higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3061014)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye en 2 addenda.

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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. Gebruik slegs ’n swart of blou 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 (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die frekwensie van jaarverslae:

A Maandeliks
B Weekliks
C Jaarliks
D Daagliks

1.1.2 Formele navorsingsmetode:

A Personeelterugvoervorms
B Hulpbronkriteria
C Kritieke pad
D Maatskappybeleid

1.1.3 Die geleentheid sluit geweldig baie blootstelling in, beide uit die oogpunt van die belang daarvan en die hoeveelheid mense wat daarna kyk.

A Waarmerk
B Feeste
C Ontspanning
D Korporatiewe

1.1.4 Om genoeg finansiële hulpbronne te hê, is ’n voorbeeld van ’n …

A sterkpunt.
B swakheid.
C geleentheid.
D bedreiging.

1.1.5 …-beoordelings kan in die prestasieverslagtemplaat gekry word.

A Projekstatus
B Evaluasie
C Probleem
D Verklarings

1.1.6 …-mediareklame sluit advertensies op plakkate, deure, vensters en afleweringsvoertuie van organisasies in.

A Buitenshuise
B Gedrukte
C Elektroniese
D Binnenshuise

1.1.7 … geleenthede word vir vermaakdoeleindes geskep.

A Burger-
B Korporatiewe
C Kleinhandels-
D Ontspannings-

1.1.8 Die lys van elke aktiwiteit in ’n spesifieke volgorde:

A Administrasie
B Raamwerk
C Logiese volgorde
D Liassering

1.1.9 Items met langtermynwaardes:

A Beleggings
B Kwotasies
C Kwitansies
D Notas

1.1.10 ’n Belangrike, maar nie ’n wesenlike diens nie:

A Kleuterskool
B Sekuriteit
C Water en elektrisiteit
D Motorwas

(10 × 2) (20)

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 Lopende betaalstelsel ('Pay as you earn') is verpligtend vir alle werknemers wat meer as ’n sekere inkomste per jaar verdien.

1.2.2 Dit is nie nodig om agtergrondondersoeke te doen wanneer ’n interne pos geadverteer word nie.

1.2.3 Diensverskaffers wat kontrakvereistes nakom, is strydig met beleide.

1.2.4 Eksterne insette en aanbevelings word gebruik om inligting vir verslae te kry.

1.2.5 Die skuif van onaktiewe rekords na permanente berging skep ruimte vir aktiewe rekords.

1.2.6 Deur klagtes te hanteer, verbeter werknemer-kliëntverhoudings.

Kopiereg voorbehou

1.2.7 Afbrekende kritiek verbeter die waarde van ’n verslag en word as ’n positiewe bydrae beskou.

1.2.8 Doeltreffende geleentheidsbestuur verg dat alles neergeskryf moet word.

1.2.9 Wanneer ’n mens in ’n span werk, is dit nie nodig om individueel verantwoordelikheid te neem nie.

1.2.10 Sosio-ekonomiese faktore het geen invloed op kulturele verskille nie.

(10 × 1) (10)

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Eerstehandse resultate	A	verslag
1.3.2	’n Metode om idees te skep	B	induksie
1.3.3	Voer die tema op alle vlakke deur	C	dinkskrum
1.3.4	’n Element wat by ’n geleentheidsterugvoerverslag ingesluit moet word	D	primêre inligting
		E	gebare
1.3.5	Nuwe personeellede ondergaan dit om oor die organisasie te leer	F	goue draad
		G	hulpbronne
1.3.6	’n Vereiste vir ’n kundige geregistreerde diensverskaffer	H	begroting
1.3.7	Dit stel jou in staat om ’n professionele benadering te hê	I	sertifisering
		J	interpersoonlike vaardighede
1.3.8	Ontmoedig of moedig mense aan om te praat en na iemand te luister	K	bronne
1.3.9	Lê die uitslae van ’n projek voor	L	e-pos
1.3.10	’n Vaste bedrag geld wat beskikbaar is om vir ’n sekere tydperk te gebruik		

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.4 Kies die korrekte term uit dié tussen hakies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Nuttige (gedrag/inligting) verbeter, hersien, verander en help om kwaliteitsverslae te formuleer en op te gradeer.

1.4.2 Daar word na ’n eksterne kontrakteursfooi verwys as (arbeids-/professionele) fooie.

1.4.3 (Besigheidsgedrag/Besigheidsomset) speel ’n belangrike rol in professionalisme wanneer kliënte hanteer word.

1.4.4 Ontvangers se (kommentaar/kritiek) word gebruik om veranderings aan ’n verslag te implementeer.

1.4.5 ’n (Gewilde/Agtenswaardige) diensverskaffer het ’n goeie prestasierekord.

1.4.6 ’n (Dienskontrak/Werkskontrak) word gebruik om verskafferverhoudings te bestuur.

1.4.7 Die (kwaliteit/kwantiteit) van werk wat gedoen word, dui ’n werknemer se begrip van inligting aan.

1.4.8 Kontant wat beskikbaar is ná die betaling van uitgawes, word (kontantvloei/wins) genoem.

1.4.9 Lesers hou (koerante/tydskrifte) baie langer.

1.4.10 Die (kliëntediensafdeling/mensehulpbronafdeling) is daarvoor verantwoordelik om vir swak diens verskoning te vra.

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Die skryf van verslae is ’n belangrike deel van kommunikasie in ’n organisasie. Dit gee personeel op alle vlakke inligting wat nodig is om belangrike strategiese besluite te maak.

Dui aan op watter teikengroepe die volgende verslae gerig is:

2.1.1 Interne verslae

2.1.2 Eksterne verslae

2.1.3 Informele verslae

2.1.4 Formele verslae

(4 × 1) (4)

2.2 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Jy is ’n intern by Southwest College en is aangestel om die programbestuurder vir bemarking met ’n paar administratiewe take te help. Een van jou pligte is om die resultate te kry van die studente vir die Bemarkingsbestuur-kursus, wat uit die vakke Verkoopsbestuur, Bemarkingsbestuur, Entrepreneurskap en Rekenaarpraktyk bestaan. Jy moet dan die finale akademiese verslag voorberei.

2.2.1 Daar is SES onderskeie stappe wanneer ’n verslag geskryf word. Bespreek hierdie stappe met verwysing na die volgende tabel:

Noem die stap	**Beskrywing van wat jy tydens hierdie stap sal doen**	**Wie jy tydens hierdie stap sal kontak en kommunikasie met betrokke persoon/persone – slegs waar van toepassing**

(14 × 1) (14)

2.2.2 Jy kan hierdie verslag elektronies of per interne pos stuur.

(a) Verduidelik die verskil tussen hierdie twee maniere. (2 × 1) (2)

(b) Watter metode sal jy aanbeveel? Staaf jou antwoord. (4 × 2) (8)

2.2.3 Wat beteken ’n spertyd vir ’n verslag? (2 × 1) (2)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Tamryn Ndaba, eienaar van Beauty Faces Makeup Academy, het Bontle Events gevra om ’n bekendstellingspartytjie vir haar grimeerakademie te reël. Die akademie fokus op die opleiding van grimeerkunstenaars uit benadeelde gemeenskappe.

’n Geskikte kostedoeltreffende lokaal is geïdentifiseer om die bekendstelling by te hou. Toekomstige vakleerlingaansoekers en vrywilligers het ingestem om grimeermodelle te wees vir demonstrasiedoeleindes en om met die grimering te help. Sandy Lee, die bestuurder van Majestic Hair, het die akademie ingelig dat hulle die geleentheid sal borg.

Die uitdaging is die ligging van die lokaal, aangesien dit vêr van openbarevervoerroetes geleë is. Al die grimeerkunstenaars maak van openbare vervoer gebruik om te pendel. Goedkeuring van die begroting deur die finansiële bestuurder, Thelma Zulu, moet verkry word om seker te maak dat geld toegewys word vir privaat taxi’s om op die dag van die bekendstelling die grimeerkunstenaars na en vanaf die lokaal te vervoer.

Sonke, ’n ervare, betroubare taxibestuurder, moet gekontak word oor die beskikbaarheid van sy vervoerdiens vir die bekendstelling.

3.1 Tamryn Ndaba vra jou, as haar sekretaresse, om ’n weeklikse vorderingsverslagtemplaat vir die projek van 1 tot 7 Oktober 2022 te voltooi. Gebruik ADDENDUM A (aangeheg). (15)

3.2 Identifiseer die VYF belanghebbers wat by hierdie bekendstelling betrokke is en verduidelik die rol van elk. Bied jou antwoord soos volg aan:

Belanghebber	Rol

(5 × 2) (10)

3.3 Tamryn laat jou weet dat sy nie heeltemal tevrede is met die verslag nie.

Noem enige VYF veranderings wat jy kan maak om hierdie verslag te hersien.

(5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 4

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Jy is gekies as die studenteverteenwoordiger wat geleenthede reël. Jy moet ’n afskeid reël vir die NSB Vlak 4 Kantoorpraktykstudente op 22 November 2022. By hierdie geleentheid sal spesiale toekennings ook uitgedeel word en die ouers van hierdie toekenningwenners moet ook uitgenooi word. Jy het ’n begroting gekry wat voorsiening maak vir ontbyt vir almal wat bywoon, ’n kultuurgroep vir vermaak, fotosessies en versierings volgens ’n tema.

4.1 Gebruik die sogenaamde 5W’s en H-formule om seker te maak jy het ’n gedetailleerde profiel van die geleentheid voordat jy die werklike geleentheid begin beplan. Bied jou antwoord soos volg aan:

5W’s en H-formule gelys en beskrywing	Ontleding volgens gegewe scenario

(6 × 3) (18)

4.2 Jy besluit om ’n eksterne verskaffer te gebruik om die dekor te verskaf.

Noem enige SES belangrike aspekte van inligting wat jy aan hulle moet verskaf.

