higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 2

(3061012)

15 November 2022 (Y-vraestel)
13:00–15:30

Sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 13 bladsye en 4 addenda.

Kopiereg voorbehou

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 5.1 op ADDENDUM A.
   Beantwoord VRAAG 6.1 op ADDENDUM B.
   Beantwoord VRAAG 7.1 op ADDENDUM C.
   Beantwoord VRAAG 7.2 op ADDENDUM D.
   Handig asseblief al die addenda saam met jou ANTWOORDBOEK in.

5. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.

6. Gebruik slegs ’n blou of swart 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 antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 ’n Besoeker wat ’n werksaansoek by ontvangs indien, is ’n voorbeeld van ’n … navraag.

A roetine-
B gewone
C semiroetine-
D onvoorspelbare

1.2 … beteken om ’n goeie verstandhouding met iemand en die vermoë om goed met hulle te kommunikeer, te hê.

A Vriendelikheid
B Rapport
C Diskresie
D Aantrekking

1.3 Om ingekome pos te …, help om te identifiseer wanneer die organisasie die pos ontvang het.

A sertifiseer
B posmerk
C frankeer
D datumstempel

1.4 … is voorbeelde van dokumente wat vir ’n organisasie se inkomstebelastingdoeleindes gehou moet word.

A Fakture en kwitansies
B Werknemers se kontrakte
C Aanstellingsbriewe
D Verslae

1.5 … is ’n baie informele taal wat deur bepaalde groepe mense gebruik word, en soms ongemanierde woorde insluit.

A Jargon
B Dialek
C Skinder
D Sleng

Kopiereg voorbehou

1.6 Om ’n kliënt te verwys na ’n personeellid wat hulle kan help:

A Verwysing
B Toewysing
C Toekenning
D Verplasing

1.7 ’n …-register word gebruik om rekord te hou van alle betalings wat per pos ontvang is.

A Afsluitings
B Versendings
C Betalings
D Kortings

1.8 Die verspreiding van pos kan vertraag word deur …

A personeel wat betyds by die werk kom.
B die opleiding van ’n nuwe personeellid.
C ’n personeeltekort in die poskamer.
D personeel wat etenstyd neem.

1.9 … beteken om papiere, dokumente of rekords verkeerd te liasseer.

A Verkeerde liassering
B Indeks
C Katalogus
D Argief

1.10 ’n Lys wat antwoorde verskaf op algemene vrae wat deur besoekers op ’n organisasie se webwerf gevra word:

A SAID
B VVV ('FAQ')
C LBS
D WVF

(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 As jy besig is wanneer ’n besoeker arriveer, moet jy nie van hulle notisie neem totdat jy gereed is om hulle te help nie.

2.2 In plaas daarvan om net 'hallo' te sê wanneer jy die maatskappyfoon antwoord, noem ook die besigheid se naam.

2.3 Die maatskappyposkamer moet maklik toeganklik wees vir alle personeellede.

Kopiereg voorbehou

2.4 Dit is net nodig om die instruksiehandleiding van kantoortoerusting te lees as daar ’n probleem is.

2.5 Ingekome pos kom van eksterne bronne, byvoorbeeld van die Suid-Afrikaanse Poskantoor.

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

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

3.1 ’n Kopie van ’n lêer of ander data-item wat gemaak word ingeval die oorspronklike verlore raak of beskadig word, word ’n (rugsteunkopie/replika) genoem.

3.2 Korporatiewe (beeld/profiel) is die manier waarop ’n organisasie homself aan die publiek voorstel.

3.3 Hou ’n rekord van kliëntenavrae en/of -klagtes deur ’n (joernaal/logboek) te gebruik.

3.4 Die (stroombaanpaneel-/skakelbord-) operateur help persone wat skakel deur die telefoon te antwoord en hulle met die regte persoon of afdeling te verbind.

3.5 Die afkorting 'RTS' op ’n koevert beteken (stuur terug aan afsender/versoek om te stuur).

(5 × 1) **[5]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

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	’n Persoon of maatskappy wat boodskappe, briewe of pakkies van een plek na ’n ander neem	A	naamborde
4.2	Die kliënt word op hoogte gehou van die vordering van hul klagte	B	kruisverwysing
4.3	Lei kliënte deur die perseel van ’n organisasie en waarsku hulle teen enige veiligheidsgevare	C	roetinenavraag
4.4	Hou ’n rekord van alle personeel wat geteken het dat hulle ’n belangrike memo gelees het	D	opleiding
4.5	Help om poskamerwerknemers se prestasie te verbeter	E	koerier
4.6	As daar meer as een plek is waar ’n dokument geliasseer kan word	F	frankeermasjien
4.7	Pos wat produkte en dienste adverteer en na mense gestuur word, al het hulle nie daarvoor gevra nie	G	roetinepos
4.8	Ontvangspersoneel van verskillende takke vir die maandelikse bestuursvergadering	H	roeteringstrokie
4.9	Word meestal deur groter organisasies gebruik wat groot volumes uitgaande pos hanteer	I	terugvoer
4.10	Sluit gereelde state, rekenings, sakebriewe, koerante en tydskrifte in	J	gemorspos

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

Lees die scenario hier onder. Die scenario vorm die basis van AFDELING B.

