higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 2

(3061012)

24 November 2023 (Y-vraestel)
13:00–15:30

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye en 1 addendum.

324Q1N2324

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 2
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. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.
5. Skryf jou eksamennommer op die ADDENDUM (aangeheg) en handig dit saam met die ANTWOORDBOEK in.
6. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
7. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 … pos kom van ’n eksterne bron deur die poskantoor of ’n koerierdiens.

A Uitgaande
B Inkomende
C Interne
D Geregistreerde

1.1.2 ’n … is ’n geskrewe of gedrukte versoek vir kantoorverbruiksgoedere.

A Bestelling
B Kwitansie
C Faktuur
D Rekwisisie

1.1.3 … inligting mag nie aan almal bekend gemaak word nie.

A Vertroulike
B Geklassifiseerde
C Bemarkings-
D Produksie-

1.1.4 ’n Masjien wat gebruik word om dokumente te vernietig deur dit in baie klein stukkies te sny, word ’n … genoem.

A kollator
B fotokopieerder
C snippermasjien
D lamineerder

1.1.5 ’n Uitgaandeposregister hou rekord van alle …

A vertroulike pos vanaf ’n eksterne bron.
B persoonlike pos na ’n eksterne bron.
C pos vanaf ’n eksterne bron.
D pos na ’n eksterne bron.

1.1.6 ’n Remiseregister teken items soos … aan.

A ontbrekende invoegsels
B regsdokumente
C posorders
D foto’s

Kopiereg voorbehou

1.1.7 ’n Gebruikersvriendelike ontvangsarea het …

A baie tydskrifte wat op ’n tafel rondlê.
B toe vensters en oop blindings.
C binnenshuise plante of vars blomme.
D ou maatskappybrosjures.

1.1.8 Kies die VERKEERDE een: Verbruiksgoedere sluit in …

A drukpapier.
B potlode.
C poeierkassette.
D fotokopieermasjiene.

1.1.9 Rekeningnavrae moet na die … afdeling verwys word.

A verkrygings-
B menslike hulpbronne-
C finansiële
D bemarkings-

1.1.10 Wanneer hierdie stelsel gebruik word, word liassering volgens die datum gedoen.

A Alfabetiese liassering
B Numeriese liassering
C Chronologiese liassering
D Alfanumeriese liassering

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 ’n Besoekersregister word by ontvangs of by die sekuriteitsingang van ’n organisasie gehou.

1.2.2 Dit is ’n netelige situasie om kliënte te ontvang wat nie ’n afspraak het nie.

1.2.3 Semiroetinenavrae geskied daagliks.

1.2.4 Die waarde van kantoortoerusting bly altyd dieselfde.

1.2.5 Kommunikasie tussen mense wat nie by dieselfde organisasie werk nie, word interne kommunikasie genoem.

1.2.6 ’n Alfanumeriese stelsel is ’n kombinasie van die alfabetiese en numeriese liasseerstelsel.

1.2.7 Maatskappye hoef nie rekords vir meer as een jaar te hou nie.

1.2.8 Maatskappybrosjures is nie openbare dokumente nie.

1.2.9 Deel van ’n ontvangspersoon of persoonlike assistent se take by die ontvangstoonbank is om inkomende en uitgaande dokumente of pakkies te hanteer.

1.2.10 Verbruiksgoedere het nie ’n lang lewensduur nie.

(10 × 1) (10)

1.3 Kies ’n term uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	’n Persoon wat nie toestemming het om in ’n sekere area te wees nie	A	voorraadbeheerkaart
1.3.2	Teken presies aan watter voorraad uitgereik is, asook die nuwe voorraadvlak	B	remiseregister
1.3.3	Elke kantoor behartig sy eie liasseerstelsel	C	inkomendeposregister
1.3.4	Dien as bewys van geld wat ontvang is	D	ongemagtigde persoon
1.3.5	Dien as ’n rekord van alle pos wat ontvang is	E	lyftaal
1.3.6	Bewegings waardeur jy met mense kommunikeer sonder om woorde te gebruik	F	gedesentraliseerde liassering
1.3.7	’n Manier om ’n kliënt welkom te laat voel	G	terugvoering
1.3.8	Hou ’n kliënt op hoogte van die vordering van ’n klagte	H	opregte glimlag
1.3.9	Geregistreerde en gesertifiseerde briewe en spesiale koerieraflewerings	I	eersteprioriteitpos
1.3.10	Dien as ’n gids deur die perseel van ’n maatskappy en waarsku kliënte van enige veiligheidsgevare	J	duidelike aanwysings

(10 × 1) (10)

[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Lees die volgende scenario en voltooi dan die telefoonboodskaptemplaat. Gebruik die ADDENDUM (aangeheg). (10)

Thomo Cleaning Suppliers is in die Moletjie-gebied in Limpopo geleë. Hulle verskaf skoonmaakmiddels soos dennejel ('pine gel'), bleikmiddel, vloerpolitoer en teëlskoonmakers aan omliggende gebiede, insluitende munisipaliteite, staatsdepartemente en skole.

