



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK NKR VLAK 2

(3061012)

**8 Maart 2018 (X-Vraestel)
09:00–11:30**

Hierdie vraestel bestaan uit 14 bladsye en 4 bylaes.

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. Skryf jou EKSAMENNOMMER op AL die BYLAES en maak seker dat jy dit saam met jou ANTWOORDBOEK ingee.
 5. Skryf netjies en leesbaar.
-

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 Duidelike ... lei klante deur die terrein van die maatskappy en waarsku hulle van enige veiligheidsrisiko's ('safety hazards').
- A kaartjies
 - B aanwysings
 - C etikette
 - D permitte
- 1.1.2 Wanneer die telefoon beantwoord word, moet die ontvangsklerk ...
- A hard praat.
 - B stadig praat.
 - C die persoon wat skakel se identiteit vra.
 - D slegs sy/haar naam noem.
- 1.1.3 Alle toerusting in 'n kantoor wat van ... gebruik maak, is potensieel gevaarlik en behoort versigtig hanteer te word ten einde risiko van besering vir jouself en ander te minimaliseer.
- A papier
 - B elektrisiteit
 - C ink
 - D lêerverdelers
- 1.1.4 Navrae oor posvakatures of -toepassings moet na die ... bestuurder verwys word.
- A finansiële
 - B produksie-
 - C menslike hulpbronne
 - D bemarkings-
- 1.1.5 Wanneer swak selfoonopvangs jou verhoed om effektief te kommunikeer, is dit 'n ... steuring.
- A fisiologiese
 - B semantiese
 - C sielkundige
 - D fisiese

1.1.6 Om vas te stel wanneer 'n organisasie 'n brief ontvang het, moet alle inkomende pos ...

- A 'n datumstempel ontvang.
- B gesertifiseer word.
- C gelisensieer word.
- D 'n posmerk op kry.

1.1.7 Wanneer 'n boodskap gelaat word, moet jy NIE ...

- A stadig en duidelik praat nie.
- B jou eie naam en nommer herhaal nie.
- C sleng en jargon gebruik nie.
- D woorde uitspel wat moeilik is om uit te spreek nie.

1.1.8 Rangskik kantoorverbruiksgoedere ('office consumables') op so 'n manier dat ... voorraad voor geplaas en eerste uitgereik word.

- A ouer
- B groter
- C nuwer
- D kleiner

1.1.9 'n Poskamerklerek ('mail room clerk') kan sy/haar werkverrigting verbeter deur ...

- A vroeër in die oggend by die werk aan te kom.
- B verdere opleiding te versoek.
- C by sy/haar toesighouer te kla.
- D 'n langer etenstyd te versoek.

1.1.10 Wanneer jy met 'n nuuskierige besoeker te doen kry, behoort jy ...

- A oor jou kollegas te skinder.
- B maatskappygeheime te deel.
- C hom/haar te ignoreer.
- D ferm, maar hoflik op te tree.

(10 × 1) (10)

- 1.2 Kies 'n item/woord uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B
1.2.1	Word gebruik om alle elektroniese inligting in 'n organisasie te beveilig	A kwotasie B antivirussagteware
1.2.2	Die manier waarop 'n organisasie aan die publiek voorgehou word of deur die publiek waargeneem word	C roetine-navraag D korporatiewe beeld
1.2.3	Besoekers word hier ontvang voor hulle na die persoon geneem word met wie hulle 'n afspraak het	E aanvoeling ('rapport') F empatie
1.2.4	Wanneer kompeterende maatskappye belangrike inligting van mekaar steel om 'n sakevoordeel ('business advantage') te verkry	G ontvangstoonbank H voorraadopname
1.2.5	'n Klant versoek inligting oor jou produkte en dienste	I toegangsbeheer J bedryfspioenasie
1.2.6	Die vermoë om iemand anders se gevoelens te deel	
1.2.7	'n Dokument wat van 'n verskaffer verkry word wat die prys van 'n produk of diens aandui	
1.2.8	Die aktiwiteit waardeur die goedere wat 'n besigheid beskikbaar het, getel en nagegaan word	
1.2.9	Die sekuriteitsbeampte by ontvangs sal die doel van die besoek bevestig voor die klant op die perseel toegelaat word	
1.2.10	Om 'n goeie begrip van mense te hê en die vermoë om goed met hulle te kommunikeer	

(10 × 1)

(10)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 1.3.1 Rook wat van 'n elektroniese toestel kom, kan as 'n nieroetine probleem geklassifiseer word.
- 1.3.2 E-posnavrae moet met dieselfde erns hanteer word as dié van 'n klant wat die organisasie persoonlik besoek.
- 1.3.3 Dit is aanvaarbaar om met jou werk voort te gaan terwyl 'n besoeker met jou praat, indien jy 'n belangrike sperdatum het om na te kom.
- 1.3.4 Die besoekersregister is 'n permanente weergawe ('record') van persone wat die organisasie besoek het.
- 1.3.5 Die ontvangsklerk gee erkenning ('acknowledge') aan die persoon wat skakel (oproeper), wanneer die ontvangsklerk die persoon laat weet dat hy/sy bewus is dat die oproeper nog aanhou vir hulp.
- 1.3.6 Alle personeel behoort toegang tot die maatskappy se poskamer ('mail room') te hê.
- 1.3.7 Die verspreiding van pos sal nie verdraag word deur 'n tekort aan personeel in die poskamer nie.
- 1.3.8 Voor jy 'n klant wat geskakel het ('n oproeper) laat aanhou, vra altyd eers toestemming en wag dat die klant jou antwoord.
- 1.3.9 'n Besoeker wat 'n vuurwapen na die werkplek bring, moet dit te alle tye in sy/haar sak of handsak hou.
- 1.3.10 Behoorlike versorging en 'n professionele voorkoms in die werkplek is belangrik om nie net 'n positiewe indruk te skep nie, maar ook respek te verdien.

(10 × 1)

(10)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B**VRAAG 2**

- 2.1 Benoem die volgende telefoonhulpmiddels deur slegs die antwoord langs die letter (A–C) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

**A****B****C**

- (3)
- 2.2 Noem 'n funksie van elk van die telefoonhulpmiddels hier bo deur slegs die antwoord langs die letter (A–C) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf. (3)
- 2.3 Noem die inligting wat op 'n telefoonboodskapvorm moet voorkom. (5)
- 2.4 Een van die pligte van 'n ontvangsklerk is om die doel van 'n oproep vas te stel ten einde die persoon na die regte persoon deur te skakel. (3)
- Gee voorbeelde van vrae wat 'n ontvangsklerk aan 'n oproeper behoort te vra ten einde die rede vir die oproep vas te stel. (2 × 2) (4)
- 2.5 Jy is versoek om 'n rekening aan 'n klant, mev. Mildred Nako te pos. Sy woon in Newlands, Kaapstad by Willow Road 21. Die poskode is 7700. (5)
- Adresseer die koevert op BYLAE A (aangeheg) duidelik en korrek deur van hierdie inligting gebruik te maak. (6)

2.6 Bestudeer die koopkontrak hier onder en beantwoord die vrae.

OOREENKOMS VIR DIE VERKOOP VAN 'N MOTORVOERTUIG

Gemaak en aangegaan deur en tussen:

Mnr. Siya Mancoba (hierna '**die Verkoper**' genoem)
(720308 0000 00 2)

en

Mnr. David Jafta (hierna '**die Koper**' genoem)
(760102 0000 00 1)

WAARDEUR SOOS VOLG OOREENGEKOM WORD:

1. Die Verkoper verkoop en dra oor aan die Koper die volgende motorvoertuig:
Fabrikaat: **Volkswagen**
Model : **Jetta**
Jaar : **2010**
Registrasienommer : **ABC123EC**
(Hierna '**die Voertuig**' genoem)
2. Die Verkoper waarborg dat die Verkoper die volle reg en bevoegdheid het om die Voertuig te verkoop en oor te dra en vrywaar die Koper teen terugneming ('repossession');
3. Die Verkoper waarborg dat die Voertuig vry van retensiereg en beswaring ('liens and encumbrances') verkoop word;
4. Die Voertuig word voetstoots verkoop;
5. Die Verkoper sal die vorms teken en die dokumente aan die Koper voorsien as wat nodig mag wees om die Koper in staat te stel om die voertuig in sy naam te registreer;
6. Die prys wat deur die Koper aan die Verkoper vir die Voertuig betaal word, is die bedrag van **R90 000,00 (negentigduisend rand)** betaalbaar as 'n deposito van **R50 000,00 (vyftigduisend rand)** met die ondertekening van die ooreenkoms en as balans van die aankoopprys **4 (vier)** maandelikse paaieimente van **R10 000,00 (tienduisend rand)** elk betaalbaar op of voor die eerste van elke maand, sonder uitsondering, met aanvang op **1 November 2018**.

- 2.6.1 Noem die volledige detail van die item wat verkoop word. (2)
- 2.6.2 Wat is die koopprys wat die koper gaan betaal? (1)
- 2.6.3 Wat is die kredietooreenkoms tussen die verkoper en die koper? (2)
- 2.6.4 Wat word met die term *voetstoots* bedoel? (2)
- 2.6.5 Noem TWEE moontlike veranderings waaroor in hierdie ooreenkoms onderhandel kan word. (2)

[30]

VRAAG 3

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Jy is die ontvangsklerk by die Royal Hotel. Jou daaglikse pligte sluit die volgende in: die voltooi van prosedures met die aankoms en vertrek van klante, voorbereiding van fakture en ontvang van betalings, neem en oordra van boodskappe aan klante, beantwoording van vrae, hantering van klagtes en probleme en kontrole oor kantoorverbruiksgoedere ('consumables').

3.1 'n Klant skakel om te kla oor die vuil kamer waarin hy 'n week gelede gebly het.

Bespreek die prosedure wat jy sal volg om hierdie klagte te hanteer. (4)

3.2 Dit is maatskappyprosedure om een maal per maand kantoorverbruiks-goedere ('consumables') te bestel. Voor jy dit kan doen, moet jy die voorraadvlakke nagaan om vas te stel wat bestel moet word.

Bepaal hoeveel van elke item bestel moet word deur van die kontrolelevel hier onder gebruik te maak. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (3.2.1–3.2.3) in die ANTWOORDBOEK neer.

KANTOOR- VERBRUIKS- GOEDERE	MAKSIMUM AANTAL ITEMS IN VOORRAAD GEHOU	OORBLYWENDE VOORRAAD TEEN MAANDEINDE	VOORRAAD WAT BESTEL MOET WORD
Briefhoofde	5 rieme ('reams')	2 rieme	3.2.1
Drukpapier	50 rieme	12 rieme	3.2.2
Krammetjies	35 bokse	7 bokse	3.2.3

(3)

3.3 Herrangskik die volgende gaste se lêers in streng alfabetiese volgorde:

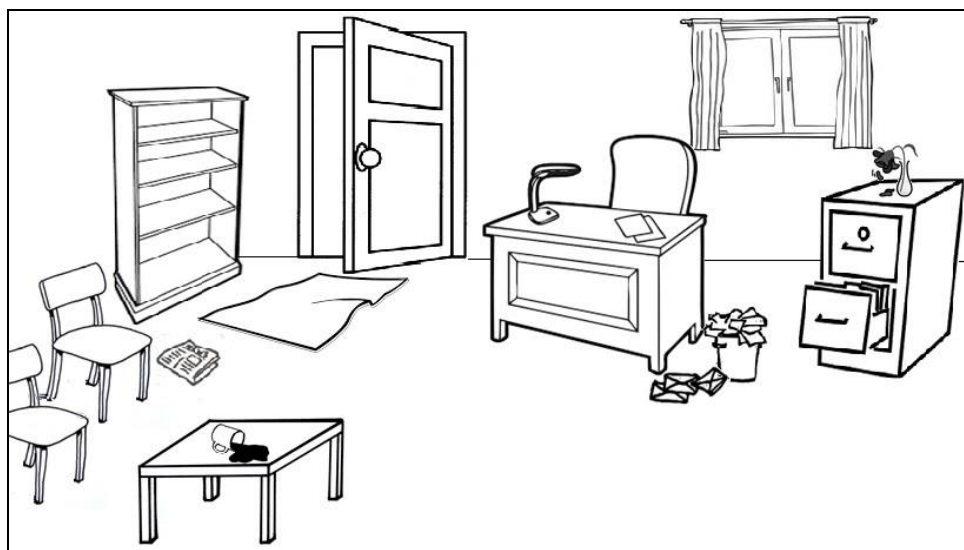
Williams, R
Khune, I
Hlanti, S
Coetzee, R
Phiri, L
Zwane, T
Keet, D
Zungu, B
Moon, R
Vilakazi, S

(10 × 1) (10)

- 3.4 Noem die elektriese kantoortoerusting wat jy sal gebruik om die volgende take te voltooi:
- 3.4.1 Om 'n afskrif van 'n gas se identiteitsdokument te maak
 - 3.4.2 Om die hotel se huidige tariewe aan 'n gas te stuur wat buite die dorp woon
 - 3.4.3 Om 'n verouderde vertroulike dokument te vernietig
- (3 × 1) (3)
- 3.5 Die Royal Hotel hou 'n verskeidenheid inligting van klante, personeel en die besigheid self. Dit is belangrik dat hierdie inligting so veilig moontlik bewaar word.
- Noem VYF soorte detail van 'n hotelgas wat veilig bewaar moet word. (5)
- 3.6 Noem of die volgende situasies of aksies VEILIG of ONVEILIG is. Skryf slegs 'veilig' of 'onveilig' langs die vraagnommer (3.6.1–3.6.5) in die ANTWOORDBOEK neer:
- 3.6.1 Gebruik slegs 'n effens klam of droë lap met antistatiese reinigingsmiddel of sagte seep om kantoortoerusting skoon te maak.
 - 3.6.2 'n Drukker word opgelig of geskuif terwyl dit steeds by die kragtoevoer ingeprop is.
 - 3.6.3 Verlengkoorde ('extension cords') word onder matte of meubels gelê.
 - 3.6.4 Beskadigde of verweerde elektriese koorde word onmiddellik herstel of vervang.
 - 3.6.5 Ontkoppel altyd die fotostaatmasjien van die kragtoevoer voor dit skoongemaak word.
- (5 × 1) (5)
[30]

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die diagram van 'n ontvangskamer en beantwoord die vraag.



Kopieer en voltooi die tabel hier onder in die ANTWOORDBOEK. Noem SES swak punte van die ontvangskamer en gee 'n oplossing vir elke swak punt.

SWAK PUNTE	OPLOSSINGS

(6 + 6) (12)

4.2 'n Doeltreffende liasseerklerk sal nie toelaat dat 'n lêer weggeneem word sonder om eers 'n aantekening te maak nie. 'n Lêerbewegeregister ('file movement register') word in 'n organisasie gebruik om die beweging van belangrike dokumente aan te teken.

Gebruik die volgende inligting om die lêer-uit-kaart vir die lêerbewegeregister op BYLAE B (aangeheg) in te vul.

Op 27/02/2018 het mnr. M. Poto van die Finansiële Departement, Personeellêer A-B geleen en dit twee dae later teruggebring.


(5)

4.3 Dui aan of die volgende items in die poskamer gebruik word vir die prosessering van INKOMENDE POS of UITGAANDE POS. Skryf slegs 'inkomende pos' of 'uitgaande pos' langs die vraagnommer (4.3.1 – 4.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 4.3.1 Datumstempel
- 4.3.2 Frankeermasjien
- 4.3.3 Briefopmaker
- 4.3.4 Krammetjieverwyderaar
- 4.3.5 Suid-Afrikaanse Poskantoor poskodeboekie

(5 × 1) (5)

- 4.4 Op 5 November om 10:00 het 'n koeriermaatskappy die volgende aflewering by jou organisasie gemaak:

SPOEDAFLEWERING	
AAN: Mnr. Ntini Riverweg 10 Johannesburg	VAN: Mnr. Dune
	Opsporingsnommer:  39123439

Mnr. Ntini het sy pakkie op 6 November by jou kom haal. Teken hierdie aflewering in die afleweringregister hier onder aan. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnummer (4.4.1–4.4.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

Datum ontvang	Tyd ontvang	Tipe aflewering	Afsender	Ontvanger	Pakkie opsporingsnommer	Datum afgehaal	Handtekening van ontvanger
4.4.1	4.4.2	4.4.3	4.4.4	4.4.5	4.4.6	4.4.7	4.4.8

(8)
[30]

VRAAG 5

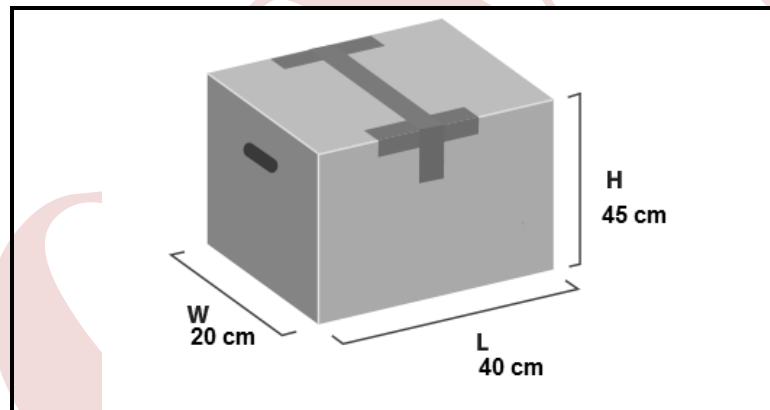
- 5.1 'n Ontvangsklerk se take sluit die versending van uitgaande pakkies deur middel van 'n koerierdiens in. Al die nodige dokumente moet gereed wees wanneer die koerierdiens 'n pakkie kom afhaal.

Die bestuurder van jou organisasie, mnr. Khumalo, het jou gevra om 'n pakkie aan mev. Jacobs te stuur, by Codestraat 22, Wellington (Selfoonno. 081 123 4567).

Mnr. Khumalo se details is Adderleystraat 10, Kaapstad (Selfoonno. 087 654 3211).

Mnr. Khumalo het aflewerig op dieselfde dag versoek.

Die pakkie weeg 20 kilogram en bevat 'n elektriese toestel. Die pakkie se afmetings word hier onder gegee:



Gebruik die inligting wat voorsien word om die koeriergeleibrief ('waybill') op BYLAE C (aangeheg) te voltooi. Maak seker dat jy die geleibrief ('waybill') teken en vandag se datum invoeg.

(15)

- 5.2 Andrew is die ontvangsklerk by die rekenaarwinkel, Wi-Fi World. Hy het vanoggend om 11:15 die volgende telefoongesprek gevoer:

Andrew:	Hi. Wi-Fi World.
Klant:	Hallo. Dit is mnr. Knowles wat praat. Ek is baie gefrustreerd met jou organisasie. 'n Maand gelede het jy belowe dat my skootrekenaar herstel sal wees. Ek wag nog steeds. Niemand het eers die moeite gedoen om my op datum te hou met die vordering nie.
Andrew:	Mnr. Knowles ek werk ongelukkig nie in die herstelafdeling nie, daarom weet ek niks van jou probleem nie. Kan ek jou na die tegniese afdeling deurskakel?
Klant:	Nee! Ek het verlede week met iemand in die tegniese afdeling gepraat en hy kon my nie help nie. Ek wil nou met jou bestuurder praat.
Andrew:	Ongelukkig is die bestuurder uit met ete saam met 'n vriend.
Klant:	Vra asseblief vir die bestuurder om my te skakel. My nommer is 062 222 3333. Sê vir hom dit is dringend.
Andrew:	Ja reg. Totsiens.
Klant:	Totsiens.

- 5.2.1 Andrew het nie hierdie oproep op 'n professionele manier hanteer nie.

Kopieer en voltooi die tabel hier onder in die ANTWOORDBOEK. Noem VIER keer wanneer Andrew swak telefoonetiket gebruik het en stel die korrekte optrede voor langs elke fout.

SWAK TELEFOONETIKET	VOORGESTELDE OPTREDE

(4 + 4) (8)

- 5.2.2 Teken die bogenoemde klagte in die klantklagtelogboek op ADDENDUM D (aangeheg) aan.

(7)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

BYLAE A

EKSAMENNOMMER:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VRAAG 2.5



BYLAE B

EKSAMENNOMMER:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VRAAG 4.2

LÊER-UIT-KAART


DATUM VERWYDER	LÊERNAAM	LÊER UITGEREIK AAN	DEPARTEMENT	DATUM TERUGBESORG

BYLAE C

EKSAMENNUMMER:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VRAAG 5.1

		THE SPEEDY COURIER Posbus 1, Kaapstad, 8000 Tel: 021 001 001 1					
		Geleibriefno. (Waybill No.): 77001					
VAN				AAN			
ADRES				ADRES			
STAD				STAD			
KONTAKNO.				KONTAKNO.			
Aantal pakkies	Beskrywing van inhoud			Afmetings		Gewig	
NASIONALE EN INTERNASIONALE DIENSTE <i>Trek asseblief 'n kruisie oor jou keuse:</i>							
Dieselfde dag	Oornag	Na-ure	Spaar ('Budget')	Saterdag	Internasionaal	Pad	Herversending
<i>Ek/ons het die terme en voorwaardes gelees en verstaan.</i>				<i>Ontvang deur koerier</i>		<i>Goedere in goeie toestand ontvang.</i>	
Datum:				Datum:	Tyd:	Drukskrif naam:	
Teken:				Teken:		Teken:	

BYLAE D

EKSAMENNOMMER:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VRAAG 5.2.2

KLANTKLAGTELOGBOOK	
Datum:	Tyd:
Klant naam:	
Klant kontaknommer:	
Detail van klagte:	
Klagte hanteer deur:	