(6 × 1) (6)

4.3 Jy sal met verskeie belanghebbers moet kommunikeer.

Gee enige SES riglyne wat jy in gedagte moet hou wanneer jy dit doen.

(6 × 1) (6)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Verwys na die scenario in VRAAG 4. ’n Raming moet van drie verskillende fooie, naamlik professionele fooie, arbeidsfooie en besigheidsuitgawes, gedoen word.

Onderskei tussen die drie tipes en gee ’n voorbeeld van elk. Bied jou antwoord soos volg aan:

Tipe fooi	Beskrywing	Voorbeeld
Professionele fooie		
Arbeidsfooie		
Besigheidsuitgawes		

(3 × 3) (9)

5.2 Bereken die ontbrekende kontantvloeistaatsyfers en skryf die antwoord langs die vraagnommer (5.2.1–5.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

Kontantvloeistaat van Beauty Faces Makeup Academy vir die maande Oktober tot Desember 2022			
	OKTOBER	**NOVEMBER**	**DESEMBER**
Kontantverkope	14 000	15 000	18 000
Ander ontvangste/inkomste	6 000	3 000	6 500
TOTALE KONTANT BESKIKBAAR	**5.2.1**	**5.2.2**	**5.2.3**
Maandelikse vaste uitgawes	5 000	5 000	5 000
Ander uitgawes	4 000	3 600	2 800
Ander betalings	2 000	-	1 500
TOTALE BETALINGS	**5.2.4**	8 600	**5.2.5**
HUIDIGE MAAND SE KONTANTSURPLUS (TEKORT)	**5.2.6**	**5.2.7**	**5.2.8**
Saldo van die vorige maand	40 000	**5.2.9**	**5.2.11**
KONTANTVLOEI OORGEDRA	49 000	**5.2.10**	71 600

(11 × 1) (11)

5.3 Jy is die eienaar van ’n mediumgrootte besigheid. Jy het as ’n administratiewe assistent in die besigheid begin en jouself deur die jare opgewerk, tot jy die geleentheid gekry het om die besigheid oor te neem.

Nadat jy deur jou werknemers se rekords gewerk het, het jy ontdek dat een van hulle oor sy kwalifikasies en werksgeskiedenis gejok het.

5.3.1 Beskryf die stappe wat jy sal neem om die situasie reg te stel. (2 × 1) (2)

5.3.2 Noem VIER voorkomende maatreëls wat jy sal implementeer om ’n soortgelyke insident in die toekoms te verhoed. (4 × 1) (4)

5.4 Waarvoor staan SWOT-analise? (4 × 1) (4)

[30]

VRAAG 6

6.1 Lees die scenario hier onder en voltooi dan ’n uit-kaart op ADDENDUM B (aangeheg) vir hierdie lêer wat uitgeneem is.

Op 9 Oktober 2022 het M Saley van die finansiële afdeling L Zuki se dienskontrak aangevra, om op 11 Oktober 2022 in te dien. Die lêer sal op 13 Oktober 2022 teruggebring word. (7)

6.2 Jou besigheid wil internetpakkette (wi-fi-konneksies) adverteer.

6.2.1 Gee TWEE sterkpunte van elk van die volgende mediatipes:

(a) Koerante

(b) Tydskrifte

(c) Televisie

(d) Radio

(4 × 2) (8)

6.2.2 Watter mediatipe verkies jy om te gebruik? Staaf jou antwoord. (3)

6.3 ’n Kliënt het Beauty Faces Makeup Academy besoek en by die eienaar gekla oor die traagheid van werknemers op sekere tye. Die kliënt het tydens teetye (10:00–10:30) en etenstye (12:00–13:00) onderskeidelik meer as 10 minute gewag vir diens in die ontvangsarea. Dit gebeur daagliks en in vorige maande het soortgelyke gevalle 10 keer voorgekom, wat ’n negatiewe beeld van die maatskappy uitdra.

6.3.1 Bespreek hoe jy hierdie klagte sal analiseer deur enige VYF relevante vrae te vra. Bied jou antwoord soos volg aan:

Vraag	Antwoord

(5 × 2) (10)

6.3.2 Noem enige TWEE belangrike stappe wanneer jy hierdie klagtes hanteer. (2)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

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

BONTLE EVENTS WEEKLIKSE VORDERINGSVERSLAG	
Van:	
Aan:	
Datum:	
Doelstelling:	
Agtergrond:	
Tydraamwerk:	
Huidige status:	
Prestasies:	
Probleme:	
Toekomstige aktiwiteite:	

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM B **EKSAMENNOMMER:**

UIT-KAART

Aangevra deur	Afdeling	Beskrywing van rekord	Lêernaam	Datum uitgereik	Datum benodig	Datum

Kopiereg voorbehou