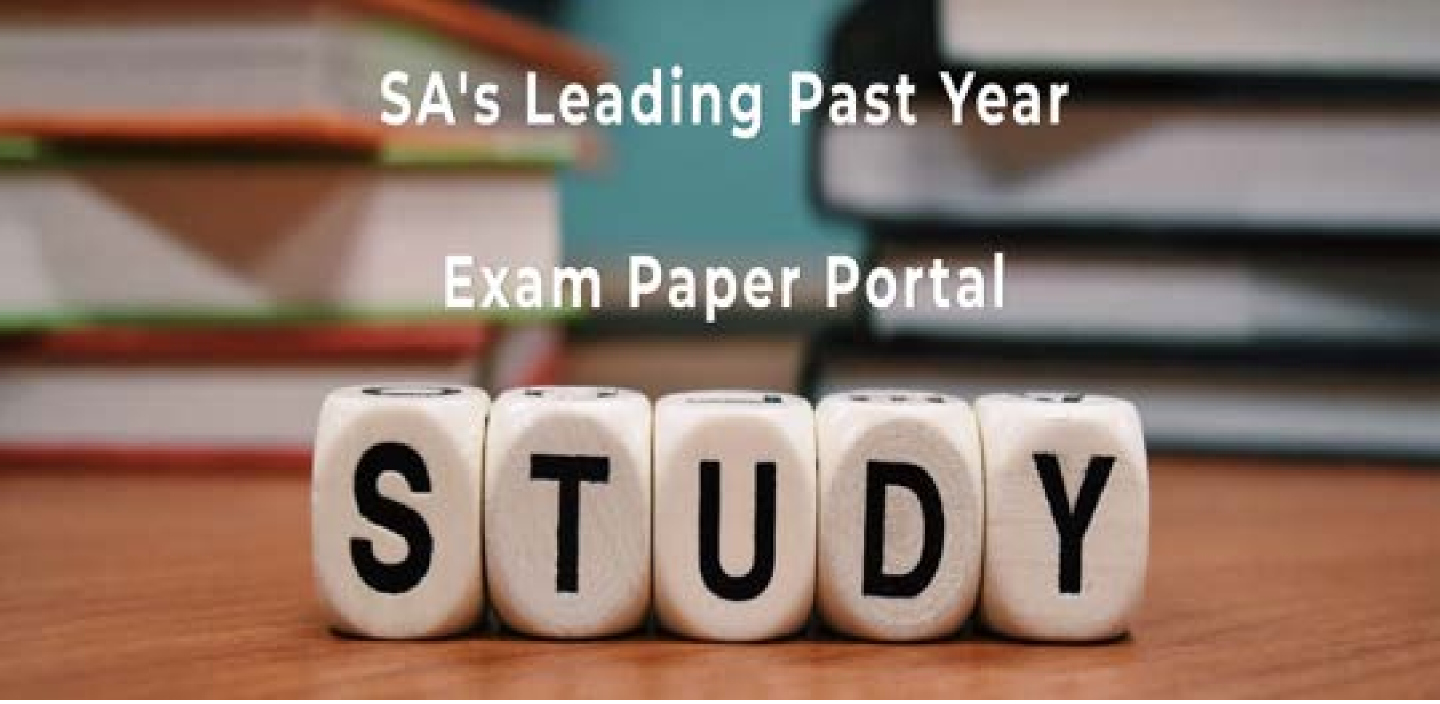

You have Downloaded, yet Another Great Resource to assist you with your Studies ☺

Thank You for Supporting SA Exam Papers

Your Leading Past Year Exam Paper Resource Portal

Visit us @ www.saexampapers.co.za

SA EXAM PAPERS

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

BESIGHEIDSTUDIES

NOVEMBER 2019

PUNTE: 300

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 14 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.

   Let wel dat SLEGS die eerste DRIE vrae in AFDELING B en die eerste TWEE vrae in AFDELING C gemerk sal 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 riglyn 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, bv. VRAAG 1 – nuwe bladsy, VRAAG 2 – nuwe bladsy, ens.

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 vraagnommers (1.1.1 tot 1.1.10) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.1.11 D.

1.1.1 Die doel van hierdie Wet is om verbruikers teen onbillike roekelose lenings deur besighede te beskerm:

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

1.1.2 Teddy Motorvervaardigers het die … integrasie-strategie geïmplementeer toe hulle Tail Motoronderdele gekoop het.

A horisontale
B intensiewe
C voorwaartse
D terugwaartse

1.1.3 ABC Verwe is in die … sektor werksaam omdat hulle in die vervaardiging van verf spesialiseer.

A sekondêre
B primêre
C tersiêre
D ekonomiese

1.1.4 William, die bestuurder van Eden Supermark, pas die … leierskapstyl toe wanneer hy take aan volgelinge sonder toesig delegeer.

A outokratiese
B burokratiese
C laissez-faire-/vryeteuels-
D charismatiese

1.1.5 Die ... maatskappy verskaf noodsaaklike dienste soos water en elektrisiteit teen bekostigbare pryse.

A persoonlike-aanspreeklikheids-
B staatsbeheerde
C publieke
D privaat

1.1.6 'n Voorbeeld van 'n nieverbale aanbieding is inligting in die vorm van 'n …

A geskrewe verslag.
B dataprojektor.
C videokonferensie.
D mondelinge verslag.

1.1.7 Hierdie probleemoplossingstegniek vereis dat elke werknemer eers sy/haar eie idees genereer en dit dan met lede deel:

A Dinkskrum
B Kragveld-ontleding
C Leëstoel-tegniek
D Nominalegroep-tegniek

1.1.8 Mikpunt Bpk. dra tot die welstand van hul werknemers by deur …

A aan hulle die reg tot vryheid van assosiasie te gee.
B ontspanningsfasiliteite te verskaf.
C hulle toe te laat om langer rustydintervalle ten spyte van streng spertye te neem.
D vervoer aan al die werknemers te verskaf, ongeag werksure.

1.1.9 Die ... funksie verseker betroubare vaslegging en berging van data/ inligting.

A aankope-
B menslikehulpbron-
C administrasie-
D produksie-

1.1.10 Die proses om 'n nuwe werknemer se vaardighede en vermoëns by die vereistes van 'n pos te pas, staan as ... bekend.

A plasing
B keuring
C werwing
D opleiding (10 x 2) (20)

1.2 Voltooi die volgende stellings deur die woorde in die lys hieronder te gebruik. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommers (1.2.1 tot 1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

enkelvoudige rente; gehaltebestuur; gesondheids- en veiligheids-verteenwoordiger; een en 'n half van; werwing; werkgewer; saamgestelde rente; dubbel; sifting; gehalte

1.2.1 Ricky het ... sy normale tarief as betaling vir werk op 'n openbare vakansiedag ontvang.

1.2.2 Thandeka het ... verdien, bereken op die hoofsom en opgehoopte rente.

1.2.3 Die ... se verantwoordelikheid is om al die nodige toerusting aan werkers te verskaf om hul pligte in 'n gunstige werksomgewing uit te voer.

1.2.4 Die vermoë van goedere/dienste om die spesifieke behoeftes van verbruikers/kliënte te bevredig, staan as ... bekend.

1.2.5 Kandidate se aansoekvorms word tydens die ...-proses teen die vereistes van die pos beoordeel. (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 vraagnommers (1.3.1 tot 1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.3.6 K.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Nasionale Vaardigheids-ontwikkelingstrategie	A	toepassing van die gedragskode van 'n beroep
1.3.2	Versekerbare risiko	B	verskaf 'n stelsel van krediete wat leerders ontvang wanneer hulle leerlingskappe voltooi
1.3.3	Etiese gedrag	C	besighede kan teen verliese as gevolg van veranderings in modes en winkeldiefstal verseker word
1.3.4	Besluitneming	D	werkers word betaal volgens die aantal ure wat hulle aan 'n taak spandeer het
1.3.5	Stukwerk	E	'n groep mense genereer alternatiewe oplossings en evalueer dit krities
		F	verskaf loopbaanvoorligting en opleidingsentrums
		G	'n senior bestuurder oorweeg al die alternatiewe voordat die beste oplossing gekies word
		H	besighede kan teen verliese as gevolg van diefstal en brand verseker word
		I	vorm deel van 'n gedragskode om leiding aan werknemers te verskaf
		J	werkers word betaal volgens die aantal items vervaardig

(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, bv. VRAAG 2 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 3 op 'n NUWE bladsy.

VRAAG 2: BESIGHEIDOMGEWINGS

2.1 Noem DRIE soorte diversifikasiestrategieë. (3)

2.2 Beskryf in breë trekke die rol van SOOO's ('SETAs') in die ondersteuning van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998). (8)

2.3 Identifiseer die verlofbepaling soos gestipuleer in die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBDV), 1997 (Wet 75 van 1997) waaraan Vinnige Skoene Vervaardigers in ELK van die stellings hieronder voldoen het:

2.3.1 Ruth, die sekretaresse, is toegelaat om na die geboorte van haar baba vir vier agtereenvolgende maande by die huis te bly.

2.3.2 Ashley, die toesighouer, is daarop geregtig om tot 21 dae per jaar verlof te neem.

2.3.3 John, die finansiële klerk, het toestemming gekry om drie tot vyf dae by die werk af te neem om na sy siek ma om te sien.

2.3.4 Zodwa, die produksiebestuurder, het 'n mediese sertifikaat gebring vir drie dae wat hy afwesig was om van griep te herstel. (8)

2.4 Verduidelik die doel van die Wet op Arbeidsverhoudinge (WAV), 1995 (Wet 66 van 1995). (8)

2.5 Bespreek enige DRIE verbruikersregte soos wat dit in die Wet op Verbruikersbeskerming (WVB), 2008 (Wet 68 van 2008) gestipuleer is. (9)

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

VLEISMARK BPK.

Vleismark Bpk. spesialiseer in die verskaffing van vars vleis aan verbruikers. Die maatskappy het van hul aandele aan hulle voorheen benadeelde werknemers gegee. Hulle is ook leerlingskapprogramme aangebied.

2.6.1 Noem die Wet waaraan Vleismark Bpk. in die scenario hierbo voldoen. (2)

2.6.2 Identifiseer TWEE pilare van die Wet wat in VRAAG 2.6.1 geïdentifiseer is, wat Vleismark Bpk. geïmplementeer het. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 2.6.2 te beantwoord.

PILARE	MOTIVERING
1.	
2.	

(6)

2.7 Verduidelik hoe die volgende PESTWO('PESTLE')-elemente/faktore besighede kan uitdaag:

2.7.1 Ekonomies (4)

2.7.2 Maatskaplik (4)

2.8 Stel praktiese maniere voor waarop besighede aan die Wet op Gelyke Indiensneming (WGI), 1998 (Wet 55 van 1998) kan voldoen. (8)

[60]

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE

3.1 Noem VIER soorte voorkeuraandele. (4)

3.2 Beskryf in breë trekke die voordele van effektetrusts as 'n vorm van belegging. (8)

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

BERG HOTEL (BH)

Sihle, die eienaar van Berg Hotel, pas die demokratiese leierskapstyl by die bestuur van sy werknemers toe. Hy het 'n positiewe houding en weet dat daar altyd meer is om te leer. Sihle se gedrag weerspieël dit wat hy in sy volgelinge wil sien.

3.3.1 Haal TWEE rolle van persoonlike houding in suksesvolle leierskap aan wat deur Sihle in die scenario hierbo ten toon gestel word. (2)

3.3.2 Gee Sihle raad oor die impak van die demokratiese leierskapstyl op BH as 'n besigheid. (8)

3.4 Bespreek die belangrikheid van versekering vir besighede. (8)

3.5 Verduidelik die volgende faktore wat in ag geneem kan word wanneer beleggingsbesluite geneem word:

3.5.1 Opbrengs op belegging (4)

3.5.2 Likiditeit (4)

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

TOP HANDELAARS (TH)

Top Handelaars het voorraad ter waarde van R400 000 gekoop, maar het dit vir R300 000 verseker. 'n Brand in die pakhuis het voorraad ter waarde van R60 000 verwoes.

3.6.1 Noem die versekeringsklousule wat op die scenario hierbo van toepassing is. (2)

3.6.2 Bereken die bedrag wat Top Handelaars as vergoeding van die versekeraar sal ontvang. Toon ALLE berekeninge. (4)

3.7 Bespreek die voordele van 'n maatskappy sonder winsoogmerk as 'n ondernemingsvorm. (8)

3.8 Gee besighede raad oor hoe *bestuur* en *wetgewing* tot die sukses en/of mislukking van 'n publieke maatskappy kan bydra. (8)

[60]

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 Noem VIER stappe in probleemoplossing. (4)

4.2 Brei uit oor die rolle van die gesondheids- en veiligheidsverteenwoordigers om die werkplek-omgewing te beskerm. (6)

4.3 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

NORMAN REKENINGKUNDIGE DIENSTE (NRD)
Die bestuur van Norman Rekeningkundige Dienste neem beide mans en vroue in diens. Hulle moedig ook ouer werknemers aan om mentors vir jong werknemers te wees om hul volle potensiaal te ontwikkel.

Identifiseer TWEE diversiteitskwessies wat op NRD van toepassing is. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 4.3 te beantwoord.

DIVERSITEITSKWESSIES	MOTIVERING
1.	
2.	

(6)

4.4 Verduidelik hoe besighede die Delphi-tegniek kan toepas om besigheids-probleme op te los. (8)

4.5 Bespreek die voordele van kreatiewe denke in die werkplek. (6)

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

JUNE HANDELAARS (JH)
June Handelaars het besluit om hul surpluswins in projekte vir korporatiewe maatskaplike belegging/investering (KMB/KMI) te belê. Hulle het in gemeenskappe belê deur skooluniforms te skenk. Sportgeriewe is ook deur JH verskaf om 'n gesonde leefstyl te bevorder.

4.6.1 Haal TWEE maniere aan waarop JH tot die welstand van hulle gemeenskappe bygedra het. (2)

4.6.2 Bespreek die impak van korporatiewe maatskaplike belegging/investering (KMB/KMI) op JH as 'n besigheid. (6)

4.7 Verduidelik hoe besighede die King-kode se beginsels van *deursigtigheid* en *verantwoordbaarheid/aanspreeklikheid* kan toepas om hulle etiese sakepraktyke te verbeter. (8)

4.8 Stel maniere voor waarop besighede die volgende onetiese/onprofessionele sakepraktyke kan hanteer:

4.8.1 Prysbepaling van goedere in landelike gebiede (4)

4.8.2 Misbruik van werktyd (4)

4.9 Gee besighede raad oor hoe hulle die kulturele regte van werknemers in die werkplek kan bevorder. (6)

[60]

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

5.1 Noem VIER metodes/bronne van eksterne werwing. (4)

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

KHAN PRIVAAT HOSPITAAL (KPH)

Khan Privaat Hospitaal het 'n vakante pos vir 'n verpleegster geadverteer. Die advertensie sluit die volgende aspekte oor die posisie in:

- Aansoekers moet as minimum vereiste oor 'n diploma in verpleging beskik.
- Verantwoordelik vir waarneming van pasiënte en gee van medikasie.
- Twee jaar ondervinding in verpleging sal 'n voordeel wees.
- Die saamstel van daaglikse verslae oor die vordering van die pasiënte.

Die advertensie dui aan dat slegs kandidate op die kortlys vir 'n onderhoud gekontak sal word.

5.2.1 Haal TWEE voorbeelde van posbeskrywing en TWEE voorbeelde van posspesifikasie uit die scenario hierbo aan.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 5.2.1 te beantwoord.

POSBESKRYWING	POSSPESIFIKASIE
1.	1.
2.	2.

(4)

5.2.2 Verduidelik die rol van die aansoeker/kandidaat tydens die onderhoud. (8)

5.3 Bespreek die implikasies van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (WVO), 1998 (Wet 97 van 1998) op die menslikehulpbronfunksie. (6)

5.4 Evalueer die impak van byvoordele op besighede. (8)

5.5 Brei uit oor die betekenis van *gehalteprestasie*. (4)

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

PERS ONDERNEMING (PO)

Pers Onderneming is 'n groot kleinhandelaarsbesigheid wat 'n verskeidenheid van produkte verskaf. Hulle berei hul eie finansiële verslae voor om akkurate belastingbetalings te verseker. PO het vinnig gereageer toe een van hulle kliënte nie met hul diens gelukkig was nie.

Identifiseer TWEE besigheidsfunksies van toepassing op PO. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 5.6 te beantwoord.

BESIGHEIDSFUNKSIES	MOTIVERING
1.	
2.	

(6)

5.7 Bespreek die impak van TGB ('TQM') indien besighede dit swak implementeer. (8)

5.8 Verduidelik die voordele van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels op groot besighede. (6)

5.9 Beveel maniere aan waarop die gehalte van prestasie van die aankoop-funksie tot die sukses van die besigheid sou kon bydra. (6)
[60]

VRAAG 6: DIVERSE ONDERWERPE

BESIGHEIDSOMGEWINGS

6.1 Noem DRIE tipes besigheidsomgewings en noem die mate waartoe 'n besigheid ELK van hierdie omgewings kan beheer.

Gebruik die tabel hieronder as 'n RIGLYN om VRAAG 6.1 te beantwoord.

BESIGHEIDSOMGEWINGS	MATE VAN BEHEER
1.	
2.	
3.	

(6)

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

LEGENDE PROJEKTE (LP)

Die bestuur het die Kommissaris van valse inligting voorsien ten opsigte van ernstige ongelukke wat by Legende Projekte plaasgevind het. Hulle het ook een van hulle werknemers omgekoop om nie beserings aan te meld wat tydens die uitvoer van sy/haar pligte opgedoen is nie.

6.2.1 Identifiseer die Wet wat in die scenario hierbo van toepassing is. (2)

6.2.2 Haal TWEE handelinge aan wat volgens die Wet wat in VRAAG 6.2.1 geïdentifiseer is, as diskriminerend beskou kan word. (2)

6.2.3 Gee die bestuur van LP raad oor strafmaatreëls wat hulle in die gesig kan staar vir nienakoming van die Wet wat in VRAAG 6.2.1 geïdentifiseer is. (4)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

6.3 Identifiseer die tipes besigheidsbeleggingsgeleenthede wat deur Prima Loodgieters in ELKE stelling hieronder gebruik is:

6.3.1 Prima Loodgieters het vir ses maande R50 000 teen 12% rente by 'n finansiële instelling belê.

6.3.2 Prima Loodgieters het dividende ontvang vir hulle gedeelte van eienaarskap in Blou Omvang Bpk. (4)

6.4 Beskryf in breë trekke die funksies van die Johannesburgse Sekuriteitebeurs Bpk. (JSE). (6)

6.5 Bespreek die *situasionele leierskapsteorie*. (6)

BESIGHEIDSROLLE

6.6 Noem TWEE kriteria vir suksesvolle spanprestasie. (2)

6.7 Verduidelik hoe besighede HIV/Vigs as 'n sosio-ekonomiese kwessie kan hanteer. (6)

6.8 Beveel maniere aan waarop besighede 'n omgewing kan skep wat kreatiewe denke in die werkplek stimuleer. (8)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.9 Noem enige DRIE stappe van die BDKH('PDCA')model/siklus. (3)

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

SKY BPK.
Helen werk vir die afgelope 30 jaar vir Sky Bpk. Die bestuur het haar indiensnemingskontrak beëindig toe sy die ouderdom van 65 bereik het.

