Lugdiens Simulasie Uitdaging

Werkboek

Erkennings:

Saamgestel deur:	Marius Joubert KATSJIENG® TRAINING SOLUTIONS
Uitgereik:	Januarie 2009
Kopiereg:	KATSJIENG® TRAINING SOLUTIONS

"Alle regte voorbehou. Geen deel van hierdie publikasie mag gereproduseer of versprei word, in enige hoedanigheid, elektronies, of gestoor in enige argiefsisteem, sonder die geskrewe toestemming van die kopiereghouer, aan wie so 'n versoek gemaak sal word, nie."

Katsjiengville® is 'n gewilde kusdorp wat deur Penny Pincher I gestig is. Die woord "Katsjieng®" kom van die uitroep en vuispomp wat hy gegee het toe hy die eerste keer die sakepotensiaal in hierdie hektare grond langs die see gesien het. Met harde werk en toewyding het hy sy besigheidsryk op hierdie oewers gebou en so suksesvol geword dat hy selfs sy eie geldeenheid vir Katsjiengville® geloods het, wat hy die Katsjiengville® Tokens (Kŧ) genoem het.

Ons slaan 'n paar hoofstukke oor en hervat ons storie met die fokus op Penny Pincher IV, die huidige eienaar van hierdie besigheidsryk en sy uitgebreide familie.

Katsjiengville® Times – Dringende Kennisgewing

Ons rapporteer regstreeks vanuit die Penny Pincher herehuis. Ons is jammer om aan te kondig dat ons geliefde Burgermeester, filantroop en die dorp se mees hubare man, Penny Pincher IV oorlede is. Vroeër vandag, tydens sy 80ste verjaarsdagviering, het hy verstik aan ŉ stukkie spesiale verjaardagsbruinbrood (sonder botter). Die paramedici het hom probeer help, maar weens die hoë koste-implikasies het hy summier geweier om na die Katsjiengville® Gedenkhospitaal vervoer te word. Hy het "vreetsaam" gesterf, omring deur sy familie, insluitende sy jonger suster Shilling Pincher, haar twee kinders, die tweeling Nickel Pincher and Rupee Pincher, en Katsjiengville® se Burgermeesterskomitee.

Twee weke later

Die groot oomblik het aangebreek! Nee, dit is toe nie die begrafnis van oom Penny nie, dít was sommer ŉ lae-koste-affêre waar sy as in ŉ ou vrugtefles gesit is en bo-op sy yskas uitgestal word.

Dít is die lees van sy testament. Shilling, die tweeling en die Burgermeesterskomitee wag in afwagting in die klein kantoortjie van Bulldog Prokureurs. Senior Advokaat Bill Bulldog stap die kantoor binne met ŉ angstige jong mannetjie langs hom.

"Hello mense, dit is my voorreg om julle welkom te heet by die voorlesing van oom Penny Pincher IV se testament". Shilling verloor dit amper: "Ja, ja begin tog daarmee, hoeveel kry ek en wat maak hý hierso?" Sy beduie na die angstige jong man. Bill is min gespin. Hy maak rustig keel skoon en gaan voort.

"Aan my burgermeesterskomitee bemaak ek aan elkeen ŉ verestoffer, ŉ swart-en-wit foto van my, en 'n getekende uitgawe van die munisipale reëls en regulasies. Julle beter dit gaan studeer as julle ambisies het om die volgende burgermeester van Katsjiengville® te word". Die burgermeesterskomitee verkleur in verskillende skakerings van grys.

"Aan my gunsteling sussie, die lieflike Shilling, bemaak ek my gunsteling hond - Doberman Pincher.'" (Shilling val amper flou.) "'Maar wag daar's meer: ek bemaak ook vir jou ŉ verestoffer kleurfoto van myself."

Op hierdie stadium storm die burgermeesterskomitee uit die kantoor uit, een moet egter die skreeuende en skoppende Shilling beheer. Haar gille eggo deur die gange: “Ek haat jou, ek haat honde, ek haaaat...!”

Nikkel en Rupee staar na mekaar. Die senuweeagtige jong mannetjie sê niks nie. Bill gaan voort: “Nikkel and Rupee, laat ek julle voorstel: ontmoet vir Franc – ‘n jong entrepreneur en die seun van my gunsteling barbier!”. Die jongman skuif ongemaklik in sy stoel rond, maar swyg nog steeds.

ŉ Mens kan ŉ speld hoor val. Bill begin weer: “Nou ja, soos oom Penny altyd gesê het, tyd is geld, so kom ons gaan voort. Aan julle drie los ek al my aardse besittings, maar wag, julle kan nie so vinnig feesvier nie, julle moet dit verdien! Julle almal weet hoe lief ek was vir hare sny, my familie en om op lang familie vakansies te gaan.” Nikkel en Rupee staar mekaar aan met verwarde uitdrukkings op hul gesigte. Is hulle in die verkeerde lokaal? Die laaste keer toe hulle deur oom Penny bederf is met ‘n vakansie, was tydens hul 10de verjaardagpartytjie toe hulle moes kampeer in ‘n klein tent, in oom Penny se tuin, terwyl dit besig was om te reën!

Bill gaan voort: “Oom Penny het so baie van reis gehou dat hy sy eie lugdiens gekoop het. Hierdie lugdiens het verliese gemaak en die direksie van Katsjiengville® Air het besluit, op grond van oom Penny se laaste wense, om die lugdiens te verdeel in 4 gelyke lugdienste, elkeen met dieselfde aantal vliegtuie, hulpbronne en bestuur spanne. Hulle sal ook die nodige kapitaal verskaf om addisionele vliegtuie aan te koop. Die persoon wat die hoogste kumulatiewe wins oor ŉ periode van drie jaar gegenereer het, sal al my rykdom erf. Vir die res van julle, daar is altyd ŉ verestoffer of ŉ hond om van te kies, en moenie vergeet van die komplimentêre foto nie!! As niemand van julle ŉ kumulatiewe wins maak nie, sal ek al my rykdom aan die plaaslike honde skuiling skenk.”

Op hierdie stadium maak Bill die lêer toe en oorhandig aan elk van die drie kinders ŉ koevert en ŉ aktetas. “Binne-in die tas is julle instruksies. Ek het die afgelope twee weke spandeer om die nodige inligtingspakkette voor te berei in afwagting op hierdie groot dag. In die koevert sal julle jul gebruikersname (usernames) en wagwoorde (passwords) vind. Sterkte! Ek sal julle weer oor drie jaar besoek.”

Nickel, Rupee and Franc kyk na mekaar met ‘n frons. Daar is 3 van hulle en Bill het genoem dat daar 4 lugdienste is, wie gaan die ander lugdiens bestuur? Bill staan op en skuifel verby die 3 en skree in die gang: “Shilling, Doberman kom terug, hoe sal julle daarvan hou om die kaptein van julle eie lugdiens te wees?”

Nickel, Rupee and Franc wag nie vir Shilling se antwoord nie, hulle hardloop na hul rekenaars om deur die materiaal te begin lees. Na ŉ rukkie sien hulle die volgende inligting op hul skerms verskyn:

Afdeling

1

Agtergrond Inligting

Agtergrondinligting oor simulasiespel

Die Katsjiengville® Lugdiens Simulasie Uitdaging is ʼn lewendige, interaktiewe besigheidsimulasiespel wat besigheids- en finansiële beginsels in ʼn simulasiespelomgewing inkorporeer. Julle sal gekonfronteer word met verskeie besigheidscenario's en julle sal jul besigheid deur al die uitdagings moet bestuur.

Die spanne sal blootgestel word aan verskeie aspekte van restaurantbestuur, byvoorbeeld: kapitaalbestuur, kapasiteitbestuur, prysing, bemarking, die impak van die ekonomie, mensehulpbronbestuur, infrastruktuurbestuur en strategiese en finansiële beplanning.

Daar is geen "regte" of "verkeerde" antwoorde nie – dit gaan oor die integrasie van inligting en om julle besluite daarvolgens te formuleer.

Die wenspan is gewoonlik ʼn span wat ʼn konsekwente strategie volg, en die inligting interpreteer om hul strategie aan te pas by die veranderende besigheidsomgewing.

Die rol van die fasiliteerder

Die simulasie speletjie is ʼn regstreekse interaktiewe simulasie en die fasiliteerder sal die inligting van die verskeie spanne verwerk en hulle van die nodige resultate voorsien.

Julle word toegelaat om die fasiliteerder verklarende vrae te vra en hy sal sy eie diskresie gebruik om te bepaal of dit ʼn verklarende vraag is, en of julle besig is om ʼn kompeterende voorsprong te probeer verkry. Hy sal slegs verklarende vrae beantwoord.

Inligting ontvang

Julle span sal die volgende inligting by die aanvang van die spel ontvang:

- Die werkboek met al die inligting oor die speletjie.
- Die "Lugdienste vir domkoppe" handboek wat inligting sal verskaf oor die terminologie wat in die Lugdiens industrie gebruik word (Bylaag A).

Julle span sal die volgende inligting ontvang aan die begin van elke opeenvolgende jaar:

- 'n Prestasieverslag wat jou prestasies vir die vorige jaar aandui.
- ʼn Finansiële Resultate Verslag wat jou finansiële resultate met ʼn industrie norm vergelyk. Die industrie norm sal die gemiddeld wees van die drie spanne wat aan die simulasie spel deelneem.
- ʼn Sleutel Aanwysersverslag wat die aanwysers aandui wat die finansiële prestasie beïnvloed. Jou prestasie met betrekking tot hierdie "aanwysers" sal met die van die industrie norms vergelyk word.

- ’n Skakel sal voorsien word om jou na die volgende besluitnemingsblad, spel tutoriale en video’s oor besigheidslesse geleer, te navigeer.

Simulasiespesifieke aannames

Die volgende simulasiespesifieke aannames sal geld:

- Die besluite sal in aanmerking geneem word vir die volle jaar en die hulpbronne (byvoorbeeld die aantal personeel) sal reeds beskikbaar wees aan die begin van die jaar.
- Vir die doeleindes van die spel gebruik slegs inligting en syfers soos voorsien en ignoreer seisoenale fluktuasies.
- Jy kan aanneem dat die direksie van Katsjiengville® Air jou sal voorsien van voldoende kapitaal om vliegtuie aan te koop gebaseer op die riglyne aangetoon in die werkboek en besluitneming state.

Die gebruik van indekse tydens die spel:

Indekse sal gebruik word om die vier lugdienste se prestasie te vergelyk relatief tot mekaar, byvoorbeeld:

Indeks Voorbeeld: Kajuitbemanning Glimlaggende Gesiggie Indeks

Fokus Area	Lugdiens				Gewig	Gemiddeld
	1	2	3	4		
Salarisverhoging	40,00	45,00	60,00	55,00	50,00%	50,00
Aanstellings en afleggings	35,00	55,00	55,00	55,00	50,00%	50,00
Totale Telling	**75,00**	**100,00**	**115,00**	**110,00**	**100,00%**	**100,00**

Algemene beginsel: Hoe hoër jou telling relatief tot die ander spanne is, hoe beter presteer jy.

Uit die indeks voorbeeld kan jy aflei dat die kajuitbemanning wat by Lugdiens 3 werk, die gelukkigste is, en dat Lugdiens 1 in die laaste plek is. Die grootste bydraende faktor tot Restaurant 3 se prestasie is die hoër salarisverhogings wat toegestaan is. Die grootste bekommernis vir Lugdiens 1 is die aantal bemanning wat van ander lugdienste teen hoër salarisvlakke aangestel word.

Al hierdie indekse sal deur jou besluite beïnvloed word.

Afdeling

2

Strategiese inligting

Uittreksels uit die Katsjiengville® Ekonomiese Verslag

Die vooruitskatting vir die Katsjiengville® ekonomie is stabiel en geen groot veranderinge of fluktuasies word verwag vir die volgende paar maande nie. Die Katsjiengville® ekonomie is ook in ‘n stewige groei fase die afgelope paar jaar.

Uittreksels uit die strategiese verslag

Katsjiengville® Air is vir 365 dae in die jaar werksaam. Die gemiddelde vlugtyd is 2 ure per vlug en Katsjiengville® Air onderneem ‘n gemiddeld van 5 vlugte per beskikbare vliegtuig per dag.

Katsjiengville® Air domineer die plaaslike mark en bedryf rofweg 90% van die totale markaandeel (voor die verdeling in 4 gelyke lugdienste). Die res van die markaandeel is verdeel tussen ander klein onafhanklike rederye. Daar is ‘n industrie besluit geneem om nie die aantal vlugte gedurende die afgelope drie jaar te vermeerder nie. Hierdie besluit is herroep met onmiddellike effek gedurende ‘n industrie indaba vier weke gelede.

Daar is geen verwagtinge dat nuwe deelnemers die plaaslike mark gedurende die eerste jaar van die kompetisie gaan betree nie. Daar word verwag dat klein onafhanklike mededingers sal voortgaan om hulle markaandeel van 10% sal behou vir die eerste jaar. Buitengewone ekonomiese groei word verwag en ‘n baie groot middelklas is besig om te ontwikkel. Die volgende tabel gee ‘n aanduiding van die groei in die plaaslike lugdiens reis mark wat Katsjiengville® Air diens die afgelope drie jaar:

Tabel 1: Aantal Passasiers

	3 jaar gelede	2 jaar gelede	1 jaar gelede
Aantal Passasiers	8 miljoen	9.6 miljoen	11.520 miljoen

Daar word verwag dat die groeikoers in terme van die aantal passasiers sal voortduur in die nabye toekoms. ‘n Vroeë waarskuwingsteken is dat gedurende jaar 2 van die simulasie speletjie ‘n groot sportbyeenkoms gaan plaasvind in Katsjiengville® en daar word geskat dat ‘n bykomende 2 miljoen passasiers gelok sal word vir daardie jaar.

Die toekoms van die ekonomie is stabiel en daar word verwag dat die wisselkoers nie sal depresieer teen ander wisselkoerse nie. Die huidige inflasiekoers is 6% en die uitkyk is stabiel vir die volgende jaar. Die huidige wisselkoers is 6 Katsjiengville® Tokens (₭ŧ) teen die Amerikaanse Dollar.

Afdeling

3

Katsjiengville® Air Inkomstestaat (*)

Nota: (*) "Weet-Alles" konsultante het die historiese Inkomstestaat van Katsjiengville® Air opgedeel in 4 gelyke state. Onderstaande staat reflekteer die historiese Inkomstestaat van **elkeen van die "nuwe" lugdienste na die verdeling**:

Item	Kt
Passasier inkomste	2,203,200,000
Ander Inkomste Gegenereer:	
Kompetisie Prysgeld	0
Vliegtuig Skrappingsfooi	0
Minus Verkoopskommissie	154,224,000
Netto Inkomste	2,048,976,000
Minus Direkte Bedryfskoste	1,938,377,000
Vlugdek Personeelkoste	410,080,000
Kajuitbemanning Personeelkoste	205,040,000
Passasiers Inboek Personeelkoste	131,400,000
Vliegtuig Onderhoudskoste	82,125,000
Lughawe Dienskoste	82,125,000
Vliegtuig Kapitaalkoste (Depresiasie)	82,125,000
In-vlug Vermaak- en Maaltydkoste	77,760,000
Brandstofkoste	657,000,000
Landingskoste	82,125,000
Navigasiekoste	82,125,000
Versekeringskoste	15,552,000
Bemarkings- en Advertensie koste	5,000,000
Beloningskoste - Gereelde passasiers	25,920,000
Nuwe vliegtuig bestellings – Kommissiekoste	0
Netto bedryfswins/ verlies voor oorhoofse koste	110,599,000
Oorhoofse koste	140,000,000
Netto Wins/ (Verlies)	(29,401,000)

Afdeling

4

Bedryfsverslag

Vliegtuig Vlootverslag (*)

Nota: (*) "Weet-Alles" konsultante het die historiese vloot van Katsjiengville® Air opgedeel in 4 gelyke dele. Onderstaande verslag reflekteer die huidige vloot van **elkeen van die "nuwe" lugdienste na die verdeling**:

Huidige vlootverslag

Die vloot bestaan uit Boeing 737 vliegtuie. Gebaseer op jou sitplek konfigurasie kan jy tussen 100 en 140 passasiers akkommodeer per vlug. Jou huidige konfigurasie akkommodeer 120 passasiers per vlug.

Die volgende tabel is 'n uittreksel uit jou bateregister:

Tabel 2: Bateregister

Vliegtuig nommer	Aankoopdatum
00001	10 Jaar terug
00002	10 Jaar terug
00003	9 Jaar terug
00004	9 Jaar terug
00005	8 Jaar terug
00006	8 Jaar terug
00007	7 Jaar terug
00008	7 Jaar terug
00009	6 Jaar terug
00010	6 Jaar terug
00011	5 Jaar terug
00012	4 Jaar terug
00013	3 Jaar terug
00014	2 Jaar terug
00015	Laasjaar

Nota: Die aankoop datum is die datum wat die vliegtuig in gebruik geneem is.

Lugdiensregulasies spesifiseer dat jy 'n vliegtuig 'n maksimum van 14 ure per dag kan vlieg as gevolg van onderhoud spesifikasies. Die gemiddelde vlugtyd is 2 ure per vlug. Tans vlieg jy jou vliegtuie gemiddeld 10 ure per dag (5 vlugte).

