higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 2

20 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 B
1.2 C
1.3 B
1.4 C
1.5 C
1.6 A
1.7 C
1.8 D
1.9 C
1.10 B

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 Waar
2.2 Onwaar
2.3 Waar
2.4 Onwaar
2.5 Waar

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

3.1 Waarborg
3.2 Kategorieë
3.3 Onvoorspelbare
3.4 Negatiewe
3.5 Diskresie

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 4

4.1 D
4.2 G
4.3 A
4.4 B
4.5 J
4.6 C
4.7 F
4.8 I
4.9 H
4.10 E

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 5

5.1
- Elizabeth – van is weggelaat
- Boodskapbesonderhede – daar kort meer inligting
- Datum – maand en dag is uitgelaat
- Tyd – spesifieke tyd is nie gegee nie
- Geneem deur – naam/handtekening is onduidelik
- Telefoon/Sal terugbel, ens. is nie gekies nie (6)

5.2
- Antwoord vinnig, ten minste teen die derde lui.
- Antwoord met jou naam, die maatskappy se naam en 'n vriendelike groet.
- Glimlag – die inbeller kan jou deur die foon hoor glimlag.
- Praat stadig en duidelik.
- Moet nooit kos of kougom kou of enigiets drink terwyl jy oor die foon praat nie.
- Vra toestemming voordat jy 'n inbeller laat aanhou. (Enige 5 × 1) (5)

5.3
- Gebruik Telkom se amptelike telefoongids.
- Gebruik die Geelbladsye.
- Skakel 1023.
- Gebruik die internet of Google.
- Gebruik die interne of maatskappygids. (Enige 3 × 1) (3)

5.4 In verband waarmee is hierdie oproep?
Met wie wil u graag praat? (2)

5.5
- Wees voorbereid met wat jy gaan sê as die persoon wat jy bel nie antwoord nie.
- Moenie mompel of te vinnig praat nie; praat duidelik.
- Los 'n kort stemboodskap wat sê hoekom jy gebel het.
- Wees duidelik omtrent wat jy wil hê die boodskapontvanger moet doen.
- Sluit jou volle naam, maatskappynaam en kontakinligting in.

(Enige 3 × 2) (6)

5.6 5.6.1 Kontroleer die kragbron en/of prop die masjien in.

OF

Daar is dalk beurtkrag; wag totdat die krag weer aan is.

5.6.2 Die fotostaatmasjien moet deur 'n tegnikus herstel/skoongemaak word.

OF

Ontbied 'n tegnikus om die masjien te kom herstel/skoonmaak.

5.6.3 Vervang die drukker se poeierink/ink.

5.6.4 Vervang die afstandbeheer se batterye.

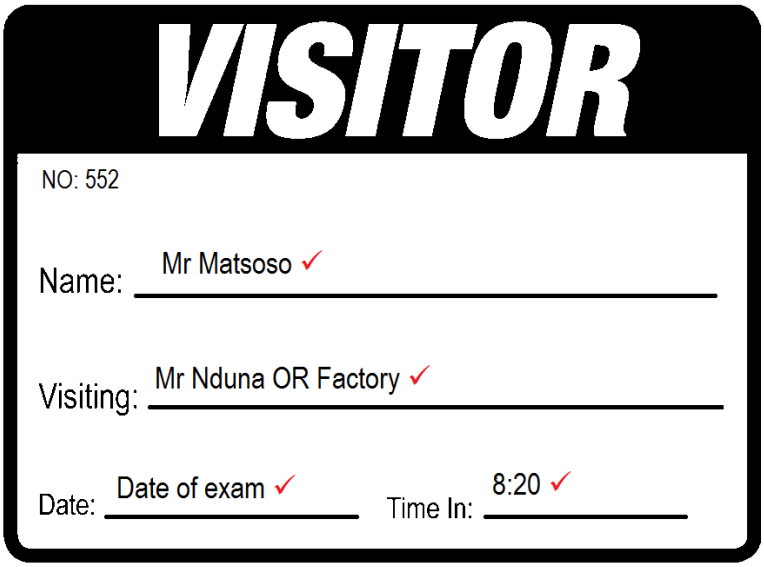
OF

Vervang die stukkende afstandbeheer.

(4 × 2) (8)
[30]

VRAAG 6

6.1



BESOEKERSREGISTER	
Besoekerskaartnommer:	552 ✓
Naam van besoeker:	Mnr. Brian Matsoso ✓
Organisasie wat hy/sy verteenwoordig:	Gesondheidsdepartement ✓
Rede vir besoek:	Inspeksie van fabriek ✓
Persoon wat besoek word:	Mnr. Nduna ✓
Tyd in:	08:20 ✓
Tyd uit:	10:00 ✓
Handtekening van besoeker:	B. Matsoso ✓

(12)

6.2 6.2.1 Fisies
6.2.2 Sielkundig
6.2.3 Semanties
6.2.4 Fisiologies
(4 × 1) (4)

6.3 6.3.1 Herwin asseblief OF Item is herwinbaar.
6.3.2 Waarskuwing: Hoë spanning OF Waarskuwing: Moontlike elektriese skokke.
6.3.3 Waarskuwing: Hoogs vlambaar OF Waarskuwing: Brandgevaar.
(3 × 1) (3)

6.4 6.4.1 20 rieme (2)
6.4.2 200 ✓ – 20 ✓ = 180 rieme ✓ (3)

6.5
- Maak doodseker dat alle inhoud/byvoegings uit die koevert gehaal is.
- Kram goed wat ingesluit is aan die brief en koevert vas.
- Moenie regsdokumente/waardevolle dokumente of foto's vaskram nie.
- Let op vir enige teenstrydighede en meld dit aan (d.w.s. as die byvoeging weg is) (Enige 3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 7

7.1 7.1.1
- Horisontaal / In-vakkie / In-mandjie
- Rekenaarliassering
- Hefbooglêers
- Vertikaal / Liasseerkabinet
- Telefoonindeksboek
- Bokslêer
- Boekrak
- Laaie (Enige 4 × 1) (4)

7.1.2
- Dokumente/boodskappe word daar gebêre totdat die personeellid dit kom haal.
- Dit word as 'n interne posstelsel gebruik (Enige 2 × 1) (2)

7.1.3 Anele
Mervin
Mischa
Peter
Rowan
Sive (6)

7.1.4

- Hou vertroulike en belangrike dokumente in ’n toesluitkabinet wat brandvas is.
- Slegs gemagtigde personeel mag toegang tot vertroulike inligting hê.
- Moet nooit vertroulike dokumente laat rondlê nie.
- Beskerm gerekenariseerde dokumentasie met 'n wagwoord.
- Vertroulike lêers moet duidelik gemerk wees.
- Liasseerpersoneel moet weet watter dokumente vertroulike inligting bevat. Sleutels moet op 'n veilige plek gehou word.
- Bêre rugsteundokumente op 'n ander plek as die oorspronklike rekords.
- Installeer alarmstelsels, rookalarms, sprinkelstelsels en brandblussers.
- Gebruik foto-ID-kaarte vir gemagtigde personeel.
- Moenie personeel toelaat om die perseel met vertroulike dokumente te verlaat nie.
- Rapporteer onbekende persone sonder toegangskaarte by sekuriteit. (Enige 4 × 1) (4)

7.2 7.2.1

KLANTENAVRAAGLOGBOEK					
Datum van navraag:	Datum van eksamen: ✓	Hoe is navraag ontvang? *(merk met 'n x)*	Foon	E-pos ✓	Inloop
Tyd van navraag:	11:20 ✓	Klant se telefoon:	0407012345 ✓		
Naam van klant:	Juno Alba ✓	Klant se e-pos:	jalba@webmail.com ✓		
Aard van navraag: Klant is beïndruk met produkreeks en wil graag die brood- en koekreeks ✓ by haar spaza-winkel in Alice ✓ verkoop.					
Afdeling wat navraag moet hanteer:	Verkoopsafdeling ✓				
Navraag ontvang deur:	Student se naam ✓				

(10)

7.2.2

- Gee die navraag onmiddellik deur na die verkoopsafdeling.
- Antwoord op die klant se e-pos en stel hulle in kennis dat jy hulle navraag na die verkoopsafdeling aangestuur het.
- Volg met die verkoopsbestuurder op om uit te vind of hulle die e-pos/navraag ontvang het. (Enige 2 × 2) (4)

[30]

VRAAG 8

8.1 8.1.1

- Vertragings met voorraadbestellings of aflewerings
- Verlies aan besigheid/inkomste
- Rekeninge word nie betyds ontvang/betaal nie
- Spertye word nie nagekom nie
- Besluitnemingsaktiwiteite sal beïnvloed word
- Ontevrede klante
- Niebywoning van funksies weens die feit dat uitnodigings nie ontvang is nie (Enige 4 × 1) (4)

8.1.2

- Verkry klante se e-posadresse en stuur alle korre-spondensie via e-pos.
- Gebruik privaat koeriermaatskappye/interne boodskappers om goedere af te lewer.
- Skep sosialemediarekeninge as 'n alternatiewe kommuni-kasiemetode met klante.
- Skep 'n webwerf waar klante bestellings kan plaas of betalings doen. (Enige 2 × 2) (4)

8.2 8.2.1

MAATSKAPPYNAAM:	SA Milling Edms. Bpk. ✓
VIR AANDAG:	Me. D. Vellem ✓
ADRES:	Ou Straat 14 ✓
STAD:	Paarl ✓
POSKODE:	7646 ✓
KONTAKNOMMER:	0798765432 ✓

(6)

8.2.2 R85 + R33 + R33 ✓ = R151 ✓ (2)

8.3
E
B
A
C
G
D
F (7)

8.4
8.4.1 Datum van eksamen
8.4.2 11:30
8.4.3 Debbie Magwa
8.4.4 Ashwari Chetty
8.4.5 Chetty en Vennote
8.4.6 Koerier
8.4.7 ZA985678

(7 × 1) (7)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou