higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 2

(3061012)

20 November 2024 (Y-vraestel)
13:00–15:30

Sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 13 bladsye en 3 addendums.

330Q1N2420

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 2
TYD: 2½ UUR
PUNTE: 150

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.

2. Lees al die vrae aandagtig deur.

3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.

4. Beantwoord VRAAG 6.1 op ADDENDUM A.
   Beantwoord VRAAG 7.2.1 op ADDENDUM B.
   Beantwoord VRAAG 8.2.1 op ADDENDUM C.
   Handig asseblief alle addendums saam met jou ANTWOORDBOEK in.

5. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.

6. Gebruik slegs ‘n swart of blou pen.

7. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 'n Geskikte manier om 'n vroulike klant te begroet van wie die huwelikstatus onbekend is, is 'Goeiemôre, … Jama'.

A mev.
B me.
C mejuffrou
D madame

1.2 Die term … standaard verwys na die algemene versorging, sindelikheid, netheid en instandhouding van die sakeperseel.

A inhuis-
B roetine
C huishouding-
D nieroetine-

1.3 Om … met klante op te bou, gaan daaroor om 'n vertrouensband en begrip te ontwikkel.

A kontak
B rapport
C verhoudings
D ondersteuning

1.4 'n Voorbeeld van dokumente wat behou moet word ter wille van 'n organisasie se inkomstebelastingdoeleindes is …

A kontrakte.
B verslae.
C kwitansies.
D e-posse.

1.5 … word gebruik om klante deur 'n maatskappy se perseel te lei en teen enige veiligheidsgevare te waarsku.

A Kaarte
B Permitte
C Tekens
D Kennisgewings

1.6 'n … is 'n kontrak waarmee eiendom vanaf die verkoper na die koper teen 'n vasgestelde bedrag oorgedra word.

A Verkoopsooreenkoms
B Kwotasie
C Leningsooreenkoms
D Titelakte

1.7 'n Brief wat slegs deur die geadresseerde persoon oopgemaak en gelees mag word, word geklassifiseer as …

A hoogs vertroulik.
B gesensor.
C privaat en vertroulik.
D hoogs geheim.

1.8 As jy 'n brief of pakkie ontvang wat verdag lyk, moet jy …

A dit oopmaak en die inhoud uithaal.
B dit in die snippermandjie gooi.
C dit aan die ontvanger gaan aflewer.
D dit onmiddellik by sekuriteit aanmeld.

1.9 As 'n besoeker sonder 'n afspraak opdaag, moet jy …

A vir hulle sê dat die bestuurder besig is.
B voorstel dat hulle op 'n ander tyd terugkom.
C uitvind hoe jy hulle kan help.
D hulle laat wag totdat iemand hulle kan help.

1.10 Om 'n inbeller te … , beteken dat jy vir hulle sê dat jy bewus is dat hulle nog steeds aanhou vir hulp.

A verstaan
B respekteer
C aanvaar
D antwoord

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 Die snippermandjies in die ontvangsarea moet regdeur die dag leeggemaak word sonder om ontvangsdienste te ontwrig.

2.2 Dis nie nodig om die lêerregister te voltooi as die bestuurder vir 'n lêer vra nie.

2.3 Volgens Suid-Afrikaanse wetgewing, is dit onwettig om met pos te peuter of dit te steel.

2.4 Waardevolle maatskappyrekords sal beveiligd wees as die rugsteunkopieë en oorspronklike rekords bymekaar gebêre word.

2.5 Die datumstempel op inkomende pos moet die datum aandui waarop die posstuk ontvang is, nie die datum waarop dit oopgemaak of verwerk is nie.

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

Kies die korrekte woord of woorde uit dié tussen hakies. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (3.1–3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1 As 'n stukkende masjien onder (waarborg/kontrak) is, is dit die vervaardiger se verantwoordelikheid om dit te herstel.

3.2 Inkomende pos word in verskillende (versamelings/kategorieë) gesorteer voordat dit versprei word.

3.3 As 'n gewapendereaksie-veiligheidswag by 'n sakeonderneming opdaag ná 'n noodoproep is dit 'n voorbeeld van 'n (onvoorspelbare/voorspelbare) ondersoek.

3.4 Om oogkontak te vermy, is 'n voorbeeld van (positiewe/negatiewe) liggaamstaal.

3.5 (Diskresie/Indiskresie) is 'n manier van praat wat nie aanstoot gee of vertroulike inligting onthul nie.

(5 × 1) **[5]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4V

Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.1	Die algehele beeld wat klante, beleggers en werknemers van 'n sakeonderneming het	A	nalatigheid
4.2	Die onwettige gebruik van iemand anders se persoonlike inligting om geld of krediet in die hande te kry	B	konvensionele data
4.3	Om agterlosig te wees en te veroorsaak dat iemand of iets die risiko loop om beseer of skade aangedoen te word	C	afleweringsnota
4.4	Dokumente wat in 'n liasseerkabinet gebêre word	D	korporatiewe identiteit
4.5	'n Aanvaarbare manier van optrede by die werk	E	uitbreiding
4.6	'n Dokument wat deur 'n verskaffer uitgereik word wat 'n aflewering vergesel	F	niebekendmaakbare
4.7	Inligting waartoe mense buite die maatskappy nie toegang behoort te hê nie	G	identiteitsdiefstal
4.8	Word gebruik om strokies papier in te hou met terugvoer vanaf klante oor produkte of dienste wat gelewer is	H	magtiging
4.9	Om iemand toestemming te gee om iets te doen of te hê	I	voorstelboks
4.10	'n Telefoon binne die organisasie wat met die skakelbordnetwerk verbind is	J	professionalisme

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

Lees die onderstaande scenario. Die scenario is die basis van AFDELING B.

Sonskyn Bakkery is 'n gewilde sakeonderneming wat koekmeelgebak soos brood, koekies, koeke, pasteitjies en pasteie maak en verkoop. Dis in Port Alfred gebaseer en hulle lewer produkte regoor die hele Oos-Kaap.

VRAAG 5

5.1 Die nuwe ontvangsklerk, Sheila, lê die volgende telefoonboodskap vas. Gebruik jou kennis van hoe om telefoonboodskappe korrek vas te lê en identifiseer al die foute wat sy gemaak het.

TELEPHONE MESSAGE SLIP

To:	Mr November
From:	Elizabeth
Details:	**Date:** Tues.
Please call back.	**Time:** 9ish
	Tel no.: 082 1626 011
	☐ Telephoned
	☐ Will phone back
	☐ Please phone
Taken by: SS	☐ Urgent

(6)

5.2 Gee VYF prosedures wat Sheila in gedagte moet hou as sy telefoonoproepe by Sonskyn Bakkery beantwoord. (5)

5.3 Noem DRIE maniere waarop Sheila telefoonnommers kan naslaan voordat sy 'n uitgaande oproep maak. (3)

5.4 Voordat sy oproepe na die toepaslike werknemers deurskakel, moet Sheila altyd eers uitvind wat die rede vir die oproep is.

Gee TWEE voorbeelde van vrae wat Sheila moet vra om die rede vir die oproep te bepaal. (2)

5.5 Soms is die persoon wat Sheila telefonies in die hande probeer kry nie beskikbaar nie.

Gee vir haar DRIE riglyne oor hoe om 'n stemboodskap vir 'n klant te laat. (3 × 2) (6)

5.6 Soms raak kantoortoerusting stukkend of foutief en dit kan onderbrekings in 'n sakeonderneming se alledaagse aktiwiteite veroorsaak.

Gee EEN oplossing vir elk van die volgende foute:

5.6.1 Die fotostaatmasjien werk glad nie, en al die liggies of vertoonskerms op die masjien is dood.

5.6.2 Papier hou aan vassit in die fotostaatmasjien.

5.6.3 Die kantoor se rekenaardrukker maak baie ligte uitdrukke wat skaars gelees kan word.

5.6.4 Die afstandbeheer skakel nie die lugversorger aan nie.

(4 × 2) (8)
[30]

VRAAG 6

6.1 Beantwoord hierdie vraag op ADDENDUM A (aangeheg) en handig dit saam met die ANTWOORDBOEK in.

As besoekers by Sonskyn Bakkery se ontvangs opdaag, kry hulle besoekerskaarte wat aandui dat hulle toestemming het om op die perseel te wees. Hulle moet ook 'n besoekersregister voltooi. Mnr. Brian Matsoso, 'n inspekteur van die gesondheidsdepartement, daag vanoggend om 08:20 by Sonskyn Bakkery op. Die doel van sy besoek is om die fabriek te inspekteer. Hy vra om die produksiebestuurder, mnr. Nduna, te ontmoet. Jy reik besoekerskaartnommer 552 aan hom uit. Teen 10:00 is die inspeksie afgehandel en mnr. Matsoso teken by die besoekersregister uit.

Gebruik die inligting hier bo en voltooi die besoekerskaart en -register op ADDENDUM A. (12)

6.2 Kommunikasiehindernisse in die werksplek kan 'n ernstige uitwerking op die funksionering van 'n organisasie hê. Lees die volgende stellings en pas hulle by die lys hier onder. Skryf slegs die hindernis langs die vraagnommer (6.2.1–6.2.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

semanties; fisiologies; sielkundig; fisies

6.2.1 Die selfoonopvangs is sleg en die oproep hou aan opbreek.

6.2.2 Amika se aansoek tot bevordering is geweier. Sy neem dit baie persoonlik op en is kwaad vir die bestuur.

6.2.3 Mnr. Green gebruik vakspesifieke taal wat moeilik is om te verstaan as hy bevele aan personeel gee.

6.2.4 Janine is half doof en kan nie klante hoor as sy nie haar gehoortoestel dra nie.

(4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

6.3 Die onderstaande tekens hou verband met die bedryf van elektriese toerusting en hulle toebehore.

Verduidelik die betekenis van elke teken langs die vraagnommer (6.3.1–6.3.3) in die ANTWOORDBOEK.

6.3.1



6.3.2



6.3.3



(3 × 1) (3)

6.4 Jy moet aan die einde van elke maand 'n voorraadopname maak van verbruiksitems in die maatskappy se skryfbehoeftekas. Jy sien die volgende rieme A4-kopieerpapier binne die kas:



Die A4-kopieerpapier is nou op die minimum voorraadvlak en nog papier moet so gou moontlik bestel word. Sonskyn Bakkery koop en reik papier in rieme aan die werknemers uit. Die maksimum voorraadvlak word op die voorraadrekordkaart hier onder aangedui:

Item	Maksimum voorraadvlak	Aantal in voorraad	Aantal om weer te bestel
A4-kopieerpapier	200 rieme	(6.4.1)	(6.4.2)

6.4.1 Tel die aantal rieme A4-kopieerpapier in voorraad. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (6.4.1) in die ANTWOORDBOEK neer. (2)

6.4.2 Bereken hoeveel rieme A4-kopieerpapier jy moet bestel sodat die maksimum voorraadvlak bereik kan word. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (6.4.2) in die ANTWOORDBOEK neer.

WENK: Toon berekening vir maksimum punte. (3)

Kopiereg voorbehou

6.5 Verduidelik die prosedure om dinge wat by inkomende posstukke ingesluit is te hanteer. (3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 7

7.1 Bestudeer die onderstaande prentjie:



7.1.1 Identifiseer en gee die korrekte name vir VIER liasseringstelsels wat in hierdie prentjie gesien kan word. (4)

7.1.2 Beskryf die doel van die ses mandjies (wat met die name van personeel gemerk is, bv. Peter) op die sekretaresse se lessenaar. (2)

7.1.3 Herrangskik die personeellede se name in alfabetiese volgorde:

Peter
Mervin
Sive
Rowan
Mischa
Anele (6)

7.1.4 Beskryf die prosesse wat jy kan volg om waardevolle inligting te beveilig en te sorg dat daar sekuriteit in hierdie kantoor is. (4)

7.2 Jy het die volgende e-pos vanoggend om 11:20 van 'n klant ontvang:

VAN: jalba@webmail.com
AAN: enquiries@sunshine.co.za
Goeiedag. Ek is baie beïndruk met julle produkreeks en stel belang om dit in my winkel te verkoop. Ek besit 'n spaza-winkel in Alice en voel daar is 'n mark vir julle brood- en koekreeks. Kan iemand van julle verkoopsafdeling my asseblief so gou moontlik kontak? Groete Juno Alba Tel: 0407012345

7.2.1 Teken hierdie navraag in die aangehegde klantenavraaglogboek aan (ADDENDUM B). (10)

7.2.2 Watter stappe sal jy volg om te verseker dat hierdie navraag so gou moontlik hanteer word? (2 × 2) (4)

[30]

VRAAG 8

8.1 Lees die onderstaande artikel en beantwoord die vraag.

MASSIEWE AGTERSTAND BY POSKANTOOR

Agt-en-dertig miljoen.

Dís hoeveel ongestuurde positems die Suid-Afrikaanse Poskantoor (SAPK) na bewering moet hanteer ná hulle onlangse staking.

Die SAPK het onderneem om die massiewe agterstand binne die volgende drie weke in te haal. Die sesweke-lange staking deur poskantoorwerkers weens 'n salarisdispuut, tesame met die herroeping van sommige poskantoorvoertuie deur 'n diensverskaffer, het die groot agterstand geskep wat die publiek laat vuurspoeg.

[Bron: *www.news24.com*]

8.1.1 Gee VIER moontlike gevolge wat Suid-Afrikaanse sakeondernemings in die gesig sal staar as pos nie afgelewer word weens die SAPK se werkerstaking nie.

8.1.2 Watter maatreëls kan Sonskyn Bakkery instel om te verseker dat hulle besigheid nie te ernstig beïnvloed sal word as inkomende en uitgaande pos nie afgelewer word nie?

(2 × 4) (8)

8.2 Jy moet 'n pakkie na een van Sonskyn Bakkery se verskaffers laat koerier.

8.2.1 Die verskaffer is me. D. Vellem van SA Milling Edms. Bpk. Haar besonderhede is soos volg:

Adres: Ou Straat 14, Paarl, 7646.
Telefoonnommer: 0798765432

Gebruik die inligting wat verskaf is om die aangehegde koerierkoevert (ADDENDUM C) te voltooi. (6)

8.2.2 Die pakkie sal deur E-Zee Track Koerierdienste afgelewer word. Hulle tariewe is soos volg:

Diens	Minimum bedrag vir 2 kilogram	Tarief per kg daarna
Oornagaflewering	R85,00	R33,00

Die pakkie weeg 4 kilogram.

Bereken die totale afleweringskoste deur die minimum bedrag by die tarief vir ekstra kilogramme te tel. Toon jou berekening. (2)

8.3 Van tyd tot tyd vra personeellede lêers uit die maatskappy se liasseringstelsel aan. 'n Lêerkaart en -register word gebruik om die beweging van 'n lêer vas te lê as dit uitgeneem word.

Herrangskik die stappe van die lêerbewegingsprosedure soos aangedui in die onderstaande tabel. Skryf slegs die letters (A–G) in die korrekte volgorde langs die vraagnommer (8.3) in die ANTWOORDBOEK neer. (7)

A	Die lêer word vervang met 'n 'lêeruit-kaart'.
B	Die liasseringsklerk spoor die aangevraagde lêer op en haal dit uit.
C	Besonderhede soos wie die lêer uitgeneem het, datum van uitlening, ens. word aangeteken op 'n lêerregister.
D	As die lêer teruggebring word, word dit bygewerk met inligting wat ontvang is terwyl dit uit was.
E	'n Personeellid vra 'n lêer aan.
F	Die 'lêeruit-kaart' word verwyder en die oorspronklike lêer word op sy plek teruggesit.
G	Enige inligting wat ontvang word terwyl die lêer uit is, kan in 'n tydelike lêer gestoor word.

8.4 Dis die ontvangsklerk se plig om aflewerings te ontvang en die besonderhede daarvan in 'n register aan te teken.

Teen 11:30 vanoggend het 'n koeriermaatskappy die volgende pakkie by Sonskyn Bakkery se ontvangs afgelewer:

AAN:
Debbie Magwa
Sonskyn Bakkery

VAN:
Ashwari Chetty
Chetty en Vennote

Naspeurnommer: ZA985678

Teken die besonderhede van hierdie aflewering in die register hier onder aan. Skryf slegs die antwoorde langs die nommers (8.4.1–8.4.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

Datum	Tyd	Ontvang deur	Sender	Sender se maat-skappy	Soort aflewer-ing	Naspeur-nommer
8.4.1	8.4.2	8.4.3	8.4.4	8.4.5	8.4.6	8.4.7

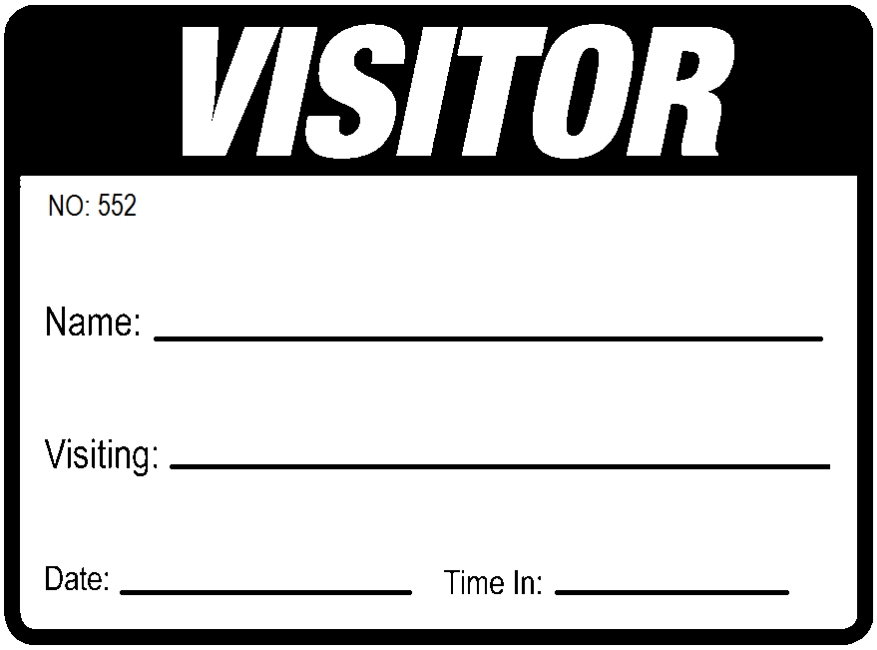
(7)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 6.1



BESOEKERSREGISTER	
Besoekerskaartnommer:	
Naam van besoeker:	
Organisasie wat hy/sy verteenwoordig:	
Rede vir besoek:	
Persoon wat besoek word:	
Tyd in:	
Tyd uit:	
Handtekening van besoeker:	

(12)

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM B **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 7.2.1

KLANTENAVRAAGLOGBOEK					
Datum van navraag:		Hoe is navraag ontvang? *(merk met 'n x)*	Foon	E-pos	Inloop
Tyd van navraag:		Klant se telefoonnommer:			
Naam van klant:		Klant se e-posadres:			
Navraagbesonderhede:					
Afdeling wat navraag moet hanteer:					
Navraag ontvang deur:					

(10)

ADDENDUM C **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 8.2.1

E-ZEE TRACK KOERIERDIENSTE 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
MAATSKAPPYNAAM:	
VIR AANDAG:	
ADRES:	
STAD:	
POSKODE:	
KONTAKNOMMER:	

(6)

Kopiereg voorbehou