Global Logistics is Suid-Afrika se vooraanstaande verskaffer in aanbodketting- en vervoerlogistiek. Dit behels die beweging van goedere (per vragmotor, trein, skip of vliegtuig), asook die voorbereiding, verpakking en berging van goedere in verspreidingsentrums.

VRAAG 5

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

Die ontvangsdame ontvang die volgende oproep vanoggend om 11:30:

Ontvangsdame:	Global Logistics, goeiemôre.
Oproeper:	Goeiemôre. Dis meneer Dimba van SA Finance wat praat. Kan ek asseblief met mevrou Madliki praat?
Ontvangsdame:	Mevrou Madliki is ongelukkig in ’n vergadering. Wil u vir haar ’n boodskap los, of kan ek u dalk help?
Oproeper:	Kan ek asseblief vir haar ’n boodskap los?
Ontvangsdame:	Ja, seker.
Oproeper:	Die doeane-invoerbelasting vir faktuurnommer X324 is bereken en sy moet asseblief die kliënt vra om so gou moontlik ’n betaling te maak. Sy kan my by 071 585 2033 skakel as sy enige verdere vrae het.
Ontvangsdame:	Ek sal seker maak sy kry die boodskap. Geniet u dag, meneer Dimba.
Oproeper:	Dankie, jy ook. Totsiens.

Gebruik die inligting hier bo om die telefoonboodskapvorm op ADDENDUM A te voltooi. Gebruik vandag se datum om aan te dui wanneer die boodskap geneem is. (10)

5.2 Bestudeer die kliëntenavraagvorm hier onder en beantwoord die vrae:

GLOBAL LOGISTICS KLIËNTENAVRAAGVORM			
Datum:	5 November	Navraag geneem deur:	Joe Moloi
Kliënt se naam:	Stella Mbatha	Kontakbesonderhede:	064 778 8990
Navraag ontvang per:	~~Telefoon~~	Inloop	E-pos
Aard van navraag: Mevrou Mbatha het die laaste twee maande nie ’n faktuur vir die berging van haar goedere ontvang nie. Sy het per e-pos by die rekeningafdeling navraag gedoen, maar sy kry geen antwoord op haar boodskappe nie.			
Toegewys aan:	Steve Eric Rekeningafdeling		

5.2.1 Wat is die doel daarvan om hierdie navraag op ’n vorm aan te teken? (2)

5.2.2 Wat sal jy doen om hierdie kliënt se probleem op te los? (2 × 2) (4)

5.2.3 Kliëntenavrae word op verskillende maniere gedoen. Die bogenoemde navraag was byvoorbeeld ’n telefoniese navraag.

Noem TWEE ander maniere waarop kliënte navrae kan doen. (2)

5.3 Lees die scenario’s hier onder en verduidelik hoe jy elke besoeker op ’n professionele wyse sal help. Skryf die antwoord langs die vraagnommer (5.3.1–5.3.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

5.3.1 Die bestuurder is na ’n dringende vergadering geroep en vra jou om al sy middagvergaderings te kanselleer. ’n Kliënt daag op en dring daarop aan om vandag gehelp te word. Sy vra om liewer iemand anders te sien.

5.3.2 Die bestuurder se broer wil hom sien sonder ’n afspraak.

5.3.3 ’n Verkoopsverteenwoordiger vra om die bemarkingsbestuurder te sien. Die bemarkingsbestuurder ken nie die verkoopsverteenwoordiger nie.

5.3.4 ’n Besoeker wat nie ’n afspraak het nie, wil die finansiële bestuurder sien om navraag te doen oor ’n fout op sy rekening.

5.3.5 ’n Koerier daag op met ’n pakkie vir die bestuurder.

5.3.6 ’n Besoeker wat in die ontvangsarea wag, begin vrae vra oor personeellede se persoonlike besonderhede.

(6 × 2) (12)

[30]

VRAAG 6

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

Die ontvangsdame moet die gebruik van verbruiksgoedere by Global Logistics kontroleer. Die oorskot van elke verbruiksitem moet elke keer wat nuwe voorraad ontvang of uitgereik word, bereken word.

Gebruik die inligting hier onder om die verbruiksgoederekontrolekaart (ADDENDUM B) te voltooi.

(a) Op 1 November is daar vyf bottels handreiniger (750 mℓ) in die stoorkas.
(b) 'n Bestelling van 20 bottels is op 4 November ontvang.
(c) Ses bottels is op 9 November aan die finansiële afdeling uitgereik.
(d) Agt bottels is op 15 November aan die mensehulpbronne-afdeling uitgereik. (10)

6.2 Die voordeel van 'n goeie liasseerstelsel is dat kantoorpersoneel dokumente vinnig kan opspoor.

6.2.1 Rangskik die lêers hier onder in stygende chronologiese volgorde.

03/10/2021
02/09/2021
19/10/2021
15/09/2021
31/08/2021

6.2.2 Rangskik die bestelnommers hier onder in numeriese volgorde.

018254
005875
017154
007125
005789

(2 × 5) (10)

6.3 'n Besoeker arriveer by die ontvangsarea van Global Logistics en kla dat hy tyd moet mors om 'n besoekersregister te voltooi en dat hy 'n onooglike toegangskaart op sy ontwerpersbaadjie moet dra. Hy word nog kwater wanneer jy hom inlig dat hy sy vuurwapen daar moet laat, wat volgens hom oral gaan waar hy gaan.

Wat kan jy vir hom sê om hom te kalmeer en hom op sy gemak te laat voel?

(2 × 2) (4)

6.4 ’n Kantoorwerker word beseer terwyl hy ’n foutiewe drukker gebruik wat aan die brand slaan en tweedegraadse brandwonde op sy arms veroorsaak.

Wat sal jy doen as so iets in die werkplek gebeur?

(3 × 2) (6)
[30]

VRAAG 7

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

’n Kwotasie word gebruik om ’n moontlike kliënt van die koste van goedere of dienste in te lig voordat hulle besluit om dit te koop. ’n Kliënt, mevrou Bruce, het ’n kwotasie aangevra om haar huishoudelike items te pak en van Kaapstad na Johannesburg te skuif.

Gebruik die inligting hier onder om op ADDENDUM C vir mevrou Bruce ’n kwotasie saam te stel:

Adres: Dean Place 3, Athlone, Kaapstad
Nuwe adres: Daisyweg 15, Sandton, Johannesburg
E-posadres: gbruce@mail.co.za
Datum van kwotasie: Gebruik vandag se datum
Huisgrootte: Drieslaapkamerhuis
Pak en toedraai van huishoudelike items: R12 000
Vervoer van huishoudelike items na nuwe adres: R15 000 (10)

7.2 Die bestuurder van Global Logistics het jou gevra om ’n belangrike dokument per geregistreerde pos aan ’n verskaffer te stuur.

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

Die verskaffer, mevrou G Varma, werk vir DM Packaging. Haar posadres is Evansweg 213, Glenwood, Durban, 4001.

Gebruik die inligting wat gegee is om die klein DL-koevert op ADDENDUM D te voltooi. (6)

Kopiereg voorbehou

7.2.2 Die bestuurder wil die geregistreerde brief tot die waarde van R250,00 verseker. Die Suid-Afrikaanse Poskantoor hef die volgende tariewe vir geregistreerde briewe met 'n versekeringsopsie:

TARIEWE VIR BINNELANDSE GEREGISTREERDE BRIEWE	
Grootte	**Posgeld en diensfooi ingesluit**
Klein (DL)	R37,45
Medium (B5)	R42,85
Groot (B4)	R45,10
Versekeringsopsie	**Fooi**
Versekering tot R100,00	Gratis
Versekering tot R250,00	R26,20
Tot R500,00	R53,65
Tot R1 000,00	R107,85
Tot R1 500,00	R160,45
Tot R2 000,00	R214,10

Bron: *https://www.postoffice.co.za/Questions/Postalrates.pdf*

Bereken die totale koste van die geregistreerde brief deur die korrekte posgeld en versekeringsfooi bymekaar te tel. Toon jou berekening. (4)

7.3 'n Kliënt skakel en vra om met 'n senior bestuurder te praat, wat met 'n ander oproep besig is.

Wat sal jy doen as die oproeper nie wil aanhou nie? (2)

7.4 Om sekuriteitsredes moet personeel in die poskamer altyd op die uitkyk wees vir verdagte pakkies.

Noem VIER stappe wat 'n posklerk moet neem as hulle vermoed dat 'n geseëlde of oopgemaakte koevert of pakkie 'n sekuriteitsrisiko is. (4)

7.5 Lees die stellings hier onder en dui in elke situasie aan of die faktor wat kommunikasie sal belemmer, SEMANTIES, SIELKUNDIG, FISIES of FISIOLOGIES is.

7.5.1 Swak selfoonsein verhoed dat jy hoor wat die bestuurder sê.

7.5.2 Die ontvangsdame het haar rug beseer en sukkel om lank te sit.

7.5.3 Die rekenaartegnikus probeer verduidelik hoe om die probleem reg te stel, deur jargon te gebruik wat jy nie verstaan nie.

7.5.4 Personeel in die poskamer is bang vir die bestuurder omdat hy maklik kwaad word. (4)

(4 × 1) **[30]**

VRAAG 8

8.1 Huishouding en netheid maak nie net ’n organisasie ’n veiliger plek om by te werk nie, maar bevorder ook die beeld van ’n organisasie.

Hier is ’n paar algemene huishoudingstake:

- Stofsuig besige areas
- Verwyder alle vuil bekers
- Verwyder ou, geskeurde en verbleikte tydskrifte of korporatiewe uitstallings
- Herrangskik meubels wat rondgeskuif is
- Gaan meubels en matte vir skade na
- Gee potplante water
- Vee alle horisontale oppervlakke af en ontsmet dit
- Maak vullisblikke leeg
- Maak toilette skoon en ontsmet dit
- Was vensters

Teken die tabel hier onder in die ANTWOORDBOEK. Klassifiseer die bogenoemde take as daaglikse of weeklikse/maandelikse take.

DAAGLIKSE TAKE	WEEKLIKSE/MAANDELIKSE TAKE

(10)

8.2 Hoekom dink jy dit is belangrik om poskamerpersoneel te keur voordat hulle aangestel word, byvoorbeeld deur ’n ondersoek van vorige oortredings te doen? (2)

8.3 Tyd is belangrik in besigheid, daarom moet ’n mens altyd voorbereid wees vir elke telefoonoproep wat jy maak.

Noem VIER items of inligting wat jy gereed moet hê voordat jy ’n telefoonoproep maak. (4)

8.4 ’n Kliënt wat jy telefonies probeer skakel, is nie beskikbaar nie. Deur te weet hoe om ’n professionele stemposboodskap te los, sal jou en jou organisasie in ’n goeie lig stel.

Gee DRIE riglyne oor hoe om ’n professionele stemposboodskap te los.

(3 × 2) (6)

8.5 Global Logistics hou alle belangrike dokumente op ’n veilige plek en slegs gemagtigde personeel het toegang tot hierdie dokumente.

8.5.1 Verduidelik hoekom vertroulike inligting slegs aan persone gegee word wat gemagtig is om daartoe toegang te hê. (2)

8.5.2 Gee VIER voorbeelde van inligting wat as vertroulik beskou word. (4)

8.5.3 Noem TWEE implikasies daarvan om nie ’n verlore lêer te kan opspoor nie. (2)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

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

VRAAG 5

5.1

TELEFOONBOODSKAP				
DATUM:		TYD:		
AAN:				
VAN:		MAATSKAPPY:		
KONTAKNOMMER:				
Het geskakel ☐	Skakel asseblief terug ☐	Het terug-geskakel ☐	Sal weer skakel ☐	Dringend ☐
Boodskap geneem deur:				

ADDENDUM B **EKSAMENNOMMER:**

VRAAG 6

6.1

VERBRUIKSGOEDEREKONTROLEKAART

ITEM	Handreiniger 750 mℓ spuitbottel	VERWYSING	San750 mℓ

DATUM	VERBRUIKSITEM ONTVANG	VERBRUIKSITEM UITGEREIK	AFDELING	OORSKOT

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

VRAAG 7

7.1

GLOBAL LOGISTICS KWOTASIE				
DATUM:				
KLIËNT SE NAAM:				
E-POSADRES:				
KLIËNT SE ADRES:				
BESTEMMING:				
BESKRYWING VAN DIENS WAT BENODIG WORD	HUISGROOTTE	PAKKOSTE	VERVOERKOSTE	TOTALE KOSTE
Hierdie kwotasie is geldig vir 30 dae. Pryse sluit BTW in.				

ADDENDUM D **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 7

7.2.1

Geregistreerde Brief						
	Maatskappy se naam					
	Aandag					
	Adres					
	Voorstad					
	Stad	Kode				

Kopiereg voorbehou