

Besigheidstudies

KLASTEKS & STUDIEGIDS

L. van Rensburg, *et al.*

GRAAD

12

KABV

3-in-1



THE
ANSWER
SERIES *Your Key to Exam Success*



Graad 12 **Besigheidstudies** 3-in-1 KABV

KLASTEKS & STUDIEGIDS

Hierdie Graad 12 Besigheidstudies 3-in-1 studiegids bied die vakinhoud in 'n toeganklike, georganiseerde formaat aan. Dit versterk jou kennis met behulp van kolpuntoptommings, geïllustreerde diagramme en tabelle. Eksamen vrae uit onlangse KABV-eksamens aan die einde van elke onderwerp maak dit moontlik dat jy jou begrip kan toets en jou vaardighede oefen.

Sleutelkenmerke:

- Omvattende notas per kwartaal
- Eksamen vrae per onderwerp
- Antwoorde op alle vrae
- Eksamen vraestel en -memo

GRAAD

12

KABV

3-in-1

Besigheidstudies

L. van Rensburg, *et al.*

HIERDIE KLASTEKS & STUDIEGIDS SLUIT IN

- 1 Notas per Kwartaal
- 2 Moontlike Eksamenvrae en Antwoorde
- 3 Eksamenvraestelle en -memo's

E-boek
besikbaar 

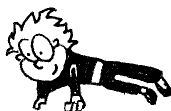


INHOUD

Eksamenriglyne	ii
----------------------	----

KWARTAAL 1

Notas & Moontlike Eksamenvrae



Onderwerp 1 Makro-omgewing: Impak van onlangse wetgewing op besighede	2
Onderwerp 2 Menslike Hulpbronne-funksie	27
Onderwerp 3 Etiek en Professionalisme	39
Onderwerp 4 Kreatiewe Denke	47
Onderwerp 5 Makro-omgewing: Besigheidstrategieë.....	57
Antwoorde	67

KWARTAAL 2

Notas & Moontlike Eksamenvrae

Onderwerp 1 Korporatiewe Maatskaplike Verantwoordelikheid	83
Onderwerp 2 Menseregte, Inklusiwiteit en Omgewingskwessies.....	94
Onderwerp 3 Beoordeling van Spanprestasie, Konflikbestuur en Probleemoplossing	100
Onderwerp 4 Besigheidsektore en hul Omgewings	111
Onderwerp 5 Leierskap en Bestuur.....	115
Onderwerp 6 Gehalte van Prestasie	122
Antwoorde	132

KWARTAAL 3

Notas & Moontlike Eksamenvrae

Onderwerp 1 Belegging: Sekuriteite.....	149
Onderwerp 2 Belegging: Versekering	161
Onderwerp 3 Ondernemingsvorme	172
Onderwerp 4 Aanbieding en Data-respons	193
Antwoorde	200



EKSAMENVRAESTELLE & -MEMO'S

Eksamenvraestel 1	210
Eksamenvraestel 2	215
Eksamenmemo 1	220
Eksamenmemo 2	229



GEHALTE VAN PRESTASIE

WAT IS GEHALTE?

Gehalte/kwaliteit is 'n toestand waar hoë standaard gehandhaaf word, en in 'n besigheidskonteks impliseer dit dat daar aan verbruikers se verwagtinge voldoen word, of dat dit selfs oortref word.

Gehalte van prestasie is die vlak waarop 'n individu, afdeling, span of besigheid presteer, en hul mate van produktiwiteit.

- ▶ Die gehalte van 'n besigheid se produkte of dienste toon 'n direkte verband met die gehalte van die prestasie binne die besigheid.
- ▶ Om gehalte te lewer, vereis dat sekere prosesse - naamlik gehalteversekering en gehaltebeheer - op 'n deurlopende basis uitgevoer moet word.

Gehalteversekering is die proses wat tydens en na die produksieproses uitgevoer word om te verseker dat vereiste standaard tydens elke stap van die proses bereik word.

Gehaltebeheer is die ondersoek van die klaarprodukt om te verseker dat dit aan die verwagte standaard voldoen.



- ▶ Die topbestuur van 'n besigheid is uiteindelik verantwoordelik vir gehalte van prestasie.
- ▶ Die gehalte van prestasie van die besigheidsfunksies speel 'n belangrike rol om te verseker dat kliënte tevrede is.
- ▶ Senior uitvoerende beamptes behoort in staat te wees om alle besigheidsfunksies te rig en te lei om die funksie se gehalte van prestasie te verbeter.
- ▶ Elkeen wat in diens van die besigheid is, het 'n rol om te vervul om die doel van gehalte van prestasie te bereik.

Kopiereg © The Answer Series: Fotokopiëring van hierdie materiaal is onwettig



Jy het reeds in Graad 9 en 10 met die agt besigheidsfunksies kennis gemaak.



VERBAND TUSSEN GEHALTE EN DIE VERSKILLENDE BESIGHEIDSFUNKSIES

1 ALGEMENE BESTUURSFUNKSIE

- ▶ Ontwikkel, implementeer en monitor doeltreffende strategiese planne.
- ▶ Organiseer doeltreffend deur seker te maak dat alle departemente die nodige hulpbronne het.
- ▶ Verseker dat gestruktureerde standaard en norme in plek is sodat beheermeganismes geïmplementeer kan word.
- ▶ Leer oor en verstaan veranderinge in die besigheidsumgewing op 'n deurlopende basis.
- ▶ Gee rigting en vestig prioriteite vir die besigheid.
- ▶ Kommunikeer en deel visie, missieverklaring en waardes op 'n doeltreffende manier.
- ▶ Wees proaktief en probeer om altyd die mededingende voordeel oor mededingers te verbeter.
- ▶ Neem dissiplinêre stappe teen werknemers as die behoefte ontstaan deur die korrekte dissiplinêre prosedures te volg.



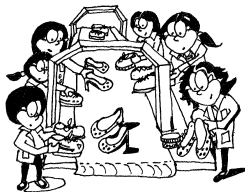
AANKOPE-FUNKSIE

- ▶ Koop grondstowwe in groot hoeveelhede teen laer pryse aan.
- ▶ Kies betroubare verskaffers wat die beste gehalte grondstowwe/kapitaalgoedere teen bekostigbare pryse verskaf.
- ▶ Verseker doeltreffende koördinerings tussen aankope- en produksie-afdelings sodat die aankoop personeel die vereistes van die produksieproses verstaan.
- ▶ Stel voorraadbeheerstelsels in en hou dit in stand om die veiligheid van die voorraad te verseker.
- ▶ Handhaaf optimale voorraadvlakke om te voorkom dat daar te veel voorraad of verouderde voorraad is.
- ▶ Betrek verskaffers by strategiese beplanning, produkontwerp, materiaalkeuses en gehaltebeheerprosesse.
- ▶ Verseker dat daar geen onderbreking in produksie is omdat daar voorraadtekorte is nie.
- ▶ Bewerkstellig verhoudings met verskaffers, sodat hulle in ooreenstemming met die besigheid se visie/missieverklaring/waardes kan wees.
- ▶ Verseker dat die bestuur 'n deeglike begrip van die verskaffingsketting het.



PRODUKSIE-FUNKSIE

- ▶ Voorsien hoëgehalte goedere en dienste volgens spesifikasies.
- ▶ Voer die produksie-/bedryfsprosesse van die besigheid korrek uit deur behoorlike produksiebeplanning en beheer.
- ▶ Produkte en dienste behoort teen die laagste moontlike koste geproduseer te word om maksimum winste te verkry.
- ▶ Kommunikeer die rol en verantwoordelikhede van die produksiespan op 'n duidelike manier aan hulle.
- ▶ Verseker dat produkte aan klante se vereistes van veiligheid, betroubaarheid en duursaamheid voldoen.



- ▶ Kry akkreditasie van die SABS/ISO 9001 om te verseker dat gehalteprodukte geproduseer word.
- ▶ Spesifiseer die produk of diens se standaard en neem kennis van die faktore wat verbruikers gebruik om gehalte te beoordeel.
- ▶ Monitor prosesse en vind die oorsake van produksieprobleme.
- ▶ Implementeer gehaltebeheerstelsels om te verseker dat gehaltegoedere gereeld geproduseer/gelewer word.
- ▶ Verseker akkurate berekeninge van produksiekoste.

Suid-Afrikaanse Buro vir Standaarde (SABS): 'n nasionale standaardiseringsliggaam wat standaarde in Suid-Afrika bevorder en handhaaf. Die SABS-merk verskaf die versekering dat die produk aan die nodige veiligheidsvereistes en nodige gehaltestandaard voldoen.

Internasionale Standaardorganisasie (ISO): 'n internasionale standaardiseringsliggaam wat besighede en organisasies wêreldwyd help om internasionale standaarde te bevorder en te handhaaf.

MENSLIKE HULPBRON-FUNKSIE

- ▶ Vind die mees geskikte persoon vir 'n pos.
- ▶ Stel 'n persoon aan in 'n posisie waar hy/sy hul vaardighede tot voordeel van die besigheid kan gebruik.
- ▶ Verseker deurlopende opleiding en ontwikkeling van personeel.
- ▶ Verskaf geskikte opleiding en ontwikkelingsprogramme wat tot stabiele personeel en lae personeelomset kan lei.
- ▶ Maak gebruik van leerderskapprogramme.
- ▶ Bied aantreklike vergoedingspakkette aan.



5 FINANSIËLE FUNKSIE

- ▶ Die finansiële span en die bestuur moet ten opsigte van alle kostes verantwoordig kan doen en hulle moet die standaard waarop dit gedoen word, kan motiveer.
- ▶ Implementeer 'n beleid ten opsigte van die toestaan van krediet en stel kredietperke.
- ▶ Stel realistiese begrotings op en implementeer goeie begrotingsbeheer.
- ▶ Bepaal die behoefte aan fondse.
- ▶ Verkry fondse van geskikte bronne.
- ▶ Effektiewe toewysing van fondse.
- ▶ Hou skuld binne aanvaarbare perke.
- ▶ Neem regsaksie teen debiteure en kliënte wat nie betaal nie.



6 BEMARKINGSFUNKSIE

- ▶ Bekom 'n groter marktaandeel deur goeie kliëntediens.
- ▶ Wen kliënte/klante se lojaliteit deur hul behoeftes/begeertes te bevredig en positiewe verhoudinge te bou.
- ▶ Voldoen aan etiese advertensiepraktyke wanneer produkte/dienste bemark word.
- ▶ Identifiseer mededingende voordeel deur gereelde marknavorsing te doen.
- ▶ Differensieer produkte om teikenmark uit te brei en winsgewendheid te verhoog.
- ▶ Hersien waardeknessies op 'n gereelde basis.
- ▶ Kommunikeer doeltreffend met klante om terugvoer te kry oor hul ondervinding met produkte/dienste aan hulle verkoop.
- ▶ Koördineer verspreiding met die produksie- en bemarkingstrategieë.
- ▶ Gebruik prystegnieke om 'n mededingende voordeel te verseker.
- ▶ Bepaal die gaping tussen klante se verwagtinge en hul werklike ondervinding, om probleme met die gehalte van produkte/dienste uit te lig en aan te spreek.
- ▶ Maak aanpassings en veranderinge aan produkte/dienste gebaseer op die terugvoering wat van klante ontvang is.
- ▶ Gebruik aggressiewe bemarkingsveldtogte om marktaandeel te behou.

7 OPENBARE VERHOUDINGE-FUNKSIE

- ▶ Lewer gehalte goedere/dienste wat die handelsnaam/beeld by belangrike belanghebbendes bevorder, bv. klante/verskaffers/regering/diensverskaffers.
- ▶ Plaas gereeld positiewe persverklarings.
- ▶ Verkry 'n positiewe beeld en 'n gerespekteerde posisie in die gemeenskap deur deeglike publisiteit.
- ▶ Hanteer negatiewe publisiteit vinnig.
- ▶ Implementeer volhoubare Korporatiewe Maatskaplike Investeringsprogramme (KMI-programme).
- ▶ Nakoming van onlangse wetgewing, bv. BBSEB-voldoening.

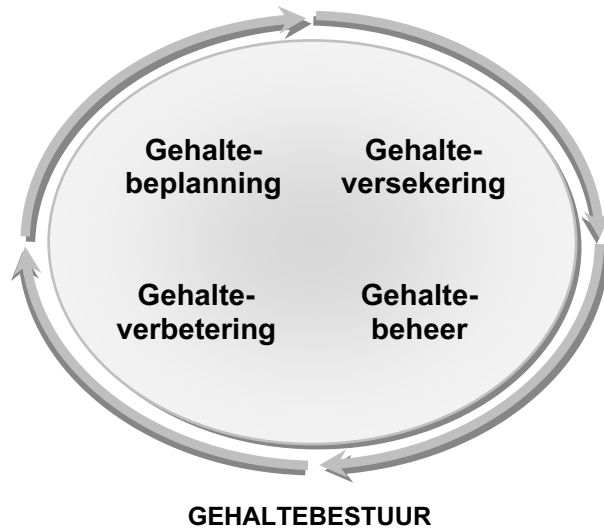
8 ADMINISTRATIEWE FUNKSIE

- ▶ Bekom 'n vinnige en betroubare datavaslegging- en prosesseringstelsel.
- ▶ Verskaf betroubare inligting betyds aan bestuur.
- ▶ Maak relevante inligting beskikbaar vir vinnige besluitneming.
- ▶ Hanteer klagtes vinnig en doeltreffend.
- ▶ Gebruik moderne tegnologie doeltreffend.
- ▶ Implementeer doeltreffende risikobestuursbeleide om besigheidsverliese te verminder.
- ▶ Teken evaluering van gehalteversekering en -beheer akkuraat aan.



GEHALTEBESTUURSTELSELS

Gehaltebestuur omsluit beide gehaltebeheer en gehalteversekering, asook gehaltebeplanning en -verbetering.



'n **Gehaltebestuurstelsel** is 'n raamwerk waarbinne 'n besigheid sleutelprosesse bestuur om 'n sekere vlak van gehalte te handhaaf.

'n Gehaltebestuurstelsel is die vertrou:

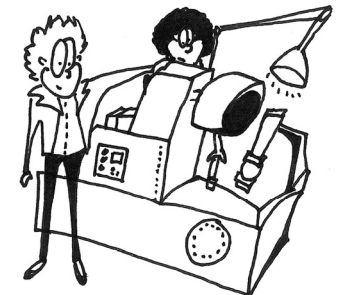
- ▶ in die werknemers se vermoëns om probleme op te los.
- ▶ dat mense wat die werk doen, daartoe in staat is om daarop te verbeter.
- ▶ dat elkeen vir gehalte verantwoordelik is.



Elke besigheid behoort 'n gehaltebestuurstelsel te hê wat verseker dat alle stelsels en prosesse korrek en veilig uitgevoer word.

VOORDELE VAN 'N GOEIE GEHALTEBESTUURSTELSEL

- ▶ Doeltreffende kliëntediens sal gelewer word, wat tot verhoogde kliëntetevredenheid lei.
- ▶ Tyd en hulpbronne word effektief benut.
- ▶ Produktiwiteit verhoog weens behoorlike tydsbestuur en die aanwending van hoëgehalte hulpbronne.
- ▶ Produkte en dienste word deurlopend verbeter, wat tot groter verbruikerstevredenheid lei.
- ▶ Visie, missieverklaring en besigheidsdoelwitte kan bereik word.
- ▶ Die besigheid sal 'n mededingende voordeel bo sy mededingers verkry.
- ▶ Deurlopende opleiding sal die gehalte van werknemers se vaardighede en kennis voortdurend verbeter.
- ▶ Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê wat tot gelukkiger werkers lei.
- ▶ Verhoogde markaandeel en winsgewendheid.



DEURLOPENDE VERBETERING

Deurlopende verbetering verwys na die gedurige verbetering van stelsels, prosesse, produkte en dienste.

SIKLUS VAN DEURLOPENDE VERBETERING

1 Beplan

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

2 Doen

- ▶ Implementeer die plan op 'n klein skaal.
- ▶ Implementeer die stelsels en prosesse.



3 Analiseer/Kontroleer

- ▶ Gebruik data om resultate van verandering te analiseer.
- ▶ Bepaal of dit 'n verskil gemaak het.
- ▶ Kontroleer of die prosesse doeltreffend werk.
- ▶ Toets, beplan en bepaal of dit werk/of dinge volgens plan verloop.

4 Tree op soos nodig

- ▶ Stel die verbetering in werking.
- ▶ Ontwerp strategieë vir deurlopende verbetering.
- ▶ Implementeer die verbetering op groot skaal indien dit suksesvol was.
- ▶ Hersien die proses op 'n deurlopende basis.

TOTALE GEHALTEBESTUUR (TGB)

Totale gehaltebestuur (TGB) is 'n geïntegreerde stelsel en metodiek wat deur die hele besigheid toegepas word. Dit help om gehalteprodukte/-dienste te ontwikkel, te vervaardig en aan kliënte te verskaf.

ELEMENTE VAN TOTALE GEHALTEBESTUUR

TGB omvat die volgende elemente:

- ▶ Totale kliëntetevredenheid
- ▶ Deurlopende verbetering van stelsels en prosesse
- ▶ Deurlopende vaardigheidsontwikkeling
- ▶ Betrokkenheid van topvlakbestuur
- ▶ Betrokkenheid van alle werknemers
- ▶ Voldoende finansiering en kapasiteit
- ▶ Beplanning
- ▶ Spanwerk
- ▶ Bestuur van feite
- ▶ Monitor en evalueer gehalteprosesse



1 Totale kliëntetevredenheid

Totale kliëntetevredenheid word verkry wanneer die kliënt gelukkig is met die produk of diens wat gekoop is, wanneer dit aan sy/haar verwagtinge voldoen en wanneer die kliënt alle interaksie met die besigheid positief ervaar.

- ▶ Verskaf gehalteprodukte en -dienste wat aan kliënte se behoeftes en verwagtinge voldoen.
- ▶ Verstaan die behoeftes van huidige en toekomstige kliënte.
- ▶ Doen doeltreffende marknavorsing om kliënte se behoeftes te bepaal of om produkte en dienste te ontwikkel wat hierdie behoeftes sal bevredig of oortref.
- ▶ Implementeer doeltreffende, vriendelike kliëntediens en kliëntesorgstelsels.

2 Deurlopende verbetering van stelsels en prosesse

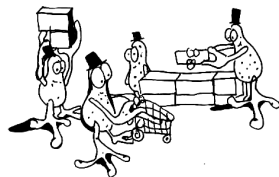
Stelsels en prosesse is die vloei van aktiwiteite wat geïmplementeer word om produkte/dienste te produseer of aan kliënte te lewer.

- ▶ Besighede wat gehaltestelsels en -prosesse in plek het, sal goeie gehalteprodukte produseer en uitstekende kliëntediens lewer.
- ▶ Prosesse moet maklik verstaanbaar wees sodat kliënte nie hul tyd mors met lang en/of gekompliseerde prosedures nie.
- ▶ Werknemers moet die bedryfstelsels en diensleweringprosesse verstaan om doeltreffende kliëntediens te bied.
- ▶ Identifiseer probleemareas in die besigheid om sodoende relevante oplossings daarvoor te ontwikkel.
- ▶ Gee gedetailleerde en spesifieke instruksies rakende die verbetering van stelsels en prosesse.
- ▶ Moedig spanwerk aan en delegeer verantwoordelikhede.



3 Deurlopende vaardigheidsontwikkeling

- ▶ Bemagtig werknemers deur vaardigheidsontwikkeling en verbeter sodanig hul individuele prestasie asook prestasie in spanverband.
- ▶ Voer 'n vaardigheidsoudit uit om kwalifikasies en vaardighede van personeel te bepaal wat die gehalte van produkte/prosesse kan beïnvloed.
- ▶ Lei werkers op wat vaardighede kortkom, in ooreenstemming met hul posbeskrywings.
- ▶ Evalueer opleidingsmateriaal gereeld om die doeltreffendheid van opleiding te verbeter.
- ▶ Implementeer toepaslike induksieprogramme wat gehalte bevorder.
- ▶ Gebruik gehalteriglyne vir bestuurders om deurlopende vaardigheidsontwikkeling te monitor.



4 Betrokkenheid van topvlakbestuur

- ▶ Stel 'n duidelike visie en missieverklaring ten opsigte van TGB op.
- ▶ Gee strategiese leiding in verband met gehaltebestuur.
- ▶ Ondersteun alle TGB-aktiwiteite.
- ▶ Stel bestuurders/toesighouers aan om oor alle stadiums van TGB-prosesse beheer uit te oefen en toesig te hou.
- ▶ Reageer op kliënteterugvoer en -klagtes.
- ▶ Verseker dat gehalte-inspeksies gereeld gedoen word.
- ▶ Verseker dat aandeelhouers heeltal tevrede met die gehalte-standaard is.

5 Betrokkenheid van alle werknemers

- ▶ Verseker dat alle werknemers betrokke in gehaltebestuur is.
- ▶ Verseker dat werknemers geheel en al tevrede met die gehalte-standaard is.
- ▶ Moedig te alle tye doeltreffende vergaderings aan.
- ▶ Verseker hoë gehaltestandaard deur doeltreffende kommunikasiemiddele.
- ▶ Handhaaf hoë gehaltestandaard deur gereelde interne gehalte-oudits.
- ▶ Doen gereeld hersiening/inspeksies om vas te stel of nie-voldoening van standarde voorkom om sodoende proaktief te wees of om regstellende aksies te neem.

6 Voldoende finansiering en kapasiteit

- ▶ Hou genoegsame fondse beskikbaar vir behoorlike gehaltebestuurprosesse, bv. stelsels om foute in die proses te voorkom of foute in grondstowwe te ontdek.
- ▶ Hou fondse beskikbaar vir mark- en produknavoring om inligting rakende gehalteverbetering in te win.
- ▶ Hou geskikte toerusting beskikbaar vir die toets en instandhouding van hoë gehaltestandaard.
- ▶ Gebruik fondse slegs om die beste gehalte grondstowwe aan te koop om foutiewe produkte te verhoed.
- ▶ Hou fondse beskikbaar vir gereelde interne en eksterne toetsing van produkte en prosesse om hoë gehalte in stand te hou.

7 Beplanning

- ▶ Kry deeglike beplanning vir gehalteversekering in plek voordat daar met produksie begin word.
- ▶ Stel genoeg personeel/gehalteversekeraars by sleutelproduksiepunte beskikbaar om gehalte van produkte en prosesse te verseker.

8 Spanwerk

- ▶ TGB verwag van elkeen om as 'n individu en as 'n spanlid in 'n afdeling van 'n besigheid, of oorkruis in verskillende afdelings, effektief te werk.
- ▶ Gehaltesirkels is 'n inisiatief wat goed binne spanne werk om gehalte te verbeter.
- ▶ 'n Gehaltesirkel is 'n groep werknemers met 'n verskeidenheid vaardighede en ervaring wat bymekaar kom om probleme rakende gehalte op te los en om verbeteringe te implementeer.
- ▶ Hulle gee/stel oplossings voor aan topvlakbestuur.

9 Bestuur van feite

- ▶ Bestuur moet ingelig gehou word rakende alle gehalteprosesse.
- ▶ Feite moet gemeet kan word of op waarneming en eksperimente gebaseer wees.
- ▶ Die analise van data en inligting moet akkuraat wees.
- ▶ Akkurate data en inligting kan bestuur help met die maak van ingeligte besluite.
- ▶ Gereelde gehalteterugvoeringsvergaderings tussen bestuur en werknemers moet gehou word om die maniere om gehalte te verbeter, te bespreek.

**10 Monitor en evalueer gehalteprosesse**

- ▶ Monitor- en evalueringstelsels asook gehalteversekeringsprosesse moet in plek wees om foutiewe produkte en vermorsing te voorkom.
- ▶ Laat gehaltebeheerinspeksies en -prosedures by sleutelproduksiepunte toe.

NEGATIEWE IMPAK VAN TGB WAT SWAK GEÏMPLEMENTEER IS

- ▶ Stel van onrealistiese spertye.
- ▶ Tekort aan opleiding en vaardigheidsontwikkeling kan tot swak gehalte produkte lei.
- ▶ Hoë personeelomset, as gevolg van swak vaardigheidsontwikkeling.
- ▶ Afname in produktiwiteit, as gevolg van onderbrekings.
- ▶ Beleggers kan hul beleggings onttrek, indien daar 'n afname in winste is.
- ▶ Swak publisiteit, as gevolg van swak gehalte produkte gelewer.
- ▶ Afname in verkope, omdat terugsendings van ontevrede kliënte toeneem.
- ▶ Ongedokumenteerde gehaltebeheerstelsels en prosesse kan foute of afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaard veroorsaak.

AANBEVELINGS VIR DIE VERMINDERING VAN DIE KOSTE VAN GEHALTE

- ▶ Stel gehaltesirkels of klein spanne van vyf tot tien werknemers voor, wat gereeld vergader om maniere te bespreek om gehalte van hul werk te verbeter.
- ▶ Skeduleer aktiwiteite, om duplisering van take/aktiwiteite uit te skakel.
- ▶ Deel verantwoordelikheid vir gehalte-uitsette tussen bestuur en werkers.
- ▶ Lei werknemers op alle vlakke op, sodat elkeen sy/haar rol in gehaltebestuur verstaan.
- ▶ Ontwikkel werkstelsels wat werknemers bemagtig om nuwe maniere vir gehalteverbetering te vind.
- ▶ Werk nou saam met verskaffers om die gehalte van grondstowwe/insette te verbeter.
- ▶ Verbeter kommunikasie rondom gehalte-uitdagings/-afwykings, sodat elkeen uit ondervinding kan leer.
- ▶ Verminder belegging in duur, maar ondoeltreffende, inspeksieprosedures in die produksieproses.
- ▶ Implementeer proaktiewe onderhoudsprogramme vir toerusting/masjinerie om produksieonderbrekings te verminder of uit te skakel.

IMPAK VAN TGB OP KLEIN EN GROOT BESIGHEDE



Alhoewel gehalte belangrik vir beide klein en groot besighede is, is dit meer waarskynlik dat groot besighede 'n formele gehaltebestuurstelsel, wat goed funksioneer, sal hê.

Klein besighede

In klein besighede soos eenmansake kan die besigheidsfunksies saamgevoeg word, of kan een persoon vir meer as een besigheidsfunksie verantwoordelik wees.

'n **Eenmansaak** is 'n tipe besigheid wat deur 'n enkele persoon besit en bestuur word.

Positiewe impak

- ▶ Die eienaar van 'n klein besigheid is gewoonlik aktief daarby betrokke; dit maak dit vir hom/haar makliker om die voordele van TGB in te sien en om die proses te ondersteun.
- ▶ Dit is makliker vir kleiner besighede om al hul werknemers by TGB te betrek.
- ▶ In 'n klein besigheid is spanwerk makliker omdat hulle mekaar goed ken en elkeen se posbeskrywing goed verstaan - spanwerk verbeter werkverrigting, produkte en diens.
- ▶ Die eienaar het dikwels meer direkte kontak en 'n nouer verhouding met kliënte, wat dit makliker maak om totale kliëntetevredenheid te verkry.
- ▶ Probleme en swak punte word gou geïdentifiseer en hanteer, bv. klagtes oor swak gehalte produkte/dienste.
- ▶ Daar is 'n meer holistiese benadering tot opleiding as gevolg van 'n beperkte aantal werkers.



Negatiewe impak

- ▶ Een of meer van die besigheidsfunksies kan geïgnoreer word, omdat te veel tyd aan bestuur en ander besigheidsfunksies bestee word.
- ▶ Klein besighede het nie MH-afdelings, wat vaardigheidsprogramme kan implementeer, nie en opleidingskonsultante moet moontlik teen hoë koste gebruik word.
- ▶ Dit is nie moontlik vir werknemers om te spesialiseer nie, omdat hulle by verskillende besigheidsaktiwiteite betrokke is.
- ▶ Klein besighede het dikwels nie formele stelsels om gehalteprosesse te monitor en te evalueer nie, wat tot foute en swakker gehalte produkte/dienste kan lei.
- ▶ 'n Klein besigheid het beperkte fondse om aan bemerking te bestee, wat daartoe kan lei dat die besigheid se teikenmark nie bereik word nie.
- ▶ 'n Gebrek aan kundigheid in enige van die besigheidsfunksies sal die totale gehalte van 'n klein besigheid negatief beïnvloed.

Groot besighede

In groot besighede, soos maatskappye, voer 'n spesifieke persoon, of 'n hele departement met genoegsame ervaring en vaardighede, elk van die besigheidsfunksies uit.

'n **Maatskappy** is 'n tipe besigheid wat deur sy aandeelhouer(s) besit en deur sy direkteur(e) bestuur word.

Positiewe impak

- ▶ Groot besighede gebruik marknavorsing om kliënte se behoeftes te ontleed en hul tevredenheid te meet om sodoende totale kliëntetevredenheid te verkry.
- ▶ Groot besighede maak van monitor- en evalueringstelsels gebruik om gehalteprodukte en -dienste te verseker.
- ▶ Het genoeg fondse om gespesialiseerde en vaardige werknemers te bekostig.
- ▶ Het die vermoë om gehalte toerusting te bekostig en gevorderde tegnologiese prosesse en prosedures te implementeer om gehalte produkte en dienste te verseker.
- ▶ Die MH-afdeling is verbind tot vaardigheidsopleiding en -ontwikkeling, wat werknemers se vaardighede en kennis verbeter.

- ▶ Produktiwiteit word verhoog deur goeie tydsbestuur en hoëgehalte grondstowwe.
- ▶ Produkte en dienste word deurlopend verbeter.
- ▶ Verhoogde mededingendheid, omdat hoëgehalte produkte/dienste verskaf word.

Negatiewe impak

- ▶ Werknemers van 'n groot besigheid het dikwels beperkte kontak met kliënte en het dikwels nie begrip van kliënte se behoeftes nie.
- ▶ Groot gehaltebestuurstrukture kan ondoeltreffend of moeilik beheerbaar raak.
- ▶ Grootskaalse vervaardiging kan gehaltebeheer bemoeilik.
- ▶ Groot TGB-stelsels is baie duur en mag addisionele administratiewe take/personeel vereis.
- ▶ 'n Swak kommunikasiestelsel kan verhinder dat doeltreffende opleiding plaasvind.
- ▶ 'n Tekort aan opleiding/vaardigheidsontwikkeling mag tot laer produktiwiteit lei.
- ▶ Produktiwiteit kan, as gevolg van onderbrekings, afneem.
- ▶ Beleggers kan hul beleggings onttrek as daar 'n afname in winste is.
- ▶ Slegte publisiteit as gevolg van swak gehalte produkte gelewer.
- ▶ Afname in verkope, omdat terugsendings deur ontevrede kliënte toeneem.
- ▶ Ongedokumenteerde gehaltebeheerstelsels en -prosesse kan tot foute in/afwykings van voorafbepaalde gehaltestandaard lei.
- ▶ Nie alle negatiewe terugvoering van werknemers en kliënte gaan akkuraat wees nie, wat daartoe kan lei dat verkeerde of onnodige veranderinge aan stelsels en prosesse gemaak word.

LET WEL!

Daar word ook van jou verwag om die impak van TGB op groot en klein besighede aan die hand van 'n bepaalde TGB-element te bespreek.

Vind voorbeelde van hierdie tipe vrae in die Vrae-afdeling van hierdie onderwerp (Vrae 8, 9 en 11, bl. 131; Memo bl. 145 tot 147) asook in die Eksamenafdeling (Vrae 5.6.1 en 5.6.2, bl. 215; Memo bl. 224 en 225) van hierdie boek.

ONDERWERP 6: MOONTLIKE EKSAMENVRAE

VRAAG 1

Lees die onderstaande gevallestudie en beantwoord die vrae wat volg.

Die SABS het onlangs baie klagtes ontvang oor die gehalte van goedere en dienste in sekere industrieë. Hulle het besluit om navorsing te doen om die vlak van gehalteversekering en gehaltebeheer in die industrieë te bepaal. Hulle het ontdek dat baie besighede nie 'n gehaltebestuurstelsel in plek het nie en ook nie die nut daarvan insien om een te hê nie.

- 1.1 Waarvoor staan SABS en wat is sy rol? (6)
- 1.2 Onderskei tussen *gehalteversekering* en *gehaltebeheer*. (4)
- 1.3 Wat is 'n gehaltebestuurstelsel? (2)
- 1.4 Beskryf in breë trekke die voordele wat die implementering van 'n goeie gehaltebestuurstelsel vir 'n besigheid inhou. (8)

LET WEL: Vraag 2, 3 en 4 is verskillende maniere hoe die verband tussen **gehalte** en die **verskillende besigheidsfunksies** in die eksamen gevra kan word.



VRAAG 2

Beskryf hoe die gehalte van prestasie in die besigheidsfunksies hieronder die sleutel tot 'n suksesvolle besigheid kan wees:

- 2.1 Bemarking (6)
- 2.2 Aankope (6)
- 2.3 Algemene bestuur (6)

VRAAG 3

Noem VIER gehalteaanwysers vir die Openbare Verhoudingefunksie van 'n besigheid. (8)