higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 2

15 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 Onwaar
2.2 Waar
2.3 Onwaar
2.4 Onwaar
2.5 Waar

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

3.1 rugsteunkopie
3.2 beeld
3.3 logboek
3.4 skakelbord-
3.5 stuur terug aan afsender

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 4

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

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1

DATUM: Datum van eksamen✓ TYD: 11:30✓
AAN: Mevrou Madliki✓
VAN: Meneer Dimba✓ MAATSKAPPY: SA Finance✓
KONTAKNOMMER: 071 585 2033✓

Het geskakel	Skakel asseblief terug	Het teruggeskakel	Sal weer skakel	Dringend
☒ ✓	☐	☐	☐	☐

Die doeane-invoerbelasting vir faktuurnommer X324✓ is bereken en jy moet asseblief die kliënt vra om so gou as moontlik 'n betaling te maak.✓

Boodskap geneem deur: Sekretaresse/Student se naam✓ (10)

5.2 5.2.1

- Om 'n skriftelike rekord van 'n navraag of klagte te hê, sal die maatskappy in staat stel om op hoogte te bly van hoe dit hanteer is, as daar enige terugslae is.
- 'n Skriftelike rekord van navrae/klagtes kan die maatskappy help om moontlike probleme/swakhede te identifiseer.
- Die maatskappy kan dit gebruik om die probleme wat daartoe lei dat kliënte ontevrede is, op te los en te hanteer. (Enige 2 × 1) (2)

5.2.2

- Verwys dadelik die navraag na Steve Eric by die rekeningafdeling.
- Bly in verbinding met die kliënt om haar op hoogte te hou van die vordering van haar navraag.
- Stel Steve Eric in kennis van enige beloftes wat jy aan die kliënt gemaak het. (Enige 2 × 2) (4)

5.2.3

- E-pos
- Inloop
- Faks
- Deur die organisasie se webwerf
- Deur sosiale media, byvoorbeeld Facebook
- Kitsboodskappe of WhatsApp (Enige 2 × 1) (2)

5.3 5.3.1

- Verwys die besoeker na 'n ander geskikte personeellid in die organisasie.
- Vra of die besoeker eerder hul afspraak na 'n ander tyd of dag wil uitstel.

5.3.2

- As die bestuurder nie besig is nie, stel hom in kennis dat sy broer daar is om hom te sien.
- As die bestuurder besig is, maak 'n afspraak vir 'n tyd wat meer geleë is.

Kopiereg voorbehou

5.3.3
- Vra die verkoopsverteenwoordiger se naam en wat die rede vir die besoek is.
- Kyk of die bemarkingsbestuurder beskikbaar is om die verkoopsverteenwoordiger te sien.
- As die bemarkingsbestuurder besig is, maak 'n afspraak vir 'n tyd wat meer geleë is. (Enige 2 × 1)

5.3.4
- Kyk of die finansiële bestuurder beskikbaar is om die kliënt te sien.
- As die finansiële bestuurder besig is, maak 'n afspraak vir 'n tyd wat meer geleë is.
- Verwys die besoeker na 'n ander geskikte personeellid wat kan help. (Enige 2 × 1)

5.3.5
- Ontvang die pakkie namens die bestuurder as hulle dit nie self kan afhaal nie.
- Ontvang die pakkie en voltooi die afleweringsregister.
- Skakel die bestuurder en stel hulle in kennis dat daar vir hulle 'n pakkie by ontvangs is. (Enige 2 × 1)

5.3.6
- Verduidelik beleefd aan die besoeker dat dit maatskappybeleid is om nie persoonlike besonderhede van personeellede te gee nie.
- Moenie kommentaar lewer nie en bied vir die besoeker versnaperings aan. (6 × 2) (12)

[30]

VRAAG 6

6.1

VERBRUIKSGOEDEREKONTROLEKAART				
ITEM: Handreiniger 750 mℓ spuitbottel VERWYSING: San750 mℓ				
DATUM	**VERBRUIKS-ITEM ONTVANG**	**VERBRUIKS-ITEM UITGEREIK**	**AFDELING**	**OOR-SKOT**
1 November				5✓
4 November	20✓			25✓
9 November		6✓	Finansies✓	19✓
15 November		8✓	Mensehulp-bronne✓	11✓
Datums✓				

(10)

Kopiereg voorbehou

6.2 6.2.1 31/08/2021
02/09/2021
15/09/2021
03/10/2021
19/10/2021

6.2.2 005789
005875
007125
017154
018254

(2 × 5) (10)

6.3
- Verduidelik dat sekuriteitsmaatreëls in plek is om die veiligheid van die personeel en besoekers te verseker.
- Verduidelik dat dit maatskappybeleid is dat alle besoekers hul vuurwapens inhandig en die besoekersregister teken.
- Stel hom gerus dat sy vuurwapen veilig gebêre sal word terwyl hy sy sake op die perseel doen. (Enige 2 × 2) (4)

6.4
- Probeer om dadelik die kragtoevoer na die foutiewe toerusting af te skakel.
- Stabiliseer die beseerde persoon deur die noodhulpstel in die kantoor te gebruik.
- Blus die brand of skakel die brandweer.
- Skakel ’n ambulans of paramedikus as die persoon dit nodig het.
- Meld die insident by bestuur aan.
- Ontruim personeel indien nodig. (Enige 3 × 2) (6)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 7

7.1

KWOTASIE				
DATUM:	Datum van eksamen✓			
KLIËNT SE NAAM:	Mevrou Bruce✓			
E-POSADRES:	gbruce@mail.co.za✓			
KLIËNT SE ADRES:	Dean Place 3, Athlone, Kaapstad✓			
BESTEMMING	Daisyweg 15, Sandton, Johannesburg✓			
BESKRYWING VAN DIENS WAT BENODIG WORD	HUISGROOTTE	PAKKOSTE	VERVOERKOSTE	TOTALE KOSTE
Pak en vervoer van huishoudelike items✓	Drieslaapkamerhuis✓	R12 000✓	R15 000✓	R27 000✓

(10)

7.2 7.2.1

Maatskappy se naam: DM Packaging✓					
Aandag: Mevrou G Varma✓					
Adres: Evansweg 213✓					
Voorstad: Glenwood✓					
Stad: Durban✓	Kode	4	0	0	1✓

(6)

7.2.2 R37,45✓ + R26,20✓ = R63,65✓✓ (4)

7.3
- Bied aan om vir die senior bestuurder ’n boodskap te neem.
- Bied aan dat jy die senior bestuurder sal vra om hulle terug te skakel sodra hulle met die oproep klaar is.
- Bied aan dat ’n ander personeellid die oproeper help. (Enige EEN) (2)

Kopiereg voorbehou

7.4
- Moenie die inhoud van die koevert of pakkie uithaal nie.
- Moenie die koevert/pakkie skud of daarin blaas nie.
- Moenie aan enige deel van jou liggaam raak nie, veral nie jou gesig nie.
- Skakel of stel sekuriteit in kennis.
- Was jou hande deeglik met antiseptiese seep en warm water.
- Evalueer en sper die poskamer af as dit besmet is. (Enige 4 × 1) (4)

7.5
7.5.1 Fisies
7.5.2 Fisiologies
7.5.3 Semanties
7.5.4 Sielkundig

(4 × 1) (4)
[30]

VRAAG 8

8.1

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

(10)

8.2
- Om kliënte, personeel en die besigheid teen moontlike bedreigings te beskerm
- Die aanstelling van die verkeerde persone kan die besigheid baie tyd en geld kos (Enige EEN) (2)

8.3
- Die naam van die persoon wat jy wil skakel
- Die korrekte nommer en/of uitbreidingnommer
- Ander inligting, byvoorbeeld rekeningnommer, datums, ensovoorts
- Spesifieke vrae of inligting wat jy moet kry (4)

8.4
- Praat duidelik en hoorbaar en moenie mompel of te vinnig praat nie.
- Gee jou volledige naam en maatskappynaam.
- Sluit die boodskap af deur jou kontakinligting te gee.
- Wees voorbereid vir wat jy sal sê as die persoon wat jy skakel, nie antwoord nie.
- Los ’n saaklike stemposboodskap wat sê wat die doel van die oproep is en niemand se tyd mors nie.
- Wees duidelik oor wat jy wil hê die ontvanger van die boodskap moet doen.

(Enige relevante 3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

8.5 8.5.1 Vertroulike dokumente bevat persoonlike en/of sensitiewe inligting wat nie vir ongemagtigde persone bedoel is nie. (2)

8.5.2
- Personeel se persoonlike inligting
- Bedryfsgeheime
- Produksiemetodes
- Kliëntelys
- Bemarkingstrategieë
- Werknemers se salarisse
- Die maatskappy se finansiële status (Enige 4 × 1) (4)

8.5.3
- Verlies aan produktiwiteit
- Verlies aan tyd
- Skep die indruk dat jy ongeorganiseerd en onprofessioneel is
- Onnodige spanning en frustrasie
- Verlies aan inkomste en potensiële kliënte (Enige 2 × 1) (2)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou