



higher education
& training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

**KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 2**

(3061012)

**9 Maart 2020 (Y-vraestel)
09:00–11:30**

Hierdie vraestel bestaan uit 13 bladsye en 4 addendums.






340Q1S2009

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. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.
 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 Die ontvangsklerk moet kennis hê van die ...
- A werknemer-salarisskale.
 - B eienskappe van produkte en dienste wat verkoop word.
 - C bemarkingstrategieë wat deur die bemarkingsdepartement gebruik word. 
 - D rede waarom 'n werknemer met verlof is. 
- 1.1.2 'n Persoon wat privaat eiendom sonder toestemming betree:
- A Besoeker
 - B Toeris
 - C Oortreder
 - D Gas
- 1.1.3 'n ... steuring gebeur wanneer 'n erge hoofpyn jou daarvan verhoed om doeltreffend te kommunikeer. 
- A Fisiologiese
 - B Fisiese
 - C Semantiese
 - D Sielkundige
- 1.1.4 Die hoofrede vir die implementering van 'n dragkode by die werkplek is om ...
- A die werknemers van die organisasie tevrede te stel.
 - B 'n goeie beeld van die organisasie oor te dra.
 - C werknemers te kan identifiseer.
 - D tussen die bestuur en personeel te kan onderskei.
- 1.1.5 ... liassering beteken dokumente word in lêers agter mekaar geplaas en in 'n kabinet gestoor.
- A Laterale
 - B Horisontale 
 - C Buisvormige 
 - D Vertikale

- 1.1.6 Tegniese kennis en handelsgeheime van 'n organisasie:
- A Hoogs vertroulik
 - B Persoonlik
 - C Privaat
 - D Gesensor
- 1.1.7 Data wat bestaan uit ouer inligting wat vir die organisasie belangrik is en moontlik vir toekomstige verwysing of ouditerings- en belastingdoeleindes benodig kan word:
- A Rekord
 - B Argief
 - C Dokument
 - D Register
- 1.1.8 Die foutiewe optekening van kliënte se besonderhede kan tot 'n ... vir die organisasie lei.
- A toename in klante
 - B verhoging van inkomste
 - C verlies aan inkomste
 - D verlies aan werknemers
- 1.1.9 Bedryfs... gebeur wanneer mededingende maatskappye belangrike inligting van mekaar steel om 'n sakevoordeel te verkry.
- A toesig
 - B aksie
 - C navorsing
 - D spioenering
- 1.1.10 'n Lys van goedere wat verskaf word en hoeveel geld jy vir die goedere skuld:
- A Faktuur
 - B Kwitansie
 - C Strokie
 - D Bewys




(10 × 1) (10)

- 1.2 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te 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	Beskadigde, verslete, gekraakte of geroeste elektriese drade	A	professionele voorkoms
1.2.2	Laat toegang tot maatskappyperseel toe	B	telefoonhulpmiddels
1.2.3	Netjiese haarstyl, goed versorg en skoon	C	takt 
1.2.4	Vermoë om te verhoed om mense te ontstel of aanstoot te gee deur nie dinge te sê wat hul gevoelens kan seermaak nie	D	virus
1.2.5	Pen, notaboek en gids van kliënte se kontakbesonderhede 	E	veiligheidsrisiko
1.2.6	Wag om deurgeskakel te word wanneer 'n telefoonoproep gemaak word	F	wagtyd
1.2.7	Sagtewareprogram wat van een rekenaar na 'n ander versprei en steuring met rekenaarbedienings veroorsaak	G	besoekerskaart
1.2.8	Hou verslag van wie 'n lêer geleen het en wanneer dit uitgereik is	H	databasis
1.2.9	Persoonlike besonderhede, kontakinligting en koopgewoontes van klante 	I	wagwoord
1.2.10	Gebruik om elektroniese inligting te bewaar	J	uitkaart

(10 × 1)

(10)