Die bestuurder van Thomo Cleaning Suppliers, me Koena Peters, het op 9 Junie 2023 om 10:15 geskakel en wou met mnr Nare Matete, die aanbodkettingbestuurder van CLEAN IT ALL, praat. Sy wou met hom praat oor die skoonmaakprodukte wat hulle verskaf. Mnr Nare was nog in ’n vergadering met me Molatelo, die HUB van CLEAN IT ALL. Me Koena Peters het gevra dat mnr Nare Matete haar voor 15:00 by 015 297 0800 terugskakel. Die ontvangspersoon, me Modjadji Lengana, het die boodskap geneem.

2.2 Lys enige VYF tipes inligting wat by die verkoopsooreenkoms van ’n koopakte ingesluit moet word. (5)

2.3 Noem in elk van die volgende gevalle die faktor wat telefoniese kommunikasie belemmer. (5)

2.3.1 Jy het ’n migraine en kan nie konsentreer nie.

2.3.2 Die oproeper skakel vir die vyfde keer om dieselfde kwessie te bespreek.

2.3.3 Daar is te veel geraas in die kantoor.

2.3.4 Die oproeper gebruik ’n taal wat jy nie verstaan nie.

2.3.5 Jy het nie ’n pen om die boodskap te neem nie.

2.4 Gee enige VYF riglyne oor hoe om besoekers te hanteer wat nie ’n afspraak het nie. (5)

2.5 Lys enige VYF items wat op ’n ontvangstoonbank of -lessenaar moet wees. (5)
[30]

VRAAG 3

3.1 Rekords word volgens ’n vertroulikheidstatus geklassifiseer.

Voltooi die volgende tabel deur slegs die antwoord langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.4) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

VERTROULIKHEID-STATUS	**BEDOEL VIR …**	**KAN SLEGS DEUR … HANTEER WORD**
3.1.1 (1)	Mnr Mtya	Vir ’n spesifieke persoon bedoel
Vertroulik	Mnr Mtya	3.1.2 (2)
Hoogs vertroulik	Mnr Mtya	3.1.3 (1) 3.1.4 (2)

(6)

3.2 Lys enige VYF tipes inligting wat gewoonlik van ’n besoeker gevra word wanneer ’n besoekersregister voltooi word. (5)

3.3 Gee 10 basiese reëls van telefoonetiket wat sal help om vir kliënte wat telefonies gehelp word, ’n positiewe ervaring te skep. (10)

3.4 Noem SES stukke toerusting wat in ’n poskamer nodig is om uitgaande pos te hanteer. (6)

3.5 Noem DRIE tipes pos. (3)

[30]

VRAAG 4

4.1 Identifiseer elk van die volgende tekens wat gewoonlik in ’n kantoor te vinde is:

4.1.1 

4.1.2 

4.1.3 

4.1.4 

4.1.5 

4.1.6 

4.1.7 

4.1.8 

4.1.9 

4.1.10 

(10 × 1) (10)

4.2 Herrangskik die volgende lêers in alfabetiese volgorde:

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

4.3 Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae wat volg.

Pretty Links is as die poskamerklerk van A & B Legal Firm aangestel. Sy hanteer ’n hoë volume pos wat daagliks ontvang word. Sy het pos ontvang wat geld bevat en het dit nie op die regte manier hanteer nie. Dit het veroorsaak dat die besigheid ’n verlies ly.

4.3.1 In watter register moes sy hierdie pos aangeteken het? (1)

4.3.2 Bespreek kortliks hoe sy die geld wat ontvang is, moes hanteer. (3 × 2) (6)

4.3.3 Pretty Links is skuldig aan nalatigheid.

Noem enige TWEE dade van nalatigheid wat op hierdie spesifieke scenario van toepassing is. (2)

4.3.4 Wat kan in hierdie geval die gevolg vir Pretty Links wees? (1)

[30]

VRAAG 5

5.1 Kopieer die tabel hier onder in die ANTWOORDBOEK en klassifiseer dan elk van die volgende items dienooreenkomstig.

herskryfbare DVD; geheuestokkie (USB); poeierkassette; drukkerinkhouertjies; papier; gebruikte CD's

HERWINBAAR	WEGGOOIBAAR	HERBRUIKBAAR
1.	1.	1.
2.	2.	2.

(6)

5.2 Noem VYF stappe wat gevolg moet word in die geval van enige algemene noodgeval. (5)

5.3 Noem die stappe wat gevolg moet word wanneer 'n uitgaande oproep gemaak word. (4)

5.4 Verduidelik VYF prosedures om kliënteklagtes aan senior personeel te kommunikeer. (5 × 2) (10)

5.5 Lys VYF huishoudingspligte wat uitgevoer moet word om die ontvangsarea skoon te hou. (5)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM **EKSAMENNOMMER:**

Maak hierdie bladsy van die vraestel los en plaas dit binne-in die ANTWOORDBOEK.

VRAAG 2.1

TELEFOONBOODSKAP

AAN: ……

VAN: ……

MAATSKAPPY: ……

DATUM: ……

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

BOODSKAP: ……

……

……

……

GENEEM DEUR:
……

DATUM: …… TYD: ……

(10)

Kopiereg voorbehou