higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 2

24 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	Waar
	1.2.2	Waar
	1.2.3	Onwaar
	1.2.4	Onwaar
	1.2.5	Onwaar
	1.2.6	Waar
	1.2.7	Onwaar
	1.2.8	Onwaar
	1.2.9	Waar
	1.2.10	Waar

(10 × 1) (10)

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

(10 × 1) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1

TELEFOONBOODSKAP

AAN: **Mnr Nare Matete✓**

VAN: **Me Koena Peters✓**

MAATSKAPPY: Thomo Cleaning Suppliers✓

DATUM: **9 Junie 2023✓**

Geskakel		**Het terug geskakel**		**Skakel asseblief terug**	**X✓**
Besoek		**Sal weer kom**		**Dringend**	

BOODSKAP: Terwyl jy in die vergadering met me Molatelo was, het me Koena Peters geskakel. Sy wil graag met jou praat oor die skoonmaakmiddels wat hulle verskaf.✓ Skakel haar asseblief voor 15:00 by 015 297 0800.✓

GENEEM DEUR: Me Modjadji Lengana✓

DATUM: 9 Junie 2023✓ **TYD: 10:15✓**

(10 × 1) (10)

2.2
- Die verkoper se inligting
- Die koper se inligting
- Datum van die transaksie
- Beskrywing
- Koopprys
- Spesiale reëlings
- Kredietreëlings (Enige 5 × 1) (5)

2.3 2.3.1 Fisiologiese hindernis/steuring

2.3.2 Sielkundige hindernis/steuring

2.3.3 Fisiese hindernis/steuring

2.3.4 Semantiese hindernis/steuring

2.3.5 Fisiese hindernis/steuring (5)

2.4
- Luister aandagtig na wat die besoeker sê.
- Vra vir inligting soos sy/haar naam en die doel van die besoek.
- Besluit of die personeellid wat die besoeker wil sien, regtig die regte persoon is.
- Nooi die besoeker om te sit terwyl jy besluit wie die besoeker moet sien.
- Maak seker die personeellid kan ’n besoeker ontvang.
- Maak ’n afspraak as die personeellid nie dadelik gesien kan word nie.
- Wees taktvol wanneer die besoeker hanteer word.
- Verhoed dat die besoeker onnodig wag. (Enige 5 × 1) (5)

2.5
- Telefoon om die aankoms van besoekers aan te kondig
- Besoekersregister
- Dagboek vir afsprake
- Sluitbare laaie om inligting vertroulik te hou
- Telefoongids en -indeks
- Kaart van die perseel om besoekers na kantore te lei
- Blomme of ’n plant (Enige 5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Persoonlik (1)

3.1.2 Kan slegs deur mnr Mtya oopgemaak✓ en gelees✓ word (2)

3.1.3 Moet op die voorgenome persoon se lessenaar geplaas word en kan slegs deur mnr Mtya oopgemaak en hanteer word (1)

3.1.4 As mnr Mtya nie in die kantoor is nie, moet die dokumente na die sender teruggestuur word✓ of moet gestoor word totdat hy na die kantoor terugkeer.✓ (2)

3.2
- Datum
- Besoeker se naam
- Tyd wat die besoeker arriveer
- Nommer van besoekerspermit of -kaart
- Maatskappy waar die besoeker werk
- Persoon wat hy/sy besoek
- Kort rede vir die besoek
- Motorregistrasienommer
- Handtekening van die besoeker
- Tyd wat die besoeker die perseel verlaat (Enige 5 × 1) (5)

3.3
- Antwoord die telefoon vinnig en vriendelik.
- Sit ’n glimlag op jou gesig en in jou stem./Praat in ’n aangename stemtoon.
- Gebruik ordentlike taal.
- Spreek woorde reg uit.
- Kies woorde versigtig.
- Moenie kougom kou nie.
- Moenie te vinnig praat nie.
- Moenie in ’n baie hoë stemtoon praat nie.
- Moenie in ’n baie lae stemtoon praat nie.
- Probeer balans handhaaf.
- Moenie die oproeper onderbreek nie.
- Gebruik die toepaslike groetvorm vir die tyd van die dag.
- Wees openhartig en behulpsaam.
- Moenie sleng gebruik nie. (Enige 10 × 1) (10)

