higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3061014)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 13 bladsye en 3 addendums.

562Q1S2429

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 4
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 afdeling op ‘n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs swart of blou ink.
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 … verslae word aan die algemene publiek gestuur.

A Interne
B Sekondêre
C Eksterne
D Primêre

1.1.2 Die lesers van ‘n verslag word as die doel- … beskou.

A mark.
B gehoor.
C kykers.
D klante.

1.1.3 Mense wat dieselfde oortuigings oor kleredrag en die eet van bepaalde kos deel, het dieselfde …

A persoonlike ruimte.
B godsdiens.
C waardes.
D sosio-ekonomiese faktore.

1.1.4 By ‘n geleentheid is ‘n … iemand wat die verrigtinge aankondig en die kunstenaars of sprekers aankondig.

A seremoniemeester
B voorsitter
C spysenier
D lokaalbestuurder

1.1.5 Wanneer ‘n persoon oor … vaardighede beskik, beteken dit dat hy/sy goed met ander mense kan saamwerk..

A persoonlike
B interpersoonlike
C sagte
D kulturele

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Dit word gebruik om te bepaal of ‘n verslag in die ontvangers se behoeftes voorsien:

A Organisatoriese diagram
B Tydslyn
C Organogram
D Joernaal

1.1.7 ‘n … organisasie fokus daarop om meer geld te maak as wat daaraan spandeer is om ‘n geleentheid aan te bied.

A Gelykbreek-
B Winsgeoriënteerde
C Verliesmakende
D Finansiëleborgskap-

1.1.8 ‘n Bron van primêre inligting:

A E-posboodskappe
B Koerante
C Vraelyste
D Brosjures

1.1.9 Alle versierings, temas en visuele beelde vir ‘n geleentheid wat by ‘n lokaal geskep word, staan bekend as …

A stel-effekte.
B binneversiering.
C dekor.
D finale afronding.

1.1.10 …word as regtens vertroulike inligting beskou.

A Bemarkingstrategieë
B Bemarkingsveldtogte
C Eksterne verslae
D Doelwitte van ‘n onderneming

(10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Die skryf van verslae is ‘n sleutelaspek van kommunikasie in ‘n sake-organisasie, omdat dit net vir topbestuur voorsien van inligting wat nodig is om strategiese besluite oor die onderneming se dag-tot-dag-bedrywighede te neem.

1.2.2 Sifting is ‘n bekende tegniek wat suksesvol gebruik word, waar mense met mekaar in wisselwerking tree om met kreatiewe idees oor bepaalde onderwerpe nav ore te kom.

1.2.3 Die gebruik van inligting uit vorige geleentheidsevaluerings moet by die beplanning van nuwe geleenthede vermy word.

1.2.4 ‘n Maatskappy se inligtingsbeleid verseker dat die persoonlike inligting van al die werknemers aan almal in die maatskappy beskikbaar gestel word.

1.2.5 Koerantadvertensies is duurder as televisie-advertensies.

1.2.6 Aanlyn navorsing is ‘n effektiewe manier om die geldigheid van bronne te bevestig.

1.2.7 Die ontvanger se voorstelle oor alle verslae moet geïmplementeer word, hoe onrealisties dit ook al mag wees.

1.2.8 Die keuse van die regte diensverskaffer begin met die identifisering van behoeftes.

1.2.9 Geleentheidskoördineerders kan begrotings opstel en goedkeur.

1.2.10 Die letter 'T' in ‘n SWOT-ontleding staan vir tyd.

(10 × 1) (10)

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Proses waardeur twee of meer partye streef na 'n ooreenkoms tussen hulle waarmee almal tevrede is.	A	begroting
		B	geheuestokkies
1.3.2	Finansiële plan	C	verkoopsprys
1.3.3	Van buite die organisasie gekontrakteer	D	sekondêre inligting
		E	onderhandeling
1.3.4	Prys wat betaal word aan die verskaffer van goedere wat gekoop word om te herverkoop	F	vorderingsverslag
		G	kosprys
1.3.5	Gebruik om inligting te berg	H	eksterne diensverskaffer
1.3.6	Goedere met unieke kenmerke	I	dienskontrak
1.3.7	Reguleer die voorsiening van toerusting	J	spesialiteit
		K	prestasieverslag
1.3.8	Bronne sluit tydskrifte en databasisse in		
1.3.9	Opgestel om werknemers te evalueer		
1.3.10	Opgestel om statusboodskappe oor projekte of take te verskaf		

(10 × 1) (10)

1.4 Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.4.1 (Depresiasie/Appresiasie) is die bedrag waarmee ‘n bate elke jaar in waarde toeneem.

1.4.2 (Argivering/Wagwoorde) sal help om inligting teen ongemagtigde toegang te beskerm.

1.4.3 (Doeltreffendheid/Akkuraatheid) behels ‘n kombinasie van kennis, vaardighede en houding.

1.4.4 Wanneer verbruikers (inkopie/spesialiteits)-goedere koop, vergelyk hulle produkte op grond van geskiktheid, gehalte, prys en styl.

1.4.5 ‘n Raamwerk met afdelings inligting word ‘n (dokument/sjabloon) genoem.

1.4.6 Terrein-(voorbereiding/inspeksie) is wanneer die gehalte van die eienskappe van die lokaal eerstehands besigtig word.

1.4.7 Hulpbron- en kundigheid-(ramings/lêers) word in werklike geleentheidselemente omgeskakel.

1.4.8 Lesers hou (koerante/tydskrifte) langer.

1.4.9 Klanteklagtes dui op (ontevredenheid met/lojaliteit teenoor) die dienste of goedere van ‘n organisasie.

1.4.10 Die klantediensbeleid/KVBA) beskryf die prosedure vir die hantering van klagtes.

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

Sedcol bied sakegala-ete aan

Sedibeng TBOO Kollege (Sedcol) het op Donderdag 31 Augustus ‘n glansryk gala-ete aangebied wat daarop gerig was om gesonde vennootskappe met leiers van die sakesektor te smee.

Die geleentheid is by die bekende Lords Signature Hotel aangebied, wat die agtergrond gebied het vir ‘n aand van betekenisvolle gesprekke en strategiese verbintenisse. Die hotel het die lokaal asook ‘n driegangmaaltyd vir die aand geborg.

Belangrike eksterne en interne belanghebbers het by die hotel byeengekom om die moontlikheid van samewerking tussen die kollege en die sakewêreld te ontgin. Die HUB, kampusbestuurders en departementshoofde was ook onder die gaste. Die sprekers het dr Gwendoline van der Berg, voorsitter van die college-direksie, die LBK van Finansies vir die Sedibeng Distriksmunisipaliteit en mnr Vincent Jones, wat bekend is daarvoor dat hy vennootskappe fasiliteer om te help met hulpbronne vir die kollege, sodat dit kan produseer en floreer

Professor Dipiloane Phutsisi, hoof van Motheo VBOO Kollege in Bloemfontein en president van die Suid-Afrikaanse Organisasie vir Openbare Kolleges, het die kollege geloof omdat hulle die geleentheid gereël het.

Na afloop van die program is ide gaste trakteer op ‘n driegangmaal wat deur personeel van die Lords Signature Hotel voorberei is.

Al die gaste wat die gala bygewoon het, is versoek om ‘n terugvoeringsvraelys te voltooi ten einde die geleentheid te evalueer.

[Aangepas uit: *Ster South Newspaper*, 5–11 September 2023]

2.1 Gebruik ADDENDUM A (aangeheg) om ‘n terugvoeringsverslag op te stel vir die Sedibeng TBOO Kollege se sakegala-ete, asof jy self die geleentheid bygewoon het. (15)

2.2 Verduidelik die doel van ‘n terugvoeringsverslag. (2 × 1) (2)

2.3 Noem VYF voordele daarvan om koerierdienste te gebruik as ‘n effektiewe manier om verslae te versprei. (5)

2.4 Verskeie interne en eksterne belanghebbers het die gala-aand bygewoon.

2.4.1 Noem DRIE interne belanghebbers wat die gala-aand bygewoon het. (3)

2.4.2 Noem DRIE eksterne belanghebbers wat die gala-aand bygewoon het. (3)

2.5 Gee enige TWEE voorbeelde van sake-uitgawes wat die kollege aangegaan het om hierdie geleentheid aan te bied. (2)

[30]

VRAAG 3

3.1 Tabuleer die verskille tussen ‘n *formele* verslag en ‘n *insident/ongeluksverslag* met verwysing van die ontvangers en die frekwensie (gereeldheid) van verslagdoening. Bied jou antwoord in tabelformaat aan, soos hier onder aangedui.

TIPE VERSLAG	ONTVANGERS	FREKWENSIE
Formele verslag		
Insident/ongeluksverslag		

(2 + 2) (4)

3.2 Jy is gevra om die jaarlikse sporttoernooi by jou kollege te reël.

Gebruik die volgende inligting en ADDENDUM B (aangeheg) om ‘n begroting te voltooi (met werklike koste teenoor inkomste) wat as begroting vir hierdie geleentheid gebruik kan word.

Inkomste

- Borgskap R40 000

Uitgawes

- Ontwerpte plakkate R2 000
- Lokaalhuur R5 000
- Spyseniering R10 000
- Dekor R3 000
- Vermaak R10 000 (10)

3.3 Skryf die SES vrae neer wat die vyf W’s en H verteenwoordig. (6 × 2) (12)

3.4 Noem VIER hulpbronne waaruit inligting oor die organisasie verkry kan word. (4)

[30]

VRAAG 4

4.1 Gebruik ADDENDUM C om die kenmerke en van die volgende geleentheid-subterrein te voltooi en gee ‘n voorbeeld van elke geleentheid.

GELEENTHEID-SUBTERREIN	KENMERKE	VOORBEELD
Feeste/Kulturele feesvierings		
Vergaderings, konferensies, seminare en slypskole		
Sportgeleenthede		
Kenmerkende geleenthede (‘Hallmark events’)		

(8 × 1) (8)

4.2 Kliënte verwag van werknemers om betyds te wees, as deel van werknemers se professionele gedrag. Noem SES aspekte van goeie tydsbestuursvaardighede om professionele optrede te verseker wanneer werknemers kliënte hanteer. (6)

4.3 Herrangskik die volgende stappe wanneer ‘n kritieke pad van ‘n geleentheid uitgewerk word, in die korrekte volgorde. Skryf die sinne volledig uit. Moenie slegs die letters A tot E skryf nie.

A: Werk uit hoe lank die hele projek gaan neem.
B: Noem elke aktiwiteit se voorganger.
C: Maak ‘n lys van al die aktiwiteite.
D: Identifiseer die kritieke pad sodat elke aktiwiteit op die regte plek is.
E: Ken ‘n tyd vir elke aktiwiteit toe. (5 × 2) (10)

4.4 Tabuleer DRIE tipes verversings en noem wanneer dit tydens ‘n geleentheid bedien kan word.

TIPE VERVERSING	WANNEER OM TE BEDIEN

(6 × 1) (6)

[30]

VRAAG 5

5.1 **Loonjoernaal van AJ Solar Installations vir die week geëindig …**

Naam	Normale tyd		Oortyd		Bruto loon	Aftrekkings				Netto loon
	Ure	Bedrag	Ure	Bedrag		Pensioen	LBS	WVF	Totaal	
Sam	40	1 200	3	120	1 320	96	330	66	492	?
Tim	36	1 080	4	160	1 240	84,40	310	62	456,40	783,60
Lebo	38	1 140	2	80	?	92,60	305	61	458,60	761,40
Nick	40	1 200	0	0	1 200	?	300	60	456	744

LET WEL:

- Die normale tarief per uur is R30,00.
- Die oortydtarief per uur is R40,00.
- Daar word van alle werknemers verwag om minstens 40 uur per week te werk.

5.1.1 Wat is die pensioenaftrekking vir Nick vir die week? (1)

5.1.2 Hoeveel is Lebo se bruto loon vir die week? (1)

5.1.3 Wat is Sam se netto loon vir hierdie week? (1)

5.1.4 Definieer die term *Werkloosheidsversekeringsfonds (WVF)*. (1)

5.1.5 Verduidelik die term *netto loon*. (1)

5.1.6 Verduidelik die term *bruto loon*. (1)

5.2

Inkomstestaat van Maringe Traders vir die jaar geëindig 28 Februarie 2024		
Verkope	800 000	
Minus: koste van verkope	350 000	
Bruto wins	(5.2.1) …	
Bedryfsuitgawes/verliese		
Administratiewe uitgawes	120 000	
Verkoopsuitgawes	250 000	
Totale bedryfsuitgawes	(5.2.2) …	
Bedryfsinkomste	(5.2.3) …	
Afslag ontvang	3 500	
Netto inkomste voor belasting	(5.2.4) …	
Inkomstebelasting	8 825	
Netto inkomste/wins	(5.2.5) …	

Bereken elk van die volgende en toon alle berekenings en formules:

5.2.1 Bruto wins (4)

5.2.2 Totale bedryfsuitgawes (3)

5.2.3 Bedryfsinkomste (4)

5.2.4 Netto inkomste voor belasting (5)

5.2.5 Netto inkomste/wins (4)

[26]

VRAAG 6

6.1 Klassifiseer die items wat hier onder genoem word en gee die kenmerke van elke produk of diens: Bied jou antwoord in tabelformaat aan, soos hier onder aangedui.

tuindienste; TV-stelle; water-en-elektrisiteitsvoorsiening; brood

PRODUK-KLASSIFIKASIE	ITEM	KENMERKE
Inkopie-goedere		
Geriefsgoedere		
Luukse dienste		
Noodsaaklike dienste		

(8 × 1) (8)

6.2 Bespreek hoe die doeltreffendheid van ‘n advertensie gemeet kan word.
(4 × 2) (8)

6.3 Noem in elke geval TWEE maniere waarop ‘n onderneming die volgende klanteverwagtings kan hanteer:

6.3.1 Akkuraatheid (2 × 1) (2)

6.3.2 Gehalteprodukte en -dienste (2 × 1) (2)

6.3.3 Hulpvaardigheid (2 × 1) (2)

6.4 Noem en verduidelik SES stappe wat ‘n mens moet volg wanneer jy ‘n verslag opstel. (6 × 2) (12)

[34]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

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

2.1

SEDIBENG VBOO KOLLEGE
TERUGVOERINGSVERSLAG

Aan: _____

Van: _____

Datum: _____

TERUGVOERINGSVERSLAG OOR DIE:

_____

Agtergrond:

_____

_____

_____

Doel:

_____

_____

_____

Lokaal:

_____

_____

_____

Verversings:

_____

_____

_____

Evaluering:

_____

_____

_____

(15)

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

3.2

BEGROTING VIR JAARLIKSE SPORTTOERNOOI		
BESKRYWING	**INKOMSTE**	**UITGAWES**
Totaal		
Netto wins (verlies)		

(10)

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

4.1

GELEEENTHEID-SUBTERREIN	KENMERKE	VOORBEELD
Feeste/Kulturele feesvierings		
Vergaderings, konferensies, seminare en slypskole		
Sportgeleenthede		
Kenmerkende geleenthede (‘Hallmark events’)		

(8 × 1) (8)

Kopiereg voorbehou