



NASIONALE SENIOR CERTIFIKAAT-EKSAMEN
NOVEMBER 2017

BESIGHEIDSTUDIES: VRAESTEL I

NASIENRIGLYNE

Tyd: 2 uur

200 punte

Hierdie nasienriglyne word voorberei vir gebruik deur eksaminatore en hulpeksaminatore. Daar word van alle nasieners vereis om 'n standaardiseringsvergadering by te woon om te verseker dat die nasienriglyne konsekwent vertolk en toegepas word tydens die nasien van kandidate se skrifte.

Die IEB sal geen gesprek aanknoop of korrespondensie voer oor enige nasienriglyne nie. Daar word toegegee dat verskillende menings rondom sake van beklemtoning of detail in sodanige riglyne mag voorkom. Dit is ook voor die hand liggend dat, sonder die voordeel van bywoning van 'n standaardiseringsvergadering, daar verskillende vertolkings mag wees oor die toepassing van die nasienriglyne.

AFDELING A**VRAAG 1 MEERKEUSEVRAE**

| | |
|------|---|
| 1.1 | B |
| 1.2 | C |
| 1.3 | D |
| 1.4 | A |
| 1.5 | A |
| 1.6 | B |
| 1.7 | B |
| 1.8 | D |
| 1.9 | A |
| 1.10 | C |

VRAAG 2 BESIGHEIDSTUDIESWOORDEBOEK

| | |
|------|------------------------------|
| 2.1 | Likwidasie |
| 2.2 | Deursigtigheid |
| 2.3 | Outokraties |
| 2.4 | Uitkeerversekering |
| 2.5 | Sessie |
| 2.6 | Induksie |
| 2.7 | Solvensie |
| 2.8 | Wet op Verbruikersbeskerming |
| 2.9 | Pikettering |
| 2.10 | Byvoordeel |

VRAAG 3

| | |
|-----|---------------------------------|
| 3.1 | Ontduiking |
| 3.2 | Uitsluiting |
| 3.3 | Normstelling |
| 3.4 | Pos |
| 3.5 | Globale Rapporteringsinisiatief |

AFDELING B**VRAAG 4****4.1 Suid-Afrikaanse arbeidswetgewing**

(neem kennis: Punte kan volgens die wydte of diepte van kandidate se antwoorde toegeken word, d.i. moontlike kombinasies van puntetoekenning:

↪ Doelwit 2 feite × 1 punt elk + negatiewe implikasie 2 feite × 1 punt elk **OF**

↪ Doelwit 1 feit × 1 punt elk + negatiewe implikasie 3 feite × 1 punt elk **OF**

↪ Doelwit 3 feite × 1 punt elk + negatiewe implikasie 1 feit × 1 punt elk)

4.1.1 Wet op Basiese Voorwaardes van Indiensname**Doel:**

- Die Wet op Basiese Voorwaardes van Indiensname is daarop gemik om te verseker dat werknemers regverdig in die werkplek behandel word en
- sodoende bevorder hierdie wet ekonomiese ontwikkeling.
- Die Wet op Basiese Voorwaardes van Indiensname beskerm werkers teen onbillike arbeidspraktyke.

{Oorweeg enige ander toepaslike feit oor die doel van die Wet op Basiese Voorwaardes van Indiensname}

Negatiewe implikasies:

- 'n Werknemer kan dalk nie aan die minimum vereistes van die Wet voldoen nie en
- as danig kan die persoon nie in diens geneem word nie. Die persoon bly werkloos.
- Monitering om te verseker dat werkgewer die voorskrifte van die Wet volg, is problematies vanuit 'n korrupsie-oogpunt.
- – omkoop van arbeidsamptenare kom dikwels voor.
- Aangesien baie werkers onwettig is/nie die regte dokumentasie het nie, ontduik werkgewers onwettig die vereistes van daardie Wet en werkers kla nie – hulle het 'n werk.

{Oorweeg enige ander toepaslike feit oor die negatiewe implikasies van die Wet op Basiese Voorwaardes van Indiensname}

4.1.2 Wet op Gelyke Indiensneming**Doel:**

- Die Wet is ontwerp om die ongelykhede van die verlede reg te stel.
- Dit word deur regstellende aksie gedoen.
- Regstellende aksie beteken aangewese groepe (swartes, Kleurlinge, Indiërs, Chinese, alle vroulike en gestremde mense)
- wat voorheen in die werkplek gemarginaliseer was,
- kry nou voorkeurbehandeling
- om te verseker daar is gelyke verteenwoordiging
- in alle werkkategorieë en
- op alle vlakke van die werkplek.

- Wanneer na kwessies soos opleiding, bevordering en vergoeding gekyk word
- moet enige ongelykheid weens vorige praktyke reggestel word.

**{Oorweeg enige ander toepaslike feit oor die doel van die
Wet op Gelyke Indiensneming}**

Negatiewe implikasies:

- Een van die nadele van gelyke indiensneming is dat dit 'n bykomende werkslading op die besigheid plaas,
- bv. kwessies van werwing (ontwerp van werwingsadvertensie);
- keuring (keuring van paneellede of die monitering van gelyke indiensneming in organisasies).
- Werkgewers moet 'n ontleding doen
- om billikheidskwessies te identifiseer en
- dit dan by hul verslag oor gelyke indiensneming insluit.
- Daar is inspeksies van gelyke indiensneming om te verseker dat verslae oor gelyke indiensneming akkuraat is.
- Groot boetes kan opgelê word indien daar nie aan sekere vereistes voldoen word nie.
- Mense wat nie noodwendig die vaardighede het om in 'n sekere pos te werk nie,
- word soms bevorder om die regte proporsie van aangewese persone te kry.
- Dit kan produktiwiteit belemmer.
- Die uitvloeï van kundigheid wat Suid-Afrika ervaar is 'n nadeel van gelyke indiensneming.
- Die Wet word in sy toepassing as diskriminerend beskou.

**{Oorweeg enige ander toepaslike feit oor die negatiewe implikasies
van die Wet op Gelyke Indiensneming}**

4.1.3 Wet op Vaardigheidsontwikkeling

Doel:

- Om Suid-Afrikaners te help om hul kwalifikasies
- en vaardighede te verbeter
- en om te verseker dat ekonomiese ontwikkeling bereik word en
- mense beter lewenstandaarde het.
- Om leerderskappe en
- vaardigheidsprogramme in te stel
- ten einde beroepsleer te verhoog (d.i. die werkplek word 'n plek van leer).
- Om entrepreneurskap te bevorder.
- Om werksgeleenthede te verbeter
- vir werklose mense deur aan hulle vaardighede te gee wat nodig is om werk te kry of hul eie werk te skep.
- Om werknemers aan te moedig
- om hul vaardigheidsvlakke te verbeter deur by opleiding betrokke te raak.

**{Oorweeg enige ander toepaslike feit oor die doel van die Wet op
Vaardigheidsontwikkeling}**

Negatiewe implikasies:

- Die Sektorale Onderwys en Opleiding Owerheid (SETA's) wat toesig hou oor opleiding in die verskillende sektore, is nie altyd effektief nie en
- die gevolg is dat daar groot bedrae geld is wat aan opleiding spandeer moet word,
- wat eenvoudig in sommige van die SETA's se bankrekeninge lê.
- Die bedrag wat teruggeëis kan word vir die indiening van die Werkplekvaardigheidsplan en Jaarlikse Opleidingsverslag
- is van 50% tot 20% verminder met ingang van 2013.
- Dit maak dit moeiliker vir besighede om hul geld terug te eis,
- omdat nie net enige opleiding sal kwalifiseer om die bykomende 30%-terugbetaling te verseker nie.
- Werknemers wat vir opleiding gekies word kan aan EE-kwotas gekoppel word wat impliseer dat ander werknemers wat voel dat hulle opleiding verdien, dit nie kry nie.
- Die 20%-vereiste vir deurslaggewende opleiding is in huidige wetgewing in 2017 verander. Dit het na die oorspronklike wetgewing teruggekeer.

