



NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN
MEI 2021

BESIGHEIDSTUDIES

NASIENRIGLYNE

Tyd: 3 ure

300 punte

Hierdie nasienriglyne word voorberei vir gebruik deur eksaminatore en subeksaminatore, wat almal 'n standaardisasievergadering moet bywoon om te verseker dat die riglyne konsekwent geïnterpreteer en toegepas word gedurende die nasien van kandidate se antwoordstelle.

Die IEB sal nie enige gesprek of korrespondensie voer oor enige nasienriglyne nie. Daar word besef dat daar verskillende sienings oor sekere sake van beklemtoning of besonderhede in die riglyne kan wees. Daar word ook besef dat sonder die voordeel van die bywoning van 'n standaardisasievergadering, daar verskillende interpretasies van die toepassing van die nasienriglyne kan wees.

AFDELING A**VRAAG 1 MEERKEUSEVRAE**

1.1	C
1.2	C
1.3	D
1.4	A
1.5	A
1.6	D
1.7	B
1.8	B
1.9	A
1.10	A
1.11	D
1.12	B
1.13	A
1.14	B
1.15	C
1.16	C
1.17	D
1.18	B
1.19	C
1.20	C
1.21	A
1.22	D
1.23	C

VRAAG 2 TERME VIR BESIGHEIDSTUDIES

2.1	prysvasstelling
2.2	omkoper
2.3	fluitjieblaas
2.4	sakepraktyk
2.5	getrouheidsversekering
2.6	kulturele diversiteit
2.7	volhoubaar
2.8	mark
2.9	gediversifiseer
2.10	handelsnaam
2.11	uitbreiding
2.12	uitsluiting

VRAAG 3 KIES DIE KORREKTE TERM

3.1	WVBBS
3.2	nieverpligtend
3.3	onmiddellike oorsaak
3.4	intrapreneur
3.5	bestuurder
3.6	aweryklousule
3.7	beskrywing
3.8	bemiddeling
3.9	normstelling
3.10	lewensiklus
3.11	delegering
3.12	Grondwet
3.13	ekstern

VRAAG 4**4.1 Die bemarkingsafdeling van 'n garage****4.1.1 Lys enige VIER elemente wat by die produkbeleid van 'n garage soos Sasol ingesluit kan word.**

- klassifikasie van die produk / diens wat gelewer word;
- die ontwerp, styl, grootte en kleur van die produk;
- die produklewensiklus
- die verpakking van die produk;
- handelsmerke en etikettering (handelsmerkgewing) van die produk.

**(Oorweeg enige ander relevante element wat by die produkbeleid van 'n garage ingesluit kan word)
(Sien slegs die eerste VIER elemente na)
(Enige 4 elemente)**

4.1.2 Bespreek hoe innovasie uiters belangrik is om handelsnaamwaarde in 'n vulstasie en sy voorhof te skep.

- Innovasie gaan oor meer as om net 'n produk of diens te skep wat van ander mededingers s'n verskil.
- Alles wat die besigheid doen, moet daarop gemik wees om die teikenmark aan die faktore te herinner wat die besigheid van die mededinging onderskei.
- Innovasie kan in die funksionaliteit van die produk manifesteer;
- die verpakking van die produk;
- lewering en verspreiding van die produk / diens;
- prysbepalingstruktuur;
- ontwerp van die webwerf en ander bemarkingskommunikasiekanale.

**(Oorweeg enige ander relevante feite oor hoe innovasie uiters noodsaaklik is om handelsnaamwaarde te skep)
(Enige 4 feite)**

4.1.3 Beskryf hoe Sasol of 'n mededinger hul prysbeleid kan gebruik om 'n mededingende voordeel te skep of handhaaf. Gebruik minstens een voorbeeld om jou argument te ondersteun.

- Prys help om jou besigheid in die markplek te posisioneer – hoe meer jy vir die produk vra, hoe hoër die vlak van gehalte wat die verbruikers sal verwag en dus hoe hoër die waarde wat die produk vir die verbruikers sal moet verteenwoordig.
- Pryssensitiwiteit moet in aanmerking geneem word terwyl jou produkte geprys word.
- Bestaande verbruikers is gewoonlik minder pryssensitief, aangesien jy reeds hul lojaliteit bekom het; dit moet egter noukeurig gemonitor word.
- Nuwe verbruikers sal die waarde van jou produk moet sien voordat 'n spesifieke prys betaal sal word en dit is 'n kernrede om hulle te verstaan.
- Die tipe produk kan ook pryssensitiwiteit beïnvloed, bv. noodsaaklike goedere is minder pryssensitief as inkopiegoedere.
- 'n Besigheid kan sy goedere teen markwaarde prys (mededingende prysing), bo markwaarde (prestige-prysing) of onder markwaarde (afslagprysing).
- 'n Besigheid kan sielkundige prysing gebruik, bv. onewe-ewe-prysbepaling: R19,99 in plaas van R20,00, prestigeprysbepaling (luukse produkte of produkte vir hoërinkomstegroep), kunsmatige diskontering:

was R10 nou R9,90 (wanneer daar eintlik geen prysverlaging was nie) of prysdiskriminasie gegrond op klant (groter klante kry afslag) of tyd (in of buite seisoen) of gebied (stedelik of landelik) wanneer probeer word om klante aan te moedig om te koop.

- **Markpenetrasierysbepaling** verwys na 'n situasie waar die besigheid bereid sal wees om die produk teen 'n lae prys te verkoop om nuwe klante te lok om die produk te probeer. Die besigheid kan aanvanklik nie eers 'n wins maak nie (of baie min wins). Die prys sal verhoog word sodra die verbruiker vertrouwd met of lojaal aan die nuwe produk is.
- **Leierprysbepaling:** verwys na 'n situasie waar die besigheid die prys van 'n sekere produk verlaag om klante sover te kry om die winkel te besoek. Byvoorbeeld, Spur (brandstofvoorbereiding) kan die prys van hoendervlerkies verlaag en hoop om sodoende verbruikers te oortuig om daar te eet en dan meer geld aan drankies en nagereg in die Sasol-winkel te spandeer.
- **Promosieprysbepaling:** verwys na afslag wat vir 'n spesiale gebeurtenis aangebied word, soos gratis rose vir vrouens op Valentynsdag wanneer jy brandstof ingooi.
- **Grootmaatafslag:** word aan 'n verbruiker gebied wat groot hoeveelhede van 'n sekere produk koop (laer koste per eenheid).

(Oorweeg enige ander relevante feit oor hoe Sasol hul prysbeleid kan gebruik om 'n mededingende voordeel te behou)
(Enige 4 punte)

(Minimum 1 punt vir 'n relevante voorbeeld, maar 4 punte kan toegeken word vir goeie voorbeelde)

4.2 Etiek en professionaliteit by 'n Engen-garage

4.2.1 Evalueer die belangrikheid daarvan vir 'n garage soos Engen om 'n etiese kode te hê.

- Die kode kommunikeer die etiese visie van die besigheid,
- maar dek ook spesifieke kwessies wat dag-tot-dag-aktiwiteite beheer.
- Die kode skep 'n algemene raamwerk vir alle sakebesluite
- sodat almal verstaan wat aanvaarbare gedrag is.
- Die kode sal die gevolge van onetiese gedrag uiteensit.
- Die kode help om 'n besigheid te beskerm wanneer 'n werknemer die kode verbreek.
- Nuwe werknemers sal as gevolg van die kode verstaan wat aanvaarbare gedrag is.
- Die kode gee aan die besigheid die geleentheid om 'n positiewe beeld van die besigheid by die publiek te skep
- en sodoende die besigheid 'n mededingende voordeel te gee.
- Die kode kan ook gebruik word om die besigheid en werknemers te lei rakende die belangrikheid van korporatiewe sosiale verantwoordelikheid.

(Oorweeg enige ander relevante feit oor die belangrikheid daarvan dat Engen 'n etiese kode het)
(Enige 5 feite)

4.2.2 Onetiese gedrag deur werknemers

- (a) **Gee 'n voorbeeld van onetiese gedrag deur 'n Engen-werknemer.**
- Werknemers wat siekteverlof misbruik.
 - Die misbruik van die internet of e-pos, wat die volgende kan insluit:
 - besoek van pornografiese webwerwe,
 - om vertroulike inligting beskikbaar te maak aan mense wat nie toegang tot daardie inligting moet hê nie,
 - verspreiding van gerugte of skadelike inligting oor die besigheid of 'n medewerknemer,
 - om tyd op Facebook of ander sosialemediawerwe gedurende werktyd te spandeer,
 - om tyd aan persoonlike e-posse gedurende werktyd te spandeer of e-posse te stuur wat die besigheid 'n slegte naam kan gee.
 - Om die besigheid se skryfbehoeftes vir privaat gebruik huis toe te vat.
 - Verbale mishandeling van personeellede deur 'n bestuurder,
 - en die verbale mishandeling van 'n kollega of bestuurder deur 'n werknemer.

Almal is voorbeelde van onaanvaarbare gedrag.

**(Oorweeg enige ander relevante voorbeeld van moontlike onetiese gedrag deur 'n Engen-werknemer)
(Een voorbeeld)**

- (b) **Stel TWEE verskillende maniere voor waarop Engen se bestuur die onetiese gedrag kan hanteer wat in vraag 4.2.2 (a) genoem is en bespreek dit.**

Oorweeg enige van die volgende moontlike voorstelle:

- 'n Duidelik bewoorde etiese kode waarin gestipuleer word wat aanvaarbare etiese gedrag is en wat nie, behoort beskikbaar te wees.
- Hou opleidingsessies waar etiek in die werkplek bespreek word.
- Dissiplineer die werknemers volgens die vereistes van die Wet op Arbeidsverhoudinge.
- 'n Mentor wat werknemers kan adviseer oor behoorlike etiese/ professionele optrede, moet beskikbaar te wees.
- Gebruik elke geleentheid (bv. vergaderings, kennisgewingborde en nuusbriewe) om die belangrikheid van etiese gedrag te beklemtoon.
- Moedig fluitjieblasery aan of stel toegewyde blitslyne in waar lede van die publiek onetiese gedrag kan aanmeld.

**(Oorweeg enige ander relevante maniere waarop Engen se bestuur die onetiese gedrag wat in vraag 4.2.2 (a) genoem is, kan hanteer)
(Sien slegs die eerste TWEE maniere na)
(Elke voorstel is 2 feite werd)
(2 voorstelle)**

4.3 **Gehalte van prestasie by Caltex se hoofkantoor** **Bespreek hoe die hoofkantoor van Caltex Suid-Afrika die gehalte van prestasie in die volgende afdelings kan verbeter.**

4.3.1 **Menslikehulpbron-/menskapitaalafdeling**

- Die eerste stap is om opleidingsprogramme te reël
 - ten einde alle funksionele bestuurders en werknemers te help om die belangrikheid van gehalteverbetering te verstaan.
 - Een van die take van die menslikehulpbronsfunksie is om 'n organisasiestruktuur te ontwikkel en implementeer wat die oogmerke van die besigheid sal bevorder.
- Menslike Hulpbronne moet verseker dat 'n doeltreffende terugvoeringsmeganisme, soos (maar nie daartoe beperk nie) prestasiebeoordeling in die besigheid gevestig is.
- Om 360°-terugvoering te gebruik, maak dit moontlik dat bykomende inligting oor prestasie by eweknieë, ondergeskiktes en klante bekom kan word.
- Selfevaluasie is nog 'n werktuig wat gebruik kan word om persoonlike prestasie in die besigheid te bepaal.
 - Werknemers moet gemotiveer word om die doelwitte van die besigheid te bereik.
- Dit is moeiliker vir die MH-funksie om intrinsieke motiveerders soos werksbevrediging te ontwikkel,
 - maar bykomende ekstrinsieke motiveringsfaktore soos aansporingsbonusse kan ook help om prestasievlakke te verbeter.

**(Oorweeg enige ander relevante feit oor hoe die hoofkantoor die gehalte van prestasie in die Menslikehulpbron-/menskapitaalafdeling kan verbeter)
 (Enige 6 feite)**

4.3.2 **Aankope-afdeling**

- Goedere en dienste word by verskillende verskaffers gekoop en die koopafdeling moet met verskaffers onderhandel
- om die beste moontlike pryse te kry terwyl die vereiste gehalte steeds in gedagte gehou word.
- Een van die belangrikste doelwitte van die koopfunksie is om die bes moontlike opbrengs op belegging (OOB) of winsgewendheid te verseker.
- Bestellings moet geplaas en bevestig word om die aflewering van die korrekte goedere te verseker.
- Een van die belangrikste funksies van die koopafdeling is om stelsels te ontwikkel om voorraad (handelsvoorraad) te beheer om optimum voorraadvlakke te handhaaf.
- Die doel van voorsieningskettingbestuur (VKB) is om toesig oor die vloeï van materiaal en inligting van die verskaffers na klante (na die eindverbruiker) te hou.
- Hoe effektiewer die beheer van die materiaal of produkte wat in die besigheid nodig is, hoe minder kapitaal moet in voorraad belê word.
- Effektiewe VKB vereis dat inligting akkuraat en betyds in die netwerk van besighede wat bymekaar koop en verkoop, gedeel word.

**(Oorweeg enige ander relevante feit oor hoe die hoofkantoor van Caltex die gehalte van prestasie in die koopafdeling kan verbeter)
 (Enige 6 feite)**

4.4 Wet op Breedgebaseerde Swart Ekonomiese Bemagtiging (BGSEB)

4.4.1 Wat is die doel van die BGSEB-wet?

BGSEB beoog om wanbalanse van die verlede reg te stel deur die swart meerderheid van die land in die ekonomiese hoofstroom in te bring.

**(Oorweeg enige ander relevante doel van die BGSEB-wet)
(Enige 2 feite)**

4.4.2 Lys en beskryf DRIE pilare van die BGSEB-wet. Gebruik voorbeelde om jou beskrywings te ondersteun.

- Die persentasie swart eienaars in 'n besigheid (soos deur hul stemreg in die besigheid gemeet) moet verhoog word tot 'n minimum van 40% swart eienaarskap om die maksimum BGSEB-punte te kry.
Voorbeeld: Wanneer aandele te koop aangebied word, stel die aanbod oop net aan kopers wat vir SEB-status kwalifiseer.
- Die doel is om meer swart mense te bemagtig om aktief op bestuursvlak in besighede te word. Dit word bereik d.m.v. die Gelyke Indiensnemings-teikens.
Voorbeeld: Bestuursposisies in die organisasie kan gereserveer word vir slegs gepas gekwalifiseerde SEB-werknemers.
- Moedig die implementering van **vaardigheidsontwikkeling** as deel van BGSEB aan om beter ekonomiese deelname te verseker.
Voorbeeld: Implementeer opleidingsprogram wat op die ontwikkeling van SEB-kandidate fokus, OF gebruik SEB-kandidate wat hul eie besighede suksesvol bestuur as mentors (mentorskap). Begin met leerderskappe en internskappe om mensekapitaalontwikkeling van swart persone te bevorder.
- Om te verseker **besighede** gebruik **verskaffers in swart besit** en om daardie verskaffers te help om waar moontlik te ontwikkel.
Voorbeeld: Die besigheid kan gebruik maak van vervoermaatskappye wat deur swart entrepreneurs besit word of die verspreidings-/voorsienings-kettinglede is SEB-kandidate.
- Om **sosio-ekonomiese ontwikkeling** te vestig deur te verseker swart mense het toegang tot fondse om ekonomies bemagtig te word en om besighede te besit.
Voorbeeld: Die toestaan van lenings om entrepreneursprogramme te begin of om belowende SEB-werknemers toe te laat om hul eie besighede te besit.

**(Oorweeg enige ander relevante feite m.b.t. die pilare van die BGSEB-wet)
(Sien slegs die eerste DRIE pilare na)
(Enige 3 feite)
(Minimum van een voorbeeld vir twee van die pilare)**

4.5 Evalueer franchising van die franchisenemer ('franchisee') se oogpunt.

- Van 'n bemarkingsperspektief, het die franchisenemer 'n goeie kans op sukses
- omdat hy/sy sal baat by die bewese sukses en raad van die franchisegewer.
- Die franchisenemer vind dit dalk makliker om geld by 'n finansiële instelling te leen
- indien die finansiële instelling weet die geld sal in 'n agtenswaardige franchise belê word.
- Die entrepreneur kan die opsie van 'n franchise frustrerend en beperkend vind
- weens die streng kriteria wat in die franchise-ooreenkoms gestipuleer word.
- Indien die franchisegewer nie die voortdurende ondersteuning bied wat aan die franchisenemer belowe is nie,
- kan dit 'n negatiewe uitwerking op die sukses van die nuwe franchisenemer en die algemene franchise-idee hê.

**(Oorweeg enige ander relevante punt oor die evaluasie van franchising van die franchisenemer se oogpunt)
(Enige 5 feite)**

VRAAG 5**5.1 Die menslikehulpbron-/menskapitaalfunksie by Engen****5.1.1 Lys DRIE onderwerpe wat Engen se menslikehulpbronbestuurder by hul induksieprogram kan insluit.**

- besonderhede van die etiese kode;
- besonderhede van die gedragskode;
- struktuur van die organisasie (d.i. die organogram);
- die tugprosedure wat gevolg sal word;
- die visie en missie van die organisasie.

(Oorweeg enige ander onderwerpe wat Engen se menslikehulpbronbestuurder by hul induksieprogram kan insluit)

(Sien slegs die eerste DRIE onderwerpe na)

(Enige 3 onderwerpe)

5.1.2 Bespreek moontlike rede hoekom Engen van eksterne werwing gebruik sal maak.

- Nuwe idees en vaardighede word in die besigheid ingebring;
- Dit kan aan die besigheid die geleentheid gee om meer regstellende-aksielandidate in diens te neem om indiensneming se ekwiteitsteikens te bereik.
- Die eksterne nuweling kan insig in die werksaamhede van mededingers verskaf.
- Geen binnegevegte kom tussen werknemers vir die pos voor nie.

(Oorweeg enige ander relevante rede hoekom Engen van eksterne werwing gebruik sal maak)

(Enige 3 feite)

5.1.3 Bespreek moontlike gevolge van 'n hoë personeelomset vir Engen.

- verlaagde produktiwiteitsvlakke;
- bykomende werkslading vir werknemers wat harder moet werk terwyl die nuwe personeellid tuis raak;
- lae moreel wanneer werknemers van te veel vakatures bewus raak;
- negatiewe openbare persepsie van die besigheid;
- meer geld en tyd moet belê word in die heropleiding van nuwe personeellede.

(Oorweeg enige ander relevante moontlike gevolge van 'n hoë personeelomset vir Engen)

(Enige 4 feite)

5.1.4 Evalueer die belangrikheid van mannekragbeplanning vir Engen.

- Mannekragbeplanning is 'n voorvereiste vir werwing en keuring.
- Mannekragbeplanning is 'n van-bo-na-onder-proses.
- Dit beteken dat die strategiese plan van die besigheid sal bepaal watter vaardighede nodig is om die doelwitte van die besigheid te bereik.
- Die vereiste vaardighede sal deur mannekragbeplanning en -opleiding verkry word.
- Mannekragbeplanning verwys na die proses om die aantal werknemers te beraam;
- om die verskeidenheid van vaardighede te bepaal wat nodig is vir die besigheid om te funksioneer; en
- om die tydraamwerk van die werksbehoefte van die besigheid te bereken.
- Om mannekragopleiding te voltooi, moet die besigheid elke pos in die besigheid deur middel van posontleding; posbeskrywing en posspesifikasie ontleed.

