higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3061014)

24 November 2023 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en addenda van 3 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 4
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. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir 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 'n ... is een van 'n aansoeker se geldigste dokumente.

A Aansoekvorm
B Aanbevelingsbrief
C Salarisstrokie
D Aanlegtoets

1.1.2 Iemand wat ander mense se tyd respekteer, is altyd ...

A eerlik.
B geloofwaardig.
C stiptelik.
D betroubaar.

1.1.3 'n Voorvereiste om professionele verhoudings te handhaaf:

A Laat kliënte voel dat hulle belangrik is.
B Gee bevele.
C Tree verdedigend op.
D Tree aanvallend op.

1.1.4 Inligting wat as vertroulik beskou moet word:

A Inligting van Mensehulpbronne
B Bemarkingstrategie
C Strategiese inligting
D Strooibiljette met advertensies op

1.1.5 ... is 'n tegniek waarvolgens mense met kreatiewe idees oor iets vorendag kom deurdat hulle op mekaar reageer.

A Dinkskrum
B Kreatiwiteit
C Kuns
D Evaluasie

1.1.6 Bemarkings- en netwerkseminare is voorbeelde van ...

A feeste.
B maatskappygeleenthede.
C staatsgeleenthede.
D lewensiklusgeleenthede.

Kopiereg voorbehou

1.1.7 ... word aan die einde van 'n geleentheid gedoen.

A Tydevaluering
B Monitering
C Nageleentheidsevaluering
D Voorgeleentheidsevaluering

1.1.8 Mense se aankoms- en vertrektye is belangrik as jy ... reël.

A verblyf of akkommodasie
B geriewe
C verversings
D vervoer

1.1.9 Die ... afdeling adviseer werknemers oor hulle werksomstandighede en regte in 'n maatskappy.

A Administrasie
B Finansiële
C Produksie
D Mensehulpbronne

1.1.10 As die omvang van werk wat verrig is, gemeet word, word dit die ... van werk genoem.

A gehalte
B tydlyn
C hoeveelheid
D roosterbepaling of skedulering

(10 × 2) (20)

1.2 Toon 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 Mens moet eers die bruikbaarheid van 'n ontvanger se opmerkings beoordeel voordat jy 'n verslag opstel.

1.2.2 Elke maatskappy volg dieselfde prosedure om inligting in te samel.

1.2.3 Toegangsbeheer is noodsaaklik om lêers maklik in die hande te kry.

1.2.4 Die monitering van rekords verseker dat toerusting doeltreffend aangewend word.

1.2.5 Kwotasies moet op 'n permanente plek gebêre word.

1.2.6 'n Tekort aan noodsaaklike vaardighede word met opleiding uitgewis.

1.2.7 Die dienste van goeie diensverskaffers is baie duur.

Kopiereg voorbehou

1.2.8 Die vloei van gestoorde inligting word met toegangsbeheer bestuur.

1.2.9 Sleutelpersone moet begrotingsvoorstelle goedkeur.

1.2.10 Terugvoerverslae oor geleenthede is reklame vir huidige borge.

(10 × 1) (10)

1.3 Kies 'n term uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. 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	Bruikbare, voorgestelde wysigings wat die nut van 'n verslag vergroot	A	Sekondêre inligting
1.3.2	Geen wins of geen verlies	B	primêre inligting
1.3.3	Voorstelling van 'n maatskappy se interne struktuur en die pligte van en gesag op elke vlak	C	opbouende kritiek
1.3.4	Soos koerante en databasisse, byvoorbeeld	D	organogram
1.3.5	Toon 'n surplus of tekort aan	E	gelykbreekpunt
1.3.6	Toon 'n wins of verlies aan	F	posbeskrywing
1.3.7	Lys van pligte	G	posspesifikasie
1.3.8	Waarneming en die uitstuur van vraelyste, byvoorbeeld	H	Kritieke pad
1.3.9	Vereiste kwalifikasies	I	kontantvloeistaat
1.3.10	Elemente is logies en sinvol gerangskik	J	inkomstestaat

(10 × 1) **[10]**

1.4 Voltooi die volgende sinne met een of meer woorde in die lys hier onder. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

beoordelingskaal; 5 W's en H; sekondêre inligting; diens; fasiliteitsassessering; maatskappystandaarde; maatskappyprosedures; mense; beperkings; terreininspeksie; gebaar

1.4.1 Die formule waarvolgens die elemente van 'n geleentheid volgens die grootte van 'n plek aangepas word, word die ... genoem.

1.4.2 ... is 'n metode om reaksies te meet.

Kopiereg voorbehou

1.4.3 ... is 'n bron van waardevolle inligting.

1.4.4 ... bepaal dat produkte aan sekere kriteria moet voldoen.

1.4.5 ... is die riglyne waaraan alle diensverskaffers moet voldoen.

1.4.6 ... sluit alles in waarvan al ooit verslag gedoen is.

1.4.7 Om die grootte en beperkings van 'n vergaderplek vas te stel, word ... genoem.

1.4.8 ... beteken dat inligtingshulpbronne beperk is.

1.4.9 Om jou kop te knik as iemand anders met jou praat, is 'n bevestigende ... en wys dat jy saamstem.

1.4.10 Kliënte ... is die vermoë van 'n maatskappy om sy kliënte se behoeftes te bevredig.

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Die veertigjarige Solomon Menzi is 'n drywer van die Central Johannesburg TVET College se voertuigvlootafdeling. Omstreeks 10:00 op die oggend van Maandag 3 Oktober was hy in 'n motorongeluk betrokke. Dit het in Strubenstraat in die middestad van Pretoria gebeur. 'n Minibustaxi het vasgery in die voertuig wat hy bestuur het. Hy was op pad om dokumente by die Departement van Hoër Onderwys en Opleiding (DHOO) af te lewer.

Thabo Phasha, 'n voetganger wat ooggetuie van die ongeluk was, het 'n ambulans en die polisie ontbied, wat omtrent 10:10 op die toneel was. Solomon Menzi het verskeie beserings opgedoen en is met die ambulans hospitaal toe geneem. Die verwysingsnommer is 2023/10/031.

Vul die ongelukvorm op ADDENDUM A (aangeheg) in. (15)

2.2 Daar is verskillende soorte verslae.
Noem die VIER hoofkategorieë van besigheidsverslae. (4)

2.3 Op 1 November 2023 het David Ross van die Bemarkingsafdeling Lêer 261 getrek. Hy het die lêer die volgende dag teruggebring.
Vul die lêerbewegingsregister op ADDENDUM B(aangeheg) in. (5)

2.4 Die skryfproses bestaan uit verskillende stappe. Hoewel die skryf van 'n besigheidsboodskap vir elke situasie verskil, moet sekere stappe altyd daarin gevolg word.

Maak 'n skets om die sirkel van die skryfproses in die korrekte volgorde te illustreer. Nommer die proses (2.4.1–2.4.6). (6)

[30]

VRAAG 3

3.1 Verskillende soorte verslae word opgestel. Voltooi die tabel in ADDENDUM C (aangeheg) en dui aan by watter doel, ontvangers en herhaling elke verslag pas. (15)

3.2 Sê in watter kliëntkategorie elk van die volgende val:

3.2.1 Handelskou

3.2.2 Vryheidsdag

3.2.3 Nelson Mandela Kinderfonds

3.2.4 Jeugdag

3.2.5 Meals on Wheels (5 x 1) (5)

3.3 Noem VYF take wat uitgevoer moet word om 'n werkswinkel te registreer. (5)

3.4 'n Geleentheidsassistent verkry die dienste van verskillende professionele diensverskaffers.

3.4.1 Teken die tabel in jou ANTWOORDBOEK oor. Verduidelik wat elke term beteken sodat die verskil tussen die twee terme duidelik blyk.

INTERNE DIENSVERSKAFFER	EKSTERNE DIENSVERSKAFFER

(2 × 2) (4)

3.4.2 Noem EEN voorbeeld van 'n interne diensverskaffer. (1)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Jaarlikse Naledi-kultuurfees

Die Naledi-kultuurfees vind elke jaar op 24 September in die Naledi-banketsaal plaas.

Vanjaar se feestema was "Embracing natural elements". Die feesdekor was alleen van natuurlike materiale gemaak. Die tafels was van natuurlike hout en handgemaakte Afrika-kleinpotte was die dekor op die tafels. Die plekmatjies op die tafels was van kleurvolle krale gemaak en die feesgangers het op stoele van geweefde biesies gesit. Die melodieuse stemme van Afrika-musikante en die eenvoudige melodieë van tradisionele dansers het die gaste bekoor. Die ryk aroma van tradisionele Afrikacuisine het in die lug gehang en die feesgangers het die uiteenlopende smake van die geregte geniet. Die feesgangers, waaronder die burgemeester, wyksraadslede, die publiek, musikante, sangers en dansers, het mooi gelyk in hulle veelkleurige tradisionele drag.

4.1 Beskryf hoe elk van die VYF sintuie in (4.1.1–4.1.5) hier onder tydens hierdie kultuurfees geprikkel is.

4.1.1 Sig

4.1.2 Gehoor

4.1.3 Tassintuig

4.1.4 Reuk

4.1.5 Smaak

(5 × 1) (5)

4.2 Noem VYF belanghebbendes by hierdie kultuurfees. (5)

4.3 Omgekeerde beplanning is belangrik as mens 'n geleentheid beplan.

Die volgende take moet in 'n logiese volgorde uitgevoer word voordat die geleentheid om 19:00 begin. Elke taak neem 'n uur in beslag, en moet afgehandel word voordat die volgende taak aangepak word.

Take
Maak die gebied skoon
Take en skoonmaakmateriaal word uitgedeel
Rangskik tafels en stoele
Personeel daag op en sluit die plek oop
Gaste kom by die plek aan

Doen terugwaartse beplanning om die regte hoeveelheid tyd vir elke taak opsy te sit. Toon aan hoe tyd aan elke taak toegeken word sodat die geleentheid op tyd sal begin.
Doen hierdie opdrag in ADDENDUM D (aangeheg). (5 × 2) (10)

4.4 Omdat mens voor die geleentheidsbestuursproses nooit weet hoeveel geld, mense, tyd, kos en dekor nodig sal wees nie, moet jy skat hoeveel.

Teken die tabel hier onder in jou ANTWOORDBOEK oor.

Professionele gelde	Werkerslone	Besigheidsuitgawes

Kategoriseer elk van die onderstaande uitgawes onder die korrekte hoofopskrif.

Uitgawes:
Betaling van werkers, Kontrakteurs, Elektrisiteit, Personeelopleiding, Huur van toerusting, Salarisse, Konsultante, Lone, Spyseniers, Heffings en munisipale belasting

(10)
[30]

VRAAG 5

5.1 Doen die berekenings vir vraag 5.1.1–5.1.4 op grond van die inligting hier onder.

Maandelikse salaris	20 000
Voordele: Woningtoelae	3 500
Bruto salaris	
Aftrekkings voor belasting: Pensioen	2 000
Aftrekking vir mediese fonds	1 000
Belasting	4 000
Ander aftrekkings: WVF	300
Netto maandelikse lone	

5.1.1 Bereken die bruto salaris. (2)

5.1.2 Bereken die salaris VOOR belasting (2)

5.1.3 Bereken die salaris NA belasting (2)

5.1.4 Bereken die netto maandelikse salaris. (2)

5.2 Noem die DRIE stappe in die proses om kundigheid en hulpbronne in die korrekte volgorde te identifiseer. (3)

5.3 Jou voorkoms is belangrik wanneer 'n mens met kliënte werk.
Noem enige AGT reëls vir 'n mens se voorkoms. (8)

Kopiereg voorbehou

5.4 Vul die bateregister in ADDENDUM E (aangeheg) op grond van die volgende inligting in.

Inligting:
'n HP-rekenaar is op 1 Maart 2022 teen 'n koste van R6 500 by PCs for Us gekoop.