{Oorweeg enige ander toepaslike feit oor die negatiewe implikasies van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling}

4.2 Bestuur en leierskap by 'n kitskosfranchise

4.2.1 Noem EEN struikelblok vir effektiewe besluitneming.

- Onvermoë om instemming van die werkers te kry om die besluit deur te voer.
- Onervare/gebrek aan vaardigheid van die besluitnemer.
- Die komplekse aard van sekere besluite kan die sukses daarvan twyfelagtig maak.
- Gebrek aan hulpbronne om 'n effektiewe besluit te neem.
- Taalversperrings
- Tegnologiese versperrings

{Oorweeg enige ander toepaslike struikelblok vir effektiewe besluitneming}

4.2.2 Bespreek waar dit gepas sal wees vir die franchisenemer om 'n demokratiese leierskapstyl te gebruik. Gee 'n voorbeeld as deel van jou antwoord.

- 'n Demokratiese leier is 'n leier wat ondergeskiktes toelaat om insette te lewer en aan die besluitnemingsproses deel te neem.
- **Voorbeeld:** Indien daar 'n griet in die werkplek is, sal die franchisenemer insette van al die betrokke partye kry rakende hulle mening oor die kwessie en dan 'n besluit neem wat die meeste van die betrokkenes sal pas.

{Oorweeg enige ander toepaslike voorbeeld van 'n demokratiese leierskapstyl}

4.2.3 Bespreek EEN uitdaging waarvoor 'n franchisenemer te staan kan kom wanneer take aan werknemers gedelegeer word.

- Die franchisenemer moet leer hoe, wanneer en waar om te deleger.
- Die gekose werknemer moet oor die regte vaardigheid beskik, d.i. kundigheid, tydsbestuur, bevoegdheid om taak te voltooi.
- Die franchisenemer moet vertrouwe in sy/haar werknemer hê – daar moet nie van hom/haar verwag word om voortdurend die werknemer se prestasie na te gaan nie.
- Die franchisenemer moet verseker dat die werknemer die volwassenheid het om toerekenbaar gehou te word vir die gehalte van die werk wat gedoen is – dus om verantwoordelikheid vir hul handeling te aanvaar.
- Die proses van delegering moet deursigtig wees, d.i. hoekom 'n spesifieke taak gedelegeer word en die rede hoekom dit aan 'n spesifieke persoon gedelegeer word – daar moet nie enige verskuilde agendas wees nie.

{Oorweeg enige ander toepaslike uitdaging waarvoor 'n franchisenemer te staan kan kom wanneer take aan werknemers gedelegeer word}

4.2.4 Beskryf EEN positiewe uitkoms wanneer die franchisenemer sy/haar finansies betyds beplan.

- Die franchisenemer het 'n idee van presies wat en waar hy/sy sy/haar geld kan spandeer.
- Die franchisenemer sal in staat wees om strategiese langtermyn-finansiële besluite met gemak te neem, aangesien daar voorsiening gemaak is vir toekomstige groei en ontwikkeling van die franchise.
- Taktiese besluite kan herlei en deur middelvlakbestuur toegepas word binne die grense van die beplande begroting.
- Op grondvlak kan die bedryfsbesluite op 'n dag-tot-dag-vlak toegepas word om goeie winsgewendheid te verseker.
- Die franchisenemer kan onmiddellik 'n beperking op besteding plaas wat die begroting oorskry.

{Oorweeg enige ander toepaslike positiewe uitkoms wanneer die franchisenemer sy/haar finansies betyds beplan}

4.2.5 **Beskryf hoe spanwerkbevoegdheid deur 'n franchisebestuurder tot sukses in die besigheid kan lei. Gee 'n voorbeeld om jou antwoord te illustreer.**

- 'n Goeie franchisenemer sal van ander mense se gevoelens en vrese bewus wees en antisipeer hoe dit spanlede sal affekteer.
Voorbeeld: Die franchisenemer vereis dat alle spanlede sensitiviteitsopleiding ondergaan.
- Die franchisenemer moet verseker dat spanne ontwerp word sodat lede mekaar se sterk en swak punte sal komplementeer.
Voorbeeld: Die franchisenemer kan toegang tot die spanlid se rekords by MH kry en hierdie kennis byderhand hê, bv. vaardigheidsvlakke.
- Die franchisenemer, as spanleier, moet verseker dat die lede van die span na mekaar luister, op 'n konstruktiewe wyse van mekaar verskil en dan 'n manier vind om met mekaar saam te werk.
Voorbeeld: Die franchisenemer moet aktiewe seggenskap in die dinamika van die groep hê, bv. onderbreking vereis en konstruktiewe terugvoeringsessies hou.
- Die franchisenemer sal alle spanlede aanmoedig om saam te werk, maar sal versigtig ingryp om konflik op te los.
- Die franchisenemer moet die doelwitte verstaan en dat alle spanlede met die nodige vaardighede bemaatig word om hierdie doelwitte te bereik.

{Oorweeg enige ander toepaslike feite wat met 'n begrip van spanwerkbevoegdheid verband hou}

4.3 **Werkersoptrede by 'n kitskosfranchise**

4.3.1 **Lys DRIE voordele van 'n beskermde staking.**

- Gedurende 'n beskermde staking het die werkers die sekuriteit om te weet dat hulle nie ontslaan kan word nie.
- Werkgewer kan nie 'n hofinterdik kry om die staking te keer nie.
- Werkgewers mag nie skadevergoeding eis weens verlies aan produksie gedurende die staking nie.
- Werkgewers moet steeds voedsel en verblyf aan werknemers verskaf indien dit deel van die werknemers se vergoeding is.
- Sodra die staking ten einde geloop het, kan werkgewers na die Arbeidshof gaan om die geld wat aan verblyf en voedsel gedurende die staking spandeer is, terug te eis.

{Oorweeg enige ander toepaslike voordele van 'n beskermde staking}

4.3.2 Noem TWEE groepe mense wat nie mag staak nie.

- Polisie dienste
- Parlementêre dienste
- Enige diens waar die onderbreking van daardie diens die lewe, persoonlike veiligheid of gesondheid van enige deel van die bevolking in gevaar stel.

4.3.3 Beskryf EEN positiewe uitkoms wanneer werkers besluit om te piketteer.

- Die werkers het 'n platform waar hulle gesamentlik hul krag (mag) kan vertoon, veral oor 'n kwessie waaroor hulle passievol is – maar die bestuur dit nie raaksien nie.
- Dikwels sal die bestuur die werkers se griewe vanuit 'n ander hoek herevalueer, veral omdat hulle weet dat hierdie werkersoptrede negatiewe implikasies sal hê.
- 'n Uitgerekte staking is nie goed vir die beeld/produktiwiteit nie, daarom kan dit die bestuur dwing om griewe vinnig op te los.
- Die bestuur word gedwing om die kwessies van die werkers te oorweeg.
- 'n Staking kan ook die posisie van 'n vakbond gedurende loononderhandeling versterk.

**{Oorweeg enige ander positiewe uitkoms wanneer werkers
besluit om te piketteer}**

{Oorweeg piketteer vanuit die werknemers en werkgever se perspektief}

Beskryf EEN negatiewe uitkoms wanneer werkers besluit om te piketteer.

