higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061013)

26 November 2024 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye en 4 addenda.

528Q1N2426

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 3
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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. Begin elke vraag op 'n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 … is nie deel van 'n liasseringstelsel nie.

A Horisontale liassering
B Strategiese liassering
C Laterale liassering
D Dokument-liassering

1.1.2 … vind plaas wanneer 'n lêer die naam van die kliënt gegee word

A Onderwerpklassifikasie
B Geografiese klassifikasie
C Alfabetiese klassifikasie
D Persoonlike klassifikasie

1.1.3 'n Dokument wat in die tjekboek agterbly wanneer 'n tjek geskryf en uitgereik is.

A Ordertjek
B Vervalle tjek
C Tjekteenblad
D Banktjek

1.1.4 Die dokument wat deur die kleinkashouer uitgereik word wanneer fondse uitreik, word 'n … genoem.

A kontantontvangste
B rekwisisie
C kleinkaskontant
D kleinkasbewysstuk

1.1.5 As die kleinkasvoorskot-bedrag R500,00 en totale uitgawes R375,30 is, dan sal die bedrag wat in die kassie oorbly, … wees.

A R230.60
B R124,70
C R360.20
D R124,60

Kopiereg voorbehou

1.1.6 … is NIE een van die klassifikasies van liassering NIE.

A Onderwerpklassifikasie
B Kleurklassifikasie
C Numeriese klassifikasie
D Alfanumeriese klassifikasie

1.1.7 Die … is verantwoordelik vir die bestuur van die kleinkas.

A kleinkashouer
B rekenmeester
C finansiële bestuurder
D rekeninge klerk

1.1.8 Watter een van die volgende is NIE deel van die agenda NIE?

A Notule van die vorige vergadering
B Verskonings
C Opening en welkom
D Vergaderingstrategie

1.1.9 Telefoongids wat jy kan gebruik om die kontakbesonderhede van alle besighede in jou area te vind.

A Telefoongids
B Geelbladsye
C Telkom-gids
D Maatskappy se interne gids

1.1.10 Groot dokumente wat in mikrofilm gestoor word.

A Mikrografika
B Grafiese data
C Mikroskoop
D Databasis

(10 × 1) (10)

1.2 Voltooi die volgende sin of sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Wanneer 'n lêer op meer as een plek gevind kan word, word dit … genoem.

1.2.2 … is 'n bron om telefoonnommers te vind.

1.2.3 Die dagboek vir die bestuurder en persoonlike assistent, word opgeroep … .

1.2.4 Die … is die dokument wat rekord hou van die mense wat in 'n vergadering teenwoordig is.

Kopiereg voorbehou

1.2.5 Dagboekinligting kan slegs gekommunikeer word deur 'n ... .

1.2.6 Die … is die vlak waarop nuwe voorraad bestel moet word.

1.2.7 'n …, is 'n masjien wat gebruik word wanneer die gebruiker nie 'n oproep kan beantwoord nie.

1.2.8 … is die aantal voorraaditems wat bestel moet word.

1.2.9 'n … is 'n dokument wat gebruik word om boodskappe, wat aan die bestuurder gerig is, op te neem.

1.2.10 'n … is 'n toestel wat die gebruiker kan ronddra, om oproepe te maak of te ontvang.

(10 × 1) (10)

1.3 Kies 'n item uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–M) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Gebrekkige ventilasie	A	onveilige optrede
1.3.2	Lêers wat op een plek gestoor word	B	lêerverwydering
1.3.3	Klein bedrag geld vir klein uitgawes	C	rekenaarliassering
1.3.4	Elektroniese berging	D	afleweringsnota
1.3.5	Optimale voorraad	E	kaskontant
1.3.6	Hanteer 'n swaar voorwerp	F	sentrale liassering
1.3.7	Lêers wat nie meer nodig is nie	G	onveilige toestand
1.3.8	Uitgereik deur 'n verskaffer wanneer goedere verskaf word	H	nie te hoog of te laag nie
1.3.9	Rekord van wat in 'n vergadering bespreek is	I	notules
1.3.10	Onnet ontvangsarea	J	nie-nakoming
		K	remediërende aksie
		L	gevaar
		M	noodgeval

(10 × 2) (20)

1.4 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.4.1 Wanneer die ontvangsdame die telefoon beantwoord, moet sy net haarself identifiseer.

1.4.2 Bevestigde afsprake word in pen geskryf.

1.4.3 Wanneer 'n oproep beantwoord word, kan die oproeper nie agterkom of die ontvangsdame glimlag of nie.

1.4.4 Die persoonlike assistent kan planne op 'n dagboek maak sonder die toestemming van die bestuurder.

1.4.5 Afsprake kan vir na 16H00 geskeduleer word.

1.4.6 Wanneer jy 'n oproep maak, is dit belangrik om redes vir jou oproep te gee.

1.4.7 Die ontvangsarea word in die middel van die maatskappygebou gevind.

1.4.8 'n Personeeltelefoonlys is 'n lys van die telefoonnommers van werknemers van 'n organisasie.

1.4.9 Daar moet 'n skoonmaakskedule wees om te verseker dat opruiming op die regte tyd plaasvind.

1.4.10 Bekende persoonlikhede moet nie gevra word om die besoekersregister te voltooi nie.

(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

Beantwoord AL die vrae in AFDELING B.

VRAAG 2

2.1 Jy werk vir die Maeza Munisipaliteit. Een van jou pligte is om voorraad te kontroleer.

Jou bestuurder het jou gevra om die volgende voorraadkontrolekaart te voltooi vir die kantoorverbruiksvoorraad wat by die munisipale kantore gebruik word.

2.1.1 Op 01/03/2024, was daar 300 rieme op die rak.

2.1.2 Op 25/04/2024, het jy 200 rieme ontvang.

2.1.3 Op 28/04/2024, het jy aan mev. Mbhele, van die Departement Finansies, 50 rieme uitgereik.

2.1.4 Op 30/04/2024, het jy 80 rieme aan mnr Vuvuzela, van die Bemarkingsafdeling, uitgereik.

2.1.5 Op 02/05/24 het jy 150 rieme ontvang.

Voltooi ADDENDUM A (aangeheg). (15)

2.2 Noem VYF metodes van liassering. (5)

2.3 Op 23/05/2024 het jou toesighouer die volgende lêers vir jou gegee om te sorteer en te liasseer.

Mzizi PP
Velenzky RS
Van der Merwe TT
Baleni OS
Mzuzu BA (5)

2.4 Mnr Mzuzu van die Bemarkingsafdeling gaan op 'n sakereis na Dubai.

Watter VYF dokumente is jy veronderstel om vir meneer Mzuzu vir die reis voor te berei? (5)
[30]

VRAAG 3

3.1 Winners Motor Spares het die volgende kleinkastransaksies vir Maart 2024 gehad. Hulle maandelikse kleinkasvoorskotbedrag is R2000,00. Die laaste bewysstuknommer was 00010.

Gebruik die volgende inligting om die kleinkasjoernaal vir Maart 2024 te voltooi. Voltooi ADDENDUM B (aangeheg).

1	Op 7 Maart – koop skoonmaakmiddels by Bizza Groothandelaars, vir R300,00
2	Op 10 Maart - bestel spysenieringsborde en drinkgoed vir bestuursvergadering, vir R400,00, by Lilly's Catering.
3	15 Maart - betaal Tom Electronics vir rekenaarherstelwerk, vir R600,00
4	Op 17 Maart – koop brandstof vir die kragopwekker, vir R300,00.
5	Op 20 Maart – koop tee en koffie by Jonny's Supermark, vir R100,00

(20)

3.2 Een van die pligte van 'n ontvangsdame is om die telefoon te bestuur.

Gee VYF riglyne oor hoe om 'n telefoonoproep te maak. (10)

[30]

VRAAG 4

Lees die scenario hier onder en beantwoord vrae wat volg.

SAKE REIS NA DURBAN

Mnr Hamaad, verkoopsbestuurder by A-Z PTY LTD, gebaseer in Johannesburg, gaan op 'n sakereis na Durban. Die reis is van 11-14 Junie 2024. Sy voorkeur is lugvervoer. Verblyf sal by die Rosses Hotel wees. Die plaaslike vervoer wat hy gaan gebruik, is 'n pendeldiens. Hy sal 'n vergadering met beleggers bywoon en ook met 'n belangrike kliënt, mnr Kloppers, vergader.

Gebruik die volgende inligting om die sakereisplan (reisplan) vir mnr Hamaad te voltooi.

4.1 Op 11 Junie 2024 gaan mnr Hamaad op 'n sakereis, vanaf Johannesburg OR Tambo Internasionale Lughawe na King Shaka Internasionale Lughawe. Meneer Hamaad sal op SAL, vlug ATTY 80598, vlieg.

Mnr Ngobese, van die pendeldiensmaatskappy, sal mnr Hamaad by die lughawe kom haal om hom na die Rosses Hotel te ry. Shuttle Ubber registrasie, nr OX 569 KZN.

Mnr Hamaad sal van 11-13 Junie 2024 by die Rosses Hotel tuisgaan. Kamer 222.

Op 12 Junie, sal mnr Hamaad die beleggersvergadering by die Moon Lodge bywoon.

Op 13 Junie, het mnr Hamaad 'n afspraak met die belangrike kliënt, mnr Kloppers, vanaf 9H00–14H00, by mnr Kloppers se besigheidsperseel, Kloppers & Son.

Mnr. Hamaad sal op 14 Junie van Durban na Johannesburg reis en om 11H00 vanaf King Shaka Internasionale Lughawe na OR Tambo Internasionale Lughawe vertrek.

Voltooi ADDENDUM C (aangeheg). (10)

4.2 Definieer 'n *dagboek*, in jou eie woorde. (2)

4.3 Onderskei tussen die volgende woorde:

4.3.1 *Uitstel* van 'n afspraak en *kansellasie* van 'n afspraak

4.3.2 *Jaarbeplanner* en *daaglikse beplanner*

4.3.3 *Bestuurder se dagboek* en *persoonlike assistent dagboek*

(3 × 2) (6)

4.4 Noem VIER tipes dagboeke. (4)

4.5 Noem DRIE dinge wat jy in die dagboek kan skryf. (3)

4.6 Die veiligheid van kliënte, sowel as van werknemers, is baie belangrik vir die maatskappy. Maatskappye gebruik besoekerskaarte om die risiko's vir die maatskappy te verminder.

Ontwerp 'n besoekerskaart vir Marine Bpk. (5)
[30]

VRAAG 5

5.1 Om tyd suksesvol te bestuur, moet sekretaresses hul take behoorlik beplan. Om dit te kan doen, moet hulle die take in volgorde van prioriteit plaas.

Linda is veronderstel om die volgende take vir die week van 5 -9 Maart 2024 te takel.

5.1.1 Tik die agenda vir die vergadering, Vrydag, 9 Maart.

5.1.2 Bel mnr Mabe en herinner hom aan die vergadering Vrydag.

5.1.3 Tik 'n PowerPoint-aanbieding vir die vergadering Vrydag.

5.1.4 E-pos die agenda van die vergadering aan al die deelnemers.

5.1.5 Skakel IT-tegnikus vir gereelde instandhouding van die rekenaars.

5.1.6 Doen liassering.

5.1.7 Stuur pakkies aan BBC-koeriers.

Dui die prioriteitsvlak aan deur 'n sirkel daarop te trek.
A = Topprioriteit, B= Medium prioriteit, C= Laer prioriteit

Gebruik ADDENDUM C (aangeheg). (15)

Kopiereg voorbehou

5.2 Bestudeer die prentjie hier onder en beantwoord die vrae wat volg:



Verw: cartoons stock

Die ontvangsdame is die gesig van die maatskappy. Hul goeie of slegte gedrag kan die beeld van die maatskappy vernietig of kan kliënte lok.

5.2.1 As jy na die prentjie hier bo kyk, is daar enige nie-nakoming met betrekking tot die ontvangs van kliënte? Motiveer jou antwoord deur TWEE redes te gee. (5)

5.2.2 Verduidelik VYF riglyne vir die ontvangs van kliënte. (10)
[30]

VRAAG 6

6.1 Noem VYF regstellende optrede om te verseker dat ontvangsdames hul werk doeltreffend verrig. (5)

6.2 Ontvangsdames moet verseker dat alle besoekers die register teken. Dit dien as verwysing en teken aan wie in en uit die ontvangsarea kom.

Ontwerp 'n besoekersregister vir Rainbow Hospitaal. (10)

6.3 Ongerymdhede kan met die aantekening in/byhou van die kleinkas voorkom.

Tabuleer DRIE ongerymdhede met betrekking tot die boekhouding van die kleinkas en die korrekte optrede ten opsigte van elk.

Teken die volgende tabel in jou antwoordboek.

ONGERYMDHEDE	REGSTELLENDE STAPPE

(10)

6.4 Skryf die volgende afkortings volledig neer:

6.4.1 KKJ

6.4.2 BTW

(2 × 2) (4)

6.5 Wat is die noodnommer wat die ontvangsdame moet bel in geval van 'n rooftog in die werkplek? (1)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 2.1

ADDENDUM A

VERW: MOJJY256

MAEZA MUNISIPALITEIT

MAKS: 600
MIN: 100

VOORRAADKONTROLEKAART

HERBESTEL: 200

DATUM	HOEVEELHEID ONTVANG	HOEVEELHEID UITGEREIK	UITGEREIK AAN DEPARTEMENT/NAAM	BALANS

(15)

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 3

ADDENDUM B

KLEINKASJOERNAAL VAN WINNERS MOTOR SPARES VIR ……

DATUM	BEWYS NO	BESONDERHEDE	BETALINGS	VERVERSINGS	HERSTELWERK	DIVERSEREKENING	
						BEDRAG	BESONDERHEDE

(20)

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 4

ADDENDUM C

REISPLAN

DOEL:……. VERTREKPUNT: …….

BESTEMMING:…….. EINDBESTEMMING: ……..

VERTREKVLUG …… TERUGVLUG ……

NAAM VAN REISIGER: ……

DATUM	LUGDIENS	VAN LUGHAWE	NA LUGHAWE

MOTORHUURDIENS

DATUM	TYD	MAATSKAPPY	LIGGING

HOTEL

DATUM	NAAM	KAMERNO	

AKTIWITEITE

DATUM	PLEK	TYD	AKTIWITEIT

(10)

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 5

ADDENDUM D

TAAK	**PRIORITEIT**			**DOELDATUM**
	A	**B**	**C**	

(15)

Kopiereg voorbehou