



## BESIGHEIDSTUDIES STUDIES

GRAAD 12

KWARTAAL 2

HOOFTSUK 11

## NOTAS OOR GEHALTE VAN PRESTASIE

2019

Let wet: Waar daar verwys word na gehalte is dit dieselfde as kwaliteit

## INHOUDSOPGawe

ONDERWERPE	PAGES
Eksamensriglyne vir totale gehalte beheer	
Terme en definisies	
Gehalte konsepte	
Verskille tussen gehaltebeheer en gehalteversekering	
Verskille tussen gehalte bestuur en gehalte prestasie	
Voordele van goeie gehalte bestuurstelsel	
Bydrae van besigheidsfunksies tot die sukses van 'n besigheid / Gehalte aanwysers	
Impak / effektiwiteit van TGB-elemente op groot besighede	
Impak van TGB indien swak geïmplementeer deur besighede	
Impak van TGB op die vermindering van die koste van gehalte	

## INHOUBESONDERHEDE VIR ONDERWYS-, LEER- EN ASSESSERINGSDOELEINDES

Leerders moet in staat wees om:

- Definieer die volgende:
  - Kwaliteit/Gehalte
  - Kwaliteitsbeheer/Gehaltebeheer
  - Kwaliteitsverzekering/Gehalteverzekering
  - Gehalte bestuur
  - Kwaliteit/Gehalte prestasie
  - Gehaltebestuurstelsels
- Verduidelik die voordele / voordele van 'n goeie gehalte bestuurstelsel.
- Verduidelik / bespreek hoe die kwaliteit van prestasie kan bydra tot sukses en / of mislukking van elke besigheidsfunksie.
  - Omskryf kwaliteit/gehalte aanwysers vir elke besigheidsfunksie.
  - Bespreek die volgende elemente van Totale Gehalte Beheer (TGB):
    - o Deurlopende vaardighedsontwikkeling / Onderwys en opleiding
    - o Spanwerk (insluitende die belangrikheid van kwaliteit/gehalte kringe)
    - o Totale kliënt / kliënttevredenheid
    - o Topbestuursbetrokkenheid / Verbintenis.
    - o Betrokkenheid van alle werknemers / Mense gebaseerde bestuur
    - o Voldoende financiering en kapasiteit
    - o Deurlopende verbetering van prosesse en stelsels (insluitend die toepassing van die "PDCA"/BDKH/BDKA -model / siklus)
    - o Beplanning
    - o Monitering 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 (groot maatskappye).
  - Bespreek die impak van TGB as dit swak geïmplementeer word deur besighede.

### Terme en definisies

Term	Definisie
Kwaliteit/Gehalte	Produkte en dienste wat aan behoeftes voldoen en op 'n deurlopende basis die verwagtinge van kliënte oortref.
Totale kwaliteit/gehalte	Betrek alle vlakke van besighede, alle funksies, prosesse en mense wat betrokke is by die besigheid.
Bestuur	Beplanning en bestuur van gehalte deur sterk leierskap en toewyding van topbestuur.
Besigheidsfunksies	Die verskillende aspekte van die besigheid wat verskillende rolle verrig, bv. bemarking, produksie, administrasie, finansiële, menslike hulpbronne, aankoop,
SABS	Suid-Afrikaanse Buro vir Standaarde, liggaam wat kwaliteitsstandaarde stel en die gehalte van finale produkte evalueer.
ISO 9001	Verskaf die riglyne vir gehaltebestuur. 'N Maatskappy mag nie enige produkte uitvoer nie tensy dit as 'n ISO 9001-maatskappy registreer.
Standaarde	Die spesifikasie van wat aanvaarbaar is in terme van tegniese vereistes.
Totale kliënttevredenheid	Dit is 'n maatstaf van hoe produkte en dienste wat deur 'n maatskappy verskaf word, die verwagting van kliënte oorskry of oortref.
Deurlopende vaardighedsontwikkeling	Ontwikkeling van werknemers se vaardighede wat waarde sal toevoeg vir die organisasie en loopbaanontwikkeling.
Deurlopende verbetering van prosesse en stelsels	Bevordering van waardering vir lewenslange leer in die werkplek.

Monitering en evaluering	Dit is 'n voortdurende poging om produkte, dienste of prosesse te verbeter
Kwaliteit/Gehalte sirkels	'N Proses wat help om prestasie te verbeter en resultate te behaal.

### **Gehalte/Kwaliteitskonsepte**

#### **Definisie van kwaliteitskonsepte**

##### **Gehalte/Kwaliteit**

- Gehalte/Kwaliteit verwys na 'n prodek / diens se vermoë om 'n spesifieke behoefte te bevredig.
- Die doeltreffendheid van dienste en die vermoë om 'n effektiewe uitkoms te lewer sonder te veel vertragings.
- Dit word gemeet aan spesifieke kriteria soos fisiese voorkoms / betroubaarheid / duursaamheid / volhoubaarheid / na-verkope.

##### **Gehalte/Kwaliteitsbeheer**

- 'n Stelsel wat die verlangde gehalte verseker, nagekom word deur die finale produk te inspekteer om te verseker dat dit aan die vereiste standaarde voldoen.
- Kontroleer grondstowwe / werknekmers / masjinerie / vakmanskap / produksie om te verseker dat hoë gehalte standaarde gehandhaaf word.
- Sluit in teikens / meeting van prestasie en stel regstellende maatreëls in.

##### **Gehalte/Kwaliteitsversekering**

- Kontrolering uitgevoer tydens en na die produksieproses.
- Verseker dat vereiste standaarde in elke stadium van die proses nagekom is.
- Prosesse word ingestel om te verseker dat die kwaliteit van produkte / dienste / stelsels voldoen aan voorafbepaalde standaarde met minimale defekte / vertragings / tekortkominge.
- Verseker dat elke proses daarop gemik is om die produk die eerste keer reg te kry en om foute te voorkom.

##### **Gehalte bestuur**

- Die proses van die bestuur van alle aktiwiteite wat nodig is om te verseker, dat onderneming lewer goedere en dienste van konstante hoë standaard.
- Verwys na tegnieke / gereedskap wat gebruik word om die kwaliteit van 'n produk te ontwerp / te verbeter.
- Kan gebruik word vir aanspreeklikheid binne elk van die besigheidsfunksies
- Doel om te verseker dat die gehalte van goedere / dienste konstant is. / Fokus op die middele om konstantheid te bereik

##### **Gehalte/Kwaliteit prestasie**

- Totale prestasie van elke departement gemeet aan die gespesifiseerde standaarde.
- Die assessering en analise van prosesse, goedere en dienste ten einde die prestasie van 'n onderneming te meet.
- Kan bereik word indien alle departemente saamwerk volgens dieselfde kwaliteitsstandaarde.

**Verskille tussen gehaltebeheer en gehalteverzekering**

Gehaltebeheer	Gehalteverzekering
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspeksie van die finale produk om seker te maak dat dit aan die vereiste standaard voldoen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Word tydens en na produksieproses uitgevoer om te verseker at vereiste standaarde bereik word met elke stap in die prosesse.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sluit die instel van teikens in/meting van prestasie en die neem van korrekttiewe maatreels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verseker dat elke proses is gemik om die produk die eertes keer reg te kry en voorkom dat foute weer gebeur.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrolering van rou materiale/werknemers/masjiene/werkmanskap/produkte om te verseker dat hoë standaarde gehandhaaf word.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die "inbou" van gehalte eerder, teenoor die "kontrolering vir" gehalte.</li> </ul>

**Verskille tussen gehaltebestuur en gehalteprestasie**

Gehaltebestuur	Gehalteprestasie
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tegnieke/gereedskap wat gebruik word met die ontwerp/verbetering van die produk se gehalte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total performance of each department measured against the specified standards</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kan gebruik word vir aanspreeklikheid binne elk van die besigheidsfunksies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kan bereik word as al die departemente saamwerk na dieselfde gehaltestandaarde</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mik na die versekering dat gehalte goedere/dienste konstant gelewer word</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gehalte word gemeet deur fisiese produk/statistiese uitset van prosesse/opnames van gebruikers/kopers van produkte/dienste</li> </ul>

**Voordele van 'n goeie gehalte bestuurstelsel**

- Doeltreffende kliëntediens word gelewer, wat lei tot verhoogde klantetevredenheid.
- Tyd en hulpbronne word doeltreffend gebruik.
- Produktiwiteit verhoog deur behoorlike tydsbestuur / gebruik van hoë gehalte hulpbronne.
- Produkte / dienste word voortdurend verbeter, wat lei tot verhoogde vlakke van klantetevredenheid.
- Visie / Missie / Besigheidsdoelwitte kan bereik word.
- Besigheid het 'n mededingende voordeel bo sy mededingers.
- Gereelde opleiding sal voortdurend die gehalte van werknemers se vaardighede / kennis verbeter.
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê wat gelukkige / produktiewe werkers tot gevolg het.
- Verhoogde markaandeel / meer kliënte verbeter winsgewendheid.
- Verbeter besigheidsbeeld aangesien daar minder gebreke / terugsendings is.

## **Bydrae van besigheidsfunksies tot die sukses van 'n besigheid / Gehalte/Kwaliteitaanwysers**

### **Gehalte/Kwaliteit aanwysers van die algemene bestuursfunksie**

- Ontwikkel / Implementeer / Monitor effektiewe strategiese planne.
- Doeltreffende organisasie / toekenning van sakebronne om voorsiening te maak vir die suksesvolle bereiking van langtermyn- en korttermynplanne.
- Gestruktureerde standaarde en norme moet in plek wees sodat beheermeganismes geïmplementeer kan word.
- Leer oor veranderinge in die besigheidsomgewing op 'n deurlopende basis.
- Gedeeltelike visie, missie en waardes effektief te kommunikeer.
- Gee rigting en vestig prioriteit vir hul besigheid.
- Wees voorbereid om 'n voorbeeld te stel van die gedrag wat van werknemers verwag word in terme van etiek sowel as produktiwiteit.
- Wees proaktief en probeer altyd om mededingende voordeel oor mededingers te verbeter.
- Verseker dat alle departemente / die besigheid aan hul spertye / teikens voldoen.

### **Gehalte/Kwaliteit aanwysers van die produksie funksie**

- Verskaf hoë kwaliteit dienste / produkte volgens spesifikasies.
- Die produksie- / bedryfsprosesse van 'n onderneming moet korrek gedoen word deur behoorlike produksie beplanning en beheer.
- Produkte en dienste moet teen die laagste moontlike koste vervaardig word om winsmaksimering moontlik te maak.
- Besighede moet die rolle en verantwoordelikhede duidelik aan die produksiewerkers kommunikeer.
- Produkte moet aan kliënte se vereistes voldoen deur veilig, betroubaar en duursaam te wees. ✓✓
- Besighede moet goeie na-verkope dienste en waarborge hê.
- Bemagtig werkers sodat hulle trots kan wees op hul vakmanskap.
- Kry akkreditasie van die SABS / ISO 9001 om te verseker dat gehalteprodukte geproduseer word.
- Spesifiseer die produk- of diensstandaarde en let op die faktore wat verbruikers gebruik om gehalte te beoordeel.
- Monitor prosesse en vind die oorsake van produksieprobleme.

- Implementeer gehaltebeheerstelsels om te verseker dat kwaliteit vervaardigde produkte konsekwent vervaardig word.
- Gebruik masjiene en toerusting optimaal.
- Bereken die produksiekoste akkuraat.
- Kies die toepaslike produksiestelsel bv. massa / lot / stukwerk.

### **Gehalte/Kwaliteit aanwysers van die aankoop funksie**

- Koop grondstowwe in grootmaat teen laer prys.
  - Kies betroubare verskaffers wat die beste gehalte grondstowwe / kapitaalgoedere teen billike prys lewer.
  - Plaas bestellings betyds en volg gereeld op om te verseker dat goedere betyds afgelêwer word.
  - Effektiewe koördinasie tussen aankope- en produksiedepartemente sodat aankopepersoneel die vereistes van die produksieproses verstaan.
- + Vereiste hoeveelhede moet afgelêwer word op die regte tyd en plek.
- Implementeer en handhaaf voorraadbeheerstelsels om die sekuriteit van voorraad te verseker.
  - Handhaaf optimale voorraadvlakke om te veel voorraad te voorkom / verouderde voorraad te verminder.
  - Monitor en rapporteer oor minimum voorraadvlakke om voorraadtekorte te voorkom.
  - Doeltreffende gebruik van stoorplesk en handhawing van produkqualiteit terwyl dit in die stoor is.
  - Betrek verskaffers in strategiese beplanning / produkontwerp / materiaalkeuse / gehaltebeheerproses.
  - Verseker dat daar geen produksieonderbreking is as gevolg van voorraadtekorte nie.
- Vestig verhoudings met verskaffers sodat hulle inlyn is met die besigheid se visie / missie / waardes.
- 'n Deeglike begrip van die bestuur van die verspreidingskanaal hê.

### **Gehalteaanwysers van die bemarkingsfunksie**

- Verhoging van hul markaandeel.
- Wen kliënte deur hul behoeftes te bevredig / positiewe verhoudings te bou.
- Voldoening aan etiese reklameprakteke wanneer produkte / dienste bevorder word.
- Identifiseer 'n mededingende voordeel om te fokus / verbeter op bemarkings sterkpunte.
- Onderskeidende produkte om meer kliënte te lok.
- Deurlopende evaluering van waardekwessies.

- Effektiewe kommunikasie met kliënte om terugvoer te kry oor hul ervaring van produkte verkoop / dienste gelewer.
- Koördinering van verspreiding met produksie- en reklamestrategieë.
- Gebruik prysingstegnieke om 'n mededingende voordeel te verseker.
- Bepaal gapings tussen kliëntverwagtinge en werklike ervarings, sodat probleme / ongelukkigheid gediagnoseer en aangespreek kan word.
- Aanpassings en veranderings aan produkte / dienste gebaseer op terugvoer van kliënte / resultate van marknavorsing.
- Gebruik aggressiewe reklameveldtogte om die markaandeel te behou / te verhoog.

### **Gehalte/Kwaliteit aanwysers van die finansiële funksie**

- Verkry kapitaal uit die mees gesikte / beskikbare / betroubare bronne.
- Onderhandel beter rentekoerse om finansiële koste te beheer.
- Stel begrotings op om voldoende toepassing van monetêre hulpbronne te verseker.
- Hou finansiële rekords op datum om tydige / akkurate belastingbetalings te verseker.
- Ontleed strategieë om winsgewendheid te verhoog.
- Belê surplusfondse om bronne van passiewe inkomste te skep.
- Implementeer finansiële beheermaatreëls / -stelsels om bedrog te voorkom.
- Implementeer kredietverlening / skuldinvordering beleid om kontantvloei te monitor.
- Stel gereelde akkurate finansiële state op.
- Finansiële inligting akkuraat te analyseer en te interpreteer.
- Belê in strategieë wat die besigheid sal help om winsgewend te bly.
- Vermy oor / onderkapitalisering sodat finansiële hulpbronne effektief benut sal word.

### **Gehalte/Kwaliteit aanwysers van die openbare betrekkinge funksie**

- Hanteer vinnig negatiewe publisiteit / minder / min / geen voorvalle van negatiewe publisiteit.
- Verskaffing van gereelde / positiewe persvrystellings.
- Implementeer volhoubare Korporatiewe Maatskaplike Investering (KMI) programme.
- Goeie resultate van / Positiewe terugvoer van openbare opnames oor besigheidsbeeld.
- Hoë standaard van interne publisiteit / voorkoms van geboue / professionele telefoonetiket, ens.
- Lewer kwaliteit goedere / dienste wat die handelsmerk / beeld met sleutelbelanghebbendes / kliënte / verskaffers / regering / diensverskaffers bevorder.

- Nakoming van onlangse wetgewing, bv. SEB voldoen.

#### **Gehalte/Kwaliteit aanwysers van die administrasie funksie**

- Vinnige en betroubare data-insameling en verwerkingstelsels.
- Maak betyds betroubare inligting aan die bestuur beskikbaar.
- Maak relevante inligting beskikbaar vir vinnige besluitneming.
- Hanteer klagtes vinnig en effektief.
- Gebruik moderne tegnologie doeltreffend
- Implementeer effektiewe risikobestuursbeleid om besigheidsverliese te verminder.
- Gehalteversekering / Beheer / Evaluering word akkuraat aangeteken
- Alle dokumentasie word netjies en ordelik op 'n veilige plek gehou.
- Maklik om inligting / dokumentasie te herroep / vind.
- Finansiële dokumente word op datum gehou en akkuraat opgeneem.
- Alle stelsels en prosesse word gedokumenteer.

#### **Gehalte/Kwaliteit aanwysers van die menslike hulpbron funksie**

- Maak seker daar is 'n goeie werwingsbeleid wat die beste kandidate lok.
- Verseker regverdige en billike keuringsproses
- Billike vergoedingspakkette wat in lyn is met die bedryf.
- Bied prestasie aansporings aan personeel om produktiwiteit te verhoog.
- Goeie verhouding met werknemers.
- Lae persentasie personeelomset in die besigheid

LET WEL: Jy sal ook gevra word om te verduidelik / bespreek hoe gehalte/kwaliteit van prestasie kan bydra tot sukses of mislukking van elke besigheidsfunksie of om die gehalte/kwaliteit aanwysers van besigheidsfunksies te omskryf.

### **Totale Gehalte/Kwaliteit Bestuur (TGB)**

#### **Beskrywing van totale gehaltebestuur (TGB)**

- TGB is 'n geïntegreerde stelsel / metodologie wat reg deur die organisasie toegepas word, wat help om kwaliteit produkte / dienste aan kliënte te ontwerp / te lewer / te lewer.
- Dit is 'n gedagterevolusie in die bestuur, waar die hele besigheid met alle kliëntebedrywighede, kliëntgeoriënteerd is.
- TGB stel besighede in staat om voortdurend te verbeter op die levering van produkte / dienste ten einde die behoeftes van kliënte te bevredig.
- Bestuur verseker dat elke werknemer verantwoordelik is vir die kwaliteit van sy / haar werk / optrede.

## **Impak / effektiwiteit van totale gehaltebestuurselemente op groot besigheid**

### **Impak / Doeltreffendheid van deurlopende verbetering van prosesse en stelsels op groot besighede**

#### **Positiwe / Voordele**

- Groot ondernemings het meer hulpbronne om kwaliteit prestasie in elke eenheid na te gaan.
- Daar is genoeg kapitaalbronne beskikbaar vir nuwe toerusting wat benodig word vir prosesse en stelsels.
- Groot besighede het 'n persoon wat toegewyd is aan die verbetering van prosesse en stelsels.
- Gewillig om risiko's op te neem / nuwe prosesse en stelsels te probeer omdat hulle die impak van die verlies van geld kan absorbeer.
- Hulle kan bekostig om die dienste van die kwaliteitsirkels te gebruik om voor hul mededingers te bly.

#### **EN / OF**

#### **Negatiewe / Nadele**

- Grootskaalse vervaardiging kan gehalte/kwaliteitskontrole bemoeilik.
- Stelsels en prosesse neem tyd en moeite om in groot besighede te implementeer, aangesien kommunikasie / inkoop in die proses dit kan vertraag.
- Risiko vir die verandering van dele van die besigheid wat werklik goed werk.
- Nie alle negatiewe terugvoering van werknemers en kliënte sal akkuraat wees nie, wat kan lei tot foutiewe / onnodige veranderinge aan stelsels en prosesse.

## **Toepassing van “PDCA”/BDKH/BDKA model / siklus in die verbetering van die gehalte/kwaliteit van produkte**

### **PDCA/BDKH/BDKA model / siklus maak deel uit van voortdurende verbetering van prosesse en stelsels**

#### **Beplan**

- Die besigheid moet die probleem identifiseer.
- Ontwikkel 'n plan vir verbetering van prosesse en stelsels.
- Beantwoord vrae soos 'wat om te doen' en 'hoe om dit te doen'.
- Beplan die metode en benadering.

#### **Doen**

- Die onderneming moet die verandering op 'n klein skaal implementeer.
- Implementeer die prosesse en stelsels

#### **Kontroleer/ Ontleed**

- Gebruik data om die resultate van verandering te analyseer.
- Bepaal of dit 'n verskil gemaak het.
- Kyk of die prosesse doeltreffend werk.
- Die besigheid moet assesseer, kontroleer en vasstel of dit werk / of dinge volgens plan gaan

#### **Handel/Aksie**

- Institusionaliseer die verbetering.
- Stel strategieë uit oor hoe om voortdurend te verbeter.
- Indien die verandering suksesvol was, implementeer dit op 'n wyer skaal.
- Herhaal die proses voortdurend.

**LET WEL:** Die “PDCA”-model vorm deel van die TGB-element deurlopende verbetering van prosesse en stelsels

### **Belangrikheid van gehalte/kwaliteit sirkels in TGB**

- Los probleme op wat verband hou met gehalte/kwaliteit en implementering van verbeteringe.
- Ondersoek 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 die langtermyn.
- Verhoog werknemers se moraal / motivering.
- Gehalte/Kwaliteit sirkels bespreek maniere om die gehalte van werk / vakmanskap te verbeter.
- Dra by tot die verbetering en ontwikkeling van die organisasie.
- Verminder koste / verkwistende pogings in die langtermyn.
- Verhoog die vraag na produkte / dienste van die onderneming.
- Skep harmonie en hoë prestasie in die werkplek.
- Bou 'n gesonde werkplekverhouding tussen die werkewer en werknemer.
- Verbeter die werknemers se lojaliteit en toewyding aan die organisasie en sy doelwitte.
- Verbeter werknemers se kommunikasie op alle vlakke van die besigheid.
- Ontwikkel 'n positiewe houding / gevoel van betrokkenheid by besluitnemingsprosesse van die dienste aangebied.

**LET WEL:** Gehalte/Kwaliteit sirkels vorm deel van die TGB-elemente, bv. Deurlopende verbetering van stelsels en prosesse en spanwerk, aangesien albei van elemente van gehalte sirkels gebruik maak.

### **Impak / effektiwiteit van totale klante/kliëntetevredenheid op groot ondernemings**

#### **Positiewe / Voordele**

- Groot besighede gebruik marknavorsing / kliëntopnames om klantetevredenheid te meet / te monitor / kliënte se behoeftes te analiseer.
- Bevorder deurlopend 'n positiewe maatskappybeeld.
- Kan 'n toestand van totale kliëntetevredenheid bereik, indien besighede goeie besigheidspraktyke volg wat alle belanghebbendes insluit.

- Streef daarna om die verwagtinge van kliënte te verstaan en te vervul deur kruis-funksionele spanne in lyn te bring oor kritiese prosesse.
- Verseker dat kruisfunksionele spanne sy kernvaardighede verstaan en ontwikkel / versterk.
- Kan lei tot hoër kliëntretensie / lojaliteit en besighede kan hoër pryse hef.
- Groot ondernemings kan toegang tot die globale mark verkry.
- Kan lei tot verhoogde mededingendheid / winsgewendheid.

## **EN / OF**

### **Negatiewe / Nadele**

- Werknemers wat selde in kontak kom met kliënte, het dikwels nie 'n duidelike idee van wat hulle behoeftes sal bevredig nie.
- Monopolistiese maatskappye het 'n verhoogde bedingingsmag √ sodat hulle nie noodwendig kliënte hoef te behaag nie.
- Nie alle werknemers mag betrokke wees / verbind tot totale kliëntetevredenheid nie.

## **Impak / Doeltreffendheid van deurlopende vaardigheidsontwikkeling / Onderwys en opleiding op groot ondernemings**

### **Positiewe / Voordele**

- Groot besighede het 'n departement van menslike hulpbronne toegewy aan vaardigheidsopleiding en -ontwikkeling.
- Menslike hulpbron kundiges verseker dat opleidingsprogramme relevant is vir verhoogde klantetevredenheid.
- Vermoe om gespesialiseerde / vaardige werknemers te kan bekostig.
- Groot ondernemings kan vaardigheidsoudits uitvoer om die vaardigheids- / opvoedingsvlakke vas te stel van personeel wat werk verrig wat die gehalte van produkte / prosesse positief kan beïnvloed.
- Kan gekwalifiseerde opleiers huur om gereeld werknemers op te lei.

## **EN / OF**

### **Negatiewe / Nadele**

- Swak kommunikasiestelsels in groot besighede kan voorkom dat effektiewe opleiding plaasvind.
- Opgeleide werknemers kan vir 'n beter werk verlaat nadat hulle meer vaardighede opgedoen het.
- Demotiveer werknemers, indien hulle nie erkenning ontvang vir opleiding nie.

- Werknemers wat spesialiseer in noukeurige voorgeskrewe werk, kan gefrustreerd / gedemotiveer word.
- Werknemers mag nie bewus wees van die vlak van bevoegdheid waaraan hulle behoort te voldoen om hul teikens te bereik nie.
- Dit kan moeilik wees om die effektiwiteit van opleiding te monitor / evaluateer.

## **Impak / Doeltreffendheid van voldoende finansiering en kapasiteit op groot ondernemings**

### **Positiewe / Voordele**

- Groot ondernemings het genoegsame finansiering om alles te toets voor implementering.
- Hulle kan bekostig om stelsels in plek te hê om foute in prosesse / defekte in grondstowwe / produkte te voorkom.
- Kan produknavorsing / marknavorsers bekostig om inligting te versamel.
- Kan bekostig om kwaliteit grondstowwe en toerusting aan te koop

### **EN / OF**

### **Negatiewe / Nadele**

- As die vraag na die maatskappy se produk toeneem, begin die bestellings vinniger as wat verwag word, en die maatskappy het nie die kapitaal wat benodig word om die voorraad te finansier om die bestellings te vul nie.
- Hierdie vinnig groeiende maatskappye kan groot hoeveelhede kapitaal verbruik as hulle probeer om normale bedrywighede en uitbreidings te balanseer.

## **Impak van gehalte/kwaliteitsprosesse op groot ondernemings om te monitor en te evaluateer**

### **Positiewe / Voordele**

- Voorkom produkafwykings en vermorsing / klagtes.
- Goeie kwaliteitskontrole / procedures verminder die vervanging / uiteensetting van toerusting / masjinerie op 'n gereelde basis.
- Kan toegerus wees om dinge die regte tyd reg te kry.
- Verbeter prestasie en handhaaf hoë kwaliteitstandaarde.
- Verbeter huidige en toekomstige bestuur van kwaliteituitsette / uitkomste / impak.
- Verskaf duidelike aanduiding van kwaliteit aspekte wat bydra tot die bereiking van doelwitte / teikens.
- Verander interventions wat die doeltreffende gebruik van hulpbronne kan verbeter.
- Ondersteun bestuur om inligting te verkry wat nodig is om ingeligte besluit te neem oor prosesse.
- Koste van produksie word verminder, aangesien afwykings van gestandaardiseerde standaarde reggestel kan word.
- Strategieë word hersien om die kwaliteit van die produk en dienste / besigheidsbeeld te verbeter.
- Laat toe vir kwaliteitskontrole en prosedure inspeksies by sleutelpunte.
- Sleutelprestasie-aanwysers word versigtig gekies om die uitkoms te monitor en te evaluateer.

- “Benchmarking”/Beste praktyk word gebruik om beste metodes te vind om die mededingende posisie van die onderneming te bepaal.
- Kwaliteitsirkels ontmoet gereeld om die vordering met betrekking tot gehalte te evalueer.
- Deurlopende navorsing word gedoen oor jongste ontwikkelings om te verseker dat die onderneming se beplanning op datum is.

**EN / OF****Negatiewe / Nadele**

- Groot besighede word dikwels verdeel en die departemente werk in kompartemente. Dit is moeilik om met almal te kommunikeer.
- Dit neem dikwels langer om probleme op te spoor of op swakhede te reageer
- Dit is nie lewensvatbaar om die kwaliteit van al die produkte na te gaan nie

**Impak van TGB indien swak geïmplementeer deur besighede**

- Stel onrealistiese sperdatums wat nie bereik kan word nie.
- Werknemers mag nie voldoende opgelei word nie, wat lei tot swak kwaliteit produkte.
- 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.
- Besigheids reputasie / beeld mag daaronder ly as gevolg van swak gehalte / gebrekkige goedere.
- Kliënte sal baie alternatiewe hê om van te kies en die impak kan vir besighede verwoestend wees.
- Beleggers kan belegging onttrek, indien daar 'n afname in winste is.
- Afname in verkope omdat meer goedere deur ongelukkige kliënte terugbesorg word.
- Hoë personeelomset, as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling.
- Ongedokumenteerde / onbeheerde kwaliteitskontrole stelsels / prosesse kan lei tot foute / afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaarde.

**Impak van TGB op die vermindering van die koste van kwaliteit**

- 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 werksstelsels wat werknemers bemagtig 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.
- Verminder belegging op duur, maar ondoeltreffende inspeksieprosedures in die produksieproses.
- Implementeer proaktiewe instandhoudingsprogramme vir toerusting / masjinerie om oponthoud te verminder / uit te skakel.