



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

BESIGHEIDSTUDIES

FEBRUARIE/MAART 2018

PUNTE: 300

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 15 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die volgende instruksies aandagtig deur voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit DRIE afdelings en dek al VIER hoofonderwerpe.
 AFDELING A: VERPLIGTEND
 AFDELING B: Bestaan uit VYF vrae
 Beantwoord enige DRIE van die vyf vrae in hierdie afdeling.
 AFDELING C: Bestaan uit VIER vrae
 Beantwoord enige TWEE van die vier vrae in hierdie afdeling.
2. Lees die instruksies vir elke vraag aandagtig deur en neem deeglik kennis van wat vereis word.
3. Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is. GEEN punte sal toegeken word vir antwoorde wat verkeerd genommer is NIE.
4. Behalwe waar ander instruksies gegee word, moet antwoorde in volsinne wees.
5. Gebruik die puntetoekenning en aard van elke vraag om die lengte en diepte van 'n antwoord te bepaal.
6. Gebruik die tabel hieronder as 'n gids vir punte- en tydtoekenning wanneer jy elke vraag beantwoord.

| AFDELING | VRAAG | PUNTE | TYD (minute) |
|---|-----------|------------|-----------------|
| A: Objektiewe tipe vrae VERPLIGTEND | 1 | 40 | 30 |
| B: VYF direkte/indirekte tipe vrae KEUSE: Beantwoord enige DRIE. | 2 | 60 | 30 |
| | 3 | 60 | 30 |
| | 4 | 60 | 30 |
| | 5 | 60 | 30 |
| | 6 | 60 | 30 |
| C: VIER opsteltipe vrae KEUSE: Beantwoord enige TWEE. | 7 | 40 | 30 |
| | 8 | 40 | 30 |
| | 9 | 40 | 30 |
| | 10 | 40 | 30 |
| TOTAAL | | 300 | 180 |

7. Begin die antwoord op ELKE vraag op 'n NUWE bladsy, byvoorbeeld VRAAG 1 – nuwe bladsy, VRAAG 2 – nuwe bladsy, ensovoorts.
8. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
9. Skryf netjies en leesbaar.

AFDELING A (VERPLIGTEND)**VRAAG 1**

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.1.11 D.

1.1.1 Die ... maak voorsiening vir die totstandkoming van die KVBA en bedingingsrade.

- A Nasionale Kredietwet, 2005 (Wet 34 van 2005)
- B Wet op Verbruikersbeskerming, 2008 (Wet 68 van 2008)
- C Wet op Gelyke Indiensneming, 1998 (Wet 55 van 1998)
- D Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet 66 van 1995)

1.1.2 Comfort Meubels spesialiseer in die verspreiding van kantoormeubels. Hulle is in die ... sektor werksaam.

- A primêre
- B sekondêre
- C tersiêre
- D openbare

1.1.3 Clinton het R2 000 in 'n spaarrekening by ABC Bank belê teen 8% enkelvoudige rente per jaar. Hy sal na twee jaar ... rente verdien.

- A R160
- B R320
- C R2 160
- D R2 320

1.1.4 Die regering besit die meerderheid aandele in hierdie ondernemingsvorm:

- A Sakhisizwe MSB Bpk.
- B Neil (Edms.) Bpk.
- C Johns Bpk.
- D Zamani en Seun

1.1.5 Spanlede versamel inligting en indrukke van mekaar in hierdie stadium van spanontwikkeling:

- A Treurtydperk/Ontbinding
- B Bestorming
- C Stel van norme
- D Vorming

- 1.1.6 Die reg om 'n geloof te kies en te beoefen is 'n voorbeeld van ... regte.
- A ekonomiese
 - B maatskaplike/sosiale
 - C verbruikers-
 - D kulturele
- 1.1.7 Kreatiewe denke in die werkplek beteken om ... om besigheidsprobleme op te los.
- A ou maniere te gebruik
 - B innoverende idees te ontwikkel
 - C roetinedenke te gebruik
 - D een werknemer toe te laat
- 1.1.8 Die proses om 'n nuwe werknemer se vaardighede en vermoëns by die vereistes van 'n pos te pas:
- A Keuring
 - B Posontleding
 - C Plasing
 - D Werwing
- 1.1.9 Die ... funksie verseker dat akkurate inligting vir besluitneming vir die bestuur beskikbaar is.
- A finansiële
 - B administratiewe
 - C openbare-betrekkinge-
 - D bemarkings-
- 1.1.10 Die rol van die onderhoudvoerder is om ...
- A die spesifiekasie en posbeskrywing te ken.
 - B te verduidelik hoe hy/sy foute in die verlede hanteer het.
 - C sy/haar sterk en swak punte te ken en bereid te wees om dit te bespreek.
 - D verskillende vrae aan dieselfde kandidate te vra. (10 x 2) (20)

- 1.2 Voltooi die volgende stellings deur die woord(e) in die lys hieronder te gebruik. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

| |
|--|
| dispuut; Nasionale Vaardigheids-; bestuurder; vaste deposito's; grief; leier; RSA Kleinhandelspaareffekte; gedwonge kombinasies; gehaltebestuur; openbare-betrekkinge- |
|--|

- 1.2.1 Die ... ontwikkelingstrategie rig die verantwoordelikhede van rolspelers in onderwys en opleiding in Suid-Afrika.
- 1.2.2 Gert inspireer sy werknemers om hul beste te lewer. Hy is dus 'n goeie ...
- 1.2.3 'n Werknemer dien 'n ... in deur 'n formele, geskrewe klagte aan senior bestuur.
- 1.2.4 Die Nasionale Tesourie van Suid-Afrika bied ... as 'n veilige beleggingsopsie aan.
- 1.2.5 Besigheidsbedrywighede voldoen aan die vereiste standaarde deur ...

(5 x 2)

(10)

- 1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by 'n term in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.6 K.

| KOLOM A | | KOLOM B | |
|---------|--|---------|--|
| 1.3.1 | SOOO ('SETA') | A | 'n bedrag wat as gevolg van lewensverlies uitbetaal word |
| 1.3.2 | Frontering ('Fronting') | B | hou personeel ingelig oor die nuutste gehaltestandaarde |
| 1.3.3 | Sekuriteitstelling | C | los besigheidsprobleme op deur kundiges individueel te raadpleeg |
| 1.3.4 | Kragveld-analise | D | verseker gelykheid in die werkplek |
| 1.3.5 | Betrokkenheid van alle werknemers/Personeel-gebaseerde bestuur | E | 'n bedrag wat onder markwaarde uitbetaal word |
| | | F | die aanstel van swart mense in bestuursposisies |
| | | G | los besigheidsprobleme op deur die voor- en nadele in ag te neem |
| | | H | wanvoorstelling van 'n maatskappy se SEB-status |
| | | I | betaal toelaes aan besighede op grond van hul werkplekvaardigheidsplanne |
| | | J | hou aandeelhouers tevrede met die gehaltestandaard |

(5 x 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Beantwoord ENIGE DRIE vrae in hierdie afdeling.

LET WEL: Dui die VRAAGNOMMER van elke vraag wat jy kies, duidelik aan. Die antwoord op ELKE vraag moet op 'n NUWE bladsy begin, byvoorbeeld VRAAG 2 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 3 op 'n NUWE bladsy, ensovoorts.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWINGS

- 2.1 Noem die DRIE soorte integrasie-strategieë. (3)
- 2.2 Noem DRIE soorte besigheidsongewings en noem die mate van beheer wat besighede oor ELKE omgewing het.

Teken die tabel hieronder in die ANTWOORDEBOEK oor om hierdie vraag te beantwoord.

| BESIGHEIDSOMGEWINGS | MATE VAN BEHEER |
|---------------------|-----------------|
| (a) | |
| (b) | |
| (c) | |

(9)

- 2.3 Verduidelik die bepalings van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV), 1997 (Wet 75 van 1997) ten opsigte van:

2.3.1 Siekteverlof

2.3.2 Jaarlikse verlof

2.3.3 Kraamverlof (3 x 2) (6)

- 2.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

BARKER INGELYF (BI)

'n Werknemer van Barker Ingelyf het sy hand verloor as gevolg van 'n besering wat hy opgedoen het terwyl hy aan diens was. Die maatskappy se bestuur weier om die eis by die Vergoedingsfonds in te dien omdat hulle nie die werknemer by die kommissaris van die Vergoedingsfonds geregistreer het nie.

- 2.4.1 Identifiseer die Wet wat werknemers in staat stel om vir werkplekbeserings te eis. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal. (3)

- 2.4.2 Bespreek die strafmaatreëls wat teen Barker Ingelyf ingestel kan word omdat hulle nie voldoen het aan die Wet wat in VRAAG 2.4.1 geïdentifiseer is nie. (6)

2.5 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

ROYAL STAR HOTEL (RSH)

Die bestuur van Royal Star Hotel wil hul strategiese bestuursproses verbeter. Hulle het 'n omgewingsanalise gedoen en die volgende uitdagings geïdentifiseer:

- Baie werkers is laat vir werk.
- Die nuwe Dawn Hotel se pryse vir soortgelyke dienste is laer.
- RSH is in 'n gebied geleë waar die werkloosheidsyfer hoog is.

2.5.1 Noem die DRIE nywerheidsanalise-instrumente wat tydens die omgewingsanalise aangewend kan word. Vir ELKE analise-instrument, haal EEN uitdaging uit die scenario hierbo aan. (9)

2.5.2 Gee RSH raad oor hoe om hul strategiese bestuursproses uit te voer. (6)

2.6 Beveel maniere aan waarop die besigheid aan die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998) kan voldoen. (8)

2.7 Evalueer die impak van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998) op besighede. (10)
[60]

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

3.1 Identifiseer die soort visuele hulpmiddel wat in ELKE geval hieronder voorgestel word:

3.1.1 Die finansiële bestuurder gebruik skyfies om finansiële verslae aan belanghebbendes aan te bied.

3.1.2 Die verkoopsbestuurder het 'n lys van syfers in kolomme vir November, Desember en Januarie gemaak om verkoopsomset aan te dui.

3.1.3 PSP Ouditeure gebruik webkamera's op skootrekenaars en tablette om vergaderings met belanghebbendes in afgeleë plekke te hou. (3 x 2) (6)

3.2 Noem VIER faktore wat die aanbieder tydens 'n aanbieding in gedagte moet hou. (8)

3.3 Verduidelik die verskille tussen die *demokratiese leierskapstyl* en die *outokratiese leierskapstyl*. (8)

3.4 Brei uit op die betekenis van *saamgestelde rente*. (4)

3.5 Lees die stelling hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Die versekering van bates teen diefstal, skade, brand en inbraak is vir elke besigheid noodsaaklik. Besighede moet ook sorgvuldig beplan vir risiko's wat nie versekerbaar is nie.

3.5.1 Haal DRIE voorbeelde van versekerbare risiko's uit die scenario hierbo aan. (3)

3.5.2 Verduidelik die term *nie-versekerbare risiko's* en gee EEN voorbeeld van so 'n risiko. (3)

3.5.3 Gee besighede raad oor die belangrikheid van versekering. (8)

3.6 Bespreek DRIE soorte voordele wat deur die Werkloosheidsversekeringsfonds (WVF) gedek word. (9)

3.7 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

MAPULE HAARSALON (MHS)

Mapule Haarsalon spesialiseer in die jongste uniseks-haarstyle. Mapule is die enigste eienaar van die besigheid en is ook vir alle sakerisiko's verantwoordelik.