3.4
- Groot lessenaars of werksoppervlakke
- Bevogtigingsroller
- Groot skaal om pakkies te weeg
- Frankeermasjien
- Addresseermasjien
- Stempelmasjien
- Lettermeetinstrument (Enige 6 × 1) (6)

3.5
- Inkomende pos
- Uitgaande pos
- Interne pos (3)

[30]

VRAAG 4

4.1
4.1.1 Geen rook nie
4.1.2 Nat vloer
4.1.3 Brandblusser
4.1.4 Versamelpunt
4.1.5 Noodhulpkissie
4.1.6 Badkamer (mans)
4.1.7 Trappe
4.1.8 Geen wapens nie
4.1.9 Geen toegang nie
4.1.10 Gevaar

(10 × 1) (10)

4.2
- Adams Caroline
- Baupi Stella
- Lengana Bokamoso
- Lengana Phenyo
- Makwela Johannes
- Maredi Salome
- Mooi Lydia
- Ngema Solomon
- Semenya Phuti
- Zungu Buhle (10)

4.3.1 Remiseregister (1)

4.3.2 * Alle gelde wat ontvang word, moet een keer of twee keer per dag aan die kassier oorhandig word.
* Die kassier sal vir die persoon wat die geld gestuur het, 'n kwitansie skryf.
* Pretty moes akkurate rekord gehou het om te bewys dat die bedrag wat sy ontvang het, met die bedrag wat by die kassier inbetaal is, ooreenstem. (3 × 2) (6)

4.3.3 Sy het nie die rekords korrek en akkuraat voltooi nie.
Sy het nie voorafbepaalde prosedures gevolg nie.
Sy het nagelaat om die poskamerprosedures te volg.
Sy het finansiële verlies veroorsaak. (Enige 2 × 1) (2)
LET WEL: ANTWOORDE MOET MET DIE SCENARIO VERBAND HOU.

4.3.4 Sy kan 'n dissiplinêre verhoor in die gesig staar.
Sy kan afgedank word. (Enige 1) (1)
[30]

VRAAG 5

5.1

HERWINBAAR	WEGGOOIBAAR	HERBRUIKBAAR
1. Papier 2. Poeierkassette	1. Gebruikte CD's 2. Drukkerinkhouertjies	1. Geheuestokkie (USB) 2. Herskryfbare DVD

(6)

5.2
- Meld dadelik die insident aan.
- Meld dit by die regte persoon aan.
- Skakel die kragtoevoer af.
- Stel ander personeel in kennis.
- Ontruim indien nodig.
- Help werknemers wat dalk seergekry het of in gevaar is. (Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

5.3
- Verkry en berei inligting en dokumente voor wat vir die oproep nodig is.
- Skakel die oproep deur die regte nommer te gebruik.
- Noem duidelik en volgens organisasieprosedures die doel van die oproep.
- Teken die gevolglike aksies van oproepe aan.
- Los boodskappe, indien nodig, volgens organisasievereistes. (Enige 4 × 1) (4)

5.4
- Maak seker jy is bewus van die maatskappybeleid oor die hantering van klagtes.
- Verwys alle klagtes na die personeel in die klagte-afdeling of kliëntediensafdeling, as daar een is.
- Verwys ernstige of moeilike klagtes na ’n senior persoon.
- Skryf belangrike inligting oor die klagtes neer.
- Moenie onnodig tyd mors nie – raadpleeg die senior persoon om die geldigheid van die klagtes te bepaal.
- Verwys die kwessie spoedig.
- Stel die senior persoon in kennis van enige beloftes wat ’n personeellid gemaak het. (Enige 5 × 2) (10)

5.5
- Was
- Politoer
- Stofsuig
- Skrop
- Stof af
- Vee
- Maak dromme leeg
- Vervang verwelkte blomme
- Vervang ou leesstof
- Hou alle binne- en buite-oppervlakke in stand (Enige 5 × 1) (5)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou