

BESIGHEIDSTUDIES

NASIENRIGLYNE

Tyd: 3 uur

300 punte

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

Die IEB sal nie enige gesprek of korrespondensie oor enige nasienriglyne voer 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**

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

VRAAG 2

2.1	Aflegging
2.2	oorname
2.3	visie
2.4	ekwiteit
2.5	beperking
2.6	Transformasionele
2.7	Onmiddellike oorsaak
2.8	Delphi-tegniek
2.9	Vervalsing
2.10	Werkplekforum
2.11	KVBA

VRAAG 3

3.1 Wet op Arbeidsverhoudinge

Onbillik

☒

3.2 Wet op Basiese Diensvoorwaardes

Billik

☒

3.3 Wet op Vaardigheidsontwikkeling

Onbillik

☒

3.4 Wet op Arbeidsverhoudinge

Billik

☒

3.5 Wet op Werkloosheidsversekering

Billik

☒

3.6 Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes

Onbillik

☒

AFDELING B**VRAAG 4****4.1 Definieer die term volhoubaarheid wat in die gevallestudie hierbo genoem word.**

Volhoubaarheid beteken om in ons eie behoeftes te voorsien sonder om die vermoë van toekomstige geslagte om in hul eie behoeftes te voorsien, in gevaar te stel.

(Oorweeg enige ander relevante feite wat die term volhoubaarheid omskryf)

4.2 Lys VIER beginsels van goeie korporatiewe beheer wat Shoprite Beherend moet oorweeg as deel van hul "volhoubaarheidstrategie".

- Deursigtigheid
- Toerekenbaarheid
- Onafhanklikheid
- Dissipline
- Maatskaplike verantwoordelikheid
- Billikheid
- Verantwoordelikheid (van direkteure)

(Oorweeg enige ander beginsels van goeie korporatiewe beheer wat Shoprite Beherend as deel van hul "volhoubaarheidstrategie" sal moet oorweeg)
(Sien die eerste vier beginsels na)

4.3 Noem DRIE elemente van die drievoudige/geïntegreerde verslagdoening wat deel van Shoprite Beherend se volhoubaarheidstrategie moet uitmaak.

- Mense/Maatskaplik
- Planeet/Omgewing
- Wins/Ekonomies

(Oorweeg enige ander elemente van die drievoudige verslagdoening wat deel van Shoprite Beherend se "volhoubaarheidstrategie" moet uitmaak)
(Sien die eerste drie elemente na)

4.4 Bespreek die eise wat elk van die belanghebbendes wat hieronder gelys is, aan Shoprite Beherend sal stel. Stel voor hoe Shoprite Beherend aan hierdie eise kan voldoen.**Verskaffers:**

Die mense wat aan Shoprite Beherend die materiale en dienste verskaf wat hulle nodig het om te funksioneer, vereis dat die besigheid ook hulle behoeftes in aanmerking neem. Hoe meer kennis jy aan verskaffers kan gee oor veranderinge aan jou besigheid, hoe meer kan hulle hul begrotings en afleweringsskemas beplan. Kleiner vennote soos 'n eenmansaak van byvoorbeeld 'n grafiese ontwerper of 'n IT-diensverskaffer met 'n paar werknemers wat betyds betaal moet word.

Werknemers:

Om werknemers as waardevolle bates te behandel, 'n nie-diskriminerende werkomgewing te bevorder en werknemers aktief by belangrike besluite te betrek, is voorbeelde van hoe hierdie belanghebbende 'n besigheid volgens hul pos en loopbaan beïnvloed. Die besigheid kan 'n styging in koste ervaar deur werkplekveiligheid, lone en voordele te verhoog, maar sal hul werkers gelukkig hou en die besigheid sterker maak, dus potensieel die wins op langer termyn verhoog.

Klante:

Om klante tevrede te stel en langtermynverhoudings te bou, is noodsaaklik om 'n langtermyn-, suksesvolle besigheid te bou. Byvoorbeeld, indien langtermynklante laat met hul betaling is, omdat hulle sukkel, kan mens rentekoste en laat gelde tersyde stel en dat hulle 'n betalingsplan uitwerk. Dit sal jou kontantvloeiprojeksies verander, maar help om 'n belangrike klant te behou.

Baie organisasies gebruik klantverhoudingsbestuur, 'n datagedrewe besigheid-bemarkingsproses waar maatskappye data oor klante insamel vir meer toegespitste en doeltreffende bemarkings- en verkoops pogings.

(Oorweeg enige ander relevante eise wat elk van die belanghebbendes aan Shoprite Beherend sal stel en stel voor hoe Shoprite Beherend aan hierdie eise kan voldoen)

4.5 Om sukses te verseker, is dit noodsaaklik dat Shoprite Beherend voortdurend sy besigheidomgewings assessee. Maak gebruik van die gebalanseerde telkaart en verskaf die ontbrekende inligting hieronder.

- Finansiële perspektief
- Klantperspektief
- Interneproses-perspektief
- Leer en groei
- **Finansieel:** moedig die identifisering van 'n paar relevante, hoëvlak finansiële maatreëls aan. In die besonder, ontwerpers is aangemoedig om maatreëls te kies wat help om die antwoord op die vraag, "Hoe lyk ons vir aandeelhouers?", te inspireer.
Voorbeelde: kontantvloei, verkoopsgroei, bedryfsinkomste, opbrengs op ekwiteit.
- **Klant:** moedig die identifisering van maatreëls aan wat die vraag, "Wat is belangrik vir ons klante en belanghebbendes?" beantwoord. Voorbeelde: persentasie van verkope van nuwe produkte, aflewering wat betyds gedoen word, deel van belangrike klante se aankope, in rangorde stel van belangrike klante.
- **Interne besigheidprosesse:** moedig die identifisering van maatreëls aan wat die vraag "Waarom moet ons uitblink?" beantwoord. Voorbeelde: siklustyd, eenheidkoste, opbrengs, bekendstellings van nuwe produkte.
- **Leer en groei:** moedig die identifisering van maatreëls aan wat die vraag "Hoe kan ons steeds verbeter, waarde skep en innoverend wees?" beantwoord. Voorbeelde: tyd om nuwe generasie van produkte, lewensiklus tot produkvolwassenheid, tyd tot mark vs. mededinging te ontwikkel.

(Slegs die eerste twee response moet oorweeg word)

(Oorweeg enige ander relevante feite oor elemente van die gebalanseerde telkaart en hoe Shoprite Beherend die volhoubaarheidstrategie ondersteun)

4.6 **Bespreek met behulp van 'n voorbeeld vir elke strategie hoe Shoprite Beherend algehele besigheidsukses sal verseker.**

Laekostestrategie	→	In 'n laekostestrategie is die ware wenner die besigheid met die laagste koste in die markplek. Byvoorbeeld, as twee besighede wesenlik identiese produkte maak wat teen dieselfde prys in die markplek verkoop word, het die een met die laagste koste die voordeel van 'n hoër winsvlak per verkoop.
Terugwaartse integrasiestrategie	→	Terugwaartse integrasie verwys na die besigheidstrategie van vertikale integrasie met sy aanbodkant of waar die besigheid óf met verskaffers saamsmelt óf die verskaffers se besigheid verkry wat grondstowwe aan die besigheid verskaf en ook as die besigheid besluit om sy eie interne voorraadeenheid te begin.
Produkontwikkelingstrategie	→	Produkontwikkelingstrategie is die proses om 'n nuwe innovasie na verbruikers te bring vanaf konsep tot toetsing deur verspreiding. Nuwe produkontwikkelingstrategieë kyk na die verbetering van bestaande produkte om 'n bestaande mark te versterk of skep nuwe produkte wat die mark wil hê.

(Oorweeg enige ander relevante feite om algehele besigheidsukses te verseker)

4.7 **Ontwikkel moontlike kriteria wat Shoprite Beherend kan gebruik om die sukses van hul volhoubaarheidstrategie te meet.**

Nakoming as 'n aanwyser vir 'n besigheid se volhoubaarheid gaan oor om die reëls en die nasionale of internasionale standaarde te respekteer.

Gebruik van materiale en prestasie – Die tweede KPI wat deur die *GreenTire* bekendgestel is, meet die aantal hulpbronne en grondstowwe wat gebruik word, die hoeveelheid afval en die emissies wat hulle genereer. 'n Aanwyser wat beide die omgewings- en ekonomiese deel van 'n maatskappy evalueer wat dit as "volhoubaar" omskryf.

Effekte – Wat is die effekte wat jou besigheid produseer? Wat van sy algehele omgewingsimpak? Watter tipe regulasie is daar om die werknemers te beskerm? Hoeveel ongelukke by die werk het jy in jou organisasie gehad? Vra net hierdie vrae en jy sal 'n duideliker idee van die maatskaplike en omgewingseffekte van jou maatskappy hê.

Die voorsieningsketting en die produklewensiklus – Hierdie aanwyser beklemtoon daardie aspekte wat oor die besigheid self gaan. Om 'n besigheid as "volhoubaar" te omskryf, is dit belangrik om die hele produklewensiklus in aanmerking te neem, vanaf die keuse van grondstowwe tot die finale verkoop. Dit is hoekom dit belangrik is om te erken as die verskaffers hernubare energiebronne gebruik; die hoeveelheid koolsuurgas wat vrygestel word deur die produkte te verskuif; of die produk herwin of weer gebruik kan word.

(Oorweeg enige ander relevante kriteria wat Shoprite Beherend kan gebruik om die sukses van hul "Volhoubaarheidstrategie" te meet)

VRAAG 5**5.1 Definieer die term *entrepreneurskap*.**

Entrepreneurskap verwys na iemand wat 'n idee het en beplan om daardie idee uit te voer, gewoonlik om die huidige mark met 'n nuwe produk of diens te ontwig.

(Oorweeg enige ander relevante feite wat entrepreneurskap omskryf)

5.2 Noem *DRIE* entrepreneurseienskappe wat *SPAR* as deel van hul entrepreneurskapwaarde wil dryf.

- Kreatiwiteit
- Passie
- Motivering
- Kennis van produk of diens
- Vermoë om netwerk te vorm
- Selfvertroue
- Optimisme
- Visie
- Doelgerigtheid
- Neem van risiko's
- Oorredingsvermoë
- Besluitneming
- Volharding
- Geldbestuur
- Aanpasbaarheid

**(Oorweeg enige ander relevante entrepreneurseienskappe)
(Sien die eerste drie entrepreneurseienskappe na)**

5.3 Verduidelik hoe *SPAR* professionele en etiese besigheidspraktyke kan beoefen ten einde te verseker dat hulle die eerstekeusehandelsmerk in die gemeenskappe is wat hulle bedien.

- Die konsep van goeie besigheidspraktyk verwys na die standarde van professionaliteit, toerekenbaarheid, etiek en effektiewe besigheidspraktyk wat uitgevoer moet word.
- Professionele gedrag word deur professionele kodes gerig en voorgeskryf, wat stipuleer dat daar voorafbepaalde gevolge vir beroepslui is wat nie in ooreenstemming met die spesifieke professionele kode optree nie.
- Indien die werknemer nie aan 'n beroepsorganisasie behoort nie, is dit soms nie duidelik wat as onetiese gedrag beskou word nie, want etiese gedrag is ook deel van 'n individu se waardes en sedes.
- Om sake verder te kompliseer:
 - Onetiese handeling is nie noodwendig onwettig nie, bv. dit is nie onwettig om goedere van 'n swak gehalte vir 'n hoë prys te verkoop nie, aangesien ons in 'n vrymark-ekonomie bly.
 - MAAR alle onwettige handeling sal as oneties beskou word, dus sal dit onwettig (en dus oneties) wees om petrol vir minder te verkoop as wat die regering bepaal – al is om dit vir goedkoper te verkoop tot voordeel van die verbruiker.

(Oorweeg enige ander relevante feite oor hoe *SPAR* professionele en etiese besigheidspraktyke kan uitvoer)

5.4 5.4.1 **Noem die tipe konflik wat in die bostaande stelling beskryf word.**

- Disfunksionele konflik

5.4.2 **Verduidelik die moontlike uitwerking van hierdie konflik op SPAR se bedrywighede en doen aanbevelings oor hoe om hierdie tipe konflik te bestuur.**

Moontlike uitkomste van disfunksionele konflik:

- 'n Klimaat van wantroue wat 'n negatiewe uitwerking op spanwerk en samewerking het.
- Mekaar te blameer, rugstekery en skinder.
- Hoër vlakke van stres 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.

Moontlike bestuursopsies:

- Verskaf konflikoplossingsopleiding. Mens kan die negatiewe uitwerking van konflik verminder deur werknemers te help om die vaardighede te ontwikkel wat hulle nodig het om die konflik wat in hul lewens voorkom geslaagd op te los. Dit gee mense meer selfvertroue in hul vermoë om sowel persoonlike as professionele konflik op te los. Dit maak mense ook doeltreffer om geringe konflik wanneer dit voorkom te hanteer, in plaas daarvan om toe te laat dat dit groot afleidings word.
- Verskaf kommunikasievaardigheidsopleiding. Deur kommunikasievaardigheidsopleiding te verskaf, kan werknemers hul vermoë verhoog om effektief met 'n uiteenlopende groep individue te kommunikeer en die kommunikasieprobleme te bestuur wat dikwels die kern van organisasiekonflik is.
- Help personeel om positiewe werksverhoudings te ontwikkel. Gee werknemers 'n kans om mekaar beter te leer ken en gemakliker met mekaar te voel. Dit kan gedoen word deur deurlopend geleenthede vir sosiale interaksie te verskaf deur werkopdragte te gee wat personeel in kontak bring met mense met wie hulle gewoonlik nie te doen kry nie en deur kruisopleidingsgeleenthede te reël.
- Implementeer spanbou-aktiwiteite. Mens kan spanverhoudings en prestasie deur middel van spanontwikkelingsprosesse aansienlik verbeter. Sulke geleenthede bied 'n geleentheid vir spanlede om gemakliker met mekaar te raak, om aanvaarbare gedrag en manier van interaksie te identifiseer en om te bepaal hoe spanprobleme en konflik opgelos sal word.
- Ontwikkel sterk kommunikasiekanale. Mens kan kommunikasie in 'n span of organisasie verbeter deur strategies inligtings- en probleemoplossingsvergaderings te hou en deur 'n verskeidenheid organisasiekommunikasie-instrumente te gebruik. Sulke instrumente sluit in: van-aangesig-tot-aangesig-besprekings, e-posse, teksboodskappe, videokonferensies, aanlyn vergaderings, kennisgewingborde (fisies en elektronies), stempos en fakse.

- Skep 'n omgewing wat deelname aanmoedig. Dit kan gedoen word deur formele werknemerbetrokkenheidsprogramme soos selfgerigte werkspanne en voorstelstelsels wat werknemerinsette vereis en mense vir hul deelname beloon. Dit is veral belangrik omdat navorsing getoon het dat werknemerdeelnameprogramme 'n positiewe uitwerking op sowel individuele as organisasieprestasie het.
- Voorsien konflikbemiddelingsopleiding vir leiers. Dit maak nie saak hoe hard mens probeer om disfunksionele konflik (konflik wat prestasie belemmer en mens verhoed om organisasiedoelwitte te bereik) te verminder nie, een of ander tyd gaan dit plaasvind. Daarom moet organisasieleiers hul konflikbemiddelingsvaardighede ontwikkel sodat hulle werknemers kan help om onvermydelike konflik op te los.
- Verskaf derdepartykonflikbemiddelingsdienste. Daar sal tye wees wanneer 'n bestuurder of toesighouer nie konflik tussen werknemers sal kan bemiddel nie. Gedurende hierdie tye help dit indien werknemers voel dat hulle 'n ervare, objektiewe derde party het wat vertroulik 'n konfliksituasie kan hanteer.
- Maak seker werknemers is duidelik oor organisasiedoelwitte en -prioriteite. Konflik kom oor die algemeen voor weens verskille oor *feite, doelwitte, metodes of waardes*. Deur te verseker dat werknemers (veral die lede van 'n gegewe werkspan) op dieselfde bladsy is oor doelwitte, prioriteite en planne, sal jy die kanse verminder dat disfunksionele konflik sal voorkom as gevolg van verskille oor feite, doelwitte of metodes.
- Behandel almal billik. Dit kan voor die hand liggend lyk, maar baie bestuurders word van voorkeurbehandeling beskuldig en dit is organisasieleiers se plig om seker te maak dat hulle op 'n gelykheidswyse optree. Selfs as dit net lyk asof daar voorkeurgedrag is, skep konfliksituasies.

(Oorweeg enige ander relevante feite oor die moontlike uitwerking van disfunksionele konflik op SPAR se werksaamhede en doen aanbevelings rakende die bestuur van hierdie tipe konflik)

5.5 Voltooi die skematiese diagram hieronder oor werwing en keuring.

5.5.1 Gee 'n voorbeeld van interne werwing:

- Bevordering
- Verplasing
- Advertensies
- Vryskut tot voltydse werknemer
- Werf afgetrede, voormalige werknemers om vryskut of deeltids te werk
- Hê 'n werknemerverwysingstelsel

**(Oorweeg enige ander relevante voorbeelde van interne werwing)
(Sien die eerste voorbeeld na)**

5.5.2 Bespreek 'n voordeel van interne werwing.

- Verminderde tyd om in diens te neem
Met interne werwing spaar jy al die tyd wat jy andersins spandeer om kandidate te identifiseer, te lok en te betrek. Jy het onmiddellike toegang tot jou kandidate en hul rekords, hulle is reeds 'n kultuurpas en ook voorafgekeur vir die pos, en die departement is reeds vertrouwd met die kandidaat!

- Verkort die induksieproses
Elke nuwe aanstelling neem 'n geruime tyd om met nuwe mense en prosesse kennis te maak, maar 'n interne aanstelling is reeds vertrouwd met die maatskappy se beleide, praktyke en mense. Al wat hulle moet weet, is hul nuwe rol en die verantwoordelikhede daarvan.
- Koste-effektief
Interne werwing is koste-effektief want anders as eksterne werwing behels dit nie posplasinge, CV-sifting, filtrering van relevante CV's, kommunikasie met kandidate op die kortlys en voering van onderhoude nie. Mens moet eenvoudig die mees geskikte kandidate beperk en die gepaste persoon aanstel om die vakature te vul.
- Verbeterde werknemersmoreel
Interne bevorderings skep die indruk dat jy jou personeel waardeer en bereid is om in hul loopbaanontwikkeling te belê. Om jou huidige werknemers meer geleenthede vir loopbaanbevordering te gee deur hul rolle te verander, sal hul moreel versterk en hulle motiveer om beter in hul nuwe rolle te vaar.

(Oorweeg enige ander relevante voordele van interne werwing)

5.5.3 **Gee 'n voorbeeld van eksterne werwing:**

- Maatskappywebwerwe
- Werknemerverwysings
- Werksoekwebwerwe (betaald en gratis)
- Netwerkvorming (informeel, formeel)
- Werk-skoue (aanlyn en virtueel)
- Werwing op kampusse
- Gedrukte, radio- en TV-reklame
- Sosiale media

(Oorweeg enige ander relevante voorbeelde van eksterne werwing)

5.5.4 **Bespreek 'n nadeel van eksterne werwing.**

- Hoër risiko
Die eksterne werwingsproses kan kandidate lok wat nie relevant of waardig vir die vakature is nie. Aangesien die maksimum kandidate totale vreemdelinge vir die werwer is, bestaan die risiko om iemand aan te stel wat glad nie in die maatskappy pas nie.
- Meer koste
Die eksterne werwingsproses behels posplasinge op verskillende platforms, kom na vore met boeiende posbeskrywings, kommunikeer met kandidate, sif CV's, voer onderhoude en kom op met 'n onweersaanbare aanbod. Al hierdie aspekte van die werwingsproses is tydrowend, vermoeiend, ingewikkeld en duur.
- Tydrowend
Die grootste nadeel van eksterne werwing is die tyd wat dit neem om vakatures te vul. Werwers ontvang honderde CV's vir elke oop pos en om dit te sif, vat baie tyd. Om egter 'n applikantopspoorstelsel te gebruik kan hierdie siftingstyd van ure tot minute verkort en die talentpoel verklein om blitsig net kandidate wat kwalifiseer in te sluit.

- Moontlikheid van wanaanpassing
Dit is moontlik dat mens se nuwe werkers nie by hul nuwe werksomgewing kan aanpas nie en die ys met hul nuwe spanlede kan breek nie. Wanneer werwers versuim om 'n kultuurpassing in diens te neem, verlaat nuwe werkers dikwels die werk en moet vervang word, wat vereis dat werwers vir nuwe kandidate moet soek.

(Oorweeg enige ander relevante feite van 'n nadeel van eksterne werwing)

5.5.5 *Identifiseer enige VIER stappe in die keuringsproses.*

- Aanvanklike sifting van aansoeke
- Indiensnemingstoetse
- Keuringsonderhoud
- Verifiëring en verwysings
- Fisiese ondersoek
- Finale besluit
- Voordele om werknemerkeuring te gebruik
- Plaas die toetsuitslae in perspektief

(Oorweeg enige ander stappe in die keuringsproses)

(Sien die eerste vier stappe na)

5.6 *Karabo, 'n werknemer van SPAR, ontvang die volgende maandelikse salarispakket:*

5.6.1 *Verduidelik hoekom Karabo se salarispakket 'n koste-plus-voordele-salarispakket is.*

Koste-plus-voordele beteken die besigheid betaal 'n basiese salaris en maak dan bykomende bydraes tot sekere byvoordele. Hierdie voordele kan bydraes insluit tot:

- pensioen
- mediese fonds
- reistoelae
- behuising
- maaltye
- verblyf

(Oorweeg enige ander relevante feit oor hoekom Karabo se salarispakket 'n koste-plus-voordele-salarispakket is).

(Maksimum een punt kan vir 'n voorbeeld toegeken word. Oorblywende punt moet vir verduideliking gegee word)

5.6.2 *Verduidelik die doel van die WVF as deel van Karabo se salarispakket.*

Die Werkloosheidsversekeringsfonds (WVF) gee **korttermynverligting aan werkers wanneer hulle nie meer werk nie of nie kan werk nie vanweë kraamverlof, aanneming en ouerverlof, of siekte.** Dit gee ook verligting vir afhanklikes van 'n oorlede bydraer.

(Oorweeg enige ander relevante doel van die WVF as deel van Karabo se salarispakket)

5.6.3 Noem DRIE byvoordele wat Karabo as deel van sy kontrak kan ontvang.

- Lewensversekering
- Onderrigbystand
- Kindersorgvergoeding
- Kafeteriasubsidies
- Lenings laer as die mark
- Werknemerafslag
- Werknemeraandeelopsies
- Gebruik van 'n maatskappyvoertuig

**(Oorweeg enige ander relevante byvoordele wat Karabo as deel van sy kontrak kan ontvang)
(Sien die eerste drie byvoordele na)**

5.6.4 Wat is die totale maandelikse koste om Karabo by SPAR in diens te hê?

Totale koste vir maatskappy (KVM):
Maandelikse Salaris: R12 500
Pensioen: R625 (5% van die bruto salaris)
Medies: R1000
WVF: R125

TOTALE KVM-pakket: R14 250

(Kandidate moet 'n begrip van KVM demonstreer)

5.7 Verduidelik hoe handelsmerkuitbreiding gebruik kan word om SPAR se visie te bereik: "eerstekeusehandelsmerk in die gemeenskappe wat ons bedien".

'n Bestaande handelsmerk word gebruik om 'n nuwe produk in dieselfde of 'n verwante mark bekend te stel. Byvoorbeeld: Spar sal die SPAR handelsnaam gebruik om 'n nuwe sjokolade of roomys by hul produkreeks te voeg.

'n Handelsmerkuitbreiding is wanneer 'n maatskappy een van sy gevestigde handelsname vir 'n nuwe produk of nuwe produkategorie gebruik. Die strategie onderliggend aan handelsmerkuitbreiding is om die maatskappy se reeds gevestigde handelsmerk te gebruik om te help om sy nuutste produk bekend te stel.

(Oorweeg enige ander relevante feite oor hoe handelsmerkuitbreiding gebruik sal word om SPAR se visie te bereik: "Eerstekeusehandelsmerk in die gemeenskappe wat ons bedien")

5.8 Noem DRIE faktore wat SPAR moet oorweeg wanneer die SPAR-handelsmerk gebou word.

- Duidelike identiteit
- Vertroue
- Konsekwentheid
- Onderskeidende stem
- Gemeensaamheid met klante

**(Oorweeg enige ander relevante faktore wat SPAR moet oorweeg wanneer die SPAR-handelsmerk gebou word)
(Sien die eerste drie faktore na)**

5.9 Terwyl SPAR voortgaan om sy doel en visie in sy supermarkstrategie te implementeer, voltooi onderstaande tabel.

- **PRODUK**
Dit spreek vanself dat die diens of produk wat jy verkoop die middelpunt van elke element van die bemarkingsamestelling moet wees.
Fundamenteel laat dit jou toe om aandag aan die vrae wat deurslaggewend vir verkoopsomskakeling is, te gee: Watter probleem of probleme los die produk op? Hoekom is jou produk die beste een om dit op te los?
- **PRYS**
Die strategie agter die prysbepaling van jou produk moet gegrond word op wat jou klante bereid is om te betaal, koste soos kleinhanderverhoging en vervaardiging, en ook ander oorwegings.
Jou bemarkingsamestelling kan intekenings- en lidmaatskapafslagprogramme, of e-posbemarking van promosies en verkope insluit.
- **PROMOSIE**
Suksesvolle bemarkingstrategieë sluit al die promosie-aktiwiteite van die bemarkingsamestelling in, soos reklame, direkte bemarking en promosie-aktiwiteite in die winkel.
Die moontlikhede van digitale promosie word net deur jou verbeelding beperk en kan aanlyn aangeleenthede, geselsies, sosiale media groepe en lewendige stromings insluit.
- **PLEK**
Waar en hoe jou produk vertoon en verkoop word, moet regstreeks deur jou klante geïnspireer word.
'n Diepgaande begrip van hul kooppatrone – en om hul in die regte stadium in hul koopsiklus te teiken – sal dit duidelik maak waar jy jou produkte moet bevorder en verkoop en hoe dit by jou aanlyn en bemarkingsamestelling in die werklike wêreld inpas.
- **MENSE**
Uitstekende klantdiens skakel nie net om in verkope nie, maar kan jou klantbasis vergroot deur middel van verwysings. Om hierdie verwysings te kry by mense wat van jou handelsmerk hou, kan ook 'n goeie voorbeeld wees van jou bemarkingspogings wat jou verkoopsproses kan ondersteun.
Dit is belangrik dat almal wat jou handelsmerk verteenwoordig of met klante werk – insluitend die niemenslike *chat bot* weergawe! – ten volle opgeleide verkoopslui met 'n diepgaande kennis van jou produk is en hoe hulle die lewe sal verbeter of probleme sal oplos.
- **PROSES**
Die proses om jou produk aan die klant te lewer moet ontwerp word vir maksimum doeltreffendheid en betroubaarheid, maar ook kenmerke insluit wat in ooreenstemming met jou handelsmerk is, soos om omgewing of volhoubaar gefokus te wees.
Met die toename in aanlyn verkope het digitale vennootskappe en logistiek 'n noodsaaklike deel van die bemarkingsamestelling geword.

- **FISIESE BEWYS**

Fisiese bewys inkorporeer aspekte wat bewys jou handelsmerk bestaan en dat 'n aankoop plaasgevind het.

Voorbeelde van bewys dat jou handelsmerk bestaan, kan dinge insluit soos 'n fisiese winkel of kantoor vir jou besigheid, 'n webwerf indien jou besigheid net aanlyn bedryf word en gedrukte besigheidskaartjies wat mens uitdeel wanneer jy mense ontmoet. Voorbeelde van bewys van aankope kan fisiese of digitale kwitansies, fakture of opvolg-e-posnuusbriewe wat jy aan klante stuur as 'n behoudoefening wees.

Jou bemarkingsamestelling moet alles in aanmerking neem wat jou klante sien, hoor – soms selfs ruik – met betrekking tot jou produk of diens.

Dit sluit natuurlik verpakking en beeldbemarking in, maar ook die maniere waarop produkte in die winkel uitgestal word, waar dit geplaas word en die konteks waarin dit uitgestal word, asook digitale plasing, insluitend op jou webwerf en sosiale media.

**(Oorweeg enige ander relevante identifisering van die bemarkingsamestelling en 'n strategie wat SPAR kan implementeer)
(Sien die eerste twee elemente na)**

VRAAG 6

- 6.1 ***Pick n Pay is verbind tot wettige indiensnemingspraktyke. Bespreek enige TWEE redes wat wesenlik billik sal wees om 'n werknemer te ontslaan.***

Ontslag weens onbevoegdheid (onvermoë om aan die standaarde te voldoen)

Ontslag weens onbevoegdheid kan in twee kategorieë onderverdeel word:

- **Swak werkprestasie:**
 - Voorbeelde kan insluit: onvolledige of onakkurate werk, werk op 'n lae standaard, agterloosigheid rakende uitset of versuim om keertye na te kom.
 - Die werkgever moet bewys dat die vereiste werkstandaard billik was, dat die werknemer van die vereiste standaard bewus was en dat hy/sy voldoende ondersteuning (bv. opleiding) gegee is om prestasie te verbeter.
 - Demovering of 'n oorplasing na 'n ander pos moet oorweeg word voordat 'n werknemer ontslaan word (as dit die probleem sal oplos).
- **Swak gesondheid** wat die werknemer verhoed om aan die vereiste standaarde te voldoen:
 - Die werkgever moet probeer om die werknemer se take, indien moontlik, te verander of aanpas ten einde die werknemer in staat te stel om aan die vereiste standaarde te voldoen.
 - Verlengde onbetaalde verlof moet oorweeg word indien dit die werknemer in staat sal stel om te herstel en dan terugkeer om sy/haar pligte volgens die vereiste standaard te verrig.
 - 'n Oorplasing na 'n ander meer geskikte posisie, moet oorweeg word voordat ontslag gegrond op swak gesondheid plaasvind.

Ontslag gegrond op wangedrag (nie reëls nakom nie)

- Die tugkode van die besigheid moet stipuleer watter oortredings ernstiger as ander beskou word en wat die tugstappe vir elke oortreding sal wees. 'n Werknemer kan ontslaan word vir 'n minder ernstige oortreding indien alle ander maniere om die gedrag te verander, misluk. Sommige oortredings is egter ernstig genoeg dat dit onmiddellike ontslag regverdig.
- Tipes wangedrag kan insluit, maar is nie beperk tot:
 - Misbruik of ongemagtigde besit van maatskappy-eiendom.
 - Optrede wat 'n bedreiging vir die veiligheid van die werknemer of ander is.
 - Om onder die invloed van alkohol of enige ander onwettige middel te wees.
 - Omkoperij en korrupsie.
 - Versuim om reëls na te kom.
 - Bakleiery.
 - Onwettige staking.

Ontslag om bedryfsredes (aflegging van werkers)

Artikel 189 van die Wet op Arbeidsverhoudinge skryf die prosedures voor wat gevolg moet word wanneer afleggings geïmplementeer word. Aflegging kan om 'n aantal redes geïmplementeer word, soos:

- Die herstrukturering van die departement of besigheid.
- Indien die besigheid ekonomiese redes het, soos kostevermindering of om wins te verhoog.
- Tegnologiese redes soos nuwe masjiene vereis minder werknemers en maak dus sommige werknemers oorbodig.
- Die besigheid maak toe.

(Oorweeg enige ander relevante redes wat wesenlik billik sal wees om 'n werknemer te ontslaan)

6.2 Verduidelik elk van die volgende aktiwiteite wat gedurende 'n nywerheids-optrede by Pick n Pay kan plaasvind.

Beskermde staking:	'n Beskermde staking is 'n staking wat aan die vereistes van die WAV voldoen, waar die onderwerp van die staking wettig is en prosedurele vereistes nagekom word voordat die staking begin.
Uitsluiting:	Die werkgever verhoed werknemers om die werkplek te betree in 'n poging om hulle te dwing om die werkgever se eise te aanvaar. Tydens 'n beskermde uitsluiting (die werkgever het die korrekte prosedure gevolg), hoef die werkgever nie lone te betaal nie en kan werknemers nie die werkgever dagvaar vir verlies aan inkomste nie.
Pikettering:	Verwys na 'n situasie waar stakende werkers in 'n openbare plek buite die werkplek betoog. Slegs 'n geregistreerde vakbond mag 'n betoging organiseer, en dit moet voldoen aan die vereistes soos gestipuleer in die Kode vir Goeie Praktyk oor pikettering wat deur NEDLAC uitgereik is.
Simpatiestaking:	Vind plaas wanneer werknemers staak ter ondersteuning van 'n ander staking. Om die sekondêre staking te beskerm (sien hieronder), moet die oorspronklike staking beskermd wees, dit wil sê die korrekte prosedure is gevolg.

(Oorweeg enige ander relevante aktiwiteite wat kan plaasvind gedurende arbeidsoptrede by Pick n Pay)

6.3 Bespreek die vereistes wat Pick n Pay sal moet oorweeg vir 'n versekeringskontrak om geldig te wees.

Absolute goeie trou

Dit staan ook bekend as uiterste eerlikheid en vereis dat die versekerde alle toepaslike inligting wat die risiko kan beïnvloed, moet bekendmaak. Indien alle vrae nie eerlik en akkuraat beantwoord is nie, sal die risiko nie gedek wees nie en sal die polis van nul en gener waarde wees. Alle premies wat betaal is om die risiko te dek sal verlore wees en geen vergoeding sal ontvang word nie.

Versekerbare belang

'n Persoon het versekerbare belang indien dit bewys kan word dat hy/sy 'n finansiële verlies sal ly indien 'n sekere gebeurtenis plaasvind. Dit volgende is voorbeelde van versekerbare belang:

- 'n Persoon het versekerbare belang in sy eie bates (besittings).
- 'n Persoon het 'n versekerbare belang in sy/haar eie gesondheid (as hy/sy permanent of tydelike ongeskik word) of in sy/haar lewe (in geval van sy/haar dood moet die gesinslede versorg wees).
- 'n Getroude persoon het versekerbare belang in die lewe van die gade (man/vrou).
- Besigheidsvennote het 'n versekerbare belang in die lewens van medebelanghebbendes, aangesien hulle gesamentlik en afsonderlik aanspreeklik vir die skuld van die besigheid is.
- 'n Krediteur het 'n versekerbare belang in die lewe van sy skuldenaar ('n persoon wat hom/haar geld skuld).

Handelingsbevoegdheid beteken die persoon wat die versekeringskontrak sluit, is van wettige ouderdom en gesond na gees. Wettige ouderdom in Suid-Afrika is 18 jaar oud.

(Oorweeg enige ander relevante vereistes wat Pick n Pay moet oorweeg vir 'n versekeringskontrak om geldig te wees)

6.4 **Bespreek die voordele van Pick n Pay wat deur versekering gedek is.**

- Die versekerde kan van die risiko's na die versekeringsmaatskappy oordra, wat dan skadeloosstelling teen 'n groot aantal risiko's verskaf, bv. brand, diefstal, natuurrampe, ens.
- Gemoedsrus, om nie oor onsekerhede hoef te bekommer nie.
- Kontantterugbonusse van sommige versekeraars indien geen eise ingestel word nie.
- Dit kan goedkoper wees om vir versekering te betaal eerder as die uitgawe indien 'n gebeurtenis voorkom. Dink byvoorbeeld wanneer 'n nuwe motor gekoop word en dit word binne 'n maand gesteel of afgeskryf. Een premie is betaal en die kar word vervang.

(Oorweeg enige ander relevante voordele van Pick n Pay wat versekering uitneem)

6.5 **Noem VIER tipes nie-verpligte versekering.**

- Brandversekering
- Algemene besigheidsversekering/Handelsversekering
- Huishoudingversekering
- Voertuigversekering
- Geld-in-transito-versekering
- Waarborgversekering
- Gewas-/oesversekering

**(Oorweeg enige ander relevante tipes nie-verpligte versekering)
(Sien die eerste vier tipes nie-verpligte versekering na)**

6.6 **Pick n Pay moet risiko, opbrengs op belegging (OOB) en tydlyne as deel van hul beleggingstrategie oorweeg. Deur hierdie DRIE kriteria te gebruik, evalueer verskeie beleggingsopsies wat Pick n Pay kan oorweeg.**

Ekwiteite/aandele:

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 genoteerde maatskappye te belê, te verminder. Ten spyte hiervan word aandele steeds as 'n matige tot hoërisiko-belegging beskou.
- Prima aandele is aandele in eksklusiewe maatskappye op die aandelebeurs en die risiko om aandele in 'n prima maatskappy te verkry is kleiner as om aandele in 'n ander maatskappy te hê. Die OOB in hierdie prima maatskappye is gewoonlik hoër as in ander maatskappye.
- Beleggers neem gewoonlik kleiner risiko's as mense wat met aandele spekuleer (vgl. bespreking onder tydraamwerk om die verskil tussen hierdie twee groepe mense te verstaan).

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:

- Styging in aandeelprys
- Dividende

Aandeelhouders koop aandele in die maatskappy met die volgende in gedagte:

- Dat die aandeelprys oor 'n tydperk sal styg (kapitaalgroei).
- Dat goeie dividende gegenereer sal word. Dividende is die wins van die maatskappy wat tussen die aandeelhouders verdeel word en in Suid-Afrika nie in die hande van die aandeelhouer belas word nie.
- Dat 'n kombinasie van bogenoemde voorkom, aangesien dit gewoonlik help om beter as inflasie te presteer.
- Die vlak van vertroue in die stand van die ekonomie. Wanneer die ekonomie goed vaar, sal beleggers positief voel oor belegging op die JSE en hulle sal gretig wees om aandele (stygmark) te koop. As beleggers pessimisties is en hulle verwag verliese, sal hulle hul aandele (daalmark) verkoop.
- Regeringsbeleide of nuwe wetgewing wat 'n uitwerking op die algehele vertroue in die ekonomie van die land en dus die aandeelpryse sal hê. As daar byvoorbeeld bespiegel word oor nasionalisering (die staat neem eienaarskap van private bates oor), sal aandeelhouders hul aandele wil verkoop en sal die aandeelpryse daal.
- Bedryfsprestasie wat al die maatskappye wat in daardie bedryf genoteer is, beïnvloed. Sommige bedrywe is dalk aantrekliker vir beleggers as ander. As 'n bedryf onlangs negatiewe publisiteit gehad het as gevolg van probleme (stakinge, verouderde tegnologie) of positiewe publisiteit as gevolg van komende gebeure (toerismebedryf sal baat as 'n wêreldbeker-byeenkoms deur Suid-Afrika gewen word), kan aandeelpryse in daardie bedryf daal of styg.
- Finansiële prestasie van die besigheid: verkope, winste, finansiële verhoudings soos solvensie, likiditeit, opbrengs op indiensneming, en die dividende verklaar. Hoe beter die finansiële prestasie van die onderneming is, hoe waarskynliker sal die maatskappy goeie dividende verklaar en dan sal die aandeelprys waarskynlik styg.
- Die bestuur en die publiek se vertroue in die bestuurspan. Hoe groter die vertroue in die bestuurspan is, hoe groter sal die vraag na die aandele wees en aandeelpryse styg.
- Maatskaplike kwessies rakende die maatskappy kan byvoorbeeld sy beeld insluit ten opsigte van omgewingsvriendelike vervaardigingsprosesse of die mate van betrokkenheid by KMV. Dit kan óf 'n positiewe óf negatiewe uitwerking op aandeelpryse hê.
- Regskwessies soos hangende regsdinge of bewerings van prysvasstelling kan 'n negatiewe impak op die aandeelprys hê.
- Mediadekking verhoog die openbare bewustheid van bogenoemde verwickelinge en skep daardeur sekere persepsies van die land, industrie en/of maatskappy by beleggers en potensiële beleggers; dit sal op sy beurt regstreeks 'n uitwerking op aandeelpryse hê.

Tydraamwerk van die belegging:

- Sommige mense verkies dit om hul geld in aandele te belê met geen behoefte om op kort termyn groot kapitaalwinst te sien nie. Die beleggers sal in prima aandele belê waar daar kapitaalgroei is (groei in aandeelprys) op lang termyn en waar dividende wat van die aandeelportefeulje verdien is dikwels gebruik word om nog prima aandele te koop.
- Mense wat met aandele spekulêr benader die saak anders. Spekulate koop aandele in maatskappye wat (volgens hulle) 'n vinnige en aansienlike styging in aandeelprys sal hê. Die spekulant sal dan die aandele verkoop wanneer daar 'n geleentheid is om wins te maak, gegrond op 'n hoër aandeelprys. Die spekulant is nie regtig besorg oor dividende nie.

Skuldbriewe

Risiko:

- Wanneer skuldbriewe verkoop word, is dit dikwels teen 'n vaste rentekoers, wat voordele en risiko's het. Wanneer rentekoerse daal, sal die skuldbriefhouer in 'n voordelige posisie wees waar hy/sy die hoër rentekoers op die skuldbrief sal verdien as wat die bank aanbied. Wanneer die rentekoerse egter styg, dan kan die skuldbriefhouer die geleentheid misloop om hoër rentekoerse te verdien wat deur ander geleenthede gebied word. As die skuldbrief teen 'n wisselende rentekoers verkoop word (verbind op prima), bestaan hierdie risiko nie.
- Omdat skuldbriewe gewoonlik ongesekureerde finansiële instrumente is, is daar altyd die risiko dat die onderneming bankrot kan speel, met 'n gevolglike verlies vir die skuldbriefhouer van sy/haar belegging. Die mate van risiko sal deur die maatskappy se finansiële sterkte bepaal word; en natuurlik die mate van risiko verbonde aan die projekte / tipe aktiwiteit waarby die besigheid betrokke is.
- Dit hou 'n hoër risiko in as beleggings by banke, maar 'n laer risiko as 'n belegging in aandele, want krediteure sal eerder as eienaars hul geld wil verhaal in die geval van likwidasië.

Opbrengs op belegging (OOB):

- Die maatskappy wat die skuldbrief uitreik is regtens verplig om rente te betaal. Dit verhoog die potensiaal vir 'n opbrengs op belegging vergeleke met aandeelhouders, want die maatskappy hoef nie dividende te verklaar nie as die finansiële posisie dit nie toelaat nie.
- Daar word geen kapitaalgroei met skuldbriewe verbind nie, net 'n bestendige rentestroom.
- Omdat skuldbriewe ongesekureerde skuld is, moet die besigheid 'n hoër rentekoers aan potensiele beleggers aanbied om hulle vir die hoër risiko's te vergoed.
- Onthou rente-inkomste is belasbaar (bo die drumpel) en nadat belasting betaal is, klop die OOB selde inflasie.

Tydraamwerk van die belegging:

- Skuldbriewe kan as 'n langtermyn finansiële instrument gebruik word om rente te verdien totdat die skuldbrief afgelos is.

Aftree-annuïteite en pensioenfondse

Risiko:

Die risiko wat met 'n aftree-annuïteit en 'n pensioenfonds gepaard gaan, hang af van hoe en waar die administrateurs die bydraes van lede belê het.

Ons kan ook na risiko vanuit 'n ander perspektief kyk. Dink hoe pensioenfondse of aftree-annuïteite individue kan help om hul risiko te bestuur om nie genoegsame inkomste te hê nie om te oorleef nadat hulle afgetree het (wanneer hulle nie meer 'n salaris verdien nie).

Beide aftree-annuïteite en pensioenfondse is instrumente om voorsiening te maak vir 'n inkomste wanneer die werknemer ophou werk en op pensioen gaan. Ongelukkig is daar baie mense wat nie voldoende voorsiening vir hul pensioen maak nie en gevolglik kan hulle nie hul lewenstandaard handhaaf nie. Die volgende punte weerspieël van die redes hoekom mense nie finansiële veilig is wanneer hulle aftreeouderdom bereik nie:

- Mense wag te lank voordat hulle begin om voorsiening vir hul aftrede te maak. Wie wil daaraan dink om geld te spaar vir 30 of 40 jaar in die toekoms?

- Mense leef oor die algemeen langer weens goeie mediese sorg en moet dus vir 'n langer tyd na 65 (aftree-ouderdom) voorsiening maak, wanneer hulle nie meer 'n salaris het nie.
- Wanneer mens ouer word, beteken dit ook meer geld is nodig vir gesondheidsorg. Bykomende voorsiening moet vir hierdie koste gemaak word.
- Mense dink nie altyd aan die verlies van voordele wanneer hulle aftree nie. Hulle is gelukkig as hul salaris, ten tye van aftrede, met die pensioenbetaling ooreenstem. Wat van die verlies van 'n maatskappymotor of behuisingsubsidie wanneer aftrede bereik word? Mens sal in so 'n geval eintlik MEER geld van die pensioenfonds/aftree-annuïteit nodig hê as die laaste salaris wat verdien is.
- Wanneer mense van werk verander, kan die pensioen wat by die vorige werk opgebou is, uitbetaal word. Mense moet onmiddellik hierdie geld in die nuwe pensioenfonds belê, eerder as om dit op luukshede te spandeer. Ongelukkig herbelê baie mense nie hul geld nie.

Pensioenfondse het ook die opsie/voordeel om lede te help om hul risiko's ten opsigte van sterfte en/of ongeskiktheid te bestuur, aangesien dit dekking vir albei hierdie gebeurtenisse bied.

Opbrengs op belegging (OOB):

- Die OOB sal deur die omsigtige besluite van die beleggingsbestuurder wat die bydraes hanteer en belê het, bepaal word. Daar is geen waarborg nie en selfs as 'n spesifieke OOB deur die aftree-annuïteit/pensioenfonds gewaarborg is, is dit belangrik om dit met inflasie te vergelyk. Let wel: Die syfers oor OOB wat deur die fondse gegee word, klink gewoonlik beter as wat hulle regtig is, want die fondse maak "voorspellings" oor wat hulle hoop om te bereik.
- Besef ook dat die meeste finansiële instrumente (pensioenfondse en aftree-annuïteite ingesluit) administrasiekoste het en bestuursgelde wat die OOB sal verminder.

Tydraamwerk van die belegging:

Uit die bespreking hierbo onder "Risiko", behoort dit duidelik te wees dat voorsiening vir aftrede, óf dit in die vorm van 'n aftree-annuïteit óf 'n pensioenplan is, iets is waarmee sodra moontlik begin moet word en vir 40 of 45 jaar wat 'n salaris as 'n werknemer verdien word, volgehou moet word.

Skenkings/Begiftigings

Risiko:

- Wanneer 'n uitkeerpolis uitgeneem word, kan die belegger die risikoprofiel kies wat hy/sy graag wil hê – wat wissel van hoë risiko in 'n ekwiteitsfonds tot 'n laer risiko waar 'n meer gebalanseerde beleggingsbenadering gevolg word.
- Indien die belegger besluit het om in maandelikse bydraes te belê, is dit moontlik (by sommige versekeraars) om 'n bydraekwytskelding by te voeg, wat beteken dat indien die belegger aan 'n ernstige siekte ly of ongeskik word en gevolglik nie meer kan aanhou om tot die belegging by te dra nie, die versekeraar die maandelikse bydrae namens die versekerde sal betaal. Dit is 'n vorm van risikobestuur wat die versekerde kan uitneem in geval van nadelige omstandighede.

Opbrengs op belegging (OOB):

- Die OOB sal afhang van die risikoprofiel wat gekies is.
- Daar is baie bestuurs- en admin-gelde wat van die spaarbedrag afgetrek word wat die OOB sal verlaag.

Tydraamwerk van die belegging:

Die belegging is gewoonlik vir 'n tydperk van tussen 5 en 10 jaar. Dit is dus 'n langtermynspaarplan.

Buitelandse beleggingsRisiko en opbrengs op belegging (OOB):

Van die redes om te besluit om in 'n buitelandse rekening te belê, kan insluit:

- Diversifisering (wanneer na buitelandse beleggings verwys word) beteken dat risiko's oor verskillende lande versprei is. Sommige lande het na bewering meer stabiele markte (ontwikkelde lande) as ander (ontluikende markte).
- Veranderinge in wisselkoerse kan dit aantrekliker maak om in 'n ander land te belê. Die rand toon 'n geneigdheid om teen die groot geldeenheid van die wêreld – VS-dollar, Britse pond en die euro – te depresseer. Indien die geldeenheid depresseer (swakker word) is dit gunstig vir iemand met 'n belegging in 'n ander land. Om te wys hoe 'n depresiërende rand 'n goeie OOB tot gevolg kan hê, kyk na die volgende voorbeeld: Veronderstel Johan het R5 in die VSA belê toe die wisselkoers $1\$ = R5$ was. Dit beteken hy sal 'n belegging van $1\$$ hê. Die wisselkoers het sedertdien na $1\$ = R10$ gedeprimeer. Indien John nou sy belegging vir kontant omruil, sal hy R10 kry vir die oorspronklike R5 wat hy belê het.
- Daar kan beleggingsgeleenthede in ander lande wees wat nie in Suid-Afrika bestaan nie. Suid-Afrika het nie olie nie en indien 'n belegger besluit dat olie 'n goeie belegging is, sal hy/sy aandele in 'n oliemaatskappy in 'n ander land moet koop.
- Iemand kan die opsie van emigrasie na 'n ander land oorweeg. Weens die deviesebeheermeganismes in Suid-Afrika is dit net moontlik om 'n beperkte hoeveelheid geld elke jaar uit die land te neem. Dit kan dan 'n goeie idee wees om met 'n beleggingsportefeulje in die ander land te begin.

Tydraamwerk van die belegging:

Die enigste beperking ten opsigte van tyd is die hoeveelheid wat elke jaar uit die land geneem mag word weens deviesebeheer deur die regering. Buitelandse beleggings, kan egter as 'n langtermyn- of korttermynbeleggingstrategie gebruik word.

EffektetrustsRisiko:

Die opsies om van te kies, kan wissel van 'n hoërisiko-ekwiteitsfonds waar alle fondse in aandele belê is tot 'n stabiele fonds waar risiko's verminder word deur beleggings tussen ekwiteite, internasionale markte en selfs belegging in 'n paar laerisikogeldmarkinstrumente te diversifiseer.

Opbrengs op belegging (OOB):

- 'n Goeie effektetrustbelegging sal inflasie op medium termyn van drie tot vyf jaar oortref.
- Die opbrengskoers sal afhang van die risiko-opsie wat gekies is, maar sal uiteindelik afhang van hoe goed die fondsbestuurder die geld belê het.

Tydraamwerk van die belegging:

Om in effektetrust te belê is gewoonlik 'n medium tot langtermynbelegging.

Versamelstukke

Risiko:

- Om in versamelstukke handel te dryf, vereis 'n hoë vlak van kennis en kundigheid.
- Enige skade aan iets soos 'n seëlversameling, kunswerk of antieke voorwerp sal die waarde dramaties verminder.

Opbrengs op belegging (OOB):

- Indien die bate werklik 'n versamelstuk is, sal die waarde van die bate mettertyd styg (mits daar geen skade is nie).
- Die nadeel van hierdie tipe belegging is dat daar geen maandelikse bron van inkomste vir die belegger is nie.

Tydraamwerk van die belegging:

- Die markte vir werklike versamelstukke is nie regtig onbestendig nie en hierdie tipe belegging toon oor die algemeen groei oor 'n lang tydperk.
- Natuurlik is dit moontlik om 'n wins oor 'n kort tydperk te maak indien 'n item teen 'n lae prys gekoop is, bv. 'n onbekende kunstenaar word skielik beroemd omdat hy/sy "ontdek" is. Of 'n antieke meubelstuk wat by 'n pandjieswinkel gekoop is wat nie die waarde van die bate beseft nie, word daarna teen 'n aansienlike wins verkoop. Oor die algemeen is sulke fondse 'n uitsondering op die reël en blote geluk vir die belegger.

Kennisdeposito's / Vaste deposito's

Risiko:

Geld wat by die bank belê word, het gewoonlik 'n baie lae risiko. Die belegging kan net "verloor" word as die bank gelikwideer word. Dit het al in Suid-Afrika gebeur dat banke in die verlede gelikwideer word, maar baie selde. Neem egter kennis van die situasie waar African Bank in Augustus 2014 onder kuratorskap geplaas is om te verstaan dat selfs geld in die bank 'n mate van risiko inhou.

Opbrengs op belegging (OOB):

- Die rentekoers wat op 'n vaste deposito aangebied word, sal van bank tot bank verskil. Dit sal ook afhang van hoeveel geld belê is. Gewoonlik hoe langer die tydraamwerk en hoe hoër die bedrag wat belê is, hoe hoër sal die rentekoers wees. Ten spyte hiervan kan mens net hoop dat die vaste deposito (selfs met kumulatiewe rente) inflasie sal oortref. Ongelukkig is dit nie altyd die geval nie.
- Die enigste kapitaalgroei wat met 'n vaste deposito bereik word, is indien die rente op die vaste deposito gekapitaliseer (herbelê) word. Kumulatiewe rente word dan op die oorspronklike vaste deposito verdien en die rente wat herbelê is.
- Indien die belegger besluit dat die rente uitbetaal moet word om sy/haar inkomste aan te vul, sal daar geen kapitaalgroei wees nie.
- Die opbrengs op belegging met 'n vaste deposito is gewoonlik laag, maar dan so is ook die risiko wat met die vaste deposito gepaard gaan.

Tydraamwerk van die belegging:

Vaste deposito's kan van 'n jaar tot 10 jaar (of selfs langer) wees. Hoe langer die tydraamwerk van die belegging, hoe hoër is die rentekoers gewoonlik.

GeldmarkrekeningeRisiko en opbrengs op belegging (OOB):

Geldmarkrekening het 'n lae risiko, maar bied 'n laer rentekoers aan as langertermynbeleggings.

Die rentekoers op geldmarkrekenings oortref gewoonlik die normale spaarrekeninge.

Dit maak hulle aantreklike opsies vir korttermynbeleggers.

Tydraamwerk van die belegging:

'n Geldmarkrekening is 'n korttermynbeleggingsopsie, wat wissel in tydperk van omtrent 'n maand tot 'n jaar.

**(Punte word nie toegeken vir beskrywing van 'n beleggingsopsie nie)
(Oorweeg enige ander relevante beleggingsopsies wat Pick n Pay kan oorweeg)**

AFDELING C

Feitepunte word volgens die rubriek toegeken:

- **Noem**
- **Verduideliking/Regverdiging/Motivering**
- **Voorbeelde**

BESTUURSTAKE

Beplanning

- Elke besigheid moet beplan ten einde te verseker dat handeling op die gewenste uitkoms toegespits is. Die plan moet opgestel word met die doel om doelwitte en doelstellings van die besigheid te bereik, maar die plan moet buigsaam en aanpasbaar volgens omstandighede wees.
- Die volgende stappe is moontlike stappe wat gedurende die beplanningsproses gedoen moet word: Verstaan en omskryf die probleem, kry al die nodige inligting. Ontleed die inligting en oorweeg alle moontlike gebeurlikhede. Besluit op 'n plan van aksie maar oorweeg alternatiewe planne (gebeurlikheidsplanne), implementeer die plan sorgvuldig en volg op om te verseker die plan is suksesvol; indien nie, implementeer regstellende optrede. Beplanning in die besigheid vind op verskillende bestuursvlakke plaas:
 - Die topbestuur is verantwoordelik vir die algehele, langtermyn- strategiese besigheidsplan, insluitend die visie, missie, doelstellings en strategieë vir die hele besigheid.
 - Die middelbestuur formuleer taktiese planne, wat die verkryging behels van hulpbronne wat die afdelings nodig het wat hulle beheer, naamlik die finansiële afdeling, bemarkingsafdeling, produksie-afdeling, menskapitaalafdeling, ens. Die middelbestuur is verantwoordelik vir mediumtermynbeplanning en moet seker maak dat laer vlakke van bestuur gelei word om hul daaglikse beplanning met die van middelbestuur in ooreenstemming te bring.
 - Laer bestuur is verantwoordelik vir bedryfsplanne en is op 'n daaglikse basis in beheer van werkskodes en programme.
- Die volgende is enkele beginsels wat in gedagte gehou moet word wanneer beplanning gedoen word:
 - Alle bestuurders wat in 'n posisie is waar hulle verantwoordelik is vir ontwikkeling en implementering van planne, sal toerekenbaar gehou word vir hierdie twee elemente. Dit is egter belangrik dat bestuurders ondersteuning en leiding van die middel-/topbestuurders gedurende die beplannings- en implementeringsfases ontvang.
 - Beplanning is gemik op die toekoms. Dit moet voor die tyd gedoen word om leiding aan werknemers te gee sodat veranderings betyds geïmplementeer kan word en steeds verseker dat die planne binne die begroting (realisties) is.
 - Duidelike kommunikasie is noodsaaklik om werknemers oor beplande doelwitte in te lig. Dit is altyd 'n goeie idee om planne skriftelik te kommunikeer in geval iemand na die plan moet verwys om die oorspronklike doel te bevestig.
 - Die KISS-beginsel: Hou dit eerlik en eenvoudig sodat die plan maklik is om te verstaan en implementeer.
 - Beplanning is 'n bestuursinstrument en moet gebruik word om werknemers na die einddoel te lei. Beplanning is die noodsaaklike eerste stap, maar geen plan sal resultate oplewer sonder dat dit geïmplementeer word nie.

Organisering

- Wanneer die bestuurder organiseer, beteken dit hy/sy aktiwiteite op so 'n manier reël dat alle hulpbronne (produksiefaktore) tot 'n sistematiese en suksesvolle besigheid bydra.
- Hierdie produksiefaktore sluit die volgende in: werknemers, bedryfskapitaal wat nodig is om die besigheid te bestuur, enige grondstowwe bekom wat nodig is om die produk te maak, die voorraad om aan die verbruikers te verkoop.
- Daar is verskillende bestuurders in beheer van elk van die funksies, maar die Hoofbestuurder/HUB moet seker maak dat al hierdie bestuurders besef dat hul take onderling afhanklik is en dat hulle saam moet werk om die algehele doelwitte van die besigheid te bereik.
- Organisering verwys ook na verslagdoeningstrukture in besighede. Daar is nie net een korrekte (of verkeerde) organisasiestruktuur wat alle besighede pas nie. Ongeag die organisasiestruktuur wat vir die besigheid gekoop word, is die belangrike ding dat die verslagdoeningslyne duidelik is ten einde verwarring en beskuldiging uit te skakel.

Leiding

- Ten einde planne te implementeer en die verlangde uitkoms te bereik, moet die bestuurder seker maak dat leiding en ondersteuning aan werknemers gegee word, d.i. dat hulle gelei word om die doelwitte van die besigheid te bereik asook hulle eie doelwitte as werknemers.
- 'n Goeie leier sal probeer om 'n balans te handhaaf tussen om risikogerig (kry die werk gedoen) te wees en mensgerig (om op die behoeftes van werknemers te fokus).
- Verskillende bestuurs- of leierskapstyle, bv. demokraties, outokraties, om die verskillende benaderings te verstaan wat 'n bestuurder kan volg ten einde die doelwitte van die besigheid in verskillende omstandighede te bereik.
- Die volgende is 'n paar algemene reëls vir goeie leierskap:
 - Werkers moet altyd gehelp word om te verstaan watter doelwitte bereik moet word.
 - 'n Goeie leier sal toelaat (en ook aanmoedig) dat ondergeskiktes insette lewer en hul menings lug.
 - Werknemer moreel verbeter as werknemers weet dat die bestuur hulle respekteer en hulle waar moontlik sal ondersteun.
 - Goeie werk moet altyd (of waar moontlik) openlik erken word, terwyl werknemers gewaarsku word en/of werkverwante probleme aandag geniet, wat privaat gedoen word. Dit is belangrik dat kritiek nooit persoonlik moet wees nie, maar opbouend om die werknemers te lei om nie die fout te herhaal nie.
 - Verduidelik aan werknemers hoekom daar verandering is of hoekom sekere prosedures gevolg moet word, om hul aanvaarding en samewerking te verseker.

Beheer

- Dit is noodsaaklik dat die bestuur altyd beheer as die laaste stap in enige proses gebruik. Beheer gee terugvoering aan die bestuurder om te bepaal hoe probleme hanteer kan word ten einde die prestasie van werknemers en die hele besigheid te verbeter.
- 'n Goeie beheerstelsel sal die volgende aspekte insluit:
 - Stap 1: Stel standarde sodat die maatskappy se verwagtings duidelik vir elke werknemer is. Hierdie standarde en verwagtings word op hul beurt as 'n norm gebruik om met werklike prestasie te vergelyk. Die standarde moet vir werknemers aandui wat geëvalueer sal word en hoe dit geëvalueer sal word.
 - Stap 2: Die werklike prestasie word gemeet teen (vergelyk met) die voorafbepaalde standarde wat in stap 1 gestel is.
 - Stap 3: Indien daar enige afwyking van die projeksies is wanneer met die werklike prestasie vergelyk word, moet hierdie afwyking deur opgeleide persone reggestel word of minstens bespreek word om die oorsaak van die afwykings vas te stel om herhaling van substandaardwerk te voorkom.

Koördinerings

- Koördinerings verseker dat daar samewerking tussen verskillende afdelings in die besigheid is en dat almal na 'n gemeenskaplike doel werk.
- Die sleutel tot koördinerings en samewerking is duidelike kommunikasie om te verseker almal die vereiste verwagtings verstaan. Gereelde vergaderings sal help dat dit bereik word.
- Die uiteindelike doel van koördinerings is om sinergie tussen individuele pogings, spanne en afdelings te bewerkstellig.

Kommunikasie

- Kommunikasie verwys na die oordrag en ontvangs van idees en gesindhede tussen die bestuur en werkers, maar ook tussen die besigheid en eksterne groepe soos die media, verskaffers, klante en die regering. Sonder goeie, duidelike kommunikasie is dit nie moontlik om verhoudings met hierdie verskillende belanghebbendes te bou nie.
- Kommunikasie verseker koördinasie van aktiwiteite in die besigheid deur werkers te laat weet presies wat van hulle verwag word.
- Aan die ander kant, stel duidelike kommunikasiekanale werkers (of eksterne belanghebbendes) in staat om die bestuur oor probleme en idees in te lig.
- Behoorlike kommunikasie kan help om die algehele prestasie van die besigheid te verbeter, aangesien die relevante mense oor sekere feite ingelig word indien en wanneer (of voor die tyd) hulle die inligting nodig het.

Delegerings

- Delegerings is nodig om die werkslading van senior werknemers te verminder en 'n sinvoller verspreiding van take en verantwoordelikhede te bereik.
- Die bestuurder sal pligte, gesag en verantwoordelikhede aan ondergeskiktes deleger.
- Die persoon aan wie die take gedeleger is, moet die nuwe take kan uitvoer en kan bykomende opleiding nodig hê om hom/haar te bemagtig. Dit is ook belangrik om te onthou dat wanneer verantwoordelikheid gedeleger word, die werker gemagtig moet word om die situasies te hanteer wat uit die bygevoegde verantwoordelikheid ontstaan.
- Beide die werknemer en die bestuurder wat die verantwoordelikheid deleger, sal toerekenbaar vir die gehalte van die werk wat gedoen is, gehou word.

Motiverings en besluitneming

- Ten einde 'n verantwoordelike besluit te neem, moet alle relevante feite oorweeg word.
- 'n Keuse word gemaak oor wat die beste in 'n sekere situasie sal wees.
- Besigheidsbesluite moet objektief wees met geen persoonlike vooroordeel wat die besluit beïnvloed nie.
- Dit is belangrik om die besluit te assesser deur die uitvoerbaarheid en lewensvatbaarheid te oorweeg.

Dissipline

- Die doel van dissipline is om toekomstige gedrag in die besigheid te verbeter. Om dit te bereik, is dit noodsaaklik dat almal weet wat as wangedrag beskou word, maar ook wat die gevolge sal wees indien die reëls gebreek word of prestasiestandaarde nie nagekom word nie.
- Dit is noodsaaklik dat dissiplinêre maatreëls geïmplementeer word en dat dit konsekwent gedoen word (almal word billik behandel).
- Daar bestaan 'n wanopvatting dat die besigheid drie waarskuwings moet uitreik voordat die werknemer ontslaan kan word.
 - 'n Geringe oortreding sal 'n verbale waarskuwing tot gevolg hê of selfs meer as een verbale waarskuwing.

- Indien die werknemer steeds op 'n wyse optree wat tot die verbale waarskuwings gelei het, kan 'n skriftelike waarskuwing uitgereik word en miskien 'n tweede finale waarskuwing kan volg.
- As dit egter 'n ernstige oortreding is, kan onmiddellike skorsing van die werknemer plaasvind totdat die dissiplinêre verhoor gehou word. Geen verbale of skriftelike waarskuwing word vereis as die oortreding ernstig is nie.
- Die besigheid se gedragskode sal spesifiseer wat die dissiplinêre optrede vir verskillende oortredings sal wees.

BESTUURSBEVOEGDHEDE:

Wêreldwye bewustheid

- 'n Wêreldwye bewustheid is baie meer as bloot om politieke, taal- of kulturele verskille tussen lande te verstaan ten einde nie algemene aannames oor ander mense te maak nie. Dit is meer as die feit dat wisselkoerse 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 wêreldwye bewustheid baie meer behels.
- Die bestuurder moet verstaan dat selfs al dryf die besigheid nie direk handel met ander lande nie (koop of verkoop). Hy moet weet dat die besigheidswêreld onderling verbonde is en dat verskaffers in verskeie lande geleë is. Dit is dus moontlik dat gebruike en waardes tussen lande sal verskil. 'n Bewustheid van die hele voorsieningsketting is uiters belangrik. Oorweeg die volgende: Moet 'n bestuurder toelaat dat 'n sekere produk in die besigheid verkoop word indien iewers in die voorsieningsketting kinderarbeid gebruik is? Of moet 'n juwelierswinkel diamantringe verkoop indien vermoed word dat "bloeddiamante" gebruik is? Moet besighede 'n produk verkoop as hulle weet dat gedurende die vervaardigingsproses ernstige skade aan die omgewing gedoen is?

Organisasiebewustheid

- Geen organisasie werk in 'n vakuum nie. Organisasiebewustheid vereis dat die bestuur bewus moet wees van interne en ook eksterne faktore wat 'n uitwerking op die sukses van die besigheid kan hê.
- Die bestuurder moet verstaan wat die vermoëns (sterk punte) en beperkings (swakhede) van die besigheid is.
- Vir die bestuur (op alle vlakke) om suksesvol te wees, is dit belangrik dat hulle 'n begrip het wat in die hele besigheid gebeur, omdat die handelinge van die verskillende funksies of afdelings in die besigheid 'n invloed op mekaar het (onderling afhanklik).
- Die bestuurder moet ook empatie hê en die druk wat verskillende afdelings ervaar in aanmerking neem, en moet probeer om mense waar moontlik te akkommodeer ten einde te verseker die hele besigheid (eerder as net een afdeling) suksesvol is.
- Die bestuur moet ook die organisasiekultuur 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 tot iets wat in ooreenstemming met die visie en missie van die besigheid is. Dit is belangrik ten einde die algehele funksionering van die besigheid te verhoog.

Ontleding

- Ten einde beide 'n wêreldwye en organisasiebewustheid te skep, moet die bestuurder belangrike inligtingsbronne kan identifiseer, die toepaslike inligting insamel, die invloed wat verskillende gebeurtenisse op mekaar kan hê, identifiseer en dan alternatiewe planne van aksie vergelyk. Dit is die vermoë om tot gevolgtrekkings te kom en dit te ontleed.

- Wanneer inligting ontleed word, moet potensiele probleme geïdentifiseer word en oplossings voorkomend wees sodat risiko's bestuur word.
- Die bestuur moet verstaan dat ontleding 'n moeilike taak is en waar moontlik moet besluite nie impulsief geneem word nie, maar slegs na oorweging van alle relevante feite.

Strategiese denke wat tot strategiese aksie lei

- Strategiese denke behels die bestuurder se vermoë om na die besigheid se huidige situasie te kyk met betrekking tot die res van die mark en 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 net gedoen word as die bestuurder die bedryf verstaan en dat marktendense die besigheid se mededingende posisie sal beïnvloed. Dus is dit belangrik om na sterk punte, swakhede, geleenthede en bedreigings te kyk voordat strategieë (planne van aksie) ontwikkel en geïmplementeer word.
- Om bloot huidige tendense te beoordeel is nie goed genoeg nie. Die bestuurder moet kan antisipeer en voorspel wat in die toekoms sal gebeur en dan proaktief wees wanneer planne geïmplementeer word om die situasie te bestuur.
- Die uitkomst van die situasies moet ook geëvalueer word ten einde regstellende optrede te implementeer indien nodig.

Spanwerk

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

Bemagtiging en talentontwikkeling

- 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 om die doelwitte en doelstellings van die besigheid te bereik. Wanneer werknemers bemagtig is en hulle by die ontwikkelingsproses gebaat het, dra dit tot beter moreel en hoër vlakke van motivering by.
- Bemagtiging en talentontwikkeling kan op 'n aantal maniere gedoen word:
 - Deur 'n werknemer nuwe vaardighede deur middel van opleiding te gee
 - Deur '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 aan 'n werknemer die vryheid te gee om te kies hoe om 'n taak te verrig, mits aan sekere voorafbepaalde standaarde voldoen word
 - Deur prestasie te monitor en dan opbouende terugvoering te gee

Inisiatief

- 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 toon, sal die bestuurder die konvensionele metodologie bevraagteken, maar ook ondergeskiktes aanmoedig om aan nuwe idees en innovasie te dink voordat die situasie dit vereis.
- Inisiatief beteken om proaktief te wees en kwessies te voorkom voordat hulle ontstaan om sodoende 'n mededingende voordeel te skep.

Oordeel

- Die bestuurder moet deurlopend oordele oor verskillende situasies vel. Dit kan gedoen word sodra al die relevante feite op 'n objektiewe wyse geëvalueer is.
- Hoewel dit ideaal sou wees indien die bestuurder sy/haar besluite duidelik kan evalueer voordat opgetree word, maar in sommige gevalle is dit nie moontlik nie. Soms is 'n onmiddellike besluit nodig om voordeel uit 'n geleentheid te trek; die bestuurder kan nie huiwer om 'n uiters belangrike besluit te neem nie. Een van die belangrikste vaardighede wat 'n bestuurder in so 'n situasie kan gebruik, is om logiese redenering toe te pas.
- Dit is vir die bestuurder belangrik om integriteit aan te wend wanneer 'n oordeel gevel word/besluite geneem word. Dit demonstreer leierskap en 'n bereidwilligheid om verantwoordelikheid vir sy/haar besluite te aanvaar.

Onderhandeling

- 'n Suksesvolle onderhandelaar kan sy/haar menings op 'n duidelike en akkurate wyse aan die gehoor oordra (werknemers, vakbonde, verskaffers, ens.) en dan hierdie vaardighede gebruik om die gehoor te oorrede om sy/haar standpunt te aanvaar.
- Dit is belangrik dat mense 'n begrip van al die relevante menings het. 'n Bestuurder wat 'n vaardige onderhandelaar is, sal probeer om 'n wen-wen-situasie te fasiliteer, deur kompromie te gebruik om probleme op te los.
- Dit is belangrik om inkoop van die mees invloedryke rolspelers te bekom – veral in sensitiewe of hoëdruksituasies, want hierdie informele leiers kan ander in die onderhandelingsproses beïnvloed.
- Dit is 'n mite om te dink mense word as goeie onderhandelaars gebore. Dit is 'n vaardigheid wat die meeste mense kan verkry. Hierdie kundigheid is veral relevant vir bestuurders op alle vlakke om te ontwikkel.

Klantdiensoriëntering

- In 'n suksesvolle besigheid, is klante en hul behoeftes die primêre fokusgebiede en moet in alle besigheidsbesluite oorweeg word.
- Dit is uiters belangrik dat die bestuurders na klante se vrae, probleme en terugvoering luister en daarop 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 vertroue en geloofwaardigheid sal verseker dat bestaande klante aanhou terugkom om by die besigheid te koop.

Totaal: 300 punte

BESIGHEIDSTUDIES: RUBRIEK VIR LAERORDEDENKE (60% GEWIGSWAARDE)

KRITERIA	0		1		2	Afdeling C
Formaat	Voldoen nie aan die korrekte standaard nie.		Gedeeltelike korrekte formaat.		Korrekte formaat.	
	0	1	2	3		
Terminologie	Besigheidsterminologie nie gebruik nie.	Geïsoleerde/beperkte gebruik van besigheidsterminologie	Goeie gebruik van besigheidsterminologie.	Uitstekende gebruik van besigheidsterminologie.		
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 RUBRIEK VIR HOËRORDE-DENKE (40% GEWIGSWAARDE)

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

Bv. 'n kandidaat wat een afdeling goed slaag, 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.			
	0	1	2	3	4			
Toepassing op konteks/industrie	Oppervlakkige verwysing gegrond op die gevallestudie/gegewe konteks (hou net aan om die naam van die besigheid herhaaldelik te noem sonder relevante voorbeelde).	Voortdurende verwysing na die gevallestudie/konteks gegee met paar toepaslike voorbeelde.	Voortdurende 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.			
	0	1	2	3	4	5	6	
Kreatiewe probleemoplossing	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 getoon 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 getoon 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.	
	0	1	2	3	4	5	6	
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 twee van die kriteria voldoen.	Daar is aan drie van die kriteria voldoen.	Daar is aan vier van die kriteria voldoen.	Daar is aan vyf van die kriteria voldoen.	Daar is aan al ses van die kriteria voldoen.	
Inleiding – moet nie net die vrae oorskryf nie, maar toon 'n begrip van die "skakel" tussen die onderwerpe.								
Gevolgtrekking – dit moet 'n logiese bevestiging van die punte wat geopper is, wees.								
Vloei van gedagtes, d.i. paragrawe wat tot 'n ander een lei.								
Integrasie van onderwerpe wat in die vraag gegee is								
Integrasie van vraag met ander besigheidsverwante onderwerpe om die gehalte van die antwoord te verhoog.								
Argumente is ontwikkel								
Subtotaal: (20 punte)								
TOTAAL								