- 1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.
- 1.3.1 Wanneer die dataprojektor in die konferensielokaal aanhou oorverhit en vir lang tye ophou werk, is dit 'n roetinefout. 
- 1.3.2 Kontak die klant slegs wanneer jy 'n oplossing vir die probleem gevind het.
- 1.3.3 Enige verouderde of beskadigde brosjures en pamflette in die korporatiewe vertoonarea moet weggegooi word.
- 1.3.4 'n Vriendelik glimlag, positiewe houding en persoonlike aandag dra by tot die skep van 'n goeie verhouding met klante.
- 1.3.5 Om seker te maak dat personeellede telefoonboodskappe ontvang, is net so belangrik soos om die boodskap reg te neem.
- 1.3.6 Laat die telefoon ten minste agt tot tien keer lui voordat jy dit antwoord. 
- 1.3.7 'n Gedragskode verwys na hoe die organisasie verwag werknemers hul pligte moet uitvoer en hul verantwoordelikhede moet nakom.
- 1.3.8 Gesentraliseerde liassering beteken die verslae van 'n organisasie is almal op een plek gestoor en word deur een liasseerklerk in stand gehou.
- 1.3.9 Wanneer jy kruisverwys, liasseer die dokument onder die naam waarvolgens dit waarskynlik versoek sal word.
- 1.3.10 Handliassering is 'n metode om lêers en dokumente op 'n rekenaar te organiseer. 
- (10 × 1) (10)
[30]
- TOTAAL AFDELING A: 30**

AFDELING B

Lees die scenario hier onder as agtergrond.

Jy is een van die ontvangsklerke by die hoofkantoor van Safe-Sure, 'n groot versekeringsmaatskappy in Suid-Afrika. Safe-Sure bied lewens- en ongeskiktheidsdekking, begrafnisplanne, korttermynversekering, finansiële advies en lenings. Jou hoofrol is om telefonies of persoonlik met kliënte te kommunikeer en enige navrae deur kliënte of besoekers te hanteer. Safe-Sure het die volgende departemente:

- Menslike Hulpbronne
- Eisverwerking
- Bemarking
- Finansies
- Nuwe Sake

**VRAAG 2**

- 2.1 Mnr Anand, 'n kliënt, het vanoggend om 09:25 vir sy afspraak gearriveer. Jy let op dat hy 'n vuurwapen het. Dit is maatskappybeleid dat alle vuurwapens by ontvangs ingehandig moet word vir bewaring. Mnr Anand gee vir jou sy ID-kaart wat al die nodige besonderde bevat. Sy vuurwapen is 'n 380 Smith & Wesson-pistool met vyf patrone.

<p>REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA Nasionale Identiteitskaart Van: <i>Anand</i> Naam: <i>Edward</i> Geslag: <i>Manlik</i> ID-nommer: <i>7407010011001</i> Geboortedatum: <i>1 Julie 1974</i> Nasionaliteit: <i>RSA-burger</i></p>	
--	--



Voltooi die vuurwapenregister hier onder deur slegs die antwoorde langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.7) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

DATUM	TYD	NAAM VAN BESOEKER	IDENTITEITS-NOMMER	FABRIKAAT VAN VUURWAPEN	AANTAL PATRONE	HAND-TEKENING
2.1.1	2.1.2	2.1.3	2.1.4	2.1.5	2.1.6	2.1.7

(7)

- 2.2 Noem VYF huishoudingstandaarde wat gereeld in die ontvangsarea van Safe-Sure uitgevoer moet word.

(5)

- 2.3 Verduidelik die verskil tussen 'n *kontrak* en 'n *kwotasie*.



(4)

- 2.4 Hoe kan die personeel vertroulikheid in die poskamer van Safe-Sure handhaaf?

