higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 3

26 November 2024

Hierdie narienriglyn bestaan uit 11 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	D
	1.1.2	D
	1.1.3	C
	1.1.4	D
	1.1.5	B
	1.1.6	A
	1.1.7	A
	1.1.8	D
	1.1.9	B
	1.1.10	A

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	Kruisverwysing
	1.2.2	Telefoongids
	1.2.3	Tweërlei-dagboek (‘Dual diary’)
	1.2.4	Bywoningsregister
	1.2.5	E-pos
	1.2.6	Herbestelvlak
	1.2.7	Antwoordmasjien
	1.2.8	Hoeveelheid
	1.2.9	Telefoonboodskapvorm
	1.2.10	Selfoon

(10 × 1) (10)

1.3	1.3.1	J
	1.3.2	F
	1.3.3	E
	1.3.4	C
	1.3.5	H
	1.3.6	A
	1.3.7	B
	1.3.8	D
	1.3.9	I
	1.3.10	G

(10 × 2) (20)

1.4	1.4.1	Onwaar
	1.4.2	Waar
	1.4.3	Onwaar
	1.4.4	Onwaar
	1.4.5	Onwaar
	1.4.6	Waar
	1.4.7	Onwaar
	1.4.8	Waar
	1.4.9	Waar
	1.4.10	Onwaar

(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1

ADDENDUM A

VERW: MOJJY256 **MAEZA MUNISIPALITEIT** MAK: 600
MIN: 100

VOORRAADKONTROLEKAART HERBESTEL: 200

DATUM	HOEVEELHEID ONTVANG	HOEVEELHEID UITGEREIK	UITGEREIK AAN DEPARTEMENT/NAAM	BALANS
01/03/2024✓				300
25/04/2024✓	200✓			500✓
2804/2024✓		50✓	MEV MBHELE✓	550✓
30/04/2024✓		80✓	MNR VUVUZELA✓	470✓
02/05/2024✓	150✓			620✓

(15)

2.2
- Horisontale liassering
- Vertikale liassering
- Buisliassering
- Laterale liassering
- Elektroniese liassering (5)

2.3
- Baleni OS
- Mzizi PP
- Mzuzu
- Van der Merwe TT
- Velenzky RS (5)

2.4
- Paspoort
- Gesondheidsertifikaat
- Visum
- Geldvereistes
- Internasionale bestuurslisensie
- Versekering vir verlies van geld (Enige 5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 3

ADDENDUM B

3.1

KLEINKASJOERNAAL VAN WINNERS MOTOR SPARES VIR MAART 2024✓

DATUM	BEWYS NO	BESONDERHEDE	BETALINGS	VERVERSINGS	HERSTELWERK	DIVERSEREKENING	
						BEDRAG	BESONDERHEDE
7	00011	BIZZA WHOLESALERS	R300,00✓			R300,00✓	Skoonmaakprodukte✓
10	00012	LILLY'S CATERING	R400,00✓	R400,00✓			
15	00013	TOM ELECTRONICS	R600,00✓		R600,00✓		
17	00014	ENGEN GARAGE	R300,00✓			R300,00✓	Brandstof✓
20	00015	JONNY'S SUPERMARKET	R100,00✓	R100,00✓			
✓	✓	✓	R1700,00✓	R500,00✓	R600,00✓	R600,00✓	

(20)

3.2

- Jy moet die korrekte naam en telefoonnommer hê van die persoon wat jy gaan bel.
- Skakel stadig en versigtig.
- Jy moet 'n lêer hê met inligting van die persoon wat jy bel.
- Stel jouself voor sodra die oproep beantwoord word.
- Gee die rede vir die oproep.
- Neem aantekeninge van die boodskap saam met die oproeper.
- As jy die verkeerde nommer geskakel het, vra om verskoning vir die fout.

(Enige 5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 4

ADDENDUM C

4.1

REISPLAN

✓een punt vir beide datums

DOEL:……VERGADERING✓ VERTREKPUNT: 11/6/2024

BESTEMMING:……DURBAN. ✓ EINDBESTEMMING: 14/6/2024

✈ VERTREKVLUG SAA/SAL ✓ TERUGVLUG …SAA/SAL……

NAAM VAN REISIGER: MR HAMAAD✓

DATUM	LUGDIENS	VAN LUGHAWE	NA LUGHAWE
11/6/24✓	SAA	OR TAMBO	KING SHAKA

✓ 🚗 CAR RENTAL

DATUM	TYD	MAATSKAPPY	LIGGING
11/6/24	10:30	BUZZ	DURBAN

✓🏙 HOTEL

DATUM	NAAM	KAMERNR	
11/6/24	ROSSES	222	

✓✓🗒AKTIWITEITE

DATUM	PLEK	TYD	AKTIWITEIT
12/6/24	MOON LODGE	9H00	SAKEVERGADERING
13/6/24	KLOPPERS SAKEPERSEEL	9H00	SAKEVERGADERING

Gee een punt vir elke ry. (10)