(Oorweeg enige ander relevante punt oor die belangrikheid van mannekragbeplanning vir Engen)

(Enige 5 feite)

5.2 Korporatiewe sosiale verantwoordelikheid en korporatiewe beheer

5.2.1 Wat is die belangrikheid van die Globale Rapporteringsinisiatief?

- Die GVI is 'n organisasie sonder winsoogmerk wat verslagdoening oor volhoubaarheidskwessies bevorder deur middel van die skepping van 'n volhoubaarheidsverslagdoeningsraamwerk.
- Die raamwerk word wêreldwyd gebruik om deursigtigheid te bevorder wanneer alle tipes besighede verslag doen oor ekonomiese, omgewings- en sosiale kwessies.

**(Oorweeg enige ander relevante feite oor die belangrikheid van die Globale Verslagdoeningsinisiatief)
(Enige 3 feite)**

5.2.2 Bespreek hoe Engen integriteit as 'n korporatiewe beheerbeginsel kan gebruik om seker te maak hy word in 'n gunstige lig deur potensiële beleggers gesien.

- Integriteit is 'n noodsaaklike manier om te meet hoe diegene wat by maatskappye betrokke is, toerekenbaar is vir diegene wat deur hul besluite (positief of negatief) geraak word.
- Integriteit gaan daarvoor om sake op 'n manier te doen wat eerlik en waar is.
 - Om die ander beginsels van korporatiewe beheer te volg (d.i. deursigtigheid, onafhanklikheid, toerekenbaarheid, regverdigheid en dissipline) wys dat die bestuur integriteit het.
- **Voorbeeld:** as 'n Engen-direkteur aan bedrog skuldig bevind word – toon die maatskappy integriteit wanneer die direkteur ontslaan word en die redes vir die ontslag openbaar gemaak word.

**(Oorweeg enige ander relevante feite oor hoe Engen integriteit as 'n korporatiewe beheerbeginsel kan gebruik om te verseker dit word in 'n gunstige lig deur potensiële beleggers gesien)
(Enige 3 feite)**

5.2.3 Beskryf die verantwoordelikhede van direkteure in 'n petroleummaatskappy soos Engen of een van sy mededingers. Gebruik voorbeeld(e) om jou beskrywing te ondersteun.

- Tree met kundigheid en sorgsaamheid op wanneer beleide geformuleer word.
- Handel te goeder trou en met eerlikheid (vertrouenspilig).
- Mag nie mag wat aan hulle gegee is, misbruik nie maar moet die mag gebruik om die belange van die besigheid te verhoog en nooit hulself nie.
- Spring risiko's voor.
- Etiese leierskap is ononderhandelbaar.
- Vestig ouditkomitees.
- Openbaar relevante inligting in geïntegreerde verslagdoening.
- **Voorbeeld:** indien daar 'n botsing van belange is wanneer die direkteur deel van 'n belangrike besluit is, moet hy/sy die konflik bekendmaak en hom/haar van die besluitnemingsproses onttrek.

**(Oorweeg enige ander relevante feite oor die verantwoordelikheid van direkteure in 'n petroleummaatskappy soos Engen of een van sy mededingers)
(Enige 6 feite)**

(Minimum van 1 punt vir voorbeeld wat gegee is maar meer kan vir goeie voorbeelde toegeken word)

5.3 Versekering

Evalueer hoekom die Padongelukfonds belangrik is vanuit 'n werknemer en/of besigheid (soos 'n garage) se oogpunt.

- Die Padongelukfonds (POF) is 'n verpligte versekering wat alle gebruikers van Suid-Afrikaanse paaie dek.
- Die POF help mense wat in 'n motorongeluk beseer is.
- Engen lewer brandstof aan diensstasies en sal gedek wees in geval van 'n ongeluk.
- POF sal vir rehabilitasie en mediese eise betaal.
- POF verskaf vrywaring aan die persoon wat skuldig is en die ongeluk veroorsaak het;
- dit verhoed dat die beseerde persoon of sy/haar familie 'n eis teen die skuldige party instel.
- POF sal in die volgende gevalle betaal:
- Enige persoon wat in 'n motorongeluk beseer is, of dit die bestuurder, 'n passasier of 'n voetganger is.
- Die familie van 'n oorlede slagoffer kan ook eis.
- Bydraes aan die fonds word by die petrol-/dieselprys ingesluit.
- Engen verkoop petrol en diesel en sal verantwoordelik wees om die bydrae aan die regering oor te betaal.

(Oorweeg enige ander relevante feite oor hoekom die Padongelukfonds belangrik is vanuit 'n werknemer en/of besigheid (soos 'n garage) se oogpunt) (Enige 5 feite)

5.4 Nywerheidsbetrekkings by Engen (of 'n ander mededinger wat jy bestudeer het)

5.4.1 **Veronderstel Engen wil 'n vulstasie- of voorhofwerknemer weens wangedrag ontslaan. Ontleed die prosedure wat Engen moet volg om te verseker dat die ontslag prosedureel regverdig is.**

- Die klagte moet op skrif gestel word en volledig ondersoek word, met die ondersoekproses wat skriftelik opgeteken word. Dit kan insluit om verklarings van die klaer en alle getuies af te neem.
- Die werknemer moet ingelig word oor die volle aard en besonderhede van die klag(te) teen hom/haar en volle toegang gegee word tot alle skriftelike verklarings wat bekom is.
- Die datum, tyd en plek van die tugverhoor moet skriftelik aan die beskuldigde gegee word.
- Die werknemer moet 'n redelike tyd gegun word om voor te berei en sy verteenwoordiger vir die tugverhoor aan te stel, maar dit is belangrik om nie die tugverhoor onnodig te vertraag nie.
- Die werknemer is geregtig op 'n tolk indien hy/sy nie gemaklik is met die taal waarin die tugverhoor gehou sal word nie.
- Die klaer stel sy/haar saak deur eerstens getuienis te lewer en getuies te roep om te getuig. Die beskuldigde kry 'n geleentheid om getuies te kruisondervra.
- Die werknemer gee dan sy/haar verdediging en roep sy/haar eie getuies. Die klaer sal die geleentheid kry om die beskuldigde se getuies te kruisondervra.
- Die voorsitter van die tugverhoor besluit oor die skuld of onskuld gegrond op die getuienis wat deur albei kante gelewer is. Op hierdie stadium word

geen verswarende of versagtende omstandighede oorweeg nie – net die feite m.b.t. die tugkwessie.

- Die voorsitter besluit oor die uitspraak. As die werknemer "nie skuldig" is nie, word dit skriftelik bevestig en aan die werknemer gegee en die saak is afgehandel. Indien die uitspraak "skuldig" is, dan word verswarende of versagtende omstandighede oorweeg en besluit oor 'n billike sanksie (straf).
 - Hierdie verswarende of versagtende omstandighede kan die ouderdom van die werknemer, werknemer se gesondheidstoestand, lengte van diens, vlak van opvoeding, posisie in die maatskappy, berou wat getoon is of enige ander geldige punt insluit.
- Die voorsitter sal die werknemer oor sy/haar reg om te appelleer adviseer en dan die saak na die KVBA neem.

**(Oorweeg enige ander relevante feite oor die prosedure wat Engen moet volg om te verseker die ontslag is regverdig)
(Enige 10 feite)**

5.4.2 In sommige gevalle kan dit in die beste belang van werknemers wees om te staak. Bespreek die geldigheid van hierdie stelling. Jy kan voorbeelde gebruik om jou antwoord te ondersteun.

- Indien die werknemers alle kanale om die konflik op te los, uitgeput het, kan die staking 'n opsie wees om
- die werkgewer sover te kry om die erns van die situasie te besef om of
- ondersteuning van klante of ander werknemers van ander instellings vir hul saak te kry.
- Werknemers moet ook besef dat die staking negatiewe gevolge kan hê, bv.
- daar kan klante wees wat nie met die werkers simpatiseer nie en die werkgewer ondersteun;
- daar kan 'n gevoel wees dat die werkers onrealisties in hul eise is.
- Werknemers moet die korrekte prosedure volg om te verseker dat die staking wettig is.
- Daar moet geen vorm van intimidasie of geweld wees wat afbreuk aan die werknemers se saak doen nie.
- 'n Staking is nooit 'n wen-wen-situasie nie – daar sal altyd kompromieë van albei partye wees.

**(Oorweeg enige ander relevante punte oor die geldigheid van die stelling)
(Enige 4 feite)**

5.4.3 Beskryf die impak wat 'n vakbond op die onderhandelingsproses tussen werkgewers en werknemers by Engen kan hê.

- Vakbonde het dalk nie altyd die beste belange van hul lede in gedagte tydens onderhandelinge nie.
- Vakbonde het dalk nie die vaardighede/bedingingsmag om 'n positiewe uitkoms te bereik nie.
- Die vakbond het dalk 'n verskuilde agenda wanneer onderhandeling plaasvind.
- Die vakbond het dalk nie die ondersteuning van al sy lede nie.
- Daar kan eksterne/politieke druk wees om 'n kompromie te aanvaar.
- Daar kan omkoperie of korrupsie/onetiese gedrag namens die vakbond wees.
- Vakbonde sal hul lede in onderhandeling steun en aan 'n gunstige uitkoms vir hulle werk.

- Vakbonde kan stakende werkers finansiëel ondersteun, maar vir 'n beperkte tydperk.
- Invloedryke vakbonde wat politieke affiliasies het, kan sterk bedingingsvoordeel gedurende onderhandelings hê.
- Vakbonde kan morele ondersteuning aan vakbondlede verskaf deur regsadvies en spesialisarbeidsadvies te verskaf.

**(Oorweeg enige ander uitwerking (positief en/of negatief) wat 'n vakbond op die onderhandelingsproses tussen werkgewers en werknemers by Engen kan hê)
(Enige 4 feite)**

VRAAG 6

6.1 **TopUp se diensstasies sal moontlik groot bedrae kapitaal belê soos wat hulle hul werksaamhede oor die hele Suid-Afrika uitbrei. Verduidelik hoe TopUp-diensstasies die volgende drie beleggingskriteria moet gebruik wanneer die volgende beleggingsopsies oorweeg word.**

6.1.1 **Vastekennisdeposito:****Risiko:**

- Geld wat by die bank belê is, het gewoonlik lae risiko.

Opbrengs op belegging (OOB):

- Die rentekoers wat op 'n vaste deposito aangebied word, sal van bank tot bank verskil.
- Dit sal ook van die bedrag geld wat belê is, afhang.
- Oor die algemeen, hoe langer die tydraamwerk en hoe groter die bedrag wat belê is, hoe hoër sal die rentekoers wees.
- Ten spyte hiervan, kan daar net gehoop word dat die vaste deposito (selfs met kumulatiewe rente) inflasie sal oorskry. Ongelukkig is dit dikwels nie die geval nie.

Tydraamwerk van die belegging:

- Vaste deposito's kan van 'n jaar tot 10 jaar (of selfs langer) wees.

(Oorweeg enige ander relevante feite wat kan verduidelik hoe TopUp-vulstasies van die drie beleggingskriteria gebruik sal maak om te besluit oor om in vaste deposito's te belê)

(Enige kombinasie om punte toe te ken, maar inhoud onder elke opskrif vir ten minste een punt vir vastekennisdeposito's (risiko, OOB en tyd) 6 feite)

6.1.2 **Ekwiteit:****Risiko:**

- Die JSE (en ander aandelebeurse in die wêreld) het streng reëls vir maatskappye om op die aandelebeurs te noteer om beleggers te beskerm en (hopelik) die risiko om in hierdie maatskappye te noteer, te verminder.
- Ten spyte hiervan, word ekwiteit as 'n middelmatige- tot hoë-risikobelegging beskou.

Opbrengs op belegging (OOB):

Wanneer die OOB van aandele wat in 'n genoteerde maatskappy gekoop is, geëvalueer word, is daar twee faktore wat tot die OOB bydra:

- verhoging in aandeleprys
- dividende

Aandelehouers sal aandele in die maatskappy koop met die verwagting dat:

- die aandeleprys oor 'n tydperk (kapitaalgroei) sal styg en goeie dividende gegenereer sal word.

Dividende is die wins van die maatskappy wat tussen die aandelehouers verdeel word en word nie in Suid-Afrika belas in die hande van die aandeelhouer nie.

- 'n Kombinasie van bogenoemde vind plaas, aangesien dit gewoonlik help om inflasie te oortref.

Tydraamwerk van die belegging:

- Sommige mense verkies om hul geld in aandele te belê wat nie groot kapitaalwinst op kort termyn lewer nie.
- Die belegger sal in prima aandele belê waar daar kapitale groei (styging in aandeelprys) op lang termyn is
- en waar dividende wat van die aandeleportefeulje verdien word dikwels gebruik word om nog prima aandele te koop.
- Mense wat met aandele spekulêr, benader die saak anders.
- Spekulante koop aandele in maatskappye wat (volgens hulle) 'n vinnige en beduidende styging in die aandeelprys sal hê.
- Die spekulant sal dan die aandele verkoop wanneer daar 'n geleentheid is om 'n wins te maak, gegrond op 'n hoër aandeelprys.
- Die spekulant is nie regtig bekommerd oor dividende nie.

(Oorweeg enige ander relevante feite wat verduidelik hoe TopUp-dienstasies gebruik sal maak van die volgende drie beleggingskriteria om beleggingsbesluite te bepaal)

Enige kombinasie om punte toe te ken, maar inhoud onder elke opskrif vir ten minste een punt vir ekwiteit (risiko, OOB en tyd) 6 feite)

6.2 6.2.1 **Bespreek die moontlike uitkomst van wanfunksionele konflik by 'n TopUp-dienstasie.**

- 'n klimaat van wantroue wat 'n negatiewe uitwerking op spanwerk en samewerking het
- mekaar blameer, rugstekery en skinder
- hoër stresvlakke en angs wat tot laer vlakke van werksbevrediging bydra
- laer moreel en verhoogde personeelomset (wat hoër koste tot gevolg het)
- mors van tyd en ander hulpbronne
- soms selfs geweld

**(Oorweeg enige ander relevante moontlike uitkomst van wanfunksionele konflik by 'n TopUp-dienstasie)
(Enige 5 feite)**

6.2.2 **Beskryf TWEE moontlike oorsake van konflik by 'n TopUp-dienstasie. Stel voor hoe die bestuur elke konfliksituasie kan hanteer. Verskaf 'n verskillende voorstel vir elke konfliksituasie.**

Moontlike oorsaak van konflik:

- In die werkplek is daar mense met verskillende persoonlikhede
- wat nie net moet saamwerk om die algehele doel van die besigheid te bereik nie,
- maar ook hul persoonlike doelwitte ten opsigte van hul ambisies moet verwezenlik.

Stel voor hoe om die konfliksituasie te bestuur:

- Die bestuurder moet die situasie assesser.
- Indien die strydende partye nie die situasie kan oplos nie,
- moet hy/sy tussenbeide tree om te sorg dat mense eerstens op die betrokke saak fokus
- voordat probeer word om hul eie agendas te bevorder.

Moontlike oorsaak van konflik:

- Verskillende agtergronde, kulture en waardes maak mense dikwels kwaad en lei tot irritasie en laer produktiwiteit.

Voorstel hoe om die konfliktsituasie te bestuur:

- Dit is moontlik om hierdie tipe kwessies sodra hulle problematies word, te hanteer.
- Werknemers moet daaraan herinner word dat sensitiwiteit nodig is wanneer hierdie komplekse verskille hanteer word.
- Sensitieweitsopleiding en ontwikkelende vaardighede soos tydhandhawing, om interpersoonlike ruimte te respekteer en emosionele intelligensie sal daartoe bydra om hierdie tipe konflik te kan hanteer.

Moontlike oorsaak van konflik:

- Swak kommunikasie lei tot misverstand, omdat feite op verskillende maniere geïnterpreteer word.
- Dit kan tot rol-oorklading lei (waar een persoon meer moet doen as wat hy of sy kan hanteer),
- rolkonflik (waar spanlede almal 'n sekere taak wil uitvoer) of
- roldubbelsinnigheid (spanlede is nie seker van die rolle wat elkeen moet vervul nie).
- Swak kommunikasie kan ook daartoe bydra dat mense nie keerdadums bereik nie,
- of nie iemand betyds van 'n probleem om 'n spesifieke keerdatum te bereik, inlig nie
- sodat gebeurlikheidsplanne in werking gestel kan word.

Stel voor hoe om die konfliktsituasie te bestuur:

- Alle hindernisse tot kommunikasie moet verwyder word.
- Dit kan kwessies insluit soos swak geformuleerde boodskappe,
- swak taalgebruik,
- verwringing van die boodskap,
- steurnisse soos geraas of onderbrekings.

Moontlike oorsaak van konflik:

- Verandering bring onsekerheid mee en dit kan tot konflik lei,
- aangesien daar dikwels weerstand teen verandering is.
- Ongelukkig sal enige besigheid wat stagneer en versuim om by veranderings in die makro-omgewing of nuwe eise van verbruikers aan te pas, nie suksesvol wees nie.

Stel voor hoe om die konfliktsituasie te bestuur:

- Veranderingsbestuur is uiters noodsaaklik vir die sukses van enige bestuurder.
- Werknemers moet verstaan wat die verandering is en
- hoekom die verandering van sekere dinge belangrik vir die sukses van die besigheid is en
- hoe die noodsaaklikheid van verandering ook vir hulle belangrik is.
- Ten einde dit te bereik, moet verandering op 'n manier bestuur word wat mense in staat stel om uitdagings doeltreffend aan te pak.
- 'n Tweerigtingkommunikasiestrategie laat werknemers gewaardeer voel en dra tot hoër vlakke van inkoop by.
- Om werknemers in die nuwe strategie op te lei, is belangrik,
- aangesien dit die mense sal bemagtig om bevoeg te bly en stel hulle in staat om alles te hanteer.

Moontlike oorsaak van konflik:

- Beperkte hulpbronne en mededinging tussen spanlede vir hierdie hulpbronne kan tot konflik lei.
- Die konflik kan funksioneel wees as dit spanlede inspireer om harder te werk (bv. om op 'n kommissiebasis te werk),
- maar dit kan ook daartoe bydra dat mense voel daar kan net een wenner wees, wat teenproduktiewe gedrag kan aanspoor.

Voorstel hoe om die konfliksituasie te bestuur:

- Die bestuurder moet gereeld spanlede herinner dat hoewel hulle soms met mekaar moet meeding,
- elkeen uiteindelik tot die algehele sukses van die besigheid sal bydra.
- Netso dra individuele sukses tot die sukses van die hele span by.

Moontlike oorsaak van konflik:

- Vorige onopgeloste kwessies kan in die toekoms tot konflik lei.
- Soms is die maklikste manier om konflik te hanteer om dit glad nie te hanteer nie. Die bestuurder kan dink dat deur die konfliksituasie te ignoreer, dit sal verdwyn.
- Hierdie onopgeloste konflik kan eskaleer en 'n ernstiger probleem word indien die bestuurder dink die oplossing is om sy/haar kop in die sand te steek en die kwessie te ignoreer.