(2)

2.5 Die volgende pos is vanoggend by Safe-Sure ontvang:

A Vorm van mnr Andrews vir 'n versekeringseis vir sy motorvoertuig	B Werksaansoek vir die posisie van regsekretaris
C Werksaansoek vir die posisie van nuwe verkoopsagent	D Mnr Beja se aansoekvorm vir 'n lening van R50 000
E Brief van 'n welsynsorganisasie wat borgskap vir 'n liefdadigheidshoofdag versoek	F Faktuur vir onlangse aankope van vyf nuwe skootrekenaars vir die bestuurders
G Mev Botha se aansoekvorm vir 'n begrafnisplan	H Me Matthew se eis vir 'n polis vir haar ma se begrafnis

Teken die volgende tabel in die ANTWOORDBOEK oor en voltooi dit deur die departement toe te wys waar elke item afgelewer moet word. Sorteër die pos deur slegs die letters (A–H) onder die korrekte departement neer te skryf.

Menslike Hulpbronne	Eisverwerking	Bemaking	Finansies	Nuwe Sake

(8)

2.6 Jy is gefrustreerd met jou medewerker, Janine. Sy kontroleer nie haar werk voordat sy dit inhandig nie en hanteer nie haar verantwoordelikhede met sorg nie. Jy het al meer as een keer gehoor dat sy privaat inligting met die verkeerde mense bespreek. Sy moet altyd herinner word om die kluis of kantoordeur te sluit en haar rekenaar af te skakel wanneer sy die kantoor aan die einde van haar skof verlaat.

2.6.1 Hoe kan Janine se optrede Safe-Sure negatief raak? (2)

2.6.2 Wat kan gedoen word om die probleem van Janine se nalatigheid te hanteer? (2)

[30]

VRAAG 3

3.1 Identifiseer of die volgende VOORSPELBARE of ONVOORSPELBARE klantnavrae is deur slegs 'Voorspelbaar' of 'Onvoorspelbaar' langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.1.1 'n Besoeker versoek 'n leningsaansoekvorm. 

3.1.2 'n Besoeker wat beweer hy is 'n polisiebeampte vra om met een van die maatskappy se werknemers te praat.

3.1.3 'n Kliënt arriveer vir 'n opvolgafspraak met 'n verkoopsagent.

3.1.4 'n Besoeker doen navraag oor die verskillende begrafnisplanne wat julle bied en hoeveel dit kos.

3.1.5 'n Kliënt is nie tevrede met die diens wat hy gekry het nie en dring daarop aan om die bestuurder te sien.

(5 × 1) (5)

3.2 Die monitering en beheer van kantoorstryfbehoeftes word gedoen deur die voorraadrekordkaart in te vul wanneer 'n item aan 'n personeellid uitgereik word. Een spesifieke item in voorraad is poeierkassette vir die kantoor se drukkers.

3.2.1 Kassette is onlangs aan die volgende departemente uitgereik:



9 Oktober – Menslike Hulpbronne ontvang drie
17 November – Bemarking ontvang twee

Gebruik die aangehegte ADDENDUM A en teken hierdie transaksies op die voorraadrekordkaart aan. (8)

3.2.2 Hoe sal jy veilig van gebruikte kassette ontslae raak? (2)

3.2.3 Pas die FIFO-beginsel toe en rangskik die volgende skryfbehoeftes-items in die volgorde waarin jy dit sal gebruik. Skryf slegs die datums in chronologiese volgorde langs die vraagnommer (3.2.3) in die ANTWOORDBOEK neer.

Ontvang:
2018/06

Ontvang:
2018/01

Ontvang:
2017/09

Ontvang:
2017/12


Ontvang:
2018/05



(5)

3.3 Watter optrede kan veroorsaak dat 'n poskamerklerk onbekwaam en onbetroubaar voorkom, wat tot 'n tugverhoor kan lei? (3 × 2) (6)

3.4 Verduidelik hoe jy die volgende situasies sou hanteer:

3.4.1 'n Kliënt dring daarop aan om die bestuurder te sien. Hy is arrogant en gebruik vuil taal. 



3.4.2 'n Kliënt wat vir 'n afspraak wag, is baie geselserig. Sy vra te veel vrae oor die organisasie en die mense wat daar werk.