3.7.1 Identifiseer MHS se ondernemingsvorm. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal. (3)

3.7.2 Verduidelik hoe *verdeling van winste* en *wetgewing* die sukses en/of mislukking van die ondernemingsvorm wat in VRAAG 3.7.1 geïdentifiseer is, kan beïnvloed. (8)
[60]

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 Noem VIER menseregte in die werkplek. (4)

4.2 Dui by ELKE geval hieronder aan of dit 'n *onetiese* of *onprofessionele* sakepraktyk voorstel.

4.2.1 JJ Motors het 'n tweedehandse voertuig as nuut geadverteer.

4.2.2 Die ontvangsdame van Mano Konsultering gebruik die kantoortelefoon vir persoonlike oproepe.

4.2.3 Die eienaar van Timmy Shuttles het nie by sy belofte gehou om die kliënte se klagtes te hanteer nie.

4.2.4 Getz Vervaardigers het 'n paar van Fanon Vervaardigers se idees in die ontwerp van hul nuwe produkte gebruik.

4.2.5 Lessing Ingenieurs het nie al hul inkomste aan SAID verklaar nie. (5 x 2) (10)

- 4.3 Bespreek die nadele van korporatiewe maatskaplike/sosiale investering (KMI/KSI) vir gemeenskappe. (8)
- 4.4 Verduidelik die implikasies van gelykheid, respek en waardigheid vir besighede. (6)
- 4.5 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DORFS FINANSIËLE DIENSTE BPK. (DFD)

As gevolg van die maatskappy se swak prestasie slaag Dorfs Finansiële Dienste Bpk. nie daarin om potensiële beleggers te lok nie. Die aandeelhouders het by fluitjieblasers uitgevind dat die maatskappy se swak prestasie die gevolg van 'n gebrek aan bevoegdheid in die direksie is. Die direkteure van DFD ontken hierdie aantyging.

Teken die tabel hieronder in die ANTWOORDEBOEK oor en beantwoord dan die vrae wat volg.

| SWAK KORPORATIEWE BESTUUR (4.5.1) | KING-KODE- BEGINSEL (4.5.2) | TOEPASSING (4.5.3) |
|--|--|-------------------------------|
| (a) | | |
| (b) | | |

- 4.5.1 Haal TWEE voorbeelde van swak korporatiewe bestuur uit die scenario hierbo aan. (2)
- 4.5.2 Identifiseer die TWEE King-Kode-beginsels vir goeie korporatiewe bestuur wat DFD nie toegepas het nie. (4)
- 4.5.3 Gee DFD raad oor hoe om elke King-Kode-beginsel wat in VRAAG 4.5.2 geïdentifiseer is, toe te pas om hulle korporatiewe bestuur te verbeter. (8)
- 4.6 Evalueer die impak van die Delphi-tegniek om besighedsprobleme op te los. (8)
- 4.7 Stel maniere voor waarop besighede die omgewing kan beskerm en menslike gesondheid in die werkplek kan bevorder. (10)
- [60]**

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

- 5.1 Noem VYF aspekte wat in 'n induksieprogram ingesluit kan word. (5)
- 5.2 Bespreek die doel van 'n onderhoud as 'n aktiwiteit van die menslikehulpbronsfunksie. (6)
- 5.3 Verduidelik *sifting* as deel van die keuringsprosedure. (4)

5.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SMART KONSTRUKSIE (SK)

Gail en Chris is werknemers by Smart Konstruksie. Gail word vergoed volgens die aantal ure wat sy by die werk bestee en Chris volgens die aantal huise wat gebou word. Gail se indiensnemingskontrak is onlangs beëindig weens gereelde afwesigheid van die werk.

5.4.1 Noem die vergoedingsmetodes van toepassing op Gail en Chris. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal.

Teken die tabel hieronder in die ANTWOORDEBOEK oor en beantwoord dan hierdie vraag.

| VERGOEDINGSMETODES | MOTIVERING |
|--------------------|------------|
| Gail: | |
| Chris: | |

(6)

5.4.2 Haal die rede vir die beëindiging van Gail se indiensnemingskontrak uit die scenario hierbo aan.

(1)

5.4.3 Gee TWEE ander redes vir die beëindiging van 'n indiensnemingskontrak.

(4)

5.5 Onderskei tussen *posbeskrywing* en *posspesifikasie*.

(8)

5.6 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

HUGO SKOENFABRIEK (HSF)

Hugo Skoenfabriek het grondstowwe by Simba Verskaffers gekoop wat nie betyds afgelewer het nie. Dit het vertraging in die vervaardigingsproses veroorsaak. HSF is bekommerd oor hul produktiwiteitsvlakke.

Teken die tabel hieronder in die ANTWOORDEBOEK oor en beantwoord dan die vrae wat volg.

| BESIGHEIDSFUNKSIES (5.6.1) | GEHALTEAANWYSERS (5.6.2) |
|-------------------------------|-----------------------------|
| (a) | |
| (b) | |

5.6.1 Identifiseer TWEE besigheidsfunksies wat direk deur die uitdagings in die scenario hierbo beïnvloed word.

(4)

5.6.2 Gee HSF raad oor die gehalteaanwysers vir ELKE besigheidsfunksie wat in VRAAG 5.6.1 geïdentifiseer is.

(8)

5.7 Verduidelik die verskille tussen *gehaltebeheer* en *gehalteversekering*.

(8)

5.8 Gee besighede raad oor die rol van gehaltesirkels om die gehalte van hul produkte en dienste te verbeter.

(6)

[60]

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE**BESIGHEIDSOMGEWINGS**

- 6.1 Identifiseer die betrokke pilaar van die Wet op Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging (BBSEB), 2003 (Wet 53 van 2003) waaraan Abil Bricks & Tiling Bpk. in ELKE geval hieronder voldoen het.
- 6.1.1 Thandi en Tsego is tot senior poste bevorder.
- 6.1.2 Voorheen benadeelde werknemers is uitgenooi om aandele in die maatskappy te koop.
- 6.1.3 Werknemers word aangemoedig om gereeld opleidingsessies by te woon.
- 6.1.4 Die menslikehulpbronbestuurder maak seker dat almal 'n gelyke geleentheid gebied word om vir 'n vakante pos aansoek te doen. (4 x 2) (8)
- 6.2 Verduidelik die verskille tussen *markontwikkeling* en *produkontwikkeling*. (8)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

- 6.3 Bespreek situasionele leierskap as 'n bestuurs- en leierskapsteorie. (8)
- 6.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

KAY BED & ONTBYT (KBO)

Kay Bed & Ontbyt het hul eiendom vir R600 000 verseker, maar die eiendom is teen R800 000 gewaardeer. 'n Brand het 'n gedeelte van die eiendom verwoes en skade het R500 000 beloop.

- 6.4.1 Identifiseer die versekeringsklousule wat op KBO se eis vir skade toegepas sal word. (2)
- 6.4.2 Bereken die bedrag wat die versekeraar aan KBO vir skade aangerig, sal betaal. (4)

BESIGHEIDSROLLE

- 6.5 Noem VIER komponente van korporatiewe maatskaplike/sosiale verantwoordelikheid (KMV/KSV). (4)
- 6.6 Verduidelik die verantwoordelikhede van werkers om menslike gesondheid en veiligheid by die werkplek te bevorder. (4)
- 6.7 Beveel maniere aan waarop besighede tot die welstand van hul werknemers kan bydra. (6)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.8 Gee VIER voorbeelde van byvoordele in die werkplek. (4)

6.9 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

JULIA KLEREVERVAARDIGERS (JKV)

Tudo het onlangs by JKV as 'n vurkhyser-operateur begin werk. Hy is gevra om die indiensnemingskontrak, wat sy vergoeding en besonderhede oor diensbeëindiging ingesluit het, te lees en teken.