6.10.1 Identifiseer die rede waarom Helen se indiensnemingskontrak beëindig is. Motiveer jou antwoord deur uit die scenario hierbo aan te haal. (3)

6.10.2 Verduidelik ander redes vir die beëindiging van 'n indiensnemings-kontrak. (4)

6.11 Bespreek die doel van induksie (oriëntering) as 'n menslikehulpbronfunksie. (4)
[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 op 'n NUWE bladsy begin, bv. VRAAG 7 op 'n NUWE bladsy, VRAAG 8 op 'n NUWE bladsy.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWINGS (BESIGHEIDSTRATEGIEË)

Besighede besef die belangrikheid van die strategiese bestuursproses wanneer hulle geskikte besigheidstrategieë ontwikkel. Sommige besighede hou vol dat Porter se Vyf Kragte-model 'n belangrike rol speel om mededingend in die markomgewing te bly.

Skryf 'n opstel oor besigheidstrategieë waarby jy die volgende aspekte insluit:

- Beskryf die strategiese bestuursproses.
- Bespreek die DRIE tipes defensiewe strategieë wat besighede kan gebruik om uitdagings in die makro-omgewing te hanteer.
- Verduidelik hoe besighede Porter se Vyf Kragte-model kan toepas om die mark-omgewing te analiseer.
- Gee besighede raad oor die stappe wat hulle moet oorweeg wanneer hulle strategieë evalueer. **[40]**

VRAAG 8: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (AANBIEDING)

Mnr. Meyer, 'n verkoopsverteenwoordiger, het beplan om 'n aanbieding oor die beginsels van versekering te doen. Hy het besluit om 'n PowerPoint-skyfievertoning te gebruik om sy aanbieding te verbeter. Die aanbieding was egter onsuksesvol as gevolg van sy onvermoë om terugvoering op 'n professionele wyse te hanteer.

Hou die scenario hierbo in gedagte en skryf 'n opstel oor aanbieding waarby jy die volgende aspekte insluit:

- Beskryf in breë trekke die faktore wat mnr. Meyer tydens sy aanbieding in ag moet neem.
- Bespreek enige DRIE beginsels van versekering.
- Evalueer die impak van 'n PowerPoint-aanbieding.
- Gee mnr. Meyer raad oor hoe hy op sy volgende aanbieding kan verbeter. **[40]**

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE (SPANPRESTASIE EN KONFLIKBESTUUR)

Besighede moedig werknemers aan om in spanne te werk, wat somtyds tot konflik kan lei. Dit is waarom dit belangrik is dat besighede hulself met die stadiums van spanontwikkeling vertroud maak. Hulle moet ook maniere vind om konflik en moeilike mense in die werkplek te hanteer.

Skryf 'n opstel oor spanprestasie en konflikbestuur waarin jy die volgende aspekte aanraak:

- Beskryf VIER stadiums van spanontwikkeling.
- Bespreek die oorsake van konflik in die werkplek.
- Verduidelik hoe besighede konflik in die werkplek kan hanteer.
- Stel maniere voor waarop besighede moeilike mense in die werkplek kan hanteer. **[40]**

VRAAG 10: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE (TOTALE GEHALTEBESTUUR)

Totale gehaltebestuur (TGB) stel besighede in staat om te streef na voortdurende groei en kliëntetevredenheid. Die doeltreffende implementering van TGB-elemente sal besighede in staat stel om met veranderinge by te bly en om die koste van gehalte te verminder.

Skryf 'n opstel oor totale gehaltebestuur (TGB) waarin jy die volgende aspekte aanraak:

- Beskryf in breë trekke die voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel.
- Onderskei tussen *gehaltebeheer* en *gehalteversekering*.
- Bespreek die impak van die volgende elemente van TGB op groot besighede:
  - Totale kliënte-/klante-tevredenheid
  - Deurlopende vaardigheidsontwikkeling
  - Voldoende finansiering en kapasiteit
- Stel maniere voor waarop TGB die koste van gehalte kan verminder. **[40]**

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL: 300

Kopiereg voorbehou