(2 × 2)

(4)
[30]


VRAAG 4


4.1 Byron is 'n nuwe ontvangsklerk by Safe-Sure. Hy het vanoggend om 10:30 die volgende oproep ontvang:

Byron:	Hallo.
Oproeper:	Hallo. Is dit Safe-Sure?
Byron:	Jip.
Oproeper:	Mag ek asseblief met Siphokazi Mlandu praat?
Byron:	Ehm ... Ek dink nie ons het iemand met daardie naam wat hier werk nie.
Oproeper:	Ja, julle het! Sy is een van julle finansiële adviseurs! Hoe weet jy dit nie?
Byron:	Eish, ek is jammer. Ek is nuut hier. 
Oproeper:	Skakel my asseblief deur na haar.
Byron:	Sekerlik. Ek kyk net gou op die personeel. <i>2 minute later...</i> Jammer, haar nommer is beset.
Oproeper:	Ek kan nie die hele dag wag nie. Ek sal vir haar 'n boodskap laat.
Byron:	Sekerlik.
Oproeper:	Sê asseblief vir haar sy moet my, Shenay Amos, bel oor my leningsaansoek. My nommer is 071 334 4550.
Byron:	Geen probleem nie.
Oproeper:	Tot siens. 

- 4.1.1 Dink jy Byron toon GOEIE of SWAK telefoonetiket? Skryf slegs 'Goeie' of 'Swak' langs die vraagnommer (4.1.1) in die ANTWOORDBOEK neer. (1)
- 4.1.2 Staaf jou antwoord in VRAAG 4.1.1. (4)
- 4.1.3 Stel 'n professionele groete op wat Byron kan gebruik wanneer hy die telefoon by Safe-Sure antwoord.  (4)
- 4.1.4 Teken die telefoonboodskap op die aangehegte ADDENDUM B op deur die inligting in VRAAG 4.1 te gebruik. (8)
- 4.1.5 Gee voorbeelde van vrae wat Byron moet vra om die rede vir die oproep te bepaal sodat hy die oproeper na die regte personeelid kan deurskakel. (2)
- 4.1.6 Noem DRIE maniere waarop Byron telefoonnommers van verskillende maatskappye en mense wat hy moet bel, kan soek. (3)


4.2 Jy ontvang en teken die volgende telefoniese navraag op:

 SAFE-SURE KLANTENAVRAAGVORM			
Datum:	5 November 2018	Tyd:	13:20
Naam van kliënt:	Amanda Hempe	Kontakbesonderhede:	069 887 7661
Aard van navraag: Me Hempe het navraag oor haar Super Saver Fund-uitbetaling gedoen. Sy is belowe dat sy teen die einde van Oktober haar geld sal kry, maar sy het nog niks ontvang nie.			
Verwys na:	John Meyer Eisverwerking		

- 4.2.1 Waarom moet hierdie navraag op 'n vorm opgeteken word? (2)
- 4.2.2 Hoe sou jy hierdie klant se probleem oplos? (2 × 2) (4)
- 4.2.3 Klantenavrae word op verskillende maniere gedoen, soos die navraag hier bo, wat telefonies gedoen is.  (2)
- Noem TWEE ander maniere waarop klante navrae kan doen. (2)
- [30]**


VRAAG 5

5.1 Verduidelik waarom inkomende pos wat deur die organisasie ontvang word, gestempel word. (2)

5.2 'n Verkoopsagent vra jou om 'n belangrike dokument met 'n eendagdienskoerier na 'n kliënt te stuur. 

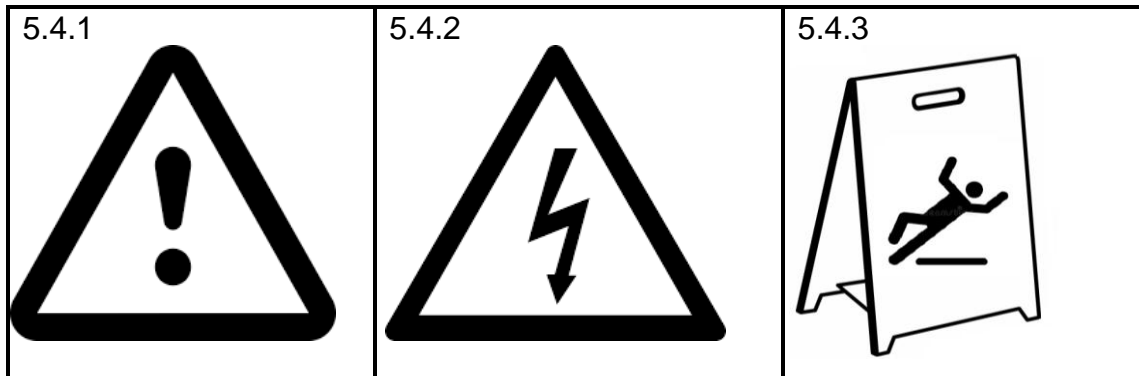
Die kliënt se naam is me Nosisa Ntobela van Noordstraat 11, Kwathema (tel: 011 665 5442). Die pakkie se afmetings is 50 cm x 40 cm x 2 cm en die gewig is 120 gram.

Voltooi die koerier-geleibrief ('waybill') op die aangehegte ADDENDUM C. Maak seker jy onderteken en dateer die geleibrief met vandag se datum. (10)


5.3 'n Kliënt lewer 'n dokument by ontvangs af, maar dit is nie in 'n koevert nie en bevat vertroulike inligting. Jy plaas die dokument in 'n koevert en berei dit voor vir aflewering aan mnr Jali in die Departement Eisverwerking, kamer 211 op die tweede vloer. 

Adresseer die koevert op die aangehegte ADDENDUM D sodat dit leesbaar en korrek is vir interne aflewering aan mnr Jali. (6)

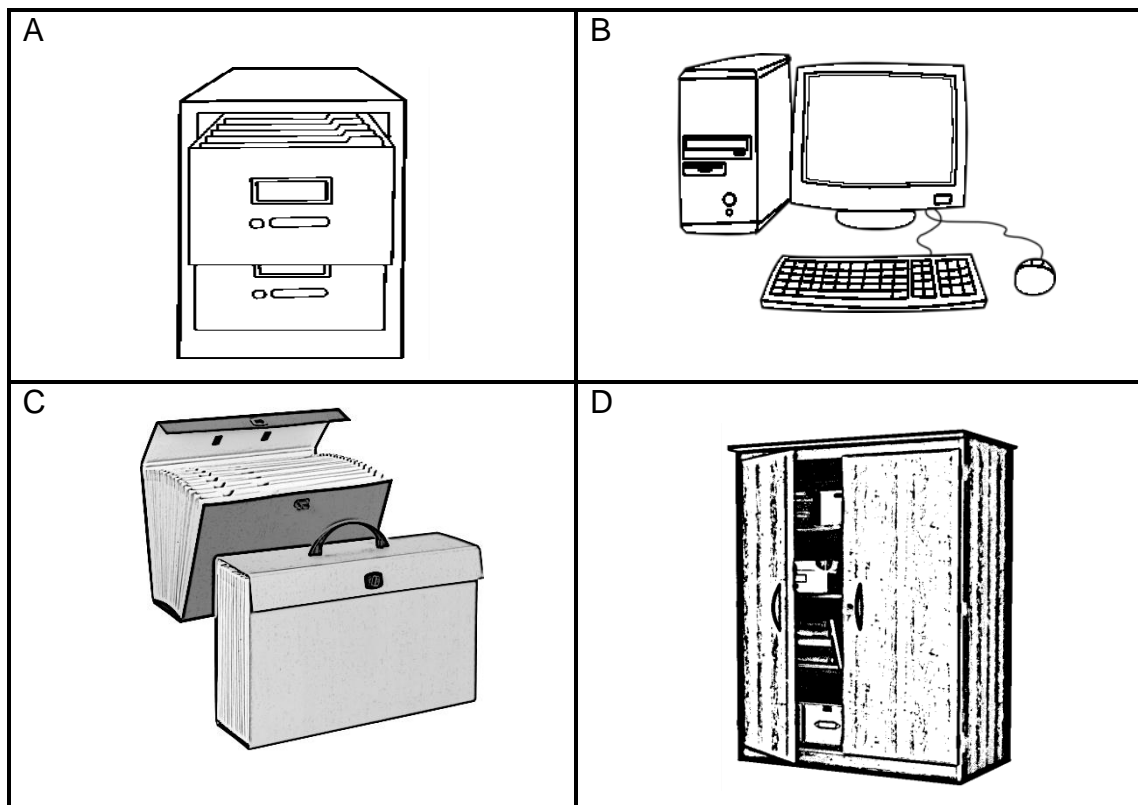
5.4 Identifiseer die tekens hier onder en verduidelik kortliks die betekenis van elkeen.



(3 x 2) (6)

5.5  Noem enige TWEE klassifikasietodes wat in die liasseerstelsel van 'n organisasie gebruik kan word. (2)

5.6 Die stoorstelsels hier onder is by Safe-Sure beskikbaar.



Identifiseer die stoorstelsels wat vir elk van die volgende scenario's geskik sal wees. Skryf slegs die antwoord (A–D) langs die vraagnommer (5.6.1–5.6.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 5.6.1 Die ontvangsklerk benodig veilige bewaring vir al die skryfbehoeftes wat sy in voorraad het.
- 5.6.2 'n Verkoopsagent benodig 'n stoorstelsel om sy papierwerk veilig te bewaar terwyl hy kliënte besoek.
- 5.6.3 Kliëntaansoekvorms en alle ondersteunende dokumente word in 'n lêer en in alfabetiese volgorde bewaar.
- 5.6.4 Kliënte kan hul eise elektronies instuur en die vordering van hul eise nagaan.

(4 × 1)

(4)

[30]

TOTAAL AFDELING B:

120

GROOTTOTAAL:

150

ADDENDUM A

EKSAMENNOMMER:

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

VRAAG 3.2.1

VOORRAADREKORDKAART				
Item	Poeierkasset, swart		Verwysingsnr.	011
Datum	Departement	In	Uit	Balans
1 Oktober				12

Maak die ADDENDUM los en handig dit ná voltooiing saam met die ANTWOORDBOEK in.

ADDENDUM B

EKSAMENNOMMER:

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

VRAAG 4.1.4

TELEFOONBOODSKAPVORM					
Aan:			Van:		
Datum:		Tyd:	Telefoonnommer:		
Het geskakel		Skakel asseblief terug		Het teruggeskakel	
Het geskakel om jou te sien		Sal weer skakel		Dringend	
Boodskap:					
Boodskap geneem deur:					

Maak die ADDENDUM los en handig dit ná voltooiing saam met die ANTWOORDBOEK in.

ADDENDUM C

EKSAMENNUMMER:

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

VRAAG 5.2

ZIPPY AFLEWERINGSDIENSTE			
			Geleibrief: 0099
AAN		VAN	Safe-Sure
ADRES		ADRES	Empirestraat 205
STAD		STAD	Johannesburg
KONTAKNR.		KONTAKNR.	011 801 1111
Beskrywing van inhoud		Afmetings	Gewig
DIENSTE			
<i>Maak asseblief 'n kruis oor jou keuse:</i>			
Dieselfde dag	Oornag	Nauurs	Saterdag/Sondag
<i>Ek/Ons het die bepalings en voorwaardes gelees en verstaan dit.</i>		<i>Ontvang deur koerier</i>	<i>Goedere in goeie toestand ontvang</i>
Datum:		Datum:	Tyd:
			Naam in drukskrif:
Handtekening:		Handtekening:	Handtekening:

Maak die ADDENDUM los en handig dit ná voltooiing saam met die ANTWOORDBOEK in.

ADDENDUM D

EKSAMENNOMMER:

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

VRAAG 5.3

Maak die ADDENDUM los en handig dit ná voltooiing saam met die ANTWOORDBOEK in.