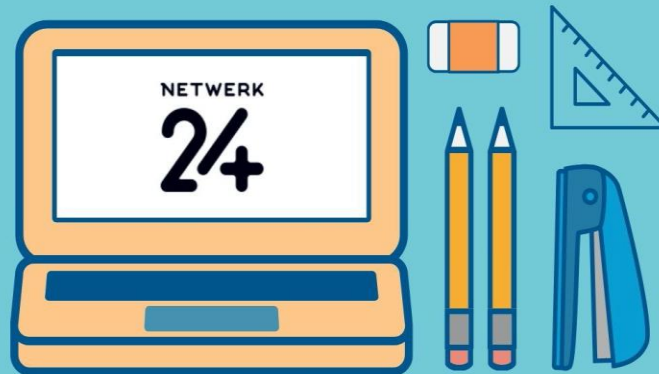


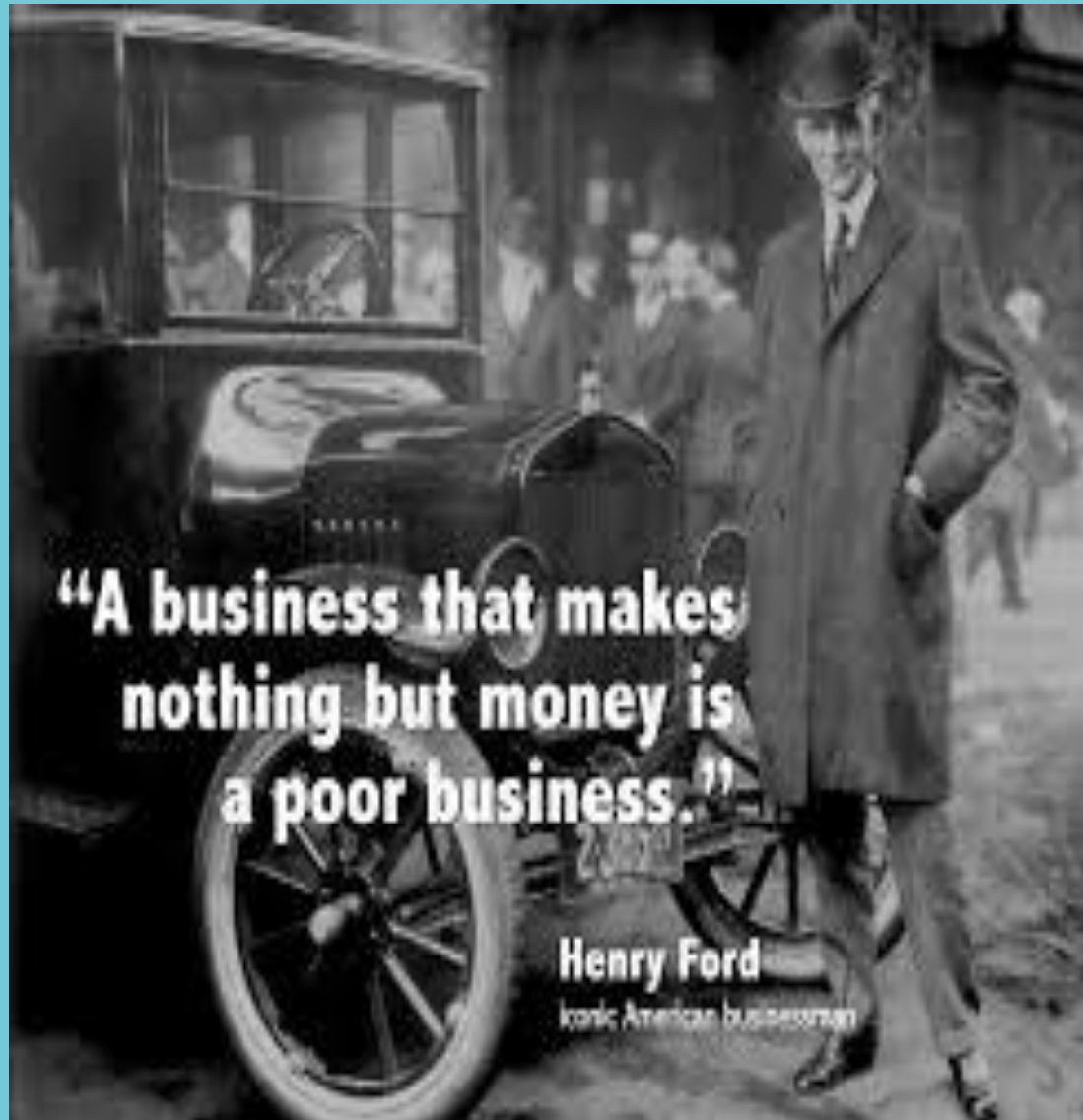
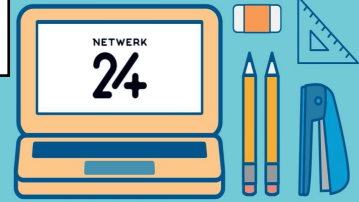
#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieke



BESIGHEIDSTUDIES

GEHALTE VAN PRESTASIE LES 2

#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



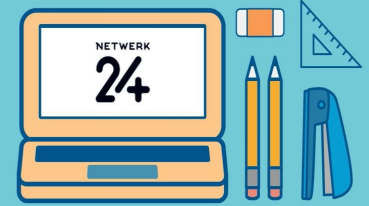


| | BESIGHEIDS- OMGEWING | BESIGHEIDS- GELEENTHEDE | BESIGHEIDS- ROLLE | BESIGHEIDS- BEDRYWIGHEDE |
|----------|---------------------------------|--------------------------------------|--|-------------------------------------|
| 1 | Impak van onlangse wetgewing | Bestuur en leierskap | Etiek en professionaliteit | Menslike-hulpbron-funksie |
| 2 | Besigheids-strategieë | Beleggings: Sekuriteite | Kreatiewe denke | Gehalte van prestasie |
| 3 | Besigheid-sektore en -omgewings | Belegging: Versekering en assuransie | KMV / KMI | |
| 4 | | Ondernemings-vorms | Mensregte, inklusiwiteit en omgewings-kwessies | |
| 5 | | Aanbieding van inligting en data | Spanprestasie en konflikbestuur | |

Wat moet jy ken?



#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



Definieer die volgende:

- **Kwaliteit/Gehalte**
- **Kwaliteitsbeheer/Gehaltebeheer**
- **Kwaliteitsversekering/Gehalteversekering**
- **Gehalte-bestuur**
- **Kwaliteit/Gehalte-prestasie**

Gehaltebestuurstelsels

- **Verduidelik die voordele van 'n bestuurstelsel van goeie gehalte**
- **Verduidelik / Bespreek hoe die kwaliteit van prestasie kan bydra tot sukses en / of mislukking van elke besigheidsfunksie.**
- **Omskryf kwaliteit/gehalte-aanwysers vir elke besigheidsfunksie.**

Wat moet jy ken?



Bespreek die volgende elemente van totale gehaltebeheer (TGB)

- Deurlopende vaardigheidsontwikkeling / Onderwys en opleiding
- Spanwerk (insluitend die belangrikheid van kwaliteit/gehalte-kringe)
- Totale kliënttevredenheid
- Topbestuursbetrokkenheid / Verbintenis
- Betrokkenheid van alle werknemers / Mensgebaseerde bestuur
- Voldoende finansiering en kapasiteit

Wat moet jy ken?



#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



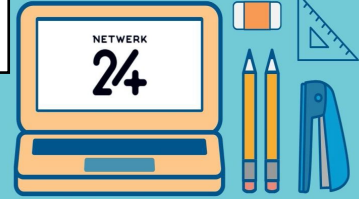
- Deurlopende verbetering van prosesse en stelsels (insluitend die toepassing van die “PDCA”/BDKH/BDKA-model /siklus)

Bepanning

- o Monitoring en evaluering van kwaliteitsprosesse
- o Bestuur deur feite
- Bespreek / Verduidelik / Ontleed die impak van TGB-elemente op klein en groot ondernemings
- Verduidelik hoe TGB 'n impak kan hê op die vermindering van die koste van gehalte/kwaliteit
- Vergelyk die impak van die elemente TGB op klein- / alleenhandelaars en groot maatskappye
- Bespreek die impak van TGB as dit swak geïmplementeer word deur besighede

GEHALTE VAN PRESTASIE

#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



ELEMENTE/IMPAK VAN TGB OP GROOT BESIGHEDE

#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



TGB-ELEMENT

VOORDELE EN NADELE

**Totale
kliëntebevreeding**

Positief

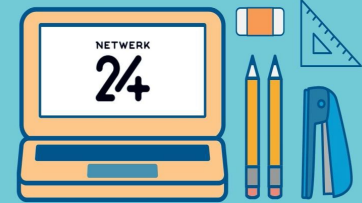
- GB skep voortdurend 'n goeie beeld en het genoeg fondse vir kwaliteit-produkte
- Gebruik marknavorsing om kliënte se behoeftes te identifiseer
- Kan lei tot klante se lojaliteit en kan hoër pryse vra

Negatief

- GB weet nie altyd wat kliënte se behoeftes is nie
- Sommige ondernemings het nie nodig om kliënte se behoeftes in ag te neem nie, want hul is 'n monopolie
- Nie al die werknemers mag betrokke wees by hierdie element nie

ELEMENTE/IMPAK VAN TGB OP GROOT BESIGHEDE

#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



Voortdurende verbetering van prosesse en stelsels (sluit BDKH in)

Positief

- GB het genoeg werknemers om kwaliteit te verseker
- GB het 'n persoon wat net omsien na die prosesse en stelsels
- GB kan nuwe prosesse uittoets omdat die geldverlies nie so 'n groot impak op hulle het nie

Negatief

- In GB neem dit lank om stelsels in te stel
- Massaproduksie kan kwaliteit bemoeilik
- Wanneer dele van 'n besigheid goed werk en hulle verander dit, kan dit nadelig wees

ELEMENTE/IMPAK VAN TGB OP GROOT BESIGHEDE

#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks

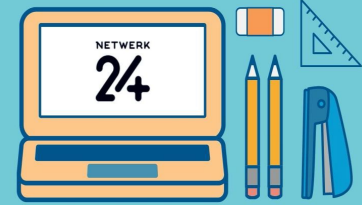


Komponente van die BDKH-model (PDCA)

- **Beplan:** Identifiseer 'n aspek wat verbeter kan word en ontwikkel 'n plan om dit te doen.
- **Doen:** Implementeer die plan of prosesse op klein skaal.
- **Kontroleer:** Assesseer of die plan werk en of dit 'n verskil gemaak het.
- **Handel:** Implementeer die plan op groot skaal as dit suksesvol was. Herhaal die proses voortdurend

ELEMENTE VAN TOTALE GEHALTEBEHEER (TGB)

#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



Voortdurende vaardigheids- ontwikkeling / Onderwys en opleiding

Positief

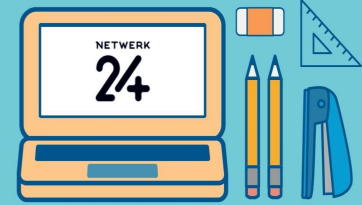
- GB het 'n menslike-hulpbron-departement wat die opleiding hanteer
- GB kan vaardige werknemers bekostig
- GB kan gekwalifiseerde mense huur om werkers op te lei

Negatief

- In GB kan swak kommunikasie doeltreffende opleiding verhoed. Te veel mense moet opgelei word
- Opgeleide werknemers kan dalk die werk verlaat na hul opleiding
- Dis baie moeilik om die opleiding te monitor

ELEMENTE VAN TOTALE GEHALTEBEHEER (TGB)

#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



Voldoende finansiering en kapasiteit

Positief

- GB het genoegsame fondse om alles te toets voor dit geïmplementeer word
- GBs kan marknavorsing bekostig
- GBs kan kwaliteit-toerusting koop

Negatief

- GB het baie kapitaal nodig wanneer groot bestellings uitgevoer moet word
- 'n Vinnig groeiende maatskappy benodig baie kapitaal

ELEMENTE VAN TOTALE GEHALTEBEHEER (TGB)

#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



Monitering en evaluering van kwaliteitsprosesse

Positief

- GB het 'n moniteringstelsel om foutiewe produkte te verminder
- Strategie word hersien om kwaliteit van die produkte te verbeter
- GB handhaaf goeie standaarde en kwaliteit

Negatief

- GB het probleme met kommunikasie a.g.v. die verskillende departemente
- Dit neem langer om probleme op te spoor en te reageer
- GB kan nie al die produkte se kwaliteit nagaan nie

OEFENING – TGB-ELEMENTE



Identifiseer die element van totale gehaltebestuur (TGB) wat in ELKE stelling hieronder uitgebeeld word.

- 1.1.1 JKM Vars Vrugte se bestuur maak seker dat klante se klagtes binne 24 uur hanteer word.
- 1.1.2 Die werknemers van Tumi Raadgewers woon gereeld opleidingskursusse oor dienslewering by.
- 1.1.3 Vervaardigers van huishoudelike toestelle gebruik moderne produksie-tegnologie om te verseker dat hul produkte ooreenkom met die jongste innovasies.
- 1.1.4 Themba Gastehuis se besturende direkteur laat die personeel toe om tydens strategiese beplanningsessies insette te lewer.
- 1.1.5 Duncan Rekenaars kan dit bekostig om twee ekstra kundiges in hul inligtingstegnologiëdepartement aan te stel.

OMSKRYF KWALITEITSIRKELS

#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



- 'n Groep werkers wat dieselfde werk doen,
- gereeld vergader met 'n leier
- om probleme te identifiseer
- en gehalte-probleme op te los.
- Hulle gee ook terugvoer aan hul werkgewers.

BELANGRIKHEID VAN KWALITEITSIRKELS IN TGB

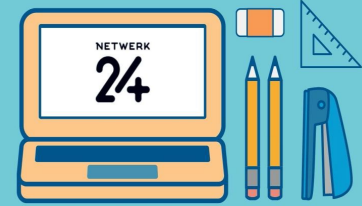
- Los probleme op wat verband hou met gehalte/kwaliteit en implementering van verbeteringe.
- Onderzoek probleme en stel oplossings voor vir bestuur.
- Verseker dat daar geen duplisering van aktiwiteite / take in die werkplek plaasvind nie.
- Maak voorstelle vir die verbetering van stelsels en prosesse in die werkplek.
- Verbeter die kwaliteit van produkte / dienste / produktiwiteit deur gereelde hersiening van kwaliteitsprosesse.
- Moniteer / versterk strategieë om die goeie bedryf van besigheidsaktiwiteite te verbeter.
- Verminder koste van ontslag op langtermyn.
- Verhoog werknemers se moraal / motivering.

#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



IMPAK VAN TGB INDIEN SWAK GEÏMPLIMENTEER

#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks

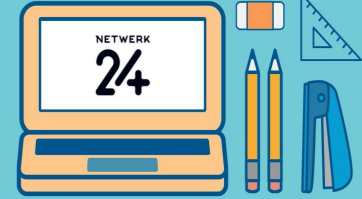


Werknemers word dalk nie voldoende opgelei nie, wat lei tot produkte van swak kwaliteit.

- Afname in produktiwiteit as gevolg van stilstand.
- Besighede kan dalk nie die nodige veranderinge van produkte / dienste maak om aan die behoeftes van kliënte te voldoen nie.
- Besigheidsreputasie / -beeld kan daaronder ly as gevolg van swak gehalte / gebrekkige goedere.
- Kliënte sal baie alternatiewe hê om van te kies en die impak op besighede kan verwoestend wees.
- Beleggers kan beleggings onttrek indien daar 'n afname in winste is.

IMPAK VAN TGB OP DIE VERMINDERING VAN KOSTE VAN KWALITEIT

#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



- Stel gehaltesirkels bekend om maniere te bespreek om die gehalte van werk / vakmanskap te verbeter
-
- Skeduleer aktiwiteite om duplisering van take uit te skakel.
- Verdeel verantwoordelikheid vir kwaliteit-uitset onder bestuur en werkers.
- Lei werknemers op in alle vlakke sodat almal hul rol in gehaltebestuur verstaan.
- Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemaagtig om nuwe maniere te vind om kwaliteit te verbeter.
- Werk nou saam met verskaffers om die gehalte van grondstowwe / insette te verbeter.
- Verbeter kommunikasie oor kwaliteit-uitdagings / -afwykings sodat almal uit ervaring kan leer.

OEFENING

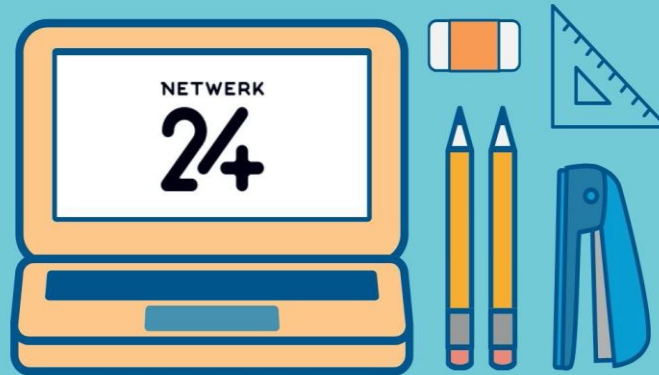
#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieks



Comfi Leer vervaardig en verkoop leerprodukte. Die bemarkingsafdeling het klant-opnames gedoen om die behoeftes van klante wat CL se reis- en skooltasse gebruik, te ontleed. Klante is versoek om kommentaar te lewer oor die gehalte van CL se tasse en hulle naverkoopdiens.

| | | |
|-------|--|-----|
| 5.6.1 | Noem die TGB-('TQM') element wat op die scenario hierbo van toepassing is. Motiveer jou antwoord. | (3) |
| 5.6.2 | Evalueer die impak van die TGB- ('TQM') element wat in VRAAG 5.6.1 geïdentifiseer is, op CL as 'n groot besigheid. | (6) |
| 5.6.3 | Verduidelik hoe CL die BDKH- ('PDCA') model/siklus kan gebruik om hulle prosesse en stelsels deurlopend te verbeter. | (8) |

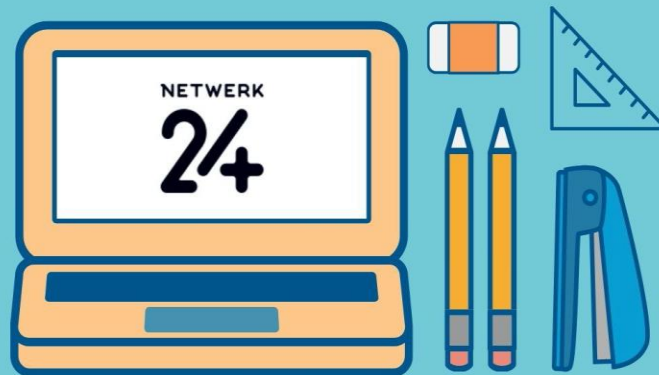
#MYSKOOL
AANLYN HULP
vir matrieke



**ALLES VAN DIE BESTE
VIR JOU TOEKOMS**

#MYSKOOL

AANLYN HULP
vir matrieke



DANKIE