Jy kan jou aantal vliegtuie vermeerder op een van die volgende maniere:

- Jy kan nuwe vliegtuie bestel van Boeing. Let wel dat jy 'n jaar moet wag voordat jou vliegtuig afgelewer sal word – Dus as jy die vliegtuig nou bestel, is dit eers die volgende

jaar beskikbaar om te gebruik. Elke nuwe vliegtuig wat bestel word, het ‘n kommissiekoste van ₭100 000 per vliegtuig bestel wat onmiddellik betaalbaar is. Die kommissie sal nie verhoog word gedurende die simulasie nie. Die Katsjiengville® direksie het aangedui dat jy nie meer as 10 vliegtuie per jaar kan bestel nie as gevolg van kapitaal beperkings.

- Jy kan ook vliegtuie huur van “Huur-‘n-Vliegtuig industrieë” teen ₭550 000 per vliegtuig per maand – Hierdie vliegtuie word teruggegee aan die einde van die jaar aan Huur-‘n-Vliegtuig industrieë en word nie deel van jou permanente vloot nie. Jy moet wel onderhoud aktiwiteite uitvoer op die vliegtuie terwyl hulle deel is van jou vloot. Die vliegtuie wat gehuur word is minder as 5 jaar oud. Jy huur die vliegtuie vir die volle 12 maande, maar as gevolg van aanbod beperkings kan jy net ‘n maksimum van 10 vliegtuie per jaar huur. Die huurkoste sal verhoog met inflasie oor tyd.
- Van tyd tot tyd kan jy ook vliegtuie koop op ‘n spesiale veiling. Hierdie vliegtuie is verkry van ander lugdienste wat nie meer in bedryf is nie. Jy kan slegs die vliegtuie koop in bestellings van vyf vliegtuie op ‘n slag en dit sal deel word van jou permanente vloot. Die minimum openingsbod van die veiling is ₭100 miljoen en al die vliegtuie moet verkoop word tydens die veiling. Die vliegtuie is gemiddeld drie jaar oud. Die fasiliteerder sal jou laat weet sodra die veiling begin. Die vliegtuie is onmiddellik beskikbaar.

Lugdiens regulasies spesifiseer dat jy vliegtuie moet skrap nadat dit vir 10 jaar gebruik is. Jy sal ‘n eenmalige skrappingsfooi van ₭1 000 000 per vliegtuig wat geskrap is, ontvang.

Onderhoudregulasies

Die volgende regulasies geld:

- Vir nuwe vliegtuie (1 tot 5 jaar in gebruik) moet jy 1 uur onderhoud onderneem vir elke 20 uur wat jy die vliegtuig gevlieg het. Jy kan dus aanneem dat jou vliegtuie elke dag beskikbaar sal wees om te vlieg.
- Vir ouer vliegtuie (6 tot 10 jaar in gebruik) moet jy 1 uur onderhoud onderneem vir elke 10 uur wat jy die vliegtuig gevlieg het. Jy kan dus aanneem dat jou vliegtuie elke dag beskikbaar sal wees om te vlieg.

Afdeling

5

Hulpbronverslag

Personeelverslag

Jy kan aanneem dat jou personeel 220 effektiewe dae per jaar werk en ‘n 8-ure werksdag tensy dit anders gespesifiseer is. (Dit is nadat naweke, siekverlof, normale verlof en ander faktore in ag geneem is). Salarisverhogings word aan die begin van die jaar toegestaan en is geldig vir die hele jaar. Jy kan verskillende salarisverhogings aan bv. jou vliegdek- en kajuitbemanning toestaan.

Vliegdekbemanning

Jou vliegdekbemanning bestaan uit vlieëniers en ingenieurs. As gevolg van lugdiensregulasies mag jou vliegdekpersoneel nie oortyd werk nie. Jy het twee vlieëniers en een ingenieur nodig vir elke vlug.

Na die gelyke verdeling van die vliegdekbemanning tussen die vier “nuwe” Katsjiengville® lugdienste het jou lugdiens 233 vliegdekbemanningslede in diens aan die begin van jaar 1. In die vorige jaar was daar geen innames in die vliegdek opleidingsprogram gewees nie en jy het geen bemanning gehuur van “Vliegdekbemanning Tydelike Diensverskaffers” nie. Die gemiddelde personeelkoste van die vliegdekbemanning is ₭1 760 000 per persoon per jaar. Die koste sluit die salariskoste en ander personeelverwante koste (byvoorbeeld medies, pensioenfonds, kommunikasie koste, toelaes en ander koste) in. Die gemiddelde koste per persoon sal beïnvloed word deur die gemiddelde salarisverhoging.

Die daaglikse skedule van ‘n vliegdekbemanningslid word aangedui in Tabel 3.

Tabel 3: Vliegdekbemanning – Daaglikse aktiwiteitslys:

Aktiwiteit	Tydsduur
Arriveer vir werk	1-en-‘n-half uur voordat die vliegtuig vertrek
Totale vliegtyd	2 ure
Vlug administrasie en nabetragting	1 uur
Voorberei vir die volgende vlug	Halfuur
Volgende vlug (terug na beginpunt)	2 ure
Vlug administrasie en nabetragting	1 uur
Totale Werksdag	8 ure

Nota: Lugdiensregulasies spesifiseer dat vliegdekbemanning nie meer as 8 ure per dag mag werk nie.

Jy kan die personeelgetalle soos volg verhoog:

- Stel personeel aan vanaf mededingers. Dit sal teen ‘n 20% salarispremie wees teenoor jou eie personeel. Jy kan ‘n maksimum van 46 vliegdekbemanning aanstel van jou mededingers gedurende die eerste jaar.
- Jy kan leerlinge aanstel in die vliegdekopleidingsprogram. Gedurende die opleidingsjaar kos die leerling jou 10% van die totale koste van normale vliegdek werknemers. Die leerlinge mag nie vlieg in die opleidingsjaar nie. Na die opleidingsjaar gradueer 60% van die opleidingsprogram en word deel van jou vliegdekbemanning personeelkorps. Sodra hulle gegradueer het, ontvang hulle 40% van die salaris van die normale vliegdekbemanning. Jy kan ‘n maksimum van 46 leerlinge aanstel gedurende die eerste jaar.
- Jy kan ook personeel huur van “Vliegdekbemanning Tydelike Diensverskaffers”. Die koste is Kł1 200 per vliegdek-uur gehuur. Die tarief sal elke jaar met inflasie verhoog word.

  Nota: Indien jy ‘n tekort aan vliegdekbemanning het, sal dit outomaties namens jou span bereken word en sal jou personeelgetalle aangevul word met personeel van “Vliegdekbemanning Tydelike Diensverskaffers”.

As gevolg van ‘n vaardigheidstekort kan jou vliegdekbemanning se personeelgetalle verminder met tussen 5% en 20% as gevolg van bedankings. Die gemiddelde bedankingskoers sal bepaal word deur die volgende faktore:

- Die gemiddelde salarisverhoging toegestaan vergelyk teen die res van die industrie (Indien die verhoging laer is as die van die industrie sal dit ‘n negatiewe impak hê).
- Die aantal nuwe aanstellings van mededingers teen ‘n hoër salarisskaal. (Hoe meer personeel aangestel word, hoe negatiewer sal die impak wees).
- Die aantal personeel wat van “Vliegdekbemanning Tydelike Diensverskaffers” gehuur word. (Hoe meer personeel gehuur word, hoe negatiewer sal die impak wees).
- Die aantal afleggings (Hoe meer personeel afgelê word, hoe negatiewer sal die impak wees).

Nota: Die salarisverhoging sal ‘n 50% gewig dra en die ander faktore sal ‘n gekombineerde gewig van 50% hê om die bedankingskoers te bepaal. Die span met die hoogste telling op die moraal indeks sal ‘n 5% bedankingskoers hê en die laagste telling sal ‘n 20% bedankingskoers hê.

Die bedankingskoers sal ‘n een jaar wagperiode hê. Vir die eerste jaar kan jy aanneem dat daar ‘n 10% bedankingskoers gaan wees.

Jy kan ook die vliegdekbemanning verminder deur vir hulle afleggingspakkette aan te bied. Die pakkette sal jou die gemiddelde jaarlikse personeelkoste (uitgesluit die salarisverhoging) kos, plus ‘n 20% premie. Afleggings gebeur slegs aan die begin van elke jaar. Vir die eerste jaar kan jy ‘n maksimum van 105 vliegdekbemanning aflê.

Kajuitbemanning

Elke vlug benodig een senior kajuitbemanningslid en vier gewone kajuitbemanningslede. Na die gelyke verdeling van die kajuitbemanning tussen die vier “nuwe” Katsjiengville® lugdienste het jou lugdiens 466 kajuitbemanningslede in diens aan die begin van jaar 1. In die vorige jaar was daar geen innames in die kajuitbemanning opleidingsprogram gewees nie en jy het geen bemanning gehuur van “Kajuitbemanning Tydelike Diensverskaffers” nie.. Die gemiddelde personeelkoste van die kajuitbemanning is ₭440 000 per persoon per jaar. Die koste sluit die salariskoste en ander personeelverwante koste (byvoorbeeld medies, pensioenfonds, kommunikasie koste, subsidies en ander koste) in. Die gemiddelde koste per persoon sal beïnvloed word deur die gemiddelde salarisverhoging.

Die daaglikse skedule van ‘n kajuitbemanningslid word aangedui in Tabel 4.

Tabel 4: Kajuitbemanning – Daaglikse aktiwiteitslys:

Aktiwiteit	Tydsduur
Arriveer vir werk	1-en-‘n-half uur voordat die vliegtuig vertrek
Totale vliegtyd	2 ure
Vlug administrasie en nabetragting	1 uur
Voorberei vir die volgende vlug	Halfuur
Volgende vlug (terug na beginpunt)	2 ure
Vlug administrasie en nabetragting	1 uur
Totale Werksdag	8 ure

Nota: Lugdiensregulasies spesifiseer dat kajuitbemanning nie meer as 8 ure per dag mag werk nie.

Jy kan die personeelgetalle soos volg verhoog:

- Stel personeel aan vanaf mededingers. Dit sal teen ‘n 10% salarispremie wees teenoor jou eie personeel. Jy kan ‘n maksimum van 138 kajuitbemanningslede van jou mededingers aanstel gedurende die eerste jaar .
- Jy kan leerlinge aanstel in die vliegdek opleidingsprogram. Gedurende die opleidingsjaar kos die leerling jou 20% van die totale koste van ‘n normale werknemer. Die persoon mag nie vlieg in die opleidingsjaar nie. Na die opleidingsjaar gradueer 80% van die opleidingsprogram en word deel van jou kajuitbemanningskorps. Sodra hulle gegradueer het, ontvang hulle 60% van die salaris van die normale kajuitbemanning. Jy kan ‘n maksimum van 92 leerlinge aanstel gedurende jaar 1.
- Jy kan ook personeel huur van “Kajuitbemanning Tydelike Diensverskaffers”. Die koste is ₭200 per kajuit-uur gehuur. Die tarief sal elke jaar met inflasie verhoog word. Nota: Indien jy ‘n tekort aan kajuitbemanning het, sal dit outomaties namens jou span bereken word en sal jou personeelgetalle aangevul word met personeel van “Kajuitbemanning Tydelike Diensverskaffers”.

Die personeelgetalle kan soos volg verminder:

- Normale personeel bedankingskoerse sal toegepas word en historiese inligting dui daarop dat jy kan aanneem dat gemiddeld 20% van jou personeel sal bedank gedurende die jaar.
- Jy kan ook die kajuitbemanning verminder deur vir hulle afleggingspakkette aan te bied. Die pakkette sal jou die gemiddelde jaarlikse personeelkoste (uitgesluit die salarisverhoging) kos, plus ‘n 10% premie. Afleggings gebeur slegs aan die begin van elke jaar. Vir die eerste jaar kan jy ‘n maksimum van 186 kajuitbemanningslede aflê.

Jou kajuitbemanning speel ‘n belangrike rol om kwaliteit diens aan jou kliënte te bied. Daar is ‘n direkte verband tussen die moraal van jou personeel en die kwaliteit van diens wat hulle aanbied. Ten einde die moraal van die kajuitpersoneel te monitor, is ‘n “Glimlaggende Gesiggie” indeks ontwikkel. Navorsing toon aan dat die indeks beïnvloed word deur die volgende faktore:

- Die gemiddelde salarisverhoging toegestaan vergelyk met die res van die industrie (Indien die verhoging laer is as die industrie sal dit ‘n negatiewe impak wees)
- Die aantal nuwe aanstellings van mededingers teen ‘n hoër salarisskaal. (Hoe meer personeel aangestel word, hoe negatiewer sal die impak hê).
- Die aantal personeel wat van “Vliegdekbemanning Tydelike Diensverskaffers” gehuur word. (Hoe meer personeel gehuur word, hoe negatiewer sal die impak wees).
- Die aantal afleggings. (Hoe meer personeel afgelê word, hoe negatiewer sal die impak wees).

Nota: Die salarisverhoging sal ‘n 50% gewig dra en die ander faktore sal ‘n gekombineerde gewig van 50% hê om die “Glimlaggende Gesiggie” indeks te bepaal.

Inboekpersoneel

Jy het jou inboek en inweeg aktiwiteite uitgekontrakteer na “Vriendelike Inboek personeel.com”. Hulle vra ‘n vaste bedrag per agent per skof gewerk. Laasjaar was die fooi ₭ł1 600 per skof. Die fooi sal met die normale inflasiekoers verhoog word. Lughaweregulasies spesifiseer dat jy ten minste drie inboek agente per vlug nodig het. (Elkeen van die agente werk dan een skof). Die aantal skofte sal namens jou bereken word.

Die inboekpersoneel speel ‘n belangrike rol ten einde ‘n kwaliteit kliëntediens-ervaring te verskaf. Daar is ‘n direkte verband tussen die effektiwiteit van die inboekproses en die kwaliteit van die kliëntediens. Die aantal passasiers wat op jou redery gevlieg het, gedeel deur die aantal inboekskofte, gee vir jou ‘n aanduiding van die effektiwiteit van die proses (hoe laer die verhouding is, hoe meer effektief is die proses). Jy kan addisionele skofte aankoop ten einde die effektiwiteit van die proses te verhoog. Gedurende die eerste jaar kan jy ‘n maksimum van 5 addisionele inboekskofte per vlug aankoop.

Bagasie Hanteringsdienste

Jy kontrakteer bagasie hanteerders in per skof. Die huidige vaste fooi is Kt500 per skof. Die fooi sal verhoog word volgens die jaarlikse inflasiekoers.

Lughawe regulasies spesifiseer dat jy ten minste drie bagasie hanteerders per vlug nodig het – een groep van drie hanteerders vir die vertrek van die vlug en een groep van drie hanteerders wanneer die vlug land. Die aantal skofte sal namens jou bereken word, gebaseer op die aantal landings en die aantal vliegtuie vertrek.

Die bagasie hanteringsdienste speel ‘n belangrike rol ten einde ‘n kwaliteit kliëntediens-ervaring te verskaf. Daar is ‘n direkte verband tussen die effektiwiteit van die bagasie hanteringproses en die kwaliteit van die kliëntediens. Die aantal passasiers wat op jou redery gevlieg het, gedeel deur die aantal hanteringsskofte, gee vir jou ‘n aanduiding van die effektiwiteit van die proses (hoe laer die ratio is, hoe meer effektief is die proses). Jy kan addisionele skofte aankoop ten einde die effektiwiteit van die proses te verhoog. Gedurende die eerste jaar kan jy ‘n maksimum van 5 addisionele bagasie hanteringskofte per vlug aankoop.

Afdeling

6

Kosteverslag

Vliegtuig Kapitaalkoste (Depresiasie)

Rekeningkundige beleid spesifiseer dat jy vliegtuie in gelyke bedrae oor 'n 10 jaar periode moet depresieer. Vliegtuie wat gedurende die veiling aangekoop word, sal ook oor 'n 10 jaar periode gedepresieer word.

Nuwe vliegtuie wat van die Boeingfabriek bestel word, word teen 'n vaste fooi van US$10 miljoen bestel. Die prys sal konstant bly oor tyd. Die Randwaarde van die aankoop sal afhang van die Kŧ/$ wisselkoers op die datum wat die vliegtuig ontvang word. Die nuwe vliegtuie sal oor 'n 10 jaar periode gedepresieer word.

Die oorspronklike aankoopprys van vliegtuie wat tans in gebruik is, is gemiddeld Kŧ54 750 000 per vliegtuig.

Brandstofkoste

Die volgende faktore bepaal die totale brandstofkoste:

- Die aantal vlugte
- Die afstand en duur van die vlug
- Die gemiddelde brandstofprys per liter
- Die Kŧ/$ wisselkoers
- Die ouderdom van die vliegtuig

Dit word bereken dat 'n gemiddelde 2-ure vlug 3 800 liters vir die "nuwer" vliegtuig kategorie verbruik, en 4 100 liters vir 'n "ouer" vliegtuig kategorie. Die gemiddelde brandstofkoste is $1 per liter. Die brandstofprys sal 2 persent bo die gemiddelde inflasiekoers verhoog vir die volgende jare.

Onderhoudskoste

Onderhoudskoste is uitgekontrakteer na "Herstel-'n-vliegtuig.co.za".

Die volgende faktore het 'n wesenlike invloed op die totale onderhoudskoste:

- Die ouderdom van die vliegtuig
- Die aantal vlugte
- Die gemiddelde onderhoudskoste tarief
- Die inflasiekoers

Die onderhoudskoste tarief is ₭18 000 per uur vir beide nuwe en ouer vliegtuie. “Herstel-‘n-vliegtuig” is kontraktueel verbind om die tariefverhoging in lyn te hou met die algemene inflasiekoers.

Navigasiefooie

Navigasiefooie word oorbetaal aan die Lughawebeheer Owerheid.

Die volgende faktore bepaal die totale navigasiefooie:

- Die aantal vlugte
- Die inflasiekoers
- Die gemiddelde navigasietarief per vlug
- Die ₭/$ wisselkoers

Die navigasietarief is $500 per vlug. Die Lughawebeheer Owerheid is kontraktueel verplig om die verhogings in lyn te hou met die gemiddelde inflasiekoers.

Landings- en Vertrekfooie.

Landings- en vertrekfooie word oorbetaal aan die Lughawebeheer Owerheid.

Die volgende faktore bepaal die totale landings- en vertrekfooie:

- Die aantal landings en aantal vertrekke
- Die inflasiekoers
- Die gemiddelde kostetarief per vlug
- Die ₭/$ wisselkoers

Die gemiddelde tarief vir die jaar is $250 per landing en $250 per vertrek. Die Lughawebeheer Owerheid is kontraktueel verplig om die verhogings in lyn te hou met die gemiddelde inflasiekoers.

Bemarkingskoste

Bemarking- en advertensiekoste is ‘n bestuursbesluit. Die huidige industriële norm is om ₭5 miljoen per jaar aan bemarking te spandeer. Jy kan ‘n maksimum van ₭20 miljoen per jaar spandeer aan bemarking.

Oorhoofse koste

Oorhoofse koste was laasjaar ₭140 miljoen gewees. As gevolg van regulatoriese druk en ‘n groter bestuurspan word dit verwag dat die koste teen 4% bo inflasie per jaar sal groei.

In-vlug vermaak en maaltydkoste

In-vlug vermaak en maaltydkoste bestaan uit passasiers se maaltye, flieks, verversings en invlug data. Die gemiddelde koste per passasier sal deur ‘n bestuursbesluit aan die begin van die jaar bepaal word.

Die industriële norm is om ₭30 per passasier te investeer in in-vlug vermaak en maaltye.

Nodeloos om sê, die kwaliteit van die maaltye en vermaak sal bepaal word deur die bedrag spandeer. Gedurende jaar 1 kan jy a maksimum van ₭75 per passasier spandeer.

Verkoopskommissie

Industriële regulasies bepaal dat reisagent kommissie, verkoopsaanbiedings (spesiale aanbiedings) of internet soekenjins nie minder as 5% van die kaartjieprys mag wees nie. Die gemiddelde persentasie wat betaal word, sal deur ’n bestuursbesluit aan die begin van die jaar bepaal word.

Onnodig om te sê, hoe hoër die persentasie hoe meer sal die agente of soekenjins geneig wees om die kaartjies van ‘n spesifieke redery te verkoop, en groter spesiale aanbiedings sal meer kliënte lok.

Versekeringskoste

Die versekeringspremie is US$1 per passasier wat die lugdiens moet betaal. Die koste behoort nie verhoog te word nie.

Gereelde passasier beloningskoste.

‘n Bestuursbesluit rakende die investering in die gereelde passasiers beloningsprogram word benodig. Die besluit sal aangedui word as ‘n gemiddelde koste per passasier. Die huidige industriële norm is ₭10 per passasier. (Hoe meer jy spandeer, hoe beter sal die program wees). Gedurende jaar 1 kan jy a maksimum van ₭30 per passasier spandeer.

Afdeling

7

Bemarking verwante inligting

Katsjiengville® Air se Prysverslag

Marknavorsing het aangedui dat ‘n prys van meer as ₭ŧ1 000 per kaartjie addisionele kompetisie in die plaaslike mark sal veroorsaak. Dit sal negatiewe gevolge vir die hele industrie hê. Die maksimum tarief sal elke jaar met inflasie verhoog word. Die industrie norm is ₭ŧ850 per kaartjie.

Prysbesluite vir die hele jaar word aan die begin van die jaar deur bestuur geneem en hierdie tariewe geld vir die hele jaar.

Katsjiengville® Air se Markaandeelverslag

“Weet-alles” konsultante het ‘n “Kliënte Omgee Indeks” ontwikkel. Die volgende faktore speel ‘n belangrike rol in die algehele kliënte tevredenheid:

- Die “Glimlaggende Gesiggie Indeks” van die kajuitbemanning
- Betyds vertrek en landing van vlugte
- Die effektiwiteit van die inboekproses
- Die ruimte van jou sitplek konfigurasie
- Die kwaliteit van jou maaltye en in-vlug vermaak.

Al die faktore dra ‘n gelyke gewig.

Die totale telling van jou “Kliënte Omgee Indeks” vergelyk teen jou mededingers bepaal jou maksimum laaifaktor vir die volgende jaar.

Vir die eerste jaar kan jy aanneem dat die “Kliënte Omgee Indeks” van al 4 Katsjiengville® lugdienste dieselfde en dat jy potensieel jou vliegtuie 100% vol kan laai, indien daar genoeg passasiers is (sal afhang van die grootte van die mark). Katsjiengville® Air se laaifaktor was laasjaar 78.9% gewees.

Die volgende tabel gee vir jou ‘n aanduiding van die effek van die “Kliënte Omgee Indeks” op jou maksimum laaifaktor vir jaar 2 en 3.

Tabel 5: Die maksimum laaifaktor gebaseer op die posisie van lugdienste

Lugdiensplasing volgens Kliënte Omgee Indeks	Potensiële maksimum laaifaktor
1ste	100%
2de	85%
3de	75%
4de	60%

‘n Ander stuk navorsing word “Die Kliënt se Keuse: Waarde vir Geld Indeks” genoem. Die volgende aspekte speel ‘n belangrike rol vir kliënte as hulle ‘n keuse tussen lugdienste moet maak:

- 30% van die kliënte sal hulle keuse baseer op die beskikbare kapasiteit van die lugdiens (Hoe meer kapasiteit, hoe meer passasiers sal hulle aantrek).
- 30% van die kliënte sal hulle keuse baseer op die prysbeleid van die lugdiens (Hoe goedkoper die kaartjies, hoe meer passasiers sal hulle aantrek).
- 20% van die kliënte sal hulle keuse baseer op die kwaliteit van die gereelde passasier belongingsprogram (Hoe meer spandeer word, hoe meer passasiers sal hulle aantrek)
- 10% van die kliënte sal hulle keuse baseer op die bemarkingskoste spandeer (Hoe meer spandeer, hoe meer passasiers sal hulle aantrek).
- 10% van die kliënte sal hulle keuse baseer op die advies van die reis agent of die grootte van die spesiale aanbieding (die agent sal die redery aanbeveel wat vir hulle die hoogste kommissie persentasie betaal en hoe groter die spesiale aanbieding hoe meer kliënte sal gelok word).

