higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061013)

21 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en 3 addendums.

540Q1N2221

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.
2. Lees al die vrae met aandag deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke afdeling op 'n skoon bladsy.
5. Gebruik slegs 'n blou of swart pen.
6. 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 (AD) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Een van die voordele van beheer oor kantoorvoorraad is dat:

A Dit vermorsing help keer
B Dit nie oorbevoorrading voorkom nie
C Die beweging van alle voorraad aangeteken word
D A en C

1.1.2 Watter voordele hou 'n georganiseerde voorraadkamer in?

A Voorraad kan maklik gekontroleer word.
B Mens vind maklik voorraad wat gemerk is.
C Niemand het ongemagtigde toegang tot voorraad nie.
D Al die bogenoemde

1.1.3 Wat moet 'n sekretaresse doen as sy 'n inkomende oproep beantwoord?

A Die oproeper laat wag
B 'n Boodskap neem
C Nie 'n ongemanierde oproeper help nie
D 'n Ongemanierde oproeper help

1.1.4 Wat behoort 'n sekretaresse te doen as sy 'n oproep maak?

A Skakel die nommer noukeurig
B Nie 'n rede verstrek waarom sy skakel nie.
C Maak aantekeninge van wat bespreek word
D Vra om met die regte persoon te praat

1.1.5 Wat doen 'n mens met pakkies wat jy elke dag ontvang?

A Aanvaar dit as 'n geskenk.
B Plak dit met kleeflint en gom vas as 'n pakkie beskadig is.
C Maak dit oop en stuur dit dan aan wie dit gerig is.
D Vind uit wie dit moet kry en of die persoon 'n werknemer van jou maatskappy is.

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Wat moet 'n mens NIE doen nie as jy 'n afspraak kanselleer?

A As dit 'n belangrike vergadering is, vra iemand anders om vir die bestuurder in te staan.
B Beskerm die bestuurder teen 'n moontlike rusie.
C Nie namens die bestuurder vir die kansellasie verskoning maak nie.
D Kanselleer al sy of haar afsprake as 'n gesinslid van die bestuurder siek of dood is.

1.1.7 Die kleinkas is 'n ... bedrag geld wat in 'n geldkissie gehou word en waaruit klein daaglikse uitgawes betaal word.

A maksimum
B groot
C minimum
D klein

1.1.8 'n ... is 'n dokument wat uitgereik word as kontant betaal word vir goedere en dienste.

A Debietorder
B Kontantkwitansie
C Tjek
D Faktuur

1.1.9 'n ... is 'n internasionaal erkende reisdokument wat die identiteit bevestig van die persoon wat buite die landsgrense reis.

A Identiteitsdokument
B Paspoort
C Rybewys
D Visum

1.1.10 Watter EEN van die volgende kry mens in 'n dagboek?

A Jaarbeplanner
B Kwartaalbeplanner
C Uurbeplanner
D Tydbeplanner

(10 × 1) (10)

1.2 Toon aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer. Gee EEN rede vir elke antwoord.

1.2.1 Reisagente laat organisasies 'n hoë tarief vir hulle dienste betaal.

1.2.2 Om 'n nuwe land te verken is die hoofdoel van 'n sakereis.

1.2.3 Nie alle sekretaresses hoef 'n besoekersboek by te hou nie.

Kopiereg voorbehou

1.2.4 Moenie die brandalarm tydens 'n bomdreigement aktiveer nie.

1.2.5 Toeganklikheid is die belangrikste doel van liassering.

1.2.6 'n Maatskappy moet vertroulike inligting met 'n snippermasjien vernietig.

1.2.7 In 'n lêer vir munisipale rekenings word dokumente geografies geklassifiseer.

1.2.8 'n Agenda moet op die dag van die vergadering aan lede gegee word.

1.2.9 'n Besprekingsgroepuitleg is geskik vir groot konferensies.

1.2.10 As 'n vergadering verdaag word, is dit verby.

(10 × 2) (20)

1.3 Kies 'n woord/item uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Mens bestuur mens jou take hiermee en maak aantekeninge hierin	A	notule
1.3.2	Register van almal wat 'n vergadering bygewoon het	B	maandbeplanner
1.3.3	Persoon wat 'n vergadering lei	C	horisontale liassering
1.3.4	Skriftelike verslag van wat op 'n vergadering bespreek is	D	dagboek
1.3.5	'n Sakeonderneming bied 'n prys aan vir 'n produk wat hy wil bekom	E	geel bladsy
1.3.6	Dui alle belangrike datums in die komende maand aan	F	inligting wat nie openbaar mag word nie
1.3.7	Lêers word bo-op mekaar gestapel	G	voorsitter
1.3.8	Inligting van sakekontrakte	H	kwotasie
1.3.9	Persoonlike lêers van werknemers	I	om voorraadvlak te handhaaf
1.3.10	Kennisgewing dat 'n vergadering op 'n sekere dag op 'n sekere plek gehou sal word	J	bywoningsregister
		K	kennisgewing

(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Alle personeel en besoekers het die reg om 'n probleem wat hulle persoonlike veiligheid raak, aan te meld.

Bestudeer die prent hier onder en beantwoord die vrae wat volg.



[Bron: www.google/images.co.za]

2.1.1 Noem enige VYF moontlike veiligheidsgevare in 'n ontvangsarea. (5)

2.1.2 Maak voorstelle om veiligheid in die ontvangsarea te verbeter. (10)

2.2 Een van 'n sekretaresse se pligte is om elke dag haar bestuurder se dagboek te beplan.

Jy kry opdrag om die volgende afsprake en take vir die einde Maart in die dagboek aan te teken.

Voltooi die dagboek wat as ADDENDUM A aangeheg is.

2.2.1 Lees Maandag 08:00 e-posse

2.2.2 Doen Vrydag 09:00 liasseerwerk

2.2.3 Woon op 1 Maart om 10:00 'n werkswinkel by

2.2.4 Ete-afspraak met mnr Zwane van Upp Bank op 5 Maart

2.2.5 Donderdag 10:00 vergadering met mnr Ngozo

2.2.6 Direksievergadering op 4 Maart om 14:00

Kopiereg voorbehou

2.2.7 Personeelvergadering Dinsdag 14:00

2.2.8 Besoek spesialis 2 Maart om 12:00

2.2.9 Onderhoud met nuwe ontvangsdame Maandag 11:00

2.2.10 Ontvang Woensdag 09:00 oorsese besoekers

2.2.11 Woon Dinsdag 15:00 virtuele bestuursvergadering by

2.2.12 Maandag 09:00 oriëntering van nuwe werknemers

2.2.13 09:00 afspraak met mev Brooks

2.2.14 Bestel kantoorskryfbehoeftes Vrydag 09:00

2.2.15 Bespreek Woensdag 10:00 'n vlug na Dubai vir die hoof-bestuursbeampte

(15 × 1) (15)
[30]

VRAAG 3

3.1 Indien daar met die kleinkas gewerk word, moet ‘n mens bewus wees van sekere belangrike dokumente.

Noem die brondokumente wat jy sal uitreik as jy met die kleinkas werk.

(4 × 2) (8)

