of voorsien gewees het deur die strategiese span van die organisasie.
4. Proaktiewe planne behoort in plek te wees om 'n verbeterde of 'n beter geprysde produk te bied by die tyd van toetrede van die internasionale mededinger tot die mark.

### 7.2.2 Verandering van die organisasiekultuur.

1. 'n Beplande verandering kan die skepping beteken van 'n internasionale mark of 'n uitbreiding van die bestaande produk.
2. Dit mag die gevolg hê van die misplaatsing van personeel, die heropleiding van personeel en die indiensneming van nuwe personeel en selfs 'n verandering in die werksure van die personeel.
3. Die bestuursstruktuur van die organisasie sal ook beïnvloed wees in sover as dat indien 'n nuwe mark internasionaal betree word, word die spanwydte van leiding verminder en nuwe strukture word geïmplementeer vir oorsese takke.

### 7.2.3 Tegnologiese verandering.

1. Nuwe tegnologiese ontwikkelings verplig besighede om verandering te ondergaan teen 'n geweldige spoed wat verhoogde produktiwiteit en mededingendheid tot gevolg het.

2. Sluit in die bekendstelling van nuwe toerusting, instrumente en bedryfsmetodes (automatisasie).
3. Nuwe tegnologie mag lei tot 'n verhoogde vraag na beter gekwalifiseerde persone, opleiding van bestaande personeel, indiensneming van nuwe personeel en aflegging van personeel.

#### **7.2.4 Fisiese verandering.**

1. Die verandering van ligging mag lei tot hervestiging van personeel en vervoer probleme vir personeel.
2. Verandering in die uitleg van die bestaande kantore, fabrieke kan spanningsvol wees. Die verskuiwing van toerusting en meubels veroorsaak ontwinging in die kantoor en op die fabrieksvloer.

$$3 \times 4 = (12)$$

#### **7.3 Tegnieke van implentering van verandering.**

##### **7.3.1 Verandering behoort die sukses van die werkverrigting van die maatskappy te verbeter.**

1. Oorweeg die grondslag van goeie veranderingsbestuur. Mense wat die behoefte aan verandering verstaan sal harder werk om dit te laat werk.
2. Mense sal verander as hulle weet hoe om te verander. Om vrese en angs hok te slaan moet die bestuurder die logika van die verandering deeglik verduidelik en beide die voordele en risiko's daaraan verbonde.
3. Verandering sal makliker plaasvind indien mense aktief betrokke is in die veranderingsproses. Werknemers wat deelneem in die veranderingsproses sal eienaarskap neem daarvan.
4. As 'n leier moet jy glo in die voorgestelde verandering. Belig die voordele van die veranderinge en wees entoesiasties.

##### **7.3.2 Kennis van die omgewing.**

1. Leiers/bestuurders moet presies weet wat binne en buite die organisasie plaasvind/gebeur.
2. Bestuurders moet alle relevante inligting wat verandering beïnvloed bymekaarmaak.
3. Bestuurders moet die sterk- en swakpunte van die besigheid ken om sodoende die aspekte wat swaakteid kan veroorsaak uit te skakel.
4. Wees bedag op wat die mededingers doen wat werk om proaktief te kan optree en verandering in te stel op die regte tyd en plek.

##### **7.3.3 Stel 'n uitdaging aan die bestaande kennis binne die organisasie.**

1. Leiers moet 'n metode vind om patrone te identifiseer om die beskikbare inligting te neem en data te gebruik om verskillende patrone te vorm.
2. Die aannames wat bestuurders het van die organisasie van hoe gedeeltes bymekaar pas soos die mark, of die gemeenskap, moet bevraagteken word.

3. Veranderinge leiers moet beseef dat daar is verskillende oplossings tot 'n probleem en dat deur 'n probleem te beskou uit verskillende hoeke sal 'n nuwe wyse oplewer om die probleem op te los om 'n bestaande produk of diens te lewer.

#### **7.3.4 Bou sterk spanne.**

1. Veranderinge leiers benodig die betrokkenheid van mense met bronne, kennis en die vermoë om te netwerk met ander om dinge te laat gebeur.
2. Vergadering op alle vlakke van die organisasie is belangrik om alle persone betrokke by die veranderingsproses die geleentheid te gee om deel te neem en om terugvoering te gee.
3. Spanvergaderings kan mense identifiseer uit 'n spesifieke departementele span of 'n verskeidenheid van persone tussen departemente en bestuursvlakke.
4. Leiers moet gewillig wees om 'n idee of voorstel vir verandering te ontbloot voor dit gereed is. Geheimhouding weerhou mense die geleentheid om terugvoering te kry, en indien 'n idee dan geïmplimenter word sonder waarskuwing sal bestuur met weerstand begroet word.

#### **7.3.5 Oordrag van eienaarskap aan 'n werkspan.**

1. 'n Leier moet betrokke bly – die leier se werk is om die span te ondersteun.
2. 'n Leier moet afrig, mentor en bronne voorsien ter verandering en die grense waarbinne die span kan optree kontroleer.
3. 'n Breë uiteensetting moet ontwikkel word deur 'n spanleier, gebaseer op deeglike navorsing in samewerking met bestuur om die groep in staat te stel om verder te ontwikkel.
4. Hierdie benadering verseker spaneienaarskap en laat mense toe om nuwe moontlikhede te ondersoek.

#### **7.3.6 Opleidingsontwikkeling en ondersteuning.**

1. Sekere veranderinge vereis gespesialiseerde opleiding, byvoorbeeld in nuwe tegnologie en vaardighede, terwyl verandering soms benodig dat mense in kernvaardighede soos spanwerk, kommunikasie ens opgelei moet word.
2. Bestuur van organisasies moet vasstel watter nuwe kennis, vaardighede, houdings en waardes mense benodig en opleiding daarvolgens beplan.
3. Gereelde werksinkels vir die opgradering van vaardighede is belangrik.
4. Die Vaardighede Ontwikkelingswet/'Skills Development Act' maak voorsiening dat vaardighede per sektor opgradeer en gekrediteer word volgens die Suid-Afrikaanse Kwalifikasie Owerhede. Dit sal die opleiding erkenning laat gee ook deur ander organisasies.

#### **7.3.7 Uithouvermoë**

1. Voortdurende leierskap is belangrik. Verandering neem tyd en mag halfpad blyk na 'n mislukking.

2. Dit is verkeerd van leiers om 'n veranderingsproses te begin en die proses dan te verlaat.
3. 'n Veranderingsinisiatief kan ontspoor op vele wyse waarvan een is indien dit gestaak word.
4. 'n Te lang veranderingsproses sal van vooraf moet begin, die omgewing sal moet herbeskou word, en veronderstellings sal gekontroleer word en dan sal oorweeg moet word of die voorgestelde verandering steeds die korrekte een is.  
(enige 5 x 3 = 15)

#### 7.4 REDES VIR WEERSTAND TOT VERANDERINGE

1. *Bedreigde self-beland en onsekerheid (om iets van waarde te verloor – as ek my werk verloor sal ek my huis verloor).*
2. *Gebrek aan vertroue en misverstand (doel van verandering is nie duidelik nie).*
3. Lae toleransie vir verandering (vrees dat nuwe vaardighede nie ontwikkel sal kan word nie).
4. Verandering sal mense uit hul “gemaksone” verwyder.  
(enige 3 x 1 = 3)

#### 7.5 HANTERING VAN WEERSTAND TOT VERANDERING

1. Onderwys en kommunikasie.
2. Wees voorbereid om van die plan af te wyk.
3. Verwag die onverwagte.
4. Bly by die missie.
5. Deel met kritiek.
6. Deelname en betrokkenheid.
7. Onderhandeling en vergoeding.
8. Fasilitering en ondersteuning.  
(enige 4 x 1 = 4)

#### 7.6 GEVOLGTREKKING

1. Verandering neem voortdurend plaas – mense verander hul klere, karre, herrangskik hul meubels.
2. *Regerings verander, nuwe rekenaar- en selfoonmodelle kom op die mark, dorpe verander hulle name, ens.*
3. *Om die verbruikersmark te bevredig, moet produkte hul ontwerp verander, bestuur moet hul bestuursstyle verander en nuwe metodes instel.*  
(enige 1 x 2 = 2)

**[40]**

**VRAAG 8**

U is aangestel as die produksiebestuurder van 'n nuut gevestigde fabriek wat vlae gaan vervaardig vir die gebruik deur die ondersteuners van die Suid-Afrikaanse span (Bafana Bafana) in die Wêreld Beker sokker in 2010.

Jy word gevra deur die algemene bestuurder om 'n motiveringsaanbieding voor te berei, van die mees gepaste produksiesisteem vir die produksie van vlae, wat jy aan 'n direkteursvergadering gaan aanbeveel.

**8.1 INLEIDING**

1. Massaproduksie/Deurlopende produksie – ook bekend as lyn-vloei produisie, word gebruik in 'n bedryf waar 'n beperkte variasie van goedere geproduseer word.
2. *Die produksie van vlae wat geproduseer gaan word bestaan uit beperkte aksies en voldoen daarom aan die vereistes van massaproduksie.*  
(2 x 2 = 4)

**8.2 KENMERKE VAN MASSAPRODUKSIE/DEURLOPENDE PRODUKSIE.**

1. Groot volumes of hoeveelhede identiese produkte word vervaardig.
2. Die proses van produksielyne word gebruik. Die uitleg van masjinerie is in 'n logiese volgorde van produksie.
3. Enkeldoelige masjinerie word gebruik om produkte te produseer teen 'n vinnige koers.
4. Die rangskikking van masjinerie is relatief vas, wat resulteer in meer effektiewe beplanning en benutting van duur vloerspasie.
5. Om 'n aaneenlopende vloei tussen masjinerie te verseker, is hul gestel teen 'n pas wat elke proses pas.
6. Operateurs kan spesialiseer, want die werk is van 'n roetine aard. Dit maak die werk paslik vir gestremde werkers.
7. Om effektiwiteit en gehalteprodukte te verseker moet die masjinerie op 'n gereelde basis onderhou word deur vaardige mense.
8. Indien produksiekoerse akkuraat bepaal kan word, kan rou materiale vereistes en die voorraad van rou materiale gevolglik akkuraat bereken word – wat laer voorraadvlakke tot gevolg het.

(enige 7 x 2 = 14)

**8.3 VOORDELE VAN 'N MASSAPRODUKSIE STELSEL.**



1. Produksie teen 'n laer koste per eenheid.
2. Toerusting en arbeid kan ten volle benut word.
3. As gevolg van laer voorraadvlakke, is minder kapitaal op voorraad bestee, en gevolglik is die kontantvloei posisie beter en finansiële koste laer wat resulteer in 'n laer koste per eenheid.
4. Arbeidsverdeling veroorsaak werkers om meer vaardig te word in hul spesifieke take wat resulteer in hoër produktiwiteit.
5. Die aaneenlopende aard van die produksieproses help met produksiekontrolle en vereenvoudig kwaliteitsbeheer.
6. Meganisasie en outomatisasie van die produksieproses lei tot 'n verbetering in produkkwaliteit en 'n vermindering in arbeidskoste.
7. Vervoerbande beperk die hantering van voorraad en produkte en gevolglik word skade van produkte beperk.

(enige 5 x 2 = 10)

#### 8.4 NADELE VAN 'N MASSAPRODUKSIESISTEEM.

1. Gespesialiseerde enkelgebruik masjinerie is duur en vereis groter kapitaal.
2. Defekte en masjienbreke en vertraging in die produksieproses lei tot 'n verlies van produksie en bemoeilik die bereiking van produksiedoelwitte.
3. Rigiede, permanente geïnstalleerde masjiene maak die bekendstelling van nuwe tegnologie baie moeilik indien nie onmoontlik.
4. Roetine aktiwiteite ly tot ontevredenheid onder werkers, want dit kom voor asof individue slegs een spesifieke werk kan verrig. Dit lei tot verveeldheid, verlies aan motivering en laer produktiwiteit.
5. Lae kwaliteit produkte – as gevolg van 'n verlies aan geïnteresseerdheid in die werk glip deur die produksiesisteam.

(enige 5 x 2 = 10)

#### 8.5 GEVOLGTREKKING

1. Goeie kennis van die produk is belangrik daarom moet 'n studie gemaak word van die prosesse wat die entrepreneur sal benodig om vlae te produseer vir die Wêreld Sokker Beker in 2010.
2. Die bestelgrootte en vraag vir vlae deur ondersteuners van die Bafana Bafana sokker span sal groot wees wat die gebruik van 'n massa produksiesisteam regverdig.

(1 x 2 = 2)

[40]

**TOTAL 300**