Die markaandeel van jou lugdiens sal dus bepaal word uit ‘n kombinasie van:

- Die grootte en groei van die algehele mark
- Die prestasie van jou lugdiens relatief tot die ander rederye soos gemeet deur die “Waarde vir Geld Indeks”.

Maar die volgende beperkings geld:

- Die aantal sitplekke beskikbaar van jou lugdiens
- Die maksimum gemiddelde laaifaktor van jou lugdiens soos bereken deur die telling van jou “Kliënte Omgee Indeks” (let wel dat ‘n jaar vertraging toegepas word voordat hierdie ratio inberekening gebring word)

Nota: Enige oorvloei van passasiers sal opgetel word deur ander kleiner rederye en sal nie terugvloei na die oorspronklike Katsjiengville® lugdiens nie.

Afdeling

8

Ten slotte

Nadat ek die verslae bestudeer het, begin my euforie en drome verdamp om oom Penny se rykdom te erf.

“Ek wil nie my senuwees wys nie, en ek roep ‘n dringende vergadering met my bestuurspan. Ek kyk hulle vierkantig en vol bravade in die oog en vra: Wie kan my inlig oor watter besluite ek vandag moet neem?”

Huiwerig begin die operasionele bestuurder die gesprek:
“Meneer ek het u insig nodig oor die volgende aspekte:

- Die aantal vlugte per dag
- Die aantal sitplekke per vliegtuig
- Die aantal vliegtuie wat ons moet bestel van Boeing
- Die aantal vliegtuie wat ons gaan huur van ““Huur ‘n Vliegtuig industrieë”
- Die aantal vliegtuie en prys wat ons bereid is om te betaal op die veiling (sodra die veiling aangekondig word)
- ‘n Besluit of ons addisionele inboekskofte en bagasiehanteringskofte gaan aankoop en hoeveel.”

Die bemarkingsdirekteur het nou ook haar stem gevind:
“Meneer, ek benodig die volgende besluite:

- Die naam van die lugdiens
- Die lugdiens se slagspreuk
- Die gemiddelde prys per kaartjie
- Die bemarking- en advertensie koste spandeer per jaar
- Die gemiddelde verkoopsagente kommissie
- Die investering in die gereelde passasier beloningsprogram
- Die investering in die in-vlug maaltyd en vermaakkoste”

Die personeel direkteur (om nie agter te bly nie) maak nou ook sy stem dik:
“Meneer ons benodig u wysheid oor die volgende aspekte:

- Die aantal aanstellings in die kajuitbemanning opleidingsprogram
- Die aantal aanstellings van kajuitbemanning van ander rederye
- Die aantal afleggings van kajuitbemanning
- Die aantal aanstellings in die vlugdekbemanning opleidingsprogram
- Die aantal aanstellings van vlugdekbemanning van ander rederye
- Die aantal afleggings van vlugdekbemanning
- Salarisverhogings van die kajuit- en vlugdekbemanning”

Selfs die finansiële bestuurder fluister:

- Ons moet asseblief vandag die besluite voltooi, Meneer, ons begroting moet deur die direksie goedgekeur word.

Nou moet ek my gesag wys.
“Sien, dit was nie so moeilik gewees nie – Gee my ‘n uur en ‘n half om die verslae noukeurig te bestudeer en dan vergader ons weer om die besluite vir die jaar te neem.”

Met die gryp ek my rekenaar en haas my na my kantoor.

© IMPACT Training Solutions

Bylae

A

Bylae A: Uittreksels uit die "Lugdienste vir domkoppe" handboek

Lugdiens Terminologie

- *Vliegdekbemanning:* Hulle is die mense wat die vliegtuig vlieg. Hulle sit voor in die vliegtuig. Jy mag hulle nie pla wanneer die vliegtuig eers in die lug is nie. Hulle verdien sakke vol geld.
- *Kajuitbemanning:* Hulle stoot die trollies. As jy mooi vir hulle glimlag, kan hulle vir jou 'n ekstra koeldrank bring.
- *Inboekpersoneel:* Soms staan jy in lang rye om hulle te ontmoet. Hulle kyk of jou kaartjie en paspoort in orde is. Jy moet vriendelik wees met hulle of anders plaas hulle jou in 'n sitplek langs die toilet. As jy baie vriendelik met hulle is, kan hulle jou opgradeer na besigheidsklas.
- *Bagasie Hanteringspersoneel:* Hulle dra jou tasse. Jy sal hulle nie sien nie, maar hulle is baie sterk om al jou tasse te dra. Hulle moet goed kan lees of andersins gaan jou tasse na die verkeerde plek. Soms is jou tasse te swaar en dan sal hulle goed uit jou tas moet haal om jou uit te help 😊.
- *Onderhoudskoste:* Dit is die fooi wat jy betaal sodat hulle kan seker maak dat die enjins nie afval terwyl jy vlieg nie.
- *Markaandeel:* Daar is 100 mense wat wil vlieg, van die 100 kies 20 jou redery, jou markaandeel is dus 20%.
- *Laaifaktor:* Jy het 100 sitplekke beskikbaar op jou vliegtuig. Jy het 79 passasiers in jou vliegtuig. Een passasier betaal vir 2 sitplekke. In totaal word 80 sitplekke opgeneem. Jou laaifaktor is dus 80%.

© IMPACT Training Solutions