3.2 Noem VYF redes waarom lêers na die argief oorgeplaas word. (5 × 2) (10)

3.3 Noem VYF soorte dagboeke. (5 × 1) (5)

3.4 Noem VYF foute wat 'n mens moet vermy as jy besoekers ontvang. (5 × 1) (5)

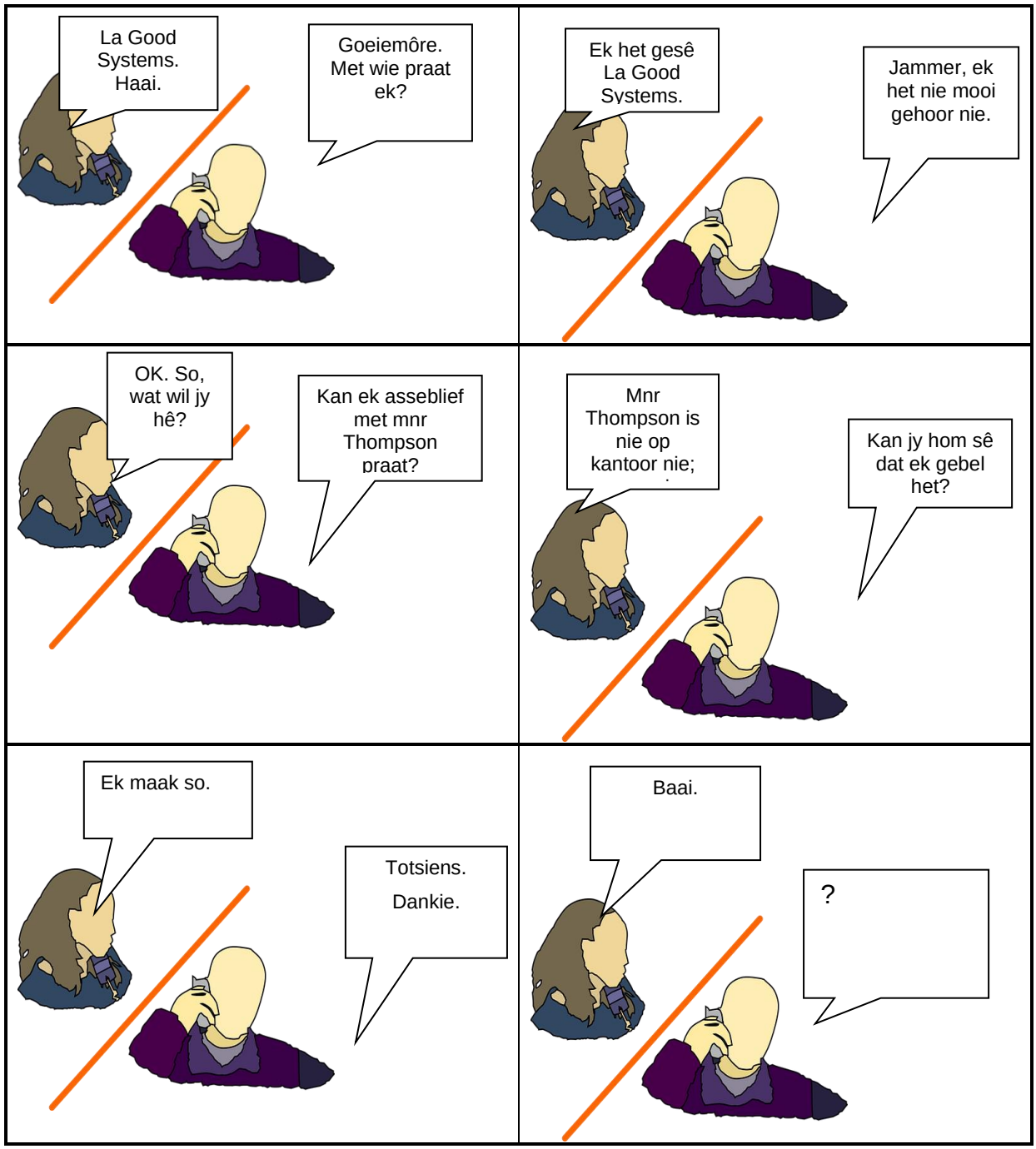
3.5 Definieer die term *beginkleinkasgeld*. (2 × 1) (2)
[30]

VRAAG 4

'n Telefoon is een van die belangrikste maniere waarop 'n maatskappy sy beeld uitdra. As mens 'n sake-oproep beantwoord, moet jy net so hoflik en bevoeg wees soos wanneer jy met die persoon in lewende lywe sou praat.

Sandy is skakelbordoperateur by La Good Systems.

Bestudeer die prent hier onder en beantwoord dan die vrae.



4.1 Noem VIER foute wat Sandy in hierdie telefoongesprek maak. (4)

4.2 Wat kan sy doen om telefoonoproepe beter te beantwoord? (6)

4.3 Jou bestuurder vra dat jy skryfbehoeftes vir die maatskappy bestel.

Vul die aangehegte bestelvorm (ADDENDUM B) in op grond van die inligting hier onder.

4.3.1 A4-drukpapier × 2 @ R60,00 elk

4.3.2 Boksie blou penne × 4 @ R20,00 elk

4.3.3 Sakrekenaar × 7 @ R50,00 elk

4.3.4 Skêre × 5 @ R5,00 elk

(15)

4.4 'n Sekretaresse gebruik elke dag by die werk 'n dagboek, taaklys, kalender en ander hulpmiddels om haar take te beplan.

Hier onder is 'n sekretaresse se take vir die dag. Rangskik die take volgens HOOGSTE, MIDDELMAGTIGE en LAAGSTE prioriteit. Skryf net 'Hoogste', 'Middelmatige' of 'Laagste' langs die vraagnommer (4.4.1–4.4.5) neer.

4.4.1 Bespreek 'n vlug vir jou bestuurder na 'n sakevergadering volgende week.

4.4.2 Tik die kennisgewing van en die agenda vir volgende maand se vergadering.

4.4.3 Lees elke dag e-posse.

4.4.4 Woon 'n dringende vergadering saam met jou bestuurder by.

4.4.5 Woon Maandag 'n virtuele opleidingsessie oor Covid-19 by.

(5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 5

Volgens die boeke van Bakwena Builders het die volgende kleinkastransaksies in Februarie 2022 plaasgevind. Die laaste kleinkasbewysstuk wat in Januarie uitgereik is, was nommer 006.

5.1 Voltooi die kleinkasjoernaal vir Februarie 2022 (ADDENDUM C aangeheg) en tel al die kolomme op. (25)

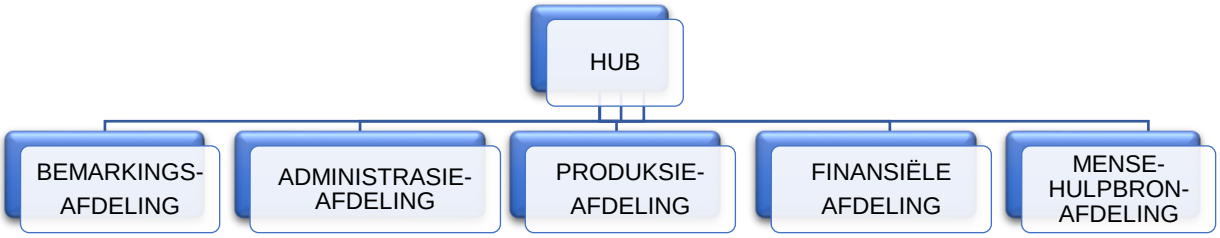
DAG-	TRANSAKSIES
7	Koop handreiniger by Zaza Supermarket vir R200,00
9	Die eienaar neem R200,00 vir persoonlike gebruik
11	Betaal R400,00 se lone
20	Koop R50,00 se koeverte by IIB Stationers
22	Betaal R400,00 vir die fumigering van kantore
25	Betaal R30,00 vir brandstof
26	Die maatskappy skenk R350,00 aan Mabana Orphanage

5.2 Noem VYF liasseermetodes wat die opberging en herwinning van dokumente maklik maak. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 6

Kyk na die volgende organisasiestruktuur en lees die scenario's hier onder. Sê of die telefoniste die oproep sal kan hanteer of die oproeper na iemand anders moet deursit. As die oproeper na iemand deurgesit moet word, noem die departement wat die navraag sal kan hanteer.



6.1 6.1.1 'n Oproeper kla oor 'n produk wat die maatskappy aan hom verkoop het.

6.1.2 'n Verskaffer doen navraag oor geld wat jou maatskappy hom skuld.

6.1.3 'n Oproeper vra jou maatskappy se straatadres.

6.1.4 'n Oproeper doen navraag oor 'n pos wat in die koerant geadverteer word.

6.1.5 'n Oproeper doen navraag oor 'n advertensie wat sy in die koerant gesien het.

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

6.2 Hoe kan 'n organisasie bepaal of sy besoekers behoorlik en reg ontvang word? (6)

6.3 Definieer die volgende terme:

6.3.1 *Rekwisisievorm*

6.3.2 *Kleinkasbewysstuk*

(2 × 2) (4)

6.4 Wat word die bedrag in die kleinkas genoem voordat enigiets uit die kleinkas betaal word? (1)

6.5 Noem VIER faktore wat die keuse van 'n vergaderplek bepaal. (4)

6.6 Watter prosedure volg 'n mens om 'n afspraak te kanselleer? (10)
[30]

TOTAAL: 200

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | |

ADDDENDUM A

DAGBOEK

NO	TYD	1 MAART MAANDAG	2 MAART DINSDAG	3 MAART WOENSDAG	4 MAART DONDERDAG	5 MAART VRYDAG
1	8:00–9:00					
2	9:00–10:00					
3	10:00–11:00					
4	11:00–12:00					
5	12:00–13:00					
6	13:00–14:00					
7	14:00–15:00					
8	15:00–16:00					
9	16:00–17:00					

(15)

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

ADDENDUM B

BESTELVORM

GTI (EDMS) BPK

PRIVAAT SAK X5636
BETHLEHEM
9700

TEL: 058 303 8888
E-POS: gti.tt.co.za

BESTELVORM

BESTELNO: VVX 226

HOEVEELHEID	BESKRYWING	EENHEIDPRYS	BEDRAG
		TOTAAL	
AFLEWERINGADRES: PRIVAAT SAK X2020 BETHLEHEM 9700 TEL 058 3030 9999 KOPER: DATUM: 5 Maart 2022 GEMAGTIG DEUR: mnr Cooks			

(15)

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | |

ADDENDUM C

KLEINKASJOERNAAL VAN BAKWENA BUILDERS VIR FEBRUARIE 2022

DOK NO	DAG-	DETAILS	FOL	KLEINKAS	TEE-UITGAWES	LONE	DIVERSEREKENING	
							BEDRAG	DETAILS

[25]

Kopiereg voorbehou