Hierdie rekenaar is op 28 Februarie 2023 vir R4 000 kontant aan Peter Fredman verkoop. Depresiasie word volgens die metode van reglynige afskrywing op 15% per jaar bereken. (11)
[30]

VRAAG 6

6.1 Klassifiseer elk van die produkte hier onder:

6.1.1 Voedselware

6.1.2 Rekenaar

6.1.3 Beleggingspolis

6.1.4 Meubels

6.1.5 Vulstasies

6.1.6 Salonbehandelings (6 × 1) (6)

6.2 Onderskei tussen *gesentraliseerde* en *gedesentraliseerde inligting*. (2 × 1) (2)

6.3 Die terugvoering wat kliënte gee, verbeter nie alleen die gehalte van produkte of dienste nie, maar ook die verhouding tussen die werkgewer en die kliënt. Noem SES maniere waarop kliëntterugvoering verkry kan word. (6)

6.4 Jy moet 'n geskikte vergaderplek vind vir 'n konferensie wat jou maatskappy wil hou. Daar word geskat dat 50 mense die konferensie sal bywoon. Verblyf moet vir minstens die helfte van hulle gereël word. Versnaperings moet by die vergaderplek aangebied word. 'n Aantal voordragte sal gelewer word.

Noem enige AGT vereistes op jou kontrolelysie waaraan die vergaderplek moet voldoen. (8)

6.5 Eyethu Enterprises is 'n klein sakeonderneming. Akkurate inligting moet elke maandeinde op die afgesproke tyd aan elke afdeling verstrek word.

- Die Mensehulpbronafdeling moet volgens die bywoningsregister werknemers se lone en verlofdae bereken.
- Die Verkrygingsafdeling moet op grond van bestelvorms toerusting bestel.

Verduidelik wat heel waarskynlik sal gebeur as Eyethu Enterprise se Mensehulpbron- en Verkrygingsafdeling nie op die afgesproke tyd akkurate inligting ontvang nie. (2 × 2) (4)

6.6 'n Deeglike begrip van kliënte se behoeftes en vereistes is noodsaaklik vir 'n goeie verstandverhouding met hulle. Hoe beter 'n maatskappy sy kliënte ken, hoe beter is die kommunikasieverhouding met hulle.

Noem VIER maniere om 'n goeie verstandhouding met kliënte te hê. (4)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150

GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

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

VRAAG 2

2.1 **ONGELUKVERSLAG**

Werkgewer se naam: _____

Beseerde se naam en van: _____

Beroep: _____

Departement/Afdeling: _____

Datum: _____

Tyd: _____

Besonderhede van ongeluk:

_____

_____

_____

_____

_____

Verwysingsnommer: _____

Ooggetuie: _____

Verslag opgestel deur: _____

Handtekening van opsteller: _____

Datum: _____

(15)

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM B **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

2.3

LÊERNOMMER	LEENDATUM	GETREK DEUR	HANDTEKENING	TERUGBRINGDATUM

(5)

ADDENDUM C

VRAAG 3

3.1

SOORT VERSLAG	DOEL	ONTVANGERS	HERHALING
Vorderingsverslag			
Formele verslag			
Insidentverslag			
Prestasieverslag			
Terugvoerverslag			

(15)

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM D **EKSAMENNOMMER:**

VRAAG 4.3

STAP	**TYD**	**AKTIWITEIT**
STAP 1		
STAP 2		
STAP 3		
STAP 4		
STAP 5		
STAP 6	19:00	Byeenkoms begin

(5 × 2) (10)

ADDENDUM E

VRAAG 5

5.4

Sun Traders **Bateregister soos op 28 Februarie 2023**	
Algemene grootboek	Toerusting
Item:	
Aankoopdatum:	
Gekoop by:	
Kosprys:	
Depresiasieaanslag en bedrag	
Verkoop aan:	
Verkoopdatum:	
Verkoopprys:	
Verlies:	

(11)

Kopiereg voorbehou