Stel voor hoe om die konfliksituasie te bestuur:

- Die bestuurder moet enige konfliksituasie hanteer sodra dit ontstaan.
- Om die kwessie te ignoreer of té betrokke by die situasie te raak, kan sy/haar vermoë om logies te dink en beslissend op te tree, belemmer.

(Oorweeg enige ander relevante, moontlike oorsake van konflik by 'n TopUp-diensstasie en stel voor hoe die bestuur die konfliksituasie moet hanteer)

(Sien slegs die eerste TWEE oorsake van konflik na)

(Enige 5 feite)

(Minimum van 1 punt toegeken vir die oorsaak van konflik en minimum van 1 punt toegeken vir die voorstel)

(Die ander punte kan toegeken word vir óf die oorsaak óf die voorstel)

6.3 **Petroljoggies en -werknemers van TopUp-diensstasies moet hul regte ken ten opsigte van de Wet op Basiese Diensvoorwaardes (No. 75 van 1997)**

Verduidelik aan TopUp-werknemers die oogmerk en implikasies van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes.

OOGMERK

- Die WBDV is daarop gemik om te verseker dat werknemers op 'n regverdige wyse in die werkplek behandel word en hierdeur bevorder die WBDV ekonomiese ontwikkeling.
- Die WBDV beskerm werkers teen onregverdige arbeidspraktyke.
- Geen werkgewer kan enigiets by 'n dienskontrak insluit wat nie kragtens die WBDV toegelaat word nie. Selfs al onderteken die werker die kontrak, sal daardie diensvoorwaarde nie geldig wees kragtens die reg nie.

IMPLIKASIES

Positief:

- Dit beskerm kwesbare werknemers.
- Dit verskaf meganismes om minimum lone (sektorale ooreenkomste) vas te stel.
- Dit voorkom kinderarbeid.
- Dit beskerm werknemers teen onredelike lang werksure.
- Dit verseker dat werknemers billik hanteer word.

Negatief:

- Indien 'n werknemer langer ure wil werk om meer oortyd te verdien, word dit nie toegelaat nie en beperk dit die inkomste van die werknemer.
- Werkgewers redeneer dikwels dat hulle dit nie kan bekostig om mense in diens te neem indien die minimum loon te hoog is nie of
- dat hulle nie mense in diens mag neem nie wat bereid is om vir 'n laer loon te werk.

**(Oorweeg enige relevante feite rakende die oogmerk en implikasies van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes)
(Enige 10 feite)**

6.4 6.4.1 **Benewens 'n fokus op ons planeet (omgewing), verduidelik aan die bestuur van TopUp-diensstasies wat dit beteken om die ander elemente van driedubbele verslagdoening te volg. Jy kan voorbeelde gebruik om jou antwoord te ondersteun.**

- Dit beteken dat die bestuur nie net op aandeelhouers as 'n belangegroep moet fokus nie (d.i. die generering van winste),
- Maar dat alle belanghebbendes in aanmerking geneem moet word wanneer strategieë geformuleer word.
- Oorweging moet aan die gevolge van besluite vir die samelewing (mense) gegee word.

(Enige 4 feite)

6.4.2 **Stel maniere voor waarop TopUp-diensstasies meer omgewingsvolhoubaar kan wees.**

- Herwin papier en water by hul stasies.
- Gebruik hernubare energiebronne soos sonpanele.
- Plaas omgewingsvolhoubaarheid op die agenda by alle vergaderings.
- Verskaf aansporing aan werknemers wanneer hulle wys hulle is bewus van die omgewing.
- Hê KSV-programme wat op omgewingsvolhoubaarheid fokus, d.i. gee die gemeenskap vaardighede om met die program sonder die hulp van TopUp voort te gaan.
- Befonds onderwysprogramme wat omgewingsvolhoubaarheid aanmoedig.

**(Oorweeg enige ander relevante maniere waarop TopUp-diensstasies meer omgewingsvolhoubaar kan wees)
(Enige 4 feite)**

6.5 Lees die volgende aanhaling en beantwoord dan die vraag wat volg:



[Afgelaai van <<https://www.azquotes.com/quote/681321>> Februarie 2020]

Verwys na die stelling hierbo en bespreek die belangrikheid van kreatiewe probleemoplossing en kritiese denke in 'n besigheid soos 'n vulstasie.

- Ten einde probleme in 'n sakekonteks op te los, moet daar kreatiwiteit wees en nie net "buite die boks gedink word nie" nie; maar "dink asof daar nie 'n boks is nie".
- Om nuwe probleme op te los, is dit nie goed genoeg om ou oplossings ter tafel te lê nie.
- Die doel om kreatiewe oplossings vir besigheidverwante probleme te vind, is om 'n mededingende voordeel te skep en handhaaf.
- In die huidige steeds wisselende sake-omgewing word produklewensiklus korter en die besigheid moet voortdurend aanpas om te verseker dat in klantbehoefte voorsien word.
- Ons weet ook dat hoewel sommige mense 'n natuurlike kreatiewe talent het, is daar baie tegnieke en vaardighede wat aangeleer kan word om kreatiwiteit te verhoog soos 'n voor-en-nadeelkaart, die Delphi-tegniek, waardekettingontleding, beslissingsbome, ens.
- Probleme (veranderinge in die brandstofprys, dalende klantbasis, besluite oor waar om te belê) kan uitdagings wees wat nog nie oorkom is nie.
- Dit is ook wat die lewe interessant hou en ons help om self te groei en die besigheid te laat groei.
- Deur middel van kritiese denke, kan strategieë ontwikkel word om probleme te hanteer.

**(Oorweeg enige ander relevante punt oor die belangrikheid van kreatiewe/kritiese denke in 'n besigheid soos 'n vulstasie)
(Enige 5 feite)**

AFDELING C**VRAAG 7**

Feitepunte word toegeken volgens die rubriek vir:

- ***noem***
- ***verduideliking/stawing/motivering***
- ***voorbeelde***
- ***strategieë***
- ***aktuele sake***
- ***10 bykomende feite – moet waarde tot die bespreking/argument(e) voeg.***

Jy is gevra om 'n sakeverslag te skryf waarin jy die volgende insluit:

- **Identifiseer moontlike tendense (positief en negatief) en krisis wat 'n bestuurder (franchisegewer en/of franchisenemer) van 'n vulstasie met 'n voedsel- en voorhof moet hanteer.**
- **Verduidelik hoe 'n bestuurder van die verskillende bestuursbevoegdhede gebruik kan maak om hierdie kwessies wat geïdentifiseer is, vaardig te hanteer.**

Moontlike tendense en krisis**Makro-omgewing****Politiese faktore**

Hierdie faktore is belangrik met betrekking tot:

- die plaaslike politieke situasie van die land waarin die besigheid funksioneer,
- die politieke situasie van ander lande waarin die besigheid mag werk en
- wêreldpolitiek oor die algemeen.

Politiese faktore en regs faktore is nou verwant, aangesien die politieke party wat die land regeer die wette sal maak (wetgewing) wat bepaal wat aanvaarbaar is en wat nie toegelaat word nie, byvoorbeeld:

Wanneer mens na die politieke faktore kyk wat die besigheid kan beïnvloed moet die volgende aspekte oorweeg word:

- Die waarskynlikheid van staatsinmenging by die ekonomiese funksionering van die land (en dus die bestuur van besighede), soos met 'n vrye mark vs. sosialisme vs. kommunisme.
- Die mate van politieke stabiliteit in die land en die impak daarvan op sakevertroue.
- Politieke bande met ander lande, aangesien dit byvoorbeeld handelsooreenkomste kan beïnvloed.
- Mate van mediavryheid/vryheid van spraak wat gebruik kan word om die politieke partye in die land te kritiseer wanneer regeringsamptenare skuldig aan korrupsie is.

Ekonomiese faktore

Ekonomiese faktore wat die besigheid kan beïnvloed en wat ontleed moet word om te bepaal wat die implikasies kan wees, sluit in:

- Ekonomiese groei en ontwikkelingskoerse in die land, en die direkte gevolg van hierdie faktore: die verbetering (of agteruitgang) van die lewenstandaard van die land se bevolking.
- Inflasiekoerse: inflasie is die deurlopende en beduidende styging in die algemene prysvlak van goedere en dienste. Hoe hoër die inflasiekoers, hoe laer sal die koopkrag van die monetêre eenheid wees.

- Rentekoerse: die koers waarteen mense of besighede geld by die bank leen of die persentasie van opbrengs op belegging wanneer geld in die bank gespaar word. Hoë rentekoerse maak dit duur vir besighede om geld te leen om uit te brei.
- Wisselkoerse, d.i. hoe sterk die rand is teenoor die geldeenhede van ander lande. As die rand teen 'n ander geldeenheid depresieer, sal dit duurder word om van daardie land af in te voer.
- Hoë werkloosheidskoerse beteken mense het nie geld nie en gevolglik maak besighede laer winste.
- Belasting soos inkomstebelasting, BTW en invoerbelasting verminder die hoeveelheid geld wat besighede en mense het om te bestee.

Etiese faktore

Etiek verwys na die beginsels en/of waardes wat bepaal of besluite en handeling aanvaarbaar is. Etiek verskaf 'n riglyn vir die persoon/besigheid om te evalueer hoe om op die "regte" manier op te tree wanneer voor 'n morele dilemma of moeilike situasie te staan kom.

Elemente wat die besigheid moet oorweeg wanneer etiek as deel van 'n PESTLE-ontleding beskou word, sluit in:

- Wat is die verskil tussen dade wat as eties of as wettig beskou word? Iets kan wettig wees, maar in 'n sekere situasie nie eties nie. 'n Persoon of besigheid bepaal beginsels wat eties kan wees, maar nie wettig ten opsigte van 'n land se handelsregulasies nie.
- Billike handel verwys na respek en deursigtigheid in saketransaksies en die erkenning dat een party nie sal probeer om die ander een uit te buit nie.
- Korporatiewe sosiale verantwoordelikheid: dit is die verantwoordelikheid van die aandeelhouders om wins te maak vs. die verantwoordelikheid om aan die gemeenskap terug te gee.
- 'n Werknemer se privaatheid rakende die gebruik van die internet vs. die reg van die besigheid om verantwoordelike gedrag van werknemers te verwag. Werkgewers moet toegang tot rekenaars hê om te verseker dat werknemers nie die maatskappy se regulasies oortree nie.

Sosiale/Sosio-ekonomiese faktore

Sosio-ekonomiese faktore verwys na die impak wat sosiale tendense op die ekonomie en die rolspelers in die ekonomie het, soos besighede en verbruikers se gedrag en hul leefstyle.

Die besigheid moet by veranderings in sosiale tendense aanpas. Dink aan die impak wat sosiale media op die wêreld rondom jou het en hoe besighede hul bemerkings- en verkooptegnieke moet aanpas om geleenthede te benut wat met die gebruik van mobiele toestelle verband hou.

Benewens sosiale media, is daar ander faktore vir die besigheid om in hierdie verband te oorweeg en dit sluit in:

- die gemiddelde ouderdom van die bevolking, lewensverwagting en mense wat meer gesondheidsbewus raak
- die aantal enkelouerfamilies
- MIV/Vigs-infeksie en siektes soos TB en malaria
- vlakke van geletterdheid/onderwys
- werkloosheidskoers
- persoonlike veiligheid en misdaad
- bewustheid van die kwessie van besoedeling en herwinning (ook omgewingsfaktore genoem)
- verdeling van rykdom/armoede
- die veranderende rol van vrouens in die samelewing in sekere kulture

Tegnologiese faktore

Tegnologie verwys na die toerusting wat die besigheid gebruik om hul produkte of dienste te koop (of maak), adverteer of verkoop.

Die volgende faktore beïnvloed die besigheid:

- Ons het reeds na die vinnige ontwikkeling van kwessies rakende sosiale media gekyk.
- Outomatisasie van verskillende prosesse, wat minder gebruik van laer geskoolde (en dus goedkoper (hande-) arbeid vereis.
- Vooruitgang in aanlyn geldoorplasings (internetbanksake, elektroniese fondsoorplasings).
- Aanlyn inkopies.
- Vinniger verkoopstransaksies deur EPOSSE (Elektroniese Skanderingstoerusting by Verkoopspunt teenoor handprysing) by betaalpunte.
- Produkinnovasie deur Navorsing en Ontwikkeling (N & O)

Regsomgewing

- Die regsomgewing verwys na alle wette wat die besigheid beïnvloed. Dit kan insluit:
- wette wat die omgewing teen mishandeling en besoedeling beskerm
- strafreg wat die besigheid teen rowery en bedrog beskerm
- wette met betrekking tot belastingbetaling, registrasie van die besigheid, gesondheid en veiligheid en spesifikasies om kos te hanteer (om maar 'n paar te noem)

Fisiese omgewing en ander omgewingsfaktore

- Omgewingsfaktore wat belangrik is indien mens aan die toenemende bewustheid dink om die omgewing te beskerm en om negatiewe gevolge te voorkom soos aardverwarming en veranderings in weerpatrone.
- Dink aan die algemene beweging na meer omgewingsvriendelike produkte, die klem wat op herwinning geplaas word, hibridiese motors, hoër belasting op lugreise en pogings om die koolstofvoetspoor te verminder.

Krisisse en tendense van die markomgewing Vlak van mededinging (huidige mededingers)

Dit is belangrik vir enige besigheid om te weet wat mededingers doen. Indien mens 'n sektor kan kry waar 'n mededinger nie goed vaar nie, kan dit 'n geleentheid bied vir die besigheid om meer wins te maak. Deur die gebiede te identifiseer waar mededingers sukses behaal, kan dit 'n aanduiding van 'n bedreiging vir die besigheid wees, wat die implementering van 'n taktiek om verliese te vermy, vereis. Byvoorbeeld, indien 'n mededinger 'n uitstekende bemarkingstrategie het, bied dit 'n bedreiging vir mens se besigheid omdat klante aan die mededinger afgestaan kan word.

Wanneer die besigheid met sy mededingers vergelyk word, moet die volgende faktore hersien word:

- grootte en finansiële hulpbronne van die besigheid
- markaandeel
- die gehalte van produkte/dienste
- verbruikers se handelsnaamlojaliteit
- prysing van produkte of dienste
- gerief van ligging en distribusiekanale
- handelsure

Die besigheid moet strategieë ontwikkel om te verbeter en mededingers in bogenoemde faktore te oortref, aangesien mededingers die mag het om klante, en dus wins, "weg te lok".

Voorbeelde van sulke strategieë:

- Klantlojaliteitsprogramme kan ingevoer word om die besigheid aantrekliker as die mededingers se besighede te maak.
- 'n Besigheid verlaag die prys van sekere produkte/dienste om seker te maak die besigheid is 'n aantrekliker keuse.

Bedreiging van nuwe toetreders

Nie net huidige mededingers lok klante weg nie; daar kan 'n uitdaging van 'n nuwe besigheid wees wat 'n geleentheid sien om geld te maak deur tot die mark toe te tree,

'n Bestaande besigheid sal enige potensiële besigheid as 'n bedreiging vir sy markaandeel en winste beskou. Die besigheid probeer dus om "hindernisse" (strategieë) te bou ten einde nuwe besighede te verhoed om suksesvol tot die mark toe te tree.

Voorbeelde van hindernisse om nuwe toetreders uit die mark te hou:

- 'n Besigheid kan 'n patent registreer om 'n moontlike nuwe besigheid daarvan te weerhou om 'n soortgelyke produk te verkoop.
- Groot somme geld kan aan reklame en promosies spandeer word waar produkte of dienste teen 'n laer prys verkoop word, wat dit moeilik vir 'n nuwe besigheid maak om tot die mark toe te tree.
- Oorweeg dit dat selfs die regering wetgewing instel om dit vir nuwe besighede moeilik te maak om elektrisiteit aan verbruikers te voorsien.
- 'n Belasting op ingevoerde goedere is 'n afskrikmiddel wat die regering op sekere nywerhede oplê om die plaaslike mark teen goedkoop, massa-geproduseerde goedere van oorsee te beskerm. In die geval van die kitskosbesigheid kan dit goedkoop verpakking wees.

Beskikbaarheid van plaasvervangerprodukte

'n Plaasvervangerproduk verwys **NIE** na 'n ander handelsnaam nie. Hierdie kwessie van verskillende handelsname is onder die opskrif van Mededingers in die mark bespreek.

Toenemende beskikbaarheid van plaasvervangerprodukte genereer meer "indirekte mededingers" wat 'n besigheid moet oorweeg om die mededinging te oortref.

Die mag van verskaffers

Enige besigheid wat nie 'n betroubare verskaffer het nie, sal beslis gereeld probleme optel.

Ten einde suksesvol te wees, maak die besigheid op die verskaffer staat om 'n produk van goeie **gehalte** te verskaf wanneer dit nodig is (**tydsberekening**) en om die korrekte **hoeveelheid** by die vereiste **plek** teen 'n redelike prys te lewer.

- Stel jou voor 'n kitskoskleinhandelaar verkoop produkte by 'n groot atletiekbyeenkoms in die middel van die somer en die verskaffer kan nie bykomende water en koeldranke lewer nie.

Groot verskaffers, bv. Amalgamated Beverage Industries (ABI – verskaffers van Coke, Fanta, Sprite, ens.) verskaf hul produkte aan 'n groot aantal groothandelaars en kitskosbesighede. Dit is belangrik dat die besigheid in gedagte hou dat indien die verskaffer aan 'n mededinger teen 'n laer prys verkoop of die voorraad aan die mededinger gee wanneer daar beperkte voorraad is (bv. gedurende 'n staking), dat jou besigheid in 'n swakker mededingende posisie gaan wees en gevolglik minder suksesvol. Dit is daarom uiters noodsaaklik dat die besigheid goeie verhoudings met verskaffers ontwikkel en handhaaf.

Die volgende is moontlike koste wat met die onbeskikbaarheid van voorraad gepaard gaan.

- Indien daar nie materiaal is nie, kan 'n vervaardiger nie produseer nie (geen verkope = geen wins).
- As daar nie materiaal is nie, kan die masjiene en arbeid nie tot hul volle kapasiteit benut word nie, aangesien die produksie- en verkoopsproses tot stilstand sal kom.
- Administratiewe en geleentheidskoste word aangegaan wanneer met uitputting van voorraad te doen het. Indien 'n besigheid nie meer voorraad het nie, word dit baie moeilik om vir afslag te beding wanneer bestellings geplaas word.
- Klandisiewaarde kan verlore gaan indien klante na mededingers moet gaan.

Daarom is dit belangrik om sterk en langtermynverhoudings met verskaffers te bou, aangesien die sukses van die besigheid in 'n groot mate deur die verskaffers van die produkte bepaal word.

Die mag van kopers

Die koper kan 'n groothandelaar wees wat by 'n vervaardiger bestel of 'n kleinhandelaar wat die produkte vir sy/haar winkel koop of selfs die verbruiker wat sy of haar swaar verdienende geld by jou besigheid spandeer. Indien die kopers nie gerespekteer word nie en goeie waarde vir geld aangebied word nie, kan hulle besluit om 'n ander besigheid te ondersteun.

Wanneer 'n kleinhandelaar aan die eindverbruiker verkoop, verdien die volgende aspekte oorweging:

- Watter tipe produk/diens word aangebied? 'n Verbruiker kan byvoorbeeld bereid wees om 'n groot afstand af te lê om spesialiteitsgoedere te koop soos motors, juweliersware en duur huishoudelike toestelle ten einde te kry presies wat hy/sy wil hê. Geriefsgoedere (soos kruideniersware) en uitgesoekte goedere (soos klere) regverdig dit nie om langer afstande te reis nie, en die verbruiker kan met 'n ander handelsnaam of 'n plaasvervangerprodukt tevrede wees.
- Is die verbruiker lojaal aan die handelsnaam of is die verbruiker bereid om handelsname te verander indien hy/sy 'n beter ooreenkoms kan kry? Bv. twee pizzas vir die prys van een.
- Pryssensitiwiteit – in sommige gevalle is kopers bereid om meer vir 'n produk of diens te betaal indien dit afgelewer word, 'n waarborg het of gerieflik beskikbaar is, ens.

Die mag van komplementêre produkte

'n Komplementêre produk is 'n produk waar die gebruik van een produk onderling verband hou met die gebruik van 'n ander produk. Die twee produkte word met ander woorde "afgepaar".

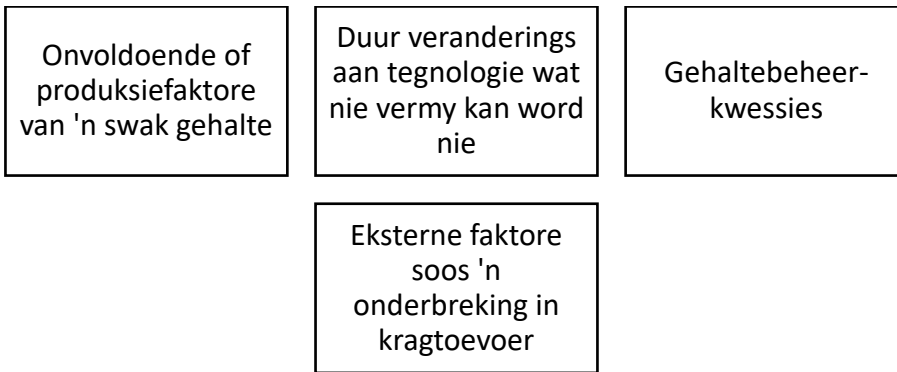
Krisis of tendense in die mikro-omgewing

Koopfunksie

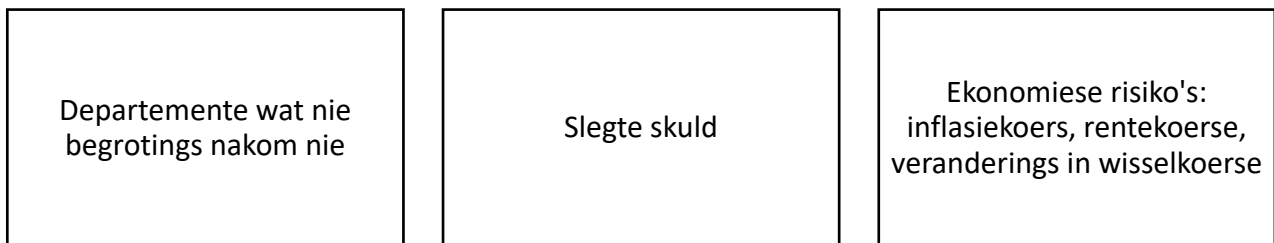
Moontlike risikofaktore/krisisse wat met die koopfunksie verband hou:



Moontlike risikofaktore/krisisse wat met die produksiefunksie verband hou:



Moontlike risikofaktore/krisisse wat met die finansiële funksie verband hou:



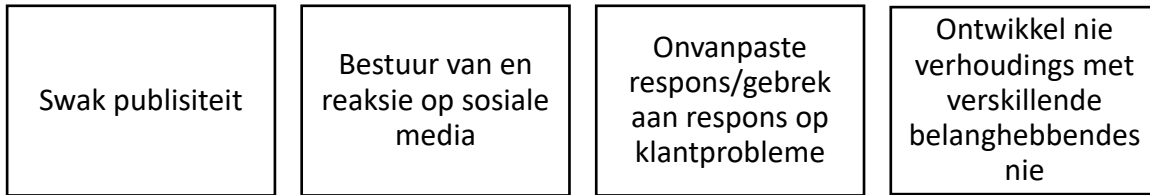
Moontlike risikofaktore/krisisse wat met die menskapitaalfunksie verband hou:



Moontlike risikofaktore/krisisse wat met die bemarkingsfunksie verband hou:



Moontlike risikofaktore/krisisse wat met die funksie van openbare skakeling verband hou:



Moontlike risikofaktore/krisisse wat met die administratiewe funksie verband hou:



Moontlike risikofaktore/krisisse wat met die hoofbestuursfunksie verband hou:



Bestuursbevoegdhe:

Globalebewustheidsbevoegdheid

- 'n Globale bewustheid is baie meer as bloot om politieke, taal- of kulturele verskille tussen lande te verstaan om te vermy dat algemene aannames oor ander mense gemaak word. Dit is meer as die feit dat wisselkoers appresieer of depresieer en dat dit 'n uitwerking op die koste van die produk kan hê. Hoewel hierdie kwessies belangrik is, is dit noodsaaklik om te besef dat globale bewustheid baie meer behels.
- Die bestuurder moet verstaan dat selfs as die besigheid nie direk met ander lande handel dryf (koop of verkoop) nie, hy/sy moet weet dat die sakewêreld onderling verbonde is en dat verskaffers uit 'n verskeidenheid lande kan kom. Dit is daarom moontlik dat gebruike en waardes van mekaar tussen lande sal verskil. 'n Bewustheid van die hele voorsieningsketting is uiters noodsaaklik. Oorweeg die volgende: moet 'n bestuurder toelaat dat 'n sekere produk in die besigheid verkoop word indien daar iewers in die voorsieningsketting kinderarbeiders uitgebuit is? Of moet 'n juwelierswinkel diamantringe verkoop indien vermoed word dat "bloeddiamante" gebruik is? Moet

besighede 'n produk verkoop indien hulle weet dat gedurende die vervaardigingsproses skade aan die omgewing aangerig is?

Organisasie se bewustheidsbevoegdheid

- Geen organisasie word in 'n vakuum bedryf nie. Organisasiebewustheid vereis dat die bestuur bewus moet wees van interne asook eksterne faktore wat 'n uitwerking op die sukses van die besigheid kan hê.

INTERN:

- Die bestuurder moet die vermoëns (sterk punte) en beperkings (swakhede) van die besigheid verstaan.
- Vir die bestuur (op alle vlakke) om suksesvol te wees, is dit belangrik dat hulle 'n begrip het van wat in die hele besigheid plaasvind, want die handeling van die verskillende funksies of afdelings in die besigheid het 'n uitwerking op ander funksies (onderling afhanklik).
- Die bestuurder moet empatie hê en die druk oorweeg wat verskillende afdelings ervaar en moet probeer om mense waar moontlik te akkommodeer ten einde te verseker dat die hele besigheid (eerder as net een afdeling) suksesvol is.
- Die bestuur moet ook die organisatoriese kultuur van die besigheid verstaan. Indien daar iets in die kultuur is wat nie wenslik is nie, moet 'n proaktiewe plan geïmplementeer word om die organisasiekultuur te verander na iets wat in ooreenstemming met die visie en missie van die besigheid is. Dit is belangrik om die algehele funksionering van die besigheid te verhoog.

EKSTERN:

- Die bestuur moet 'n begrip van die geleentheid en/of bedreigings demonstreer waarvoor die besigheid te staan kan kom wanneer dit in die konteks van die eksterne omgewing beskou word.
- Wanneer mens aan die eksterne omgewing dink, moet in gedagte gehou word dat aspekte soos nasionale en internasionale tendense 'n uitwerking op die besigheid kan hê, maar dat die besigheid ook gebeurtenisse in die eksterne omgewing kan beïnvloed deur 'n standpunt vir en teen iets in te neem.

Ontledingsbevoegdheid

- Om globale en organisasiebewustheid albei te ontwikkel, moet die bestuurder belangrike inligtingsbronne kan identifiseer, die relevante inligting insamel, die invloed wat daardie verskillende gebeurtenisse op mekaar het interpreteer en dan die alternatiewe planne van aksie vergelyk. Dit is die vermoë om te ontleed en tot gevolgtrekkings te kom
- Wanneer inligting ontleed word, moet moontlike probleme geïdentifiseer word en oplossings voorgespring word om seker te maak risiko's word bestuur.
- Die bestuur moet verstaan dat ontleding 'n moeilike taak is en waar moontlik moet besluite nie impulsief geneem word nie, maar eerder na oorweging van alle relevante feite.

Strategiese denke wat tot strategiese handelingsbekwaamheid lei

- Strategiese denke behels die bestuurder se vermoë om na die besigheid se huidige posisie met betrekking tot die res van die mark te kyk en om dan te besluit waar die besigheid oor 'n paar maande of jare moet wees. Dit word strategiese beplanning genoem en vereis 'n visie, missie, langtermyn- en korttermyn doelwitte wat geformuleer moet word en laastens die ontwikkeling van 'n strategie om hierdie doelwitte 'n realiteit te maak.
- Dit kan slegs gedoen word indien die bestuur die bedryf en mark tendense wat die besigheid se mededingende posisie sal beïnvloed, verstaan. Dus is dit belangrik om na

sterk punte, swakhede, geleenthede en bedreigings te kyk voordat strategieë (aksieplanne) ontwikkel en geïmplementeer word.

- Om bloot na huidige tendense te kyk, is nie genoeg nie. Die bestuurder moet kan antisipeer en voorspel wat in die toekoms gaan gebeur en dan proaktief wees wanneer planne geïmplementeer word om die situasie te bestuur.
- Die uitkomst van die situasies moet geëvalueer word om regstellende aksie te implementeer indien nodig.

Spanwerkbevoegdheid

- 'n Goeie bestuurder sal van ander mense se gevoelens en vrese bewus wees en antisipeer hoe dit spanlede sal affekteer. Die bestuurder moet verseker dat spanne ontwerp is sodat lede mekaar se sterk en swak punte sal komplementeer.
- As die spanleier moet die bestuurder seker maak dat lede van die span (werknemers in die besigheid) na mekaar luister, verskille op 'n konstruktiewe manier noem en dan 'n manier vind om met mekaar saam te werk.
- Die bestuurder sal alle spanlede aanmoedig om saam te werk, maar sal omsigtig tussenbeide tree om konflik op te los.
- Dit is belangrik dat die spanlede 'n duidelike begrip van die doelwitte het en dat alle spanlede met die nodige vaardighede bemaagtig word om hierdie doelwitte te bereik. Indien die vaardighede ontbreek, moet spanlede opgelei word en dan toerekenbaar vir hul prestasie gehou word.

Bemagtiging en talentontwikkelingsbevoegdheid

- Die bestuurder moet verstaan dat bemagtiging en talentontwikkeling belangrik is, want dit beteken die besigheid belê tyd en hulpbronne om met werknemers se ontwikkeling te help ten einde die doelwitte en oogmerke van die besigheid te bereik. Wanneer werknemers bemaagtig is en hulle by die ontwikkelingsproses gebaat het, is dit bevorderlik vir beter moreel en hoër vlakke van motivering.
- Bemagtiging en talentontwikkeling kan op 'n aantal maniere gedoen word:
 - deur vir 'n werknemer nuwe vaardighede deur middel van opleiding te gee
 - deur vir 'n werknemer nuwe verantwoordelikhede en gesag te gee om 'n uitdagende nuwe taak te verrig wat van hom/haar verwag om wyer as voorheen te dink
 - deur vir die werknemer die vryheid te gee om te kies hoe om 'n taak te doen, mits aan sekere voorafbepaalde standaarde voldoen word
 - deur prestasie te monitor en dan konstruktiewe terugvoering te gee

Inisiatiefbevoegdheid

- Om inisiatief te toon beteken die bestuurder wag nie vir ander mense om aan nuwe maniere te dink om sy/haar afdeling of die hele besigheid te verbeter nie.
- Deur inisiatief te demonstreer, sal die bestuurder die konvensionele metodologie bevraagteken, maar ook ondergeskiktes aanmoedig om aan nuwe idees en innovasies te dink voordat die situasie dit vereis.
- Inisiatief beteken om proaktief te wees en kwessies voor te spring voordat hulle ontstaan ten einde 'n mededingende voordeel te skep.

Beoordelings-/besluitnemingsbevoegdheid

- Die bestuurder moet voortdurend oordele in verskillende situasies vel. Dit kan net gedoen word sodra al die relevante feite op objektiewe wyse geëvalueer is.
- Hoewel die ideaal sou wees vir die bestuurder om sy besluite duidelik te evalueer voordat opgetree word, is dit in sommige gevalle nie moontlik nie. Soms word 'n onmiddellike besluit vereis om voordeel uit 'n geleentheid te trek; die bestuurder moet nie huiwer om daardie uiters belangrike besluit te neem nie. Een van die belangrikste

vaardighede wat 'n bestuurder in so 'n situasie kan benut, is om logiese redenering toe te pas.

- Dit is belangrik vir die bestuurder om integriteit aan te wend wanneer oordele gevel/ besluite geneem word. Dit demonstreer leierskap en 'n bereidwilligheid om toerekenbaarheid vir sy/haar besluite te erken.

Onderhandelingsbevoegdheid

- 'n Suksesvolle onderhandelaar is in staat om sy/haar menings op 'n duidelike en akkurate wyse aan die gehoor oor te dra (werknemers, vakbonde, verskaffers, ens.) en dan om hierdie vaardighede te gebruik om die gehoor te oorreed om sy/haar standpunt te verstaan.
- Dit is belangrik dat mense 'n begrip van al die relevante menings het. 'n Bestuurder wat 'n bedrewe onderhandelaar is, sal probeer om 'n wen-wen-situasie te fasiliteer ten einde probleme op te los.
- Dit is belangrik om inkoop van die invloedrykste rolspelers te bekom – veral in sensitiewe of hoëdruksituasies omdat hierdie informele leiers ander in die onderhandelingsproses kan beïnvloed.
- Dit is 'n mite om te dink mense word as goeie onderhandelaars gebore. Dit is 'n vaardigheid wat die meeste mens kan verwerf. Dit is belangrik vir bestuurders op alle vlakke om hierdie vaardigheid te ontwikkel.

Klantdiensoriënteringsbevoegdheid

- In 'n suksesvolle besigheid is klante en hul behoeftes die primêre fokusgebiede en hulle moet in alle sakebesluite oorweeg word.
- Dit is uiters noodsaaklik dat die bestuurder na klante luister en op hul vrae, probleme en terugvoering reageer, aangesien dit 'n belangrike manier vir die besigheid is om vir die klant te gee wat hy/sy van die besigheid verwag en vereis.
- 'n Produktiewe klantverhouding gegrond op vertrouwe en geloofwaardigheid sal verseker dat bestaande klante aanhou terugkom om by die besigheid te koop.

Totaal: 300 punte

BESIGHEIDSTUDIES VRAESTEL II: RUBRIEK VIR LAERORDE-DENKE (60% GEWIGSWAARDE)

KRITERIA	0		1		2		3		Afdeling C
Formaat	Voldoen nie aan die korrekte standaard nie		Gedeeltelike korrekte formaat		Korrekte formaat				
Terminologie	Saketerminologie nie gebruik nie	Geïsoleerde/beperkte gebruik van saketerminologie		Goeie gebruik van saketerminologie		Uitstekende gebruik van saketerminologie			
Inhoud (aantal relevante feite)	Maksimum 50 feite. Deel deur twee om punt uit 25 te kry. Punte word onder andere gegee vir die noem van die feit, verduidelikings van feite of stellings, relevante voorbeelde; uitbreiding van akronieme, LET WEL: Genoemde feite wat nie verduidelik is nie = maks. 4 punte (8 feite)								
Subtotaal: (30 punte)									

BESIGHEIDSTUDIES VRAESTEL II RUBRIEK VIR HOËRORDE-DENKE (40% GEWIGSWAARDE)

Indien al die AFDELINGS nie voltooi is nie, word dit beoordeel volgens die hoeveelheid inligting wat vermag is.

Bv. 'n kandidaat wat een afdeling goed staaf, maar nie die ander beantwoord nie kan nie vir 'n "meerderheid van stellings"-punte kwalifiseer nie.

KRITERIA	0		1		2		3		4		Afdeling C				
Stawing (motivering van stellings wat gemaak is)	Geen poging tot stawing nie.		Baie beperkte stawing.		Minder as helfte van die stellings is gestaaf.		Die meerderheid van die stellings is gestaaf.		Die meerderheid van die stellings is deeglik gestaaf en toon breedte en/of diepte van begrip.						
Toepassing op konteks/nywerheid	Oppervlakkige verwysing gegrond op die gevallestudie/gegewe konteks (hou aan om die naam van die besigheid herhaaldelik te noem sonder relevante voorbeelde).		Deurlopende verwysing word na die gevallestudie gemaak/konteks gegee met 'n paar toepaslike voorbeelde wat gegee is.		Deurlopende verwysing na die gevallestudie is gemaak/konteks gegee met talle voorbeelde wat ten volle by die antwoord geïntegreer is.		Voorbeelde is relevant vir die gevallestudie/konteks gegee en ten volle by die antwoord geïntegreer wat 'n begrip van die betrokke kwessies toon. Verwysing word na aktuele sake gemaak.		Voorbeelde is relevant vir die gevallestudie/konteks gegee en ten volle by die antwoord geïntegreer wat 'n begrip van die betrokke kwessies toon. Aktuele sake is ten volle by die antwoord geïntegreer.						
Kreatiewe probleem-oplossing	Geen begrip van die probleem en geen oplossing gegee nie.		Identifikasie van die probleem en 'n verkeerde/swak oplossing voorgestel.		Identifikasie van die probleem met breedte maar geen diepte nie (oppervlakkig).		Goeie insig en begrip van helfte van die probleem met oplossing wat aangebied is en diepte van begrip toon OF minder as helfte in breedte en diepte.		Goeie insig en begrip van die meeste probleme met oplossings wat diepte van begrip toon OF helfte in breedte en diepte.		Goeie insig en begrip van die holistiese probleem met oplossing wat volledige bespreek is en begrip toon van alle aspekte OF die meeste in breedte en diepte.		Goeie insig en begrip van die holistiese probleem met oplossing wat volledig bespreek is en breedte en diepte van begrip toon.		
Sintese	Daar is nie aan enige van die kriteria wat hieronder gelys is, voldoen nie.		Daar is aan minstens een van die kriteria voldoen.		Daar is aan enige twee van die kriteria voldoen.		Daar is aan enge drie van die kriteria voldoen.		Daar is aan enige vier van die kriteria voldoen.		Daar is aan enige vyf van die kriteria voldoen.		Daar is aan al die kriteria voldoen.		
1 Inleiding – moet nie net die vrae oorskryf nie, maar begrip toon van die "skakel" tussen die onderwerpe.															
2 Gevolgtrekking – dit moet 'n logiese bevestiging van die punte wat geopper is, wees.															
3 Vloei van gedagtes, d.i. paragrawe wat tot 'n ander een lei.															
4 Integrasie van onderwerpe wat in die vraag gegee is.															
5 Integrasie van vraag met ander sakeverwante onderwerpe om die gehalte van die antwoord te verhoog.															
6 Argumente is ontwikkel.															
Subtotaal: (20 punte)															
TOTAAL															