- Die beeld van die besigheid kan negatief geraak word, aangesien die sigbaarheid van die stakende werkers 'n swak indruk van die werkgever-werknemer-verhoudings skep.
- Die bestuur kan huiwerig wees om oor hul eise te skik, aangesien die werkers hierdie tipe werkersoptrede gekies het.
- Klante kan besluit om nie enige sake met die betrokke franchise te doen nie en dit kan tot 'n verlies aan klantlojaliteit en inkomste lei, en 'n stremming daarop plaas om franchisebesteding te betaal.

**{Oorweeg enige ander negatiewe uitkoms wanneer werkers
besluit om te piketteer}**

{Oorweeg piketteer vanuit die werknemers en werkgever se perspektief}

4.3.4 **Bespreek die voordele om 'n vakbondverteenwoordiger in arbeidsonderhandelings te gebruik.**

- Die vakbondverteenwoordiger is 'n deskundige op die gebied van onderhandeling en kan aan die werkgever/werknemer die beste opsie in die dispuut gee.
- Vakbondverteenwoordiger kan 'n neutrale buitepersoon wees, wat 'n ander perspektief op die dispuut kan gee en dit kan die oplossingsproses versnel.
- Daar kan 'n gevoel van lojaliteit teenoor die vakbondverteenwoordiger wees, omdat hy/sy die werkers se belange op die hart dra en die beste persoon vir die werk is.
- Die vakbondverteenwoordiger het dalk al verskillende tipes dispute ervaar en gebruik hierdie ervaring tot hul voordeel.

{Oorweeg enige ander toepaslike funksie van 'n vakbondverteenwoordiger}

4.3.5 **Verduidelik hoekom dit vir 'n werkgever voordelig kan wees om 'n proeftydperk as deel van 'n dienskontrak in te sluit.**

- Die proeftydperk gee die werkgever die geleentheid om te sien of hy/sy die regte keuse tydens die keuringsproses gemaak het.
- Indien die keuring nie geslaagd is nie, het die werkgever die reg om die werknemer te ontslaan nadat die vereiste regsprosedure gevolg is – een daarvan is om 'n redelike proeftydperk gevestig te hê.

4.4 4.4.1 **Noem die eksterne omgewing waarin Porter se Seskragtemodel die mees toepaslike is.**

Mark

{Aanvaar nie eksterne nie}

4.4.2 **Die bedreiging van nuwe toetreders tot die kitskosbedryf is 'n uitdaging vir bestaande besighede. Bespreek strategieë om die bedreiging te oorkom.**

- Deur marknavorsing moet die besigheid bewus wees van subtiele veranderings in die mark en 'n bemarkingsplan hê om hierdie verandering teen te werk.
- Die franchise moet buigsaam wees (bv. kan nuwe produkte op hul bestaande spyskaart bekendstel) en so hul mededingende voordeel behou, d.i. 'n differensiasiestrategie gebruik.
- Die besigheid moet klantklagtes prakties hanteer, d.i. hul dienslewering-behoefte moet voortdurend hersien word om te verseker dat standarde gehandhaaf word.
- Die besigheid kan besluit om onderhandeling met die nuwe toetreder aan te knoop en saam te smelt en sodoende hul markaandeel verhoog.

- Dit kan 'n geleentheid vir die besigheid wees om sy huidige beleide te hersien (bv. missie, werwing, keuse van verskaffer, keuse van franchise-nemers, ens.) met inagneming van die nuwe mededinging wat tot die mark toetree.
- Klantlojaliteitsprogramme kan bekendgestel word om die besigheid aantrekliker te maak as die van mededingers.
- 'n Besigheid verlaag die prys van sekere produkte/dienste, bv. burgers/aflowering om seker te maak die besigheid is 'n aantrekliker opsie as sy mededingers.
- Die groter kleinhandelaars in winkelsentrums (bv. Spur) kan byvoorbeeld met die sentrum se bestuur onderhandel om te verhoed dat te veel mededingers ruimte in dieselfde sentrum verkry.
- 'n Besigheid kan ook 'n patent registreer om potensieële nuwe besighede te keer om 'n soortgelyke produk te verkoop, bv. Spur sous, Steers sous.
- Groot bedrae geld kan aan reklame spandeer word en daar kan promosies wees 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 enige ander toepaslike strategieë om die bedreiging van nuwe toetreders tot die kitskosbedryf te hanteer}

4.4.3 Lys VIER ander elemente van Porter se Model.

- Die beskikbaarheid van plaasvervangerprodukte
- Die vlak van wedywing in die mark
- Die mag van verskaffers
- Die mag van kopers
- Die beskikbaarheid van komplementêre produkte

(Kandidate mag nie Bedreiging van nuwe toetreders as 'n antwoord gebruik nie)

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Verduidelik wat met die begrip "korporatiewe beheer" bedoel word.

- Korporatiewe beheer kan omskryf word as die stel reëls en prosesse wat deur die topbestuur gebruik word om die besigheid te lei en beheer.
- Die proses behels die toepassing van die korporatiewe beheersbeginsels, bv. toerekenbaarheid, integriteit, dissipline, eerlikheid, onafhanklikheid, regverdigheid, en deursigtigheid.
- Die integrasie van die King Kodes (King I–IV).
- Die integrasie van Drievoudige Verslagdoening of Geïntegreerde Verslagdoening.

5.1.2 Verduidelik hoe die volgende eienskappe van goeie beheer deur 'n kitskosbesigheid geïmplementeer kan word. Gebruik in elke geval 'n voorbeeld om jou antwoord te illustreer.

(a) Integriteit

- Integriteit verwys na die vermoë van bestuurders, werkers en belanghebbendes om eties en eerlik op te tree.
- Om waarde tot mens se karakter te voeg deur die regte ding te doen, selfs al beteken dit om negatiewe gevolge te aanvaar.
- **Voorbeeld:** 'n Direkteur toon integriteit wanneer hy/sy van 'n keurkomitee onttrek waar 'n familielid een van die kandidate is wat gekeur word.

**{Oorweeg enige ander toepaslike feite wat met 'n begrip van hoe integriteit deur 'n kitskosfranchise geïmplementeer kan word verband hou}
{Volpunte kan verdien word indien die voorbeeld bemeestering van die begrip illustreer}**

(b) Toerekenbaarheid

- Toerekenbaarheid verwys na 'n persoon wat verantwoordelikheid vir sy of haar eie handeling neem.
- Toerekenbaarheid verhoog die vlak van vertroue wat belanghebbendes in die besluite het wat die besigheid geneem het.
- **Voorbeeld:** Indien 'n direkteur van 'n maatskappy swak sakebesluite neem/of oneties optree en sy/haar handeling tot 'n finansiële verlies vir die besigheid lei, dan sal die direkteur verantwoordelik vir sy/haar swak besluitneming gehou word.

**{Oorweeg enige ander toepaslike feite wat verband hou met 'n begrip van hoe toerekenbaarheid deur 'n kitskosfranchise geïmplementeer kan word}
{Volpunte kan verdien word indien die voorbeeld volle bemeestering van die begrip illustreer}**

5.1.3 Bespreek wat bedoel word met die stelling: "Daar is 'n sosiale verantwoordelikheid teenoor verskillende belanghebbendes."

- Mens kan die sosiale verantwoordelikheid as deel van die vereistes van die King Kode beskou.
- Die vereistes van drievoudige verslagdoening moet oorweeg word, d.i.
- Winste – die netto wins, d.i. het die maatskappy genoeg om met sy werksaamhede voort te gaan en aandeelhouders deur dividende te vergoed.
- Mense – daar moet nie net klem op die netto wins in 'n organisasie geplaas word nie, maar daar moet sorgsaamheid vir die mense in die organisasie wees, d.i. die werknemers ontvang 'n salaris/lone.
- Dit kan in die vorm wees van om die werkomgewing aangenamer te maak, bv. dagsorgfasiliteit vir werknemers se kinders of die aanbied van beurse.