6.9.1 Haal TWEE aspekte uit die scenario hierbo aan wat by Tudo se indiensnemingskontrak ingesluit is. (2)

6.9.2 Gee JKV raad oor enige TWEE ander aspekte wat by die indiensnemingskontrak ingesluit moet word. (4)

6.10 Verduidelik hoe totale gehaltebestuur (TGB/'TQM') 'n impak op die vermindering van die koste van gehalte kan hê. (6)
[60]

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C

Beantwoord ENIGE TWEE vrae in hierdie afdeling.

LET WEL: Dui die VRAAGNOMMER van elke vraag wat jy kies, duidelik aan. Die antwoord op ELKE vraag moet boaan 'n NUWE bladsy begin, byvoorbeeld VRAAG 7 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 8 op 'n NUWE bladsy, ensovoorts.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (WETGEWING)

Die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB), 2008 (Wet 68 van 2008) bevorder verbruikersregte. Die Nasionale Kredietwet (NKW), 2005 (Wet 34 van 2005) is ingestel om te verseker dat besighede aandag gee aan die behoeftes van die verbruikerskredietmark. Hierdie Wette is vir beide besighede en verbruikers voordelig.

Jy is 'n kundige in verbruikerswetgewing. Skryf 'n opstel oor die volgende aspekte:

- Bespreek VIER verbruikersregte volgens die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB).
- Verduidelik die doel van die Nasionale Kredietwet (NKW).
- Evalueer die impak van die NKW op besighede.
- Beveel maniere aan waarop besighede aan die NKW kan voldoen.

[40]**VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (BELEGGING: SEKURITEITE)****MPHO KARWASSERY**

Mpho Karwassery het onlangs groot winste gemaak as gevolg van uitstekende dienste gelewer. Mpho, die eienaar, wil sy surplusfondse in effektetrusts belê en aandele koop wat op die Johannesburgse Sekuriteitebeurs Bpk. (JSE) genoteer is.

Skryf 'n opstel om Mpho oor die volgende beleggingsaspekte in te lig:

- Bespreek die funksies van die JSE.
- Verduidelik die volgende faktore wat oorweeg moet word wanneer beleggingsbesluite geneem word:
 - Opbrengs op belegging
 - Beleggingstydperk
 - Likiditeit
- Verduidelik VIER soorte aandele.
- Gee Mpho raad oor die doeltreffendheid van effektetrusts as 'n goeie belegging.

[40]

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (DIVERSITEIT EN KONFLIKBESTUUR)

Besighede neem mense in diens wat dinge verskillend doen, wat tot konflik kan lei. Dit is belangrik dat besighede diversiteitskwessies identifiseer en maniere vind om dit op te los. Besighede moet deeglik ingelig wees oor konflikhantering by die werkplek.

Skryf 'n opstel oor die volgende aspekte:

- Bespreek die voordele van 'n diverse werksmag.
- Stel maniere voor waarop besighede *taal* en *ouderdom* as diversiteitskwessies by die werkplek kan aanraak.
- Verduidelik die oorsake van konflik by die werkplek.
- Gee besighede raad oor hoe hulle konflik by die werkplek moet hanteer.

[40]**VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (GEHALTEBESTUUR)****ZAMALEK BPK. (ZB)**

Zamalek Bpk. (ZB) het klante verloor as gevolg van die swak gehalte van hul produkte. Hul bestuur weet nie hoe om totale gehaltebestuur (TGB) te implementeer om die deurlopende verskaffing van gehalteprodukte en -dienste aan hul klante te verseker nie.

Neem die stelling hierbo in ag en gee 'n breedvoerige beskrywing van die volgende aspekte:

- Verduidelik die negatiewe impak op ZB indien TGB swak geïmplementeer word.
- Bespreek die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel.
- Evalueer die impak van die volgende TGB-elemente op ZB:
 - Totale kliënte-/klante-tevredenheid
 - Deurlopende vaardigheidsontwikkeling/Onderwys en opleiding
- Gee ZB raad oor hoe hulle die BDKH ('PDCA')-model/-siklus kan toepas om die gehalte van hul produkte te verbeter.

[40]

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300