



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

**NATIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 2**

XX Februarie 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

AFDELING A**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	B		
	1.1.2	C		
	1.1.3	A		
	1.1.4	B		
	1.1.5	D		
	1.1.6	A		
	1.1.7	B		
	1.1.8	C		
	1.1.9	D		
	1.1.10	A		
			(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	E		
	1.2.2	G		
	1.2.3	A		
	1.2.4	C		
	1.2.5	B		
	1.2.6	F		
	1.2.7	D		
	1.2.8	J		
	1.2.9	H		
	1.2.10	I		
			(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	Onwaar		
	1.3.2	Onwaar		
	1.3.3	Waar		
	1.3.4	Waar		
	1.3.5	Waar		
	1.3.6	Onwaar		
	1.3.7	Waar		
	1.3.8	Onwaar		
	1.3.9	Waar		
	1.3.10	Onwaar		
			(10 × 1)	(10)
				[30]
			TOTAAL AFDELING A:	30

AFDELING B**VRAAG 2**

- 2.1
- | | | | |
|-------|----------------------------|--|--|
| 2.1.1 | Datum van eksamen | | |
| 2.1.2 | 09:25 | | |
| 2.1.3 | Edward Anand | | |
| 2.1.4 | 7407010011001 | | |
| 2.1.5 | 380 Smith & Wesson-pistool | | |
| 2.1.6 | 5 | | |
| 2.1.7 | Edward Anand | | |
- (7 × 1) (7)

- 2.2
- Stof die ontvangs gereeld af en stofsuiig dit.
 - Verwyder ou, geskeurde en verbleikte tydskrifte of brosjures.
 - Herrangskik meubels wat rondgeskuif is.
 - Potplante moet gereeld water kry en versorg word.
 - Maak meubels gereeld skoon.
 - Maak vullisdromme leeg.
 - Verwyder alle vuil koppies/bekers/glase.
 - Beskadigde of gebreekte meubels moet verwyder en herstel word.
 - Beskadigde matte moet herstel of vervang word. (Enige 5 × 1) (5)

- 2.3
- 'n Kontrak is regtens afdwingbaar en is 'n ooreenkoms tussen twee of meer partye om 'n diens te lewer, 'n produk te verskaf of 'n daad te doen.
 - 'n Kwotasie word gebruik om 'n potensiële klant te laat weet wat die koste van goedere of dienste is voordat hy/sy besluit om dit te koop. (2 × 2) (4)

- 2.4
- Slegs gemagtigde, opgeleide poskamerpersoneel mag binne die poskamer kom.
 - Die poskamer moet gesluit word wanneer dit nie gebruik word nie.
 - Poskamerpersoneel moet vertrouwd wees met die poskamerbeleide.
 - 'n Register vir inkomende pos en 'n betalingsregister moet gebruik word.
 - Slegs 'n personeellid wat opgelei is, kan waarneem as 'n poskamerpersoneellid afwesig/siek is.
 - Pos word altyd in die teenwoordigheid van een ander poskamerpersoneellid oopgemaak om te verseker dat daar nie met briewe gepeuter word nie. (Enige 2 × 1) (2)

- 2.5
- | Menslike Hulpbronne | Eisverwerking | Bemaking | Finansies | Nuwe Sake |
|---------------------|---------------|----------|-----------|-----------|
| B | A | E | F | D |
| C | H | | | G |
- (8)

- 2.6
- 2.6.1
- Hofgeding weens verbreking van vertroulikheid
 - Verlies aan inkomste vir die onderneming asook potensiële klante
 - Diefstal van vertroulike inligting of kantoortoerusting
 - Gee 'n indruk dat die hele organisasie onprofessioneel is
 - Swak publisiteit vir die organisasie (Enige 1 × 2) (2)

- 2.6.2
- Rapporteer die saak dadelik aan 'n senior personeellid en laat hy/sy die situasie hanteer.
 - Janine se sekuriteitsklaring moet moontlik onttrek word.
 - Alle sleutels en toegangsmetodes moet van Janine weggeneem word totdat die situasie opgelos is.
 - Janine moet ingelig word van of opgelei word in die gedragskode. (Enige 1 × 2)

(2)
[30]**VRAAG 3**

- 3.1
- 3.1.1 Voorspelbaar
- 3.1.2 Onvoorspelbaar
- 3.1.3 Voorspelbaar
- 3.1.4 Voorspelbaar
- 3.1.5 Onvoorspelbaar

(5 × 1) (5)

- 3.2 3.2.1

VOORRAADREKORDKAART				
Datum	Departement	In	Uit	Balans
1 Oktober				12
9 Oktober✓	Menslike Hulpbronne✓		3✓	9✓
17 November✓	Bemarking✓		2✓	7✓

(8)

- 3.2.2
- Vind ondernemings in jou omgewing wat leë poeierkassette herwin of hervul.
 - Neem die kasset na die verskaffer terug, wat vir jou 'n vervanging sal gee. (Enige 1 × 2)

(2)

- 3.2.3
- 2017/09
- 2017/12
- 2018/01
- 2018/05
- 2018/06

(5)

- 3.3
- Volg nie poskamerbeleide en -prosedures nie
 - Poskantoorrekords word nie korrek en akkuraat ingevul nie
 - Sekuriteitsbeleide, spertye en vertroulikheid word nie gehandhaaf nie
 - Ontvang, sorteer en stuur pos nie volgens prosedures nie (Enige 3 × 2)

(6)

- 3.4 3.4.1
- Behandel die kliënt soos enige ander persoon wat die organisasie besoek en probeer om 'n oplossing vir die probleem te vind.
 - Bly kalm, help die kliënt en moenie enige kommentaar of onbeleefdheid persoonlik opneem nie. (Enige EEN)

- 3.4.2
- Verduidelik vriendelik dat jy besig is en nie tyd het om te praat nie. Bied vir die klant 'n stoel en verversings aan.
 - Moenie vertroulike inligting bekend maak nie en bied vir die kliënt 'n stoel, leesmateriaal of verversings aan. (Enige EEN)
(2 × 2) (4)
- [30]**

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Swak (1)

- 4.1.2
- Antwoord nie die telefoon op die regte manier nie
 - Weet nie wie by die organisasie werk nie
 - Gebruik informele en slengtaal – jip, ehm, eish
 - Laat die oproeper 2 minute lank wag
 - Onprofessioneel (Enige 4 × 1) (4)

- 4.1.3
- Groet die oproeper
 - Identifiseer die maatskappy se naam (Safe-Sure)
 - Sê sy naam (Byron)
 - Bied aan om te help (4)

4.1.4

Aan: Siphokazi Mlandu✓		Van: Shenay Amos✓			
Datum: Datum van eksamen✓		Tyd: 10:30✓		Telefoonnommer: 071 334 4550✓	
Het geskakel		Skakel asseblief terug	X✓	Het teruggeskakel	
Het geskakel om jou te sien		Sal weer skakel		Dringend	
Boodskap: Skakel haar asseblief terug rakende haar leningsaansoek.✓					
Boodskap geneem deur: Byron OF student se naam✓ (8)					

- 4.1.5
- Met wie wil u praat?
Waaroor handel die oproep?
Benodig u inligting oor ons produkte en dienste?
Weet u van ons spesiale aanbod? (Enige 2 × 1) (2)

- 4.1.6
- Gebruik die amptelike telefoongids
 - Skakel 1023
 - Gebruik die Geelbladsye
 - Gebruik die Internet/Google
 - Gebruik die interne/maatskappygids (Enige 3 × 1) (3)

- 4.2 4.2.1
- 'n Skriftelike rekord van 'n navraag of klagte stel die maatskappy in staat om tred te hou met die manier waarop dit hanteer is indien daar enige probleme is.
 - 'n Skriftelike rekord van navrae/klagtes kan die maatskappy help om moontlike probleme/swak punte te identifiseer.
 - Die maatskappy kan dit gebruik om die probleme wat tot klante se ontevredenheid lei, te hanteer en op te los. (Enige 2 × 1) (2)
- 4.2.2
- Verwys die navraag dadelik na John Meyer in die Departement Eisverwerking.
 - Hou die kliënt gereeld op hoogte van die vordering met haar uitbetaling.
 - Lig John Meyer in van enige beloftes wat jy aan die kliënt gemaak het. (Enige 2 × 2) (4)
- 4.2.3
- E-pos
 - Instap
 - Faks
 - Deur die organisasie se webtuiste
 - Sosiale media, byvoorbeeld Facebook
 - Teks- of WhatsApp-boodskappe (Enige 2 × 1) (2)
- [30]**

VRAAG 5

- 5.1
- Om 'n rekord te hê van die presiese datum/tyd waarop die pos ontvang is
 - Om tred te hou met hoe lank dit neem om pos uit te sorteer, te versprei en daarop te reageer
 - Vir regsdoeleindes, om bewyse te hê dat 'n dokument ontvang is (Enige 2 × 1) (2)
- 5.2
- | | | |
|------------------------|------------------------------|------|
| Aan: | Me Nosisa Ntobela✓ | |
| Adres: | Noordstraat 11✓ | |
| Stad: | Kwathema✓ | |
| Kontaknr.: | 011 665 5442✓ | |
| Beskrywing van inhoud: | Dokumente✓ | |
| Afmetings: | 50 cm × 40 cm × 2 cm✓ | |
| Gewig: | 120 gram✓ | |
| Dienste: | Dieselfde dag✓ | |
| Datum: | Datum van eksamen✓ | |
| Handtekening: | Aanvaar enige handtekening ✓ | (10) |

5.3	VERTROULIK✓ aanvaar enige plek op die koevert Mnr Jali✓ Departement Eisverwerking✓ Kamer 211✓ Tweede vloer✓ Adres netjies en leesbaar geskryf✓		(6)
5.4	5.4.1	Pas op/Gevaar • Toon aan dat daar iets gevaarlik of onveilig is en dat mense versigtig moet wees	
	5.4.2	Hoë spanning/Gevaar van elektriese skok • Toon aan dat sekere toerusting met elektriese energie werk wat teen hoë genoeg spanning is om skade te berokken en dat mense versigtig moet wees	
	5.4.3	Nat vloer/Gly-gevaar • Gebruik om aan te toon dat die vloer nat is of onlangs skoongemaak is en dat mense kan gly	(3 × 2) (6)
5.5		• Alfabeties • Numeries • Alfumeries • Onderwerp • Geografies • Kleurkodering	(Enige 2 × 1) (2)
5.6	5.6.1	D	
	5.6.2	C	
	5.6.3	A	
	5.6.4	B	(4 × 1) (4)
			[30]
		TOTAAL AFDELING B:	120
		GROOTTOTAAL:	150