- Daar moet selfs sorgsaamheid oor die breër gemeenskap wees – neem hul behoeftes in ag en gee aandag daaraan deur KSV programme
- Planeet – om omgewingsbewus te wees, bv. om die koolstof-voetspoor van die besigheid deur middel van herwinningsprogramme te verminder.

{Oorweeg enige ander toepaslike feit wat die betekenis van die stelling verduidelik}

5.1.4 Verduidelik TWEE moontlike onetiese kwessies waarvoor 'n kitskos-franchise te staan kan kom. Stel strategieë voor wat gebruik kan word om elke kwessie aan te spreek.

(Neem kennis: Punte kan volgens die wydte of diepte van kandidate se antwoord toegeken word, d.i. moontlike kombinasies vir puntetoekenning:

- ↳ Lys en bespreek die onetiese kwessie 1 feit x 1 punt + strategieë 3 feite x 1 punt **OF**
- ↳ Lys en bespreek die onetiese kwessie 2 feite x 1 punt + strategieë 2 feite x 1 punt **OF**
- ↳ Lys en bespreek die onetiese kwessie 3 feite x 1 punt + strategie 1 feite x 1 punt)

- **Botsing van belange**

Indien die persoon wat 'n tender toeken die persoon ken wat die tender indien, moet hy/sy nie die finale besluit neem oor wie die tender sal kry nie, maar moet openbaar maak dat dit 'n vriend/familielid is wat die tender indien en dan van die tendertoekenningsproses onttrek.

Voorgestelde moontlike strategie om onetiese kwessie te hanteer:

- Die besigheid moet 'n geskikte openbaarmakingsbeleid hê wanneer dit oor kwessies gaan van wie 'n tenderaansoek kan indien.
- Daar kan swaar strawwe op individue opgelê word wat nie aan die openbaarmakingsbeleid voldoen nie.

{Oorweeg enige ander toepaslike strategie om die onetiese kwessie te hanteer}

- **Omkopery en korrupsie**

Wanneer iemand 'n beloning aangebied word om 'n derde party 'n onregverdige voordeel te gee waarop sy/haar besigheid nie geregtig is nie, is dit omkopery. Omkopery hoef nie in die vorm van geld te wees nie, maar kan 'n geskenk wees, 'n aanbod van werk, bevordering of enige ander guns. Indien dit in die vorm van geld is, word dit soms 'n **uitstrykings- of fasiliteringsbetaling** genoem.

Wanneer iemand in 'n magposisie hierdie mag vir persoonlike gewin misbruik, is dit korrupsie. Dit kan insluit om omkoopgeld te ontvang, 'n gunsloon (indirekte omkopery) aan 'n verskaffer te gee, wanaanwending van fondse of misbruik van amptelike posisie vir persoonlike gewin.

Voorgestelde moontlike strategie om onetiese kwessie te hanteer:

- Moedig werknemers aan wat bewus van omkoperij en korrupsie is om na vore te kom, en indien hulle suksesvol die bewering kan bewys, moet daar monetêre of niemonetêre vergoeding vir hulle wees.

{Oorweeg enige ander toepaslike strategie om die onetiese kwessie te hanteer}

- **Ongemagtigde gebruik van fondse**

Om die besigheid se fondse te gebruik wat nie gemagtig is nie, kan dieselfde as diefstal wees. Mense wat in kantore werk het meer geleenthede om by hierdie tipe **witboordjiemisdad** betrokke te raak as die voorste werknemers van 'n kitskosfranchise.

Voorbeelde:

'n Bestuurder wat 'n onkosterekening het, neem sy vrou vir middagete uit en dit as 'n besigheidsuitgawe eis, is ongemagtigde gebruik van besigheidsfondse. Iemand wat 'n petrolkaart het om vir sakereise te betaal, gebruik die kaart vir private gebruik, spandeer geld wat nie vir daardie doel gemagtig is nie.

Voorgestelde moontlike strategie om onetiese kwessie te hanteer:

- Hê 'n geskikte gedragskode wat die dissiplinêre prosedure uiteensit wat gevolg moet word indien enigiemand in die besigheid skuldig bevind word aan onvanpaste gebruik van besigheidsfondse.

{Oorweeg enige ander toepaslike strategie om die onetiese kwessie te hanteer}

- **Onvanpaste geskenke**

Die meeste besighede verwag dat werknemers alle geskenke wat hulle ontvang, verklaar. Hulle kan selfs stipuleer dat geen werknemer 'n geskenk groter in waarde as R... ('n sekere waarde) ontvang nie. Een moontlike rede is dat dit deur ander geïnterpreteer kan word as 'n tipe omkoperij, selfs al is dit dalk 'n geskenk sonder enige voorwaardes.

Voorgestelde moontlike strategie om onetiese kwessie te hanteer:

- Hou 'n werkswinkel/terugvoeringsessie waar jy jou werker en die bestuur inlig oor wat 'n "onvanpaste geskenk" behels.
- Gee duidelike riglyne in jou gedragskode oor watter prosedure gevolg moet word wanneer 'n "onvanpaste geskenk" aangebied word.

{Oorweeg enige ander toepaslike strategie om die onetiese kwessie te hanteer}

- **Seksuele teistering**

Die Kode van Goeie Praktyk oor die Hantering van Gevalle van Seksuele Teistering is uitgereik ter ondersteuning van artikel 2 van die Wet op Arbeidsverhoudinge, wat stipuleer dat seksuele teistering 'n strafbare oortreding is.

Volgens bogenoemde kode, kan voorbeelde van seksuele teistering die volgende insluit:

- Onwelkome fisiese kontak
- Verbale gedrag, soos seksuele nadering, seksverwante grappe, onwelkome navrae oor 'n persoon se sekslewe en onwelkome fluitery/lyftaal wat op 'n persoon of groep persone gemik is.

- Nieverbale gedrag, soos seksuele gebare, onweloweglike ontbloting of vertoon van seksueel eksplisiete foto's.
- Wanneer 'n senior werknemer 'n beloning belowe in ruil vir seksuele gunste.

Voorgestelde moontlike strategie om onetiese kwessie te hanteer:

- Hou seminare waar jy geslagskwessies in die werkplek behandel, en jou werkers die geleentheid gee om insette te lewer oor maniere om hierdie sensitiewe kwessie te hanteer.

{Oorweeg enige ander toepaslike strategie om die onetiese kwessie te hanteer}

- **Diens-/arbeidskwessies**

Daar is baie kwessies wat onder hierdie opskrif bespreek kan word, naamlik:

- Werknemers wat siekteverlof misbruik
- Die misbruik van die internet of e-pos, wat die volgende kan insluit:
 - Werknemers wat onvanpaste werwe besoek.
 - Werknemers wat vertroulike inligting aan mense beskikbaar stel wat nie toegang tot die inligting mag hê nie.
 - Werknemers wat gerugte of skadelike inligting oor die besigheid of 'n medewerknemer versprei.
 - Werknemers wat werkstyd op Facebook of ander sosiale media se webwerwe spandeer.
 - Werknemers wat gedurende werksure tyd aan persoonlike e-posse spandeer en werknemers wat e-posse aan ander mense stuur wat die besigheid 'n slegte naam kan gee.
 - Om van die besigheid se skryfbehoeftes huis toe te neem vir privaat gebruik.
- Verbale skeldtaal deur 'n bestuurder teenoor personeellede en die verbale skeldtaal deur 'n werknemer teenoor 'n kollega of bestuurder, is onaanvaarbare gedrag.

Voorgestelde moontlike strategie om onetiese kwessie te hanteer:

- Verseker dat werkers vertrou is met die besonderhede van 'n dienskontrak en die gedragskodes/etiese kode in die organisasie.
- Werkers moet vertrou wees met die tugprosedures in die organisasie – dit kan bereik word deur 'n effektiewe induksieprogram.

{Oorweeg enige ander toepaslike strategie om die onetiese kwessie te hanteer}

- **Prysbepaling van goedere**

Prysvasstelling vind plaas wanneer mededingers ooreenkom om die kopers 'n voorafbepaalde prys te vra. Een van die beginsels van 'n vryemarkeconomie is dat mededinging pryse laag en gehalte hoog hou. Indien besighede saamspan om die pryse van produkte vas te stel, is dit oneties en onwettig en die Mededingingsraad kan swaar boetes oplê. Direkteure kan selfs hiervoor in hul persoonlike hoedanigheid aanspreeklik gehou word en tronkstraf opgelê word.

Voorgestelde moontlike strategie om onetiese kwessie te hanteer:

- Stippel duidelik die prosedure uit wat die franchisegewer sal volg indien enige van die franchisenemers by prysvasstelling betrokke is.
- Oorweeg dalk wat ander organisasies onder soortgelyke omstandighede doen en pas hul strategie by jou omstandighede aan.

{Oorweeg enige ander toepaslike strategie om die onetiese kwessie te hanteer}

- **"Binnehandel"**

Dit verwys na 'n situasie waar iemand aandele op die JSE verhandel, gegrond op vertroulike inligting, d.i. iets wat net 'n binnekenner (of hulle vriende/familie) in die besigheid sal weet. Dit is 'n strafregtelike oortreding.

Voorgestelde moontlike strategie om onetiese kwessie te hanteer:

- Hou werkswinkels/seminare oor etiek in die werkplek en wat binnehandel behels. Gee dus aan werknemers 'n duideliker prentjie van die behoefte aan 'n etiese benadering tot hierdie kwessie.

{Oorweeg enige ander toepaslike strategie om die onetiese kwessie te hanteer}

- **Roofgebruik**

Roofgebruik of ongeoorloofde toe-eiening is die onwettige gebruik van iemand se werk indien dit deur 'n patent of kopiereg beskerm word. Dink aan die aantal kere wat musiek of fliks onwettig van die internet afgelaai word.

Voorgestelde moontlike strategie om onetiese kwessie te hanteer:

- Moedig die beskerming van patente/kopiereg aan deur die oplê van boetes vir werknemers wat aan onetiese gedrag skuldig bevind word.

{Oorweeg enige ander toepaslike strategie om die onetiese kwessie te hanteer}

- **Vervalsing/Onwettige verkope (of smokkelary)**

Vervalsing kan beskryf word as iemand wat bedrieglik iemand anders se werk naboots en maak asof dit die oorspronklike is. Ontwerpersklere, -skoene en -handsakke word dikwels nageboots en as die oorspronklike verkoop.

Onwettige verkope/smokkelary is die onwettige produksie en/of verspreiding van 'n produk.

Voorgestelde moontlike strategie om onetiese kwessie te hanteer:

- Die organisasie moet duidelik bewoorde beleide met betrekking tot die tugprosedure hê wat gevolg moet word indien werknemers skuldig aan onetiese gedrag bevind word.

{Oorweeg enige ander toepaslike strategie om die onetiese kwessie te hanteer}

- **Belastingontduiking**

Belastingontduiking is onwettig (en dus oneties) omdat die besigheid nie al sy inkomste verklaar nie en oor uitgawes jok om minder belasting te betaal.

Voorgestelde moontlike strategie om onetiese kwessie te hanteer:

- Franchisenemers wat skuldig aan belastingontduiking is, moet interne tugprosedures ondergaan naas die eksterne implikasies wat deur SAID opgelê word.

{Oorweeg enige ander toepaslike strategie om die onetiese kwessie te hanteer}

- **Verklikking wat gepenaliseer word**

'n Fluitjieblaser is iemand wat onetiese gedrag, bedrog, gesondheid- en veiligheidsoortredings of die oortreding van 'n wet onthul. Oorweeg die moontlik uitwerking op 'n besigheid wanneer 'n werknemer wat daarvan bewus is dat iets oneties gebeur, dit blootlê en in die proses verloor die besigheid baie of kan swaar gestraf word. Wie het oneties opgetree: die besigheid of die werknemer wat die handeling openbaar gemaak het? Fluitjieblasers word deur die reg beskerm, want in Suid-Afrika is dit onwettig om 'n werknemer vir fluitjieblasery af te dank.

Voorgestelde moontlike strategie om onetiese kwessie te hanteer:

- Moedig fluitjieblasery aan en beskerm die anonimiteit van die fluitjieblaser.

{Oorweeg enige ander toepaslike strategie om die onetiese kwessie te hanteer}

- **Onetiese bemarking**

- Wanneer die franchise vals bewerings oor 'n produk maak
- Valse vergelyking van handelsmerk
- Plaasvervanger bemarking – waar wetgewing die bemarking van sekere produkte voorkom, maar die bemarking vind maniere om die verbruiker aan die produk te herinner sonder om direk na die produk te verwys.
- Gebruik subjektiewe eerder as objektiewe bewerings,
- Gebruik kinders in bemarking – buit die onskuldigheid van die jeug uit
- Materialisme – skep vals behoeftes
- Gebruik misleidende name wat verwarring of valse verwagtings skep
- Onaanvaarbare taalgebruik of diskriminasie

Voorgestelde moontlike strategie om die onetiese kwessie te hanteer:

- Oefen streng beheer uit oor wie verantwoordelik is vir die uitvoering van die bemarkingsveldtog
 - Daar moet aanspreeklikheid wees vir die persoon wat die advertensie goedkeur
 - Maak seker dat daar genoegsame konsultasie is in die ontwikkeling van die advertensie sodat onetiese bemarking nie eers oorweeg word nie.
- {Oorweeg enige ander relevante strategie om die onetiese kwessie te hanteer}**

{Oorweeg enige TWEE moontlike onetiese kwessies waarvoor 'n kitskosfranchise te staan kan kom}

5.1.5 Verandering in 'n organisasie lei dikwels tot konflik. Gee voorstelle hoe die bestuur verandering kan hanteer om sodoende die vlak van konflik te verminder.

Voorstelle oor hoe om die konfliksituasie te hanteer:

- In die induksie van nuwe werknemers, moet die beginsels van goeie korporatiewe beheer/gedragskodes, ens. weer benadruk word.
- Hou werkswinkels/seminare waar die aanpassing by verandering in die werkplek die fokus van bespreking is.
- Moedig werknemers aan om besprekings/debatte te hê oor die uitwerking van verandering in die werkplek.
- Gebruik prestasiebeoordelings as 'n manier om met werkers oor die kwessie te praat.
- Laat werknemers toe om gebiede van swakhede in die implementering van nuwe gedragskodes voor te stel – hulle voel deel van die transformasieproses.
- Bestuurders moet aangemoedig word om 'n voorbeeld te stel – dit sal konflik verminder.

{Oorweeg enige ander voorstelle om konflik weens verandering te hanteer}

5.2 'n Groep werkers van die kitskosfranchise wat jy bestudeer het, het 'n bedrag van R500 000 in 'n poel gesit. Hulle wil hulle geld in 'n gediversifiseerde portefeulje belê. Evalueer hul keuse om in die volgende opsies te belê:

5.2.1 Ekwiteite

- 'n Belegging in ekwiteite (aandele of effekte) beteken dat beleggers deel-eienaarskap in die maatskappy bekom het wie se aandele hulle gekoop het en aandeelhouders geword het. **(Maks. 1 punt vir definisie)**
- Sommige maatskappye word op 'n aandeelbeurs genoteer, wat beteken dat aandele vrylik op daardie aandeelbeurs verhandel kan word, bv. JSE Bpk. in Suid-Afrika.
- Hoewel ekwiteite 'n hoërisiko-bateklas is, het hulle die beste kans om inflasie op langer termyn te klop, indien beleggers in die prima aandeel belê het (groot, stabiele maatskappye).
- Beleggers met hoërisiko-profiel moet 'n aansienlike deel van hul portefeulje in ekwiteite hou.
- In wese, hoe langer die tyd voor aftrede, hoe meer moet mens in ekwiteite belê.
- Benewens die groei in kapitaal wanneer die waarde van die aandeel styg, kan 'n aandeelhouer in die wins van die maatskappy deel deur 'n dividend te ontvang.
- Ekwiteite kan ook lae risiko wees in gevalle waar 'n belegging in 'n prima-aandeel maatskappy is
- Belegging in maatskappye met hoë risiko sal hoër opbrengs bied en omgekeerd (lae risiko lae opbrengs)

{Oorweeg enige ander punt oor ekwiteite as 'n beleggingsopsie}

5.2.2 Versamelstukke

- Om met versamelstukke handel te dryf, vereis 'n hoë vlak van kennis en kundigheid.
- Enige skade aan die versamelstuk sal die waarde drasties verminder.
- Indien die artikel werklik 'n versamelstuk is, sal die waarde van die artikel mettertyd verhoog (mits daar geen skade is nie).
- Die nadeel van hierdie tipe belegging is dat daar nie 'n maandelikse bron van inkomste vir die belegger is nie.
- Die markte vir ware versamelstukke is nie onbestendig nie en hierdie tipe belegging toon groei oor 'n lang tydperk.
- Dit is moontlik om 'n wins oor 'n kort tydperk te maak indien 'n item teen 'n lae prys gekoop is en dit dan skielike mode word. Dit is 'n uitsondering eerder as 'n onwrikbare beleggingsreël.

{Oorweeg enige ander punt oor versamelstukke as 'n beleggingsopsie}

5.3 Verduidelik hoe 'n werknemer in 'n kitskosbesigheid 'n intrapreneur kan wees.

- 'n Werknemer sal entrepreneurseienskappe toon, bv. leierskap, volharding, beplanning, leiding, organiserings, beheer, ens. terwyl besigheidshulpbronne gebruik word om nuwe doelstellings te bereik.
- Die werknemer ontvang steeds sy/haar gereelde maandelikse salaris/weeklikse loon.
- Die franchisegewer moedig die werknemer aan om innoverend te wees, selfs al is daar struikelblokke, bv. reëls wat tussen die franchisegewer en franchisenemer bepaal is.
- **Voorbeelde:**
 - Om kreatiewe maniere te vind om klantklagtes te hanteer;
 - Om rekenaarprogramme te ontwerp wat dienslewering bespoedig;
 - Om sosiale media se webwerwe by te werk en sodoende die handelsmerkbeeld te verbeter, ens.

{Oorweeg enige ander toepaslike feite oor hoe 'n werknemer in 'n kitskosbesigheid 'n intrapreneur kan wees.

5.4 5.4.1 Identifiseer EEN uitdaging wat nie in die uittreksel voorkom nie waarvoor Menslike Hulpbronne te staan kom.

- Finansiële hulpbronne
- Veranderende belastingregulasies
- Werknemerbetrokkenheid
- Tegnologiese uitdagings
- Omgewings-/fisiese uitdagings
- Mannekragbeplanning
- Werwing
- Vergoeding
- Opleiding en vaardighede
- Bestuurstake (krediet indien hulle enige bestuurstaak noem)
- Wetlike nakoming (d.i. die Arbeidswette)

5.4.2 Beskryf hoe die uitdaging wat in Vraag 5.4.1 genoem is, hanteer kan word.

- Finansiële hulpbronne – stel begrotings op en hou streng beheer oor besteding. Finansiële beplanning is belangrik om jou finansies te behartig. Beloon werknemers wat konserwatief met fondse omgaan.
- Om belastingregulasie te verander – kry gereeld bygewerkte reëls by SAID/maak seker jy teken op hul nuusbriewe in; woon werkswinkels en seminare by en wees ingelig.
- Werknemerbetrokkenheid – maak seker beleide en prosedures is gevestig om werknemergriewe/veranderings aan dienskontrakte, ens. te hanteer.
- Tegnologiese uitdagings – kry die nodige bygewerkte MH-sagteware-programme/instandhouding van hardeware moet gereeld gedoen word.
- Omgewings-/fisiese uitdagings – hê 'n beleid van herwinning in die departement/moedig werknemers aan om omgewingsbewus te raak/hê relevante fasiliteite vir gestremde persone.

{Oorweeg enige ander toepaslike voorstelle om die uitdaging die hoof te bied}

Let wel: Die strategie moet met die uitdaging in Vraag 5.4.1 verband hou.

5.4.3 Verduidelik hoekom 'n prestasiebeoordeling 'n waardevolle instrument vir die menslikehulpbronbestuurder is.

- Beplanningsinstrument: Die bestuurder en werknemer kom ooreen oor wat bereik moet word.
- Dit sal die MH-afdeling in staat stel om te bepaal of werknemers hulle teikens suksesvol bereik het.
- Die MH-afdeling sal werknemers se swak punte kan aanwys en strategieë gevestig hê om dit te behandel.
- Die MH-afdeling sal werknemers se gebiede van sukses kan identifiseer en dit gebruik om 'n mededingende voordeel bo hul mededingers te kry.
- Die MH-afdeling sal kan sien waar hulle hul arbeidsmag se vaardighede moet verbeter – gebiede waar meer opleiding nodig is.

{Oorweeg enige ander toepaslike punt oor hoekom 'n prestasiebeoordeling 'n waardevolle instrument vir die MH-bestuurder is}

5.4.4 Bespreek DRIE kriteria wat gebruik kan word tydens keuring van 'n kandidaat om die bestuurder van 'n kitskosfranchise te wees.

- Enige handelsverwante kwalifikasie/opleidingsvlak wat op bemarking/klantdiens of franchising fokus.
- Jare se ervaring van kitskos- of soortgelyke verwante besigheid wat klante van die besigheid hanteer.
- Kwalifikasie in sielkunde – verstaan kopergedragspatrone en -verwagtings wat met goeie klantdiens verband hou; mensvaardighede.
- Wêreldwye bewustheidsbevoegdheid – verstaan wêreldwye tendense in kitskosfranchising.

- Rekenaargeletterdheid – die integrasie van toepaslike tegnologie om uitdagings in die dienskant van franchising die hoof te bied, bv. die invloed van sosiale media.
- Spanwerkbevoegdheid – om sinergie in 'n span te skep en om werkers te help om onder druk te werk.
- Kwotas vir Gelyke Indiensneming – kom die vereistes m.b.t. regstellende aksie wat in die Wet op Gelyke Indiensneming gestel word, na.

{Oorweeg enige ander toepaslike kriteria wat gebruik kan word wanneer 'n kandidaat gekies word om 'n bestuurder van 'n kitskosfranchise te wees}

VRAAG 6

6.1 6.1.1 Nando's is bekend daarvoor dat hulle die grense in hul reklameveldtogte toets. Hoe kan hierdie strategie die besigheid baat?

- Hierdie kreatiewe tegniek sorg dat die handelsnaam deur die teikenmark onthou word.
- Klante het 'n positiewe reaksie op die strategie wat op sy beurt tot meer verkope lei.
- Die veldtogte is gewoonlik 'n besprekingspunt wat bewustheid van maatskaplike kwessies verhoog en die produk en die handelsmerk versterk.
- 'n Direkte vergelyking word getref tussen die kitskosmark en "doktersvoorskrif". Die is beslis 'n geval van differensiasie sonder verwysing na 'n spesifieke franchise of sake-onderneming.
- Daar is 'n fokus op die gesondheidsperspektief ten opsigte van om 'n Nando's hoenderproduk te eet – daar word verwys na "moet nie gebraaide hoender eet nie"/"doktersvoorskrif".

{Oorweeg enige ander toepaslike differensiërende faktor wat die voordeel van die strategie aandui}

6.1.2 Bespreek hoe kitskosfranchises verkoopspromosies kan gebruik om hul bemarkingsveldtogte te verbeter.

- **Voorbeelde:** Om die produk te proe, afslagkoepons, koop een, kry een verniet, lojaliteitskaarte met gratis produkte is almal voorbeelde van verkoopspromosies wat die reklameveldtog kan komplementeer.
- Die oogmerk is om die verbruikers te oorreed om impulsief te koop.
- Verkoopspromosies kan deur werknemers gedoen word wanneer bestellings geplaas word of terwyl klante aansit om hul etes te nuttig. Die besigheid het 'n aktiewe gehoor wat hulle kan teiken.
- Franchises kan ook spesiale gebeurtenisse (munisipale verkiesing) of vakansiedae (Vrouedag) gebruik om hul produk te bevorder.
- Die besigheid moet versigtig wees om nie hierdie promosies te oordoen nie, aangesien klante dit as desperaat kan beskou en die gehalte van die produk bevraagteken.

{Oorweeg enige ander toepaslike feit oor verkoopspromosie}

6.2 Een van die voordele van franchises is dat die advertensieveldtog se ontwerp in die hande van die franchisegewer oorgelaat word. Lys VYF ander voordele van franchises.

- Die franchisenemer staan 'n goeie kans op sukses omdat hy/sy by die sukses van die franchisegewer sal baat.
- Die franchisenemer het toegang tot advies van die franchisegewer oor bemarkingskwessies.
- Die ontwerp en uitleg van die franchise word vooraf deur die franchisegewer bepaal.
- Beleide oor om klantklagtes te hanteer; verkryging van verskaffers, produktegehaltestandaarde word alles deur die franchisegewer bepaal.
- Die franchise-ooreenkoms bied regsbeskerming aan die franchisenemer.
- Dit is makliker om geleende kapitaal by banke te verkry indien die bank weet dat dit 'n franchise is, omdat die bank weet die entrepreneur sal bestuursbystand van 'n reeds suksesvolle franchisegewer kry.
- Franchisenemers werk dikwels saam (in franchiseforums) om probleme op te los of voorraad in grootmaat te koop, aangesien hul besighede soortgelyk is.
- Franchisenemers sal meer toegewyd wees om 'n sukses van die besigheid te maak as bestuurders wat 'n tak bestuur, aangesien hulle vir wins werk en nie 'n vaste salaris nie.

{Oorweeg enige ander toepaslike voordele van franchising}

6.3 Verduidelik hoe 'n kitskosbesigheid "prys" kan gebruik om 'n mededingende voordeel te bekom.

- Pryse help om jou besigheid in die markplek te posisioneer – hoe meer jy vir die produk vra, hoe hoër sal die vlak van gehalte wees wat die verbruiker sal verwag en dus hoe hoër die waarde wat die produk vir die verbruiker moet verteenwoordig.
- Pryssensitiwiteit moet oorweeg word wanneer produkte geprys word.
- Bestaande verbruikers is gewoonlik minder prys sensitief, aangesien jy reeds hul lojaliteit het; dit moet egter noukeurig gemonitor word.
- Nuwe verbruikers moet die waarde van jou produk sien voordat 'n spesifieke prys betaal word, en dus 'n belangrike rede om hulle te verstaan.
- Die tipe produk kan ook prys sensitiwiteit beïnvloed, bv. noodsaaklike goedere is minder prys sensitief as inkopiegoedere.
- 'n Besigheid kan sy goedere teen markwaarde prys (mededingende prysbepaling), bo markwaarde (prestigeprysbepaling) of onder markwaarde (gediskonteerde prysbepaling).
- 'n Besigheid kan sielkundige prysbepaling gebruik, bv. onewe-ewe prysbepaling, d.i. R1 999 in plaas van R2 000, prestigeprysbepaling (produkte vir hoër inkomste-groep of luukse produkte), oppervlakkige afslag, bv. was R10 000 nou R9 000 (wanneer daar in werklikheid nie werklik 'n prysverlaging was nie) of prysdiskriminasie gegrond op klant (groter klante kry afslag) of tyd (binne of buite seisoen) of gebied (stedelik of landelik), ens. wanneer probeer word om klante aan te moedig om te koop.

- **Markpenetrasieprysbepaling:** verwys na 'n situasie waar die besigheid bereid sal wees om die produk teen 'n lae prys te verkoop ten einde nuwe klante te lok om die produk te koop. Die besigheid maak aanvanklik nie eers 'n wins nie (of baie min wins). Die prys sal styg sodra die verbruiker vertrou is met of lojaal aan die nuwe produk is.
 - **Lokaas-pryse:** verwys na 'n situasie waar die besigheid die prys van 'n produk verlaag om klante sover te kry om die winkel te besoek. Byvoorbeeld, Spur verlaag die prys van hoendervlerkies en hoop om klante te oorrede om daar te eet en dan meer geld aan drinkgoed en nagereg te spandeer.
 - **Promosionele prysbepaling:** verwys na afslag wat vir 'n spesiale geleentheid aangebied word, soos gratis rose vir vrouens op Valentynsdag wanneer in die restaurant geëet word.
 - **Grootmaatafslag:** word aan 'n verbruiker aangebied wat groot hoeveelhede van 'n sekere produk koop (laer koste per eenheid).
- {Oorweeg enige ander toepaslike punt oor hoe 'n kitskosbesigheid prysbepaling kan gebruik om 'n mededingende voordeel te bekom}**

6.4 6.4.1 **Verduidelik hoe die volgende bepalings van toepassing op die versekeringskontrak vir die kunswerke wat in die uittreksel genoem word, sal wees.**

(a) **Brandkluis-klousule**

- Die meeste versekeringskontrakte bevat 'n "brandkluis-klousule" wat die versekerde dwing om 'n volledige stel rekords in 'n brandbestande kluis te hou.
- Dit sal dan as bewys dien van die waarde van die kunswerke ten tye van die brand.
- Sommige besighede het nie 'n fisieke brandkluis nie, maar hulle kies om hulle rekords veilig by 'n buiteterreinfasiliteit/fasiliteit weg van die besigheid te hou of hulle maak van elektroniese wolk (*cloud*) gebruik.

(b) **Versekerbare belang**

- Versekerbare belang beteken dat Nando's moet kan bewys dat hulle
- 'n finansiële verlies sal ly indien die voorwerp wat verseker is, vernietig of beskadig word.
- Die persoon of objek in gevaar vorm die basis van die kontrak.

6.4.2 Bespreek faktore wat versekeringsmaatskappye in ag sal neem wanneer die premie vir die versekering van die kunswerke bepaal word.

- Die ligging van die kunswerke
- Het die versekerde die nodige veiligheidsmaatreëls getref om die items te bewaar, bv. alarms, diefwering, ens.?
- Die eisgeskiedenis van die versekerde
- Die aard/waarde van die artikel wat verseker word
- Die vervoer van kunswerke

{Oorweeg enige ander toepaslike faktor wat in aanmerking gebring sal word wanneer die premie van versekering vir die kunswerke bepaal word}

6.5 Beskryf die impak van die Werkloosheidsversekeringsfonds (WVF) op die werkers van 'n kitskosfranchise.

- Die Werkloosheidsversekeringsfonds (WVF) gee korttermynverligting aan werkers wanneer hulle werkloos is
- of indien hulle nie kan werk nie weens kraamverlof, aanneming, of siekte.
- Dit verskaf ook verligting vir afhanklikes van 'n oorlede werknemer wat tot die fonds bygedra het.
- Bydraes word deur beide die werknemer en die werkgever gemaak.
- 1% van die bruto salaris word van die werknemer se salaris afgetrek
- en 'n gelyke bedrag word deur die werkgever bygedra wat hierdie bedrag aan SAID moet betaal.
- Die volgende mense word van WVF-versekering uitgesluit:
 - Werknemers wat minder as 24 uur 'n maand werk.
 - Werknemers wat slegs kommissie verdien.
- Staatsamptenare en buitelanders wat in die land werk, is voorheen uitgesluit.
- Nou word sommige buitelanders deur die WVF beskerm.
- Werknemers met leerderskappe word volgens die 2013-wysiging ingesluit.
- Die maksimum bedrag wat aan die werklose werker betaal sal word, is 58% van die maandelikse salaris,
- mits hulle reeds vir minstens vier jaar tot die WVF bygedra het.
- Die eis sal nie vir meer as 238 dae betaal word nie.
- In die geval van kraamverlof is die maksimum aantal dae waarvoor die ma kan eis 121 dae.

6.6 6.6.1 Bespreek hoekom dit belangrik is vir 'n kitskosbesigheid om dissiplinêre prosedures in die werkplek te hê.

- Werkers presteer volgens hul maksimum potensiaal,
- aangesien hulle weet wat van hulle verwag word en
- wat die gevolge sal wees indien doelwitte nie bereik word nie of vermyding van toekomstige probleme.
- Orde word gehandhaaf en samewerking word verseker.
- Motivering van werknemers om hul gedrag te verander indien nodig.

{Oorweeg enige ander toepaslike punt oor die doel om dissiplinêre prosedures in die werkplek te hê}

6.6.2 Verduidelik die begrip "ontslag weens wangedrag". Gebruik 'n voorbeeld om jou verduideliking te ondersteun.

- Wangedrag verwys na 'n situasie waar oortreding van 'n reël plaasvind en
- kan verskillende voorbeelde insluit, soos growwe ongehoorsaamheid (minagting van gesag), diefstal, oneerlikheid, middelmisbruik, intimidasie, aanranding of bakleiery, laatheid, afwesigheid, misbruik van siekteverlof of vervalsing van mediese rekords en selfs beledigende taal.
- Begryplikerwys sal dit in baie van bogenoemde gevalle onvanpas wees om 'n werknemer te ontslaan vir 'n eerste oortreding,
- tensy dit 'n ernstige misdryf is.
- Ontslag vir wangedrag is die laaste uitweg van 'n werkgever wanneer ander maatreëls om wangedrag reg te stel, misluk het of sinloos is.
- Elke geval moet op eie meriete beoordeel word en
- die werkgever moet ook ander faktore in ag neem, soos die werknemer se omstandighede (byvoorbeeld jare diens – wat as dienstyd bekendstaan – vorige dissiplinêre rekord en persoonlike omstandighede) en
- die omstandighede van die oortreding (byvoorbeeld indien 'n werknemer tereg uitgelok is om 'n kollega aan te rand) om dit sover as moontlik te vermy.
- Dit kan konsultasie en onderhandeling met werknemers of hul verteenwoordigers insluit.

{Oorweeg enige ander toepaslike feite wat met 'n begrip van ontslag op grond van wangedrag verband hou}

{Volle krediet kan bereik word indien die voorbeeld die bemeestering van die begrip illustreer}

6.6.3 Verduidelik die begrip "ontslag weens bedryfsrede". Gebruik 'n voorbeeld om jou verduideliking te ondersteun.

- Bedryfsredes sluit personeelinkorting in en dit kan wees as gevolg van besnoeiing of volledige likwidasië of a.g.v. outomatisasie.
- Sodra 'n werkgewer personeelinkorting oorweeg, stel die werkgewer skriftelik die ander kant (werknemers en/of hul vakbond) in kennis van:
 - Die redes vir die voorgestelde personeelinkorting
 - Die alternatiewe wat oorweeg is
 - Die aantal werknemers wat waarskynlik hierdeur geraak sal word
 - Die voorgestelde metodes vir die keuse van poste wat betrokke is
 - Die tydsberekening van die voorgestelde personeelinkorting
 - Aanbiedinge van skeidingsbetaling
 - Bystand aangebied/vooruitsigte van herindiensneming in die toekoms.
- Om te verseker dat konsultasie eg is, moet 'n werkgewer op enige voorstelle reageer wat deur die ander konsulerende party gemaak word en redes verduidelik hoekom van daardie party verskil word.
- Alle partye moet toegelaat word om oor enige kwessie in oorweging te beraadslaag.
- In baie gevalle sal die besigheid opleiding in iets soos entrepreneurskap of ander vaardighede aanbied, om te sorg dat diegene wat ontslaan word meer aanstelbaar is.
- Dit geld veral wanneer daar grootskaalse personeelinkorting in 'n nywerheid is, wat herindiensneming moeilik maak.

{Oorweeg enige ander toepaslike feite wat met 'n begrip van ontslag op grond van bedryfsredes verband hou}
{Volle krediet kan bereik word indien die voorbeeld die bemeestering van die begrip illustreer}

6.6.4 Bespreek 'n moontlike grieweprosedure in 'n kitskosfranchise.

- Die werknemer neem sy/haar grief na die toesighouer.
- Indien dit nie opgelos word nie, word dit na die lyntoesighouer geneem
- Indien die probleem voortduur, word dit na die menskapitaal-bestuurder verwys.
- Konsillasie – indien onderhandeling nie werk nie, 'n derde party raak betrokke, maar slegs om die bespreking te fasiliteer
- Mediasie – indien konsillasie nie werk nie, raak die derde persoon betrokke – en sal advies gee, maar die uiteindelijke besluit lê nog by die oorspronklike partye wat daarby betrokke is
- Arbitrasie – indien mediasie nie die probleem oplos nie, word die besluit uit die hande van die oorspronklike partye geneem en die derde persoon gee die beslissing.
- Beraadslaging met die KVBA, Arbeidshof en Arbeidsappèlhof indien die grief nie intern opgelos is nie.

{Oorweeg enige ander toepaslike feite wat met 'n effektiewe grieweprosedure verband hou}

- 6.7 **Gee raad aan eienaars van kitskosbesighede wat bekommerd is oor die insluiting van gesonder, maar duurder, kositems op hul spyskaarte. Motiveer jou antwoord deur faktore te oorweeg wat 'n produk differensiasiestrategie sal ondersteun.**

Sommige faktore wat oorweeg kan word in ooreenstemming met die produk differensiasiestrategie:

- Die eienaars moet toepaslike marknavorsing doen om die uitvoerbaarheid van hierdie strategie te ondersoek.
- Die eienaar moet elemente oorweeg, soos die koste-implikasie en die invloed van die verbruikers se koopgedrag.
- Die besigheid kan in 'n posisie wees om meer gesondheidsbewuste klante te lok en dit kan omset verhoog.
- Die kitskosbesigheid kan beskou word as maatskaplik bewus en proaktief rakende kwessies wat met gesondheid en die produkte wat die besigheid aanbied verband hou.
- Daar kan 'n verhoogde belegging in programme vir korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid wees – waar die welstand van werkers en die gemeenskap in aanmerking geneem word.
- Verbruikers kry 'n groter verskeidenheid keuses. Verbruikers is in 'n posisie om tussen die tradisionele "kitskos"-produkte en gesonder opsies te kies, soos slaai/vegetariese maaltye en vrugtedrankies.

{Oorweeg enige ander toepaslike punte ter ondersteuning van 'n produk differensiasiestrategie}

Totaal: 200 punte