4.2 'n Hulpmiddel/ 'n boek wat gebruik word om tyd, take te bestuur of om aantekeninge te maak. (2)

4.3 4.3.1 Stel afspraak uit – skuif die afspraak na 'n ander dag
Kanselleer afspraak – verwydering van 'n afspraak

4.3.2 Jaarplan – beplan vir 'n jaarlikse aktiwiteite
Daaglikse plan – beplan vir daaglikse aktiwiteite

4.3.3 Bestuurder dagboek – beplan vir bestuurders se afsprake
Persoonlike assistent dagboek – beplan vir persoonlike assistent se take

(3 × 2) (6)

4.4
- Sakgrootte dagboek
- Tweërlei-dagboek
- Persoonlike dagboek
- Dagboek vir verskillende bestuurders
- Elektroniese dagboek (4)

4.5
- Datum van afspraak
- Naam van die persoon wat die afspraak maak
- Kontaknommer
- Rede vir afspraak
- Tyd van afspraak (Enige 3 × 1) (3)

4.6

BESOEKERSKAART

NAAM✓
VAN✓
DATUM✓
REDE VIR BESOEK✓
MAATSKAPPY VERTEENWOORDIG✓

(Gee 1 punt vir ontwerp) (5)

[30]

VRAAG 5

ADDENDUM D

TAAK	PRIORITEIT			SPERDATUM
	A	**B**	**C**	
Tik die agenda vir die vergadering. ✓	A ✓	**B**	**C**	9 MAART 2024✓
Bel mnr Mabe en herinner hom aan die vergadering, Vrydag ✓	**A**	**B** ✓	**C**	
Tik 'n PowerPoint-aanbieding vir die vergadering, Vrydag. ✓	**A**	**B** ✓	**C**	
E-pos die agenda van die vergadering aan al die deelnemers. ✓	**A** ✓	**B**	**C**	
Skakel IT-tegnikus vir gereelde instandhouding van die rekenaars ✓	**A**	**B**	**C** ✓	
Doen liassering ✓	**A**	**B**	**C** ✓	
Stuur pakkies aan BBC-koeriers ✓	**A**	**B** ✓	**C**	

(15)

5.2 5.2.1 Ja✓
Die ontvangsdame is besig met haar werk, terwyl die kliënt voor haar staan.✓✓
Sy glimlag nie.✓✓

OF

Nee✓
Sy maak 'n afspraak vir die kliënt.✓✓
Haar toonbank sal aandui dat dit die ontvangsarea is en die kliënt het dus nie verdwaal nie✓✓ (5)

5.2.2
- Staan op en groet die kliënt met 'n glimlag.
- Luister aandagtig na die kliënt.
- Maak direkte oogkontak met die kliënt.
- Maak seker dat die kliënt eerste voorkeur kry.
- Nooi die kliënt om te sit, as hulle vir die bestuurder moet wag.
- Bied kliënt verversings aan, indien hulle vir die bestuurder moet wag. (Enige 5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 6

6.1
- Bied verdere opleiding aan die ontvangsdame.
- Luister na die kliënt se klagtes.
- Verseker die kliënte dat jy die swak diens sal hanteer.
- Vra om verskoning vir die swak diens.
- Gee die kliënt 'n vraelys om in te vul, om hul gevoelens oor die diens te ingelig te wees.
- Gaan na ontvangsarea om kliëntediens waar te neem.
- Hou gereelde vergaderings met die ontvangspersoneel om probleemareas te bespreek. (Enige 5 × 1) (5)

6.2 **BESOEKERSREGISTER**

DATUM✓	NAAM✓	VAN✓	KONTAK NR✓	REDE VIR BESOEK✓	TYD IN✓	TYD UIT✓	HANDTEKENING✓

(1 punt vir akkuraatheid)
(1 punt vir ontwerp) (10)

6.3

ONGERYMDHEID	REGSTELLENDE AKSIE
Fout met berekening van geld in die kleinkas ✓	Vra iemand om saam met jou te herbereken ✓
Diefstal ✓	Rapporteer die saak Sluit altyd die kleinkas en sit dit op 'n veilige plek ✓
Misrekening van totale ✓	Tel dit twee keer oor om seker te maak dat dit die korrekte bedrag is✓
Skryf bedrae onakkuraat ✓	Skrap die verkeerde bedrag en skryf die korrekte een bo, parafeer dan langs geskrapte bedrag ✓
Liasseer nie die rekord van kleinkas-transaksies nie	Hou rekord van die kleinkas-transaksies

(10)

6.4 6.4.1 KKJ- kleinkasjoernaal
6.4.2 BTW-belasting op toegevoegde waarde

(2 × 2) (4)

6.5 10111✓ (1)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou