



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK NKR VLAK 2

(3061012)

**20 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00**

Hierdie vraestel bestaan uit 14 bladsye en 3 antwoordblaaie.

**TYD: 3 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. Beantwoord VRAAG 4.1 op ANTWOORDBLAD A.
Beantwoord VRAAG 5.1 op ANTWOORDBLAD B.
Beantwoord VRAAG 5.4 op ANTWOORDBLAD C.
 5. Vul jou EKSAMENNOMMER op elke ANTWOORDBLAD in en lewer dit saam met jou ANTWOORDBOEK in.
 6. Skryf netjies en leesbaar.
-

AFDELING A**VRAAG 1**

- 1.1 Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. 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 Wanneer jy 'n telefoonoproep ontvang en die oproeper gebruik vakspesifieke terminologie of jargon/vaktaal wat jy nie verstaan nie, staan dit as ... steurnis bekend.
- A fisiologiese
 - B fisieke
 - C semantiese
 - D sielkundige
- 1.1.2 ... pos kom via die poskantoor, koerierdiens of persoonlike afleweringdiens.
- A inkomende
 - B interne
 - C tussentydse
 - D interkantoor-
- 1.1.3 'n Besoekers- ... is 'n dokument wat jou toestemming gee om op die maatskappy se perseel te wees.
- A register
 - B permit
 - C katalogus
 - D dagboek
- 1.1.4 Jy skryf die korrekte nommer en uitbreiding neer wat geskakel moet word wanneer ...
- A 'n oproep gekeur word.
 - B 'n oproep deurgeskakel word.
 - C jy 'n oproep maak.
 - D die inbeller moet aanhou.
- 1.1.5 Wanneer jy 'n kliënt oor die telefoon groet, moet jy die volgende sê:
- A 'Goiedag'.
 - B 'Hi'.
 - C 'Howzit'.
 - D 'Haai daar'.

- 1.1.6 Wanneer jy met elektriese toerusting werk, moet jy ...
- A self die masjien herstel as daar 'n fout is.
 - B Die masjien afskakel wanneer jy ná werk die kantoor verlaat.
 - C vloeibare reiniger gebruik om die masjien skoon te maak.
 - D lang verlengkoorde gebruik om aan elektriese kontakskakke te kennekteer.
- 1.1.7 As 'n poskamerklrek vermoed dat 'n pakket 'n veiligheidsrisiko inhou, behoort hy/sy ...
- A die pakket skud of daarin blaas.
 - B die pakket oopmaak.
 - C dit by die ontvanger af te lewer.
 - D sekuriteit te ontbied.
- 1.1.8 'n Ervare poskamerklrek wat 'n minder ervare klrek leiding gee en help, staan bekend as 'n ...
- A mentor.
 - B berader/raadgewer/voorligter.
 - C bestuurder.
 - D vakleerling
- 1.1.9 ... liassering is wanneer elke afdeling in 'n organisasie sy eie liasseerstelsel in stand hou.
- A Gesentraliseerde
 - B Alfa-numeriese
 - C Gedesentraliseerde
 - D Numeriese
- 1.1.10 ... -diens behels dat 'n koeriermaatskappy aflewering van items van 'n poskantoor na die ontvanger se posbus by 'n ander poskantoor bied.
- A toonbank-tot-toonbank
 - B Deur-tot-toonbank
 - C Deur-tot-deur
 - D Toonbank-tot-deur

(10 × 1) (10)

- 1.2 Kies 'n item uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. 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	Om vars lug in 'n vertrek in te laat	A	roetinenavraag
1.2.2	'n Dokument wat saam met 'n brief in 'n koevert geplaas word	B	onprofessioneel
1.2.3	Om die telefoon onmiddellik te beantwoord wanneer dit lui	C	ventilasie
1.2.4	Slegs 'n gemagtigde personeellid mag hierdie dokument by die poskantoor gaan haal	D	die witbladsye
1.2.5	Die gebruik van 'n wagwoord kan jou registers/rekords beskerm teen nywerheidspioenasie	E	remiseregister
1.2.6	'n Skriftelike register/rekord van alle inkomende betalings wat per pos ontvang word	F	telefoonetiket
1.2.7	'n Versameling data wat georganiseer word vir vinnige soektog en opsporing deur 'n rekenaar	G	invoegsel
1.2.8	'n Kliënt versoek 'n brosjure oor jou produkte of dienste	H	veiligheidsmaatreël
1.2.9	Om 'n kliënt se vertroulike inligting met jou kollegas te deel	I	geregistreerde pos
1.2.10	'n Lys van alle telefoonnommers in 'n gespesifiseerde geografiese gebied	J	databasis

(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 'n Organisasie behoort altyd aan kliënte terugvoering te gee oor hoe hul klagtes opgelos word.

1.3.2 Wanneer jy 'n sakeoproep beantwoord, moet jy soms indringende vrae stel om uit te vind waaroor die oproep gaan.

1.3.3 Dit is nie nodig om op die hoogte te bly van/met lêers wat senior personeellede geleen het nie.

1.3.4 Dit is raadsaam om altyd die fotokopieermasjien se gebruikshandleiding te raadpleeg wanneer jy verbruiksartikels soos ink of toner vervang.

1.3.5 'n Kliënt se selffoonnommer word nie as vertroulike inligting beskou nie en kan dus aan enigeen gegee word wat daarom vra.

1.3.6 Kruisverwysing is die proses waarvolgens onaktiewe dokumente uit die aktiewe liasseerstelsel na semipermanente of langtermynstoorgeriewe verwyder word.

1.3.7 Om die vloer in die ontvangsarea van 'n onderneming te stofsuig kan tydens normale kantoorure gedoen word.

1.3.8 Wanneer 'n telefoon in 'n sakeomgewing lui, is dit standaardpraktyk om eers die oproep te neem nadat die foon vier tot vyf keer gelui het.

1.3.9 'n Sekerheidsverbreking/sekerheidskending vind plaas wanneer vertroulike inligting aan ongemagtigde bronne, soos mededingers en die media, gelek word.

1.3.10 Slegs opgeleide poskamerpersoneel behoort toegang tot die poskamergebied te hê.

(10 × 1) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

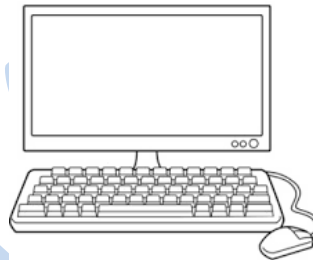
VRAAG 2

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae:

Jy is die hoofkantooradministrateur vir 'n besige mediese praktyk. 'n Verskeidenheid elektroniese toerusting word benodig sodat die daaglikse werksaamhede glad kan verloop. Jy moet ook die telefoon beantwoord en seker maak dat al die pasiënte se inligting daaglik korrek geliasseer word.

2.1 Identifiseer die volgende kantoortoerusting. Skryf die antwoord langs die letter (A-C) in die ANTWOORDBOEK neer.

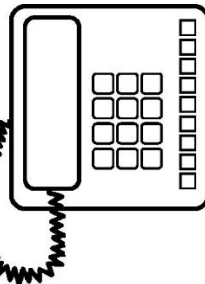
A



B



C



(3 x 1) (3)

- 2.2 Gee 'n funksie van elk van die toerusting wat in vraag 2.1 hier bo aangedui word. Skryf die antwoord langs die letter (A–C) in die ANTWOORDBOEK neer. (3)
- 2.3 Noem TWEE verbruiksartikels wat nodig word wanneer jy die toerusting wat in VRAAG 2.1 hier bo as B benoem is, gebruik. (2)
- 2.4 Dit is jou plig om presies te weet hoeveel verbruiksartikels daaglik benodig word. Die gemiddelde daaglikse gebruik kan met die volgende formule bereken word:
- $$\text{Daaglikse gebruik} = \frac{\text{Aantal items gebruik}}{\text{Aantal werksdae}}$$
- Die mediese praktyk het 65 nuwepasiënt-lêers in 180 werksdae gebruik. Bereken die gemiddelde daaglikse gebruik van pasiëntlêers. (2)
- 2.5 Verduidelik watter uitwerking dit op werkproduktiwiteit het as pasiënte se dokumentasie nie opgespoor word nie. (2 × 2) (4)
- 2.6 Sorteër en skryf die volgende pasiëntlêers, met lêernommers hier onder aangedui, in stygende nommervolgorde.
- 17100192
17100124
18100119
17100165
17100132
17100188
- (6 × 1) (6)
- 2.7 Telefoonetiket is uiters belangrik om 'n professionele beeld te help handhaaf. Hier onder is telefoniese reaksies, genummer 2.7.1–2.7.5, wat almal as onprofessioneel beskou word.
- Verbeter die onderstaande reaksies deur elkeen te herformuleer en oor te skryf sodat elkeen duidelik, professioneel en beleefd is.
- 2.7.1 Hou aan.
- 2.7.2 Wat is jou naam?
- 2.7.3 Ek kan jou nie hoor nie.
- 2.7.4 Die dokter is met ete.
- 2.7.5 Wat is jou probleem?
- (5 × 2) (10)
- [30]**

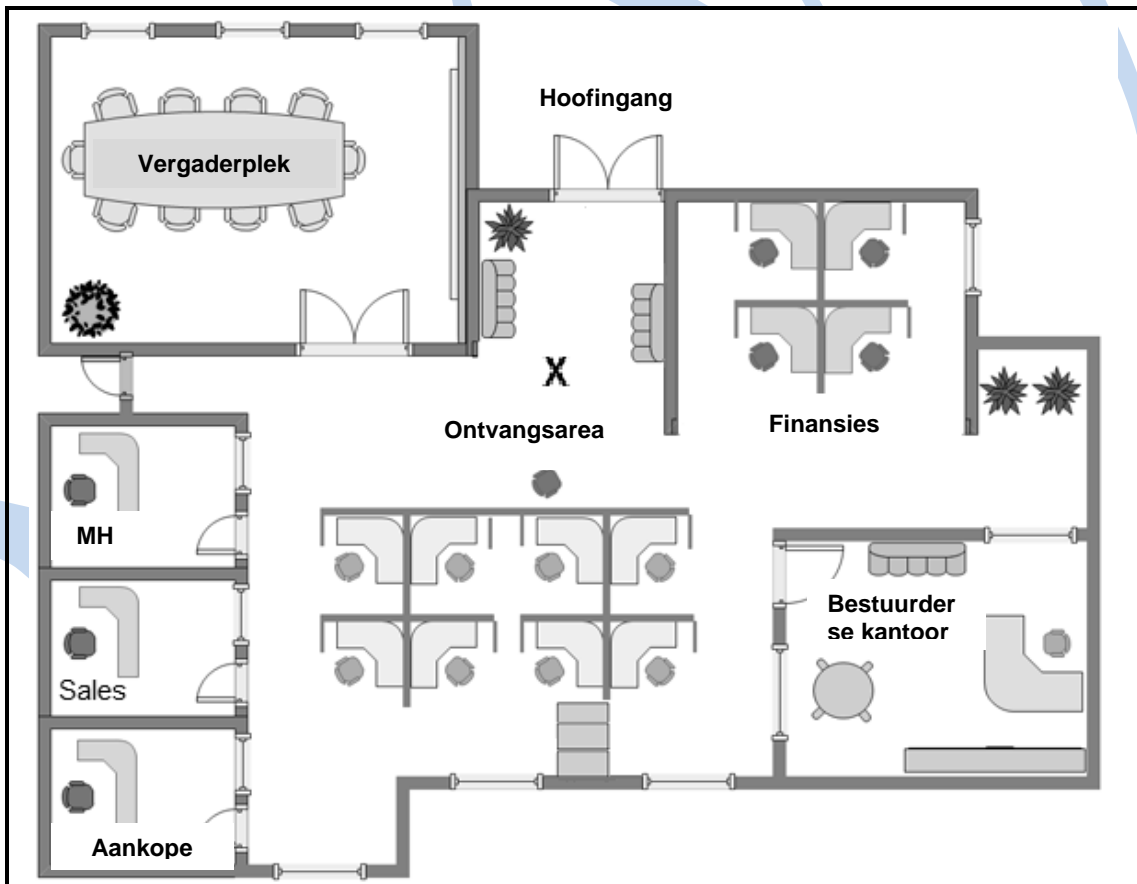
VRAAG 3

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae:

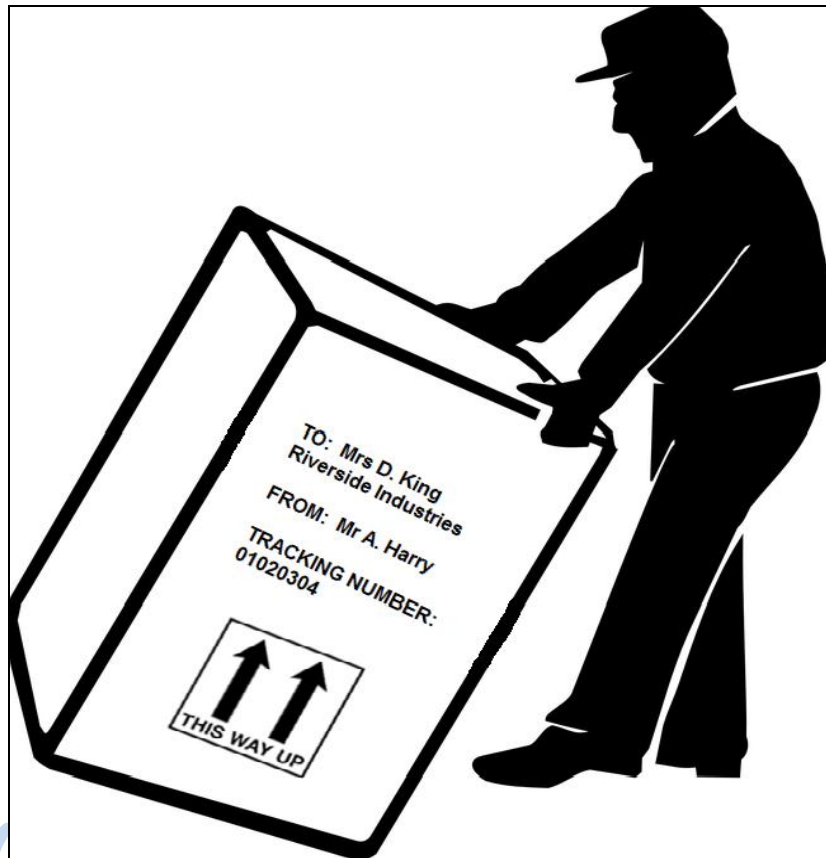
Jy is die ontvangsklerk by Riverside Industries, 'n maatskappy wat rekenaar-sagteware ontwerp. Die ontvangsarea kan taamlik besig raak, met baie mense wat gedurende die dag inkom en uitgaan.

- 3.1 'n Besoeker (met 'n X op die onderstaande vloerplan aangedui) daag by die ontvangs van Riverside Industries op en versoek om met mnr Lucas in die aankoopafdeling te praat. Bestudeer die onderstaande vloerplan om die besoeker duidelike aanwysings te gee deur neer te skryf hoe die persoon van die ontvangsarea by die aankoopafdeling kan uitkom. (4 x 1) (4)

Wenk: Gebruik die kortste roete (na jou mening) wanneer jy die aanwysings neerskryf.



- 3.2 ALLE aflewings by Riverside Industries moet in die posregister aangeteken word. Om 10:15 vandag het 'n koeriermaatskappy die volgende pakkie by ontvangs afgelewer:



Teken hierdie aflewering in die onderstaande posregister aan. Skryf slegs die antwoorde langs die nommers (3.2.1–3.2.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

Ontvanger se naam	Opsporingsnommer	Datum ontvang	Tyd ontvang	Versender se naam	Tipe pos
3.2.1	3.2.2	3.2.3	3.2.4	3.2.5	3.2.6

(6)

- 3.3 Riverside Industries het 'n streng beleid teen vuurwapens en voldoen aan die voorwaardes met betrekking tot die veilige berging van vuurwapens, soos in die Wet op Beheer van Vuurwapens 60 van 2000 uiteengesit.

Beskryf die prosedure wat jy sal volg wat die hantering van 'n besoeker se vuurwapen betref.

(4)

- 3.4 Stel 'n lys riglyne op deur VIER idees neer te skryf oor hoe om 'n skoon en veilige ontvangsarea in stand te hou.

(4 x 1)

(4)

3.5 Bestudeer die onderstaande dokument en beantwoord die vrae:

Zippy Carpet Cleaning Service		Quotation
101 New Street, Johannesburg ☎ 0884455661		Date: 2018/01/15 Quotation No: 102
To: Riverside Industries		<i>This quotation is valid for 30 days</i>
Description	Amount	
Clean carpets in reception area	R 500.00	
Clean two couches in reception area	R 250.00	
	TOTAL	R 750.00
THANK YOU FOR YOUR BUSINESS!		

- 3.5.1 Identifiseer die bostaande dokument. (1)
- 3.5.2 Verduidelik die doel van hierdie dokument. (2)
- 3.5.3 Verduidelik waarom hierdie dokument vir slegs 30 dae geldig is. (2)
- 3.5.4 Ná ontvangs van die dokument besluit Riverside Industries dat hulle ook die matte in die bestuurder se kantoor wil laat skoonmaak.
Verduidelik die doel daarvan om veranderinge aan hierdie dokument aan te teken. (2)

3.6 Kies die korrekte klassifikasiekategorieë uit die woord(e) wat in die onderstaande raampie gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (3.6.1–3.6.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

algemene sake-inligting; vertroulik; persoonlik en vertroulik;
hoogs vertroulik; uiters geheim

- 3.6.1 'n Kontrak met 'n nuwe verskaffer
- 3.6.2 Besonderhede oor nuwe sagteware wat deur Riverside Industries ontwikkel word
- 3.6.3 Inligting oor dissiplinêre optrede/tugaksie teen 'n werknemer
- 3.6.4 Riverside Industries se straatadres, telefoonnommer en e-posadres
- 3.6.5 'n Regsdokument oor sy egskeiding wat aan die bestuurder oorhandig word.

(5 × 1) (5)
[30]

VRAAG 4

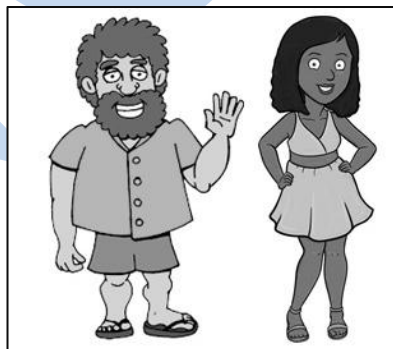
- 4.1 Rashna word as die ontvangsklerk by Optimum Loans in diens geneem. Die volgende oproep het om 08:20 vanoggend plaasgevind.

Rashna:	Optimum Loans. My naam is Rashna. Hoe kan ek u help?
Inbeller:	Goeiemôre. Dit is mnr Bandu van Let-us-travel Agency wat praat. Kan ek asseblief met mev Naina praat?
Rashna:	Mev Naina is ongelukkig nie nou in staat om enige oproepe te neem nie. Kan ek 'n boodskap neem?
Inbeller:	Ja, asseblief. Sê vir mev Naina dat ek haar vlug na Doebai vir volgende week bespreek het. Ek het ook akkommodasie bespreek by die hotel wat sy versoek het. Sy moet my by 0812233445 skakel om die reisbesonderhede te bevestig.
Rashna:	Ek sal vir haar die boodskap gee, mnr Bandu.
Inbeller:	Baie dankie, Rashna. Tot siens.

Teken hierdie boodskap aan op die telefoonboodskapvorm in ANTWOORDBLAD A (aangeheg).

(10)

- 4.2 Rashna en Mike is werknemers by Optimum Loans. Mev Naina, besturende direkteur by Optimum Loans, het albei personeellede versoek om meer geskik vir die werksplek aan te trek. Mev Naina voel dat hul keuse van kleredrag (verwys na die illustrasies in die onderstaande raampie) nie die professionele beeld uitstraal wat sy vir die maatskappy wil bereik nie.



- 4.2.1 Stem jy met mev Naina saam of nie?

Wenk: Skryf Ek stem saam of Ek stem nie saam nie.

(1)

- 4.2.2 Motiveer waarom jy met mev Naina saamstem of nie.

(2)

- 4.2.3 Waarom dink jy is dit belangrik dat Optimum Loans 'n professionele beeld handhaaf?

(2)

- 4.2.4 Gee VYF riglyne wat werknemers kan volg om 'n meer professionele voorkoms of beeld uit te dra.

(5)

4.3 Bekwame hantering van pos (korrespondensie) is noodsaaklik vir die sukses van enige sakeonderneming. Soms vind onverwagte vertragings in die verspreiding van interne en eksterne pos plaas.

Gee 'n moontlike gevolg van vertragings in die verspreiding van pos wat deur elk van die volgende voorvalle veroorsaak word:

Wenk: Wat dink jy kan die gevolg of moontlike uitkoms van elk van hierdie voorvalle wees?

4.3.1 Mike het die poskamer se sleutel verlê en moes drie uur vir 'n slotmaker wag om die deur te kom oopmaak.

4.3.2 Die frankeermasjien is stukkend en moet herstel word. Dit is maandeinde en kliënterekeninge moet dringend uitgestuur word.

4.3.3 Die bemarkingsbestuurder vind 'n koevert op haar lessenaar. Dit is verkeerdelik by haar afgelewer en sy weet nie wie die dokument behoort te ontvang nie.

4.3.4 Op die een of ander manier het die finansiële bestuurder nie 'n afskrif van die agenda vir vandag se personeelvergadering ontvang nie.

4.3.5 Die koeriermaatskappy lig jou in dat hul vragmotor gekaap is en dat jou pakkie (wat 'n belangrike kontrak bevat) agter in die vragmotor was.

(5 × 2)

(10)
[30]

VRAAG 5

5.1 Die besturende direkteur het jou versoek om die agenda van 'n bestuursvergadering onder alle bestuurders te versprei. Ten einde bewys te hê dat alle bestuurders die agenda ontvang het, moet jy 'n roetestrokie daaraan vasheg.

Die agenda word vandag onder die volgende bestuurders versprei:

1. Mnr A Kepe, Finansiële bestuurder, Kamer D101, om 10:30 vandag ontvang.
2. Mev C Naidoo, MH-bestuurder, Kamer D102, om 10:35 vandag ontvang.

Voltooi die roetestrokie op ANTWOORDBLAD B (aangeheg), deur die bostaande inligting te gebruik.

(10)

5.2 Jy is die ontvangsklerk by 'n groot organisasie.

Verduidelik hoe jy elk van die volgende situasies sal hanteer:

5.2.1 'n Kliënt vra hoeveel geld jou organisasie maandeliks aan water en elektrisiteit bestee.

- 5.2.2 'n Kliënt doen navraag oor die produkte wat jou organisasie bied.
- 5.2.3 'n Kliënt doen navraag oor die huisadres van die besturende direkteur van die organisasie.
- 5.2.4 'n Kliënt beweer dat hy sy rekening ten volle betaal het, maar dat hy 'n faktuur ontvang het wat aandui dat hy die organisasie geld skuld.
- 5.2.5 'n Kliënt stuur jou 'n e-pos waarin hy beweer dat 'n personeellid in die bemarkingsafdeling hom sleg behandel het. (5 × 2) (10)
- 5.3 Dui aan of die volgende probleme met kantoortoerusting van 'n ROETINE- of NIEROETINEAARD is. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs 'Roetine' of 'Nieroetine' langs die vraagnommer (5.3.1–5.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 5.3.1 Die fotokopieermasjien se papier het opgeraak.
- 5.3.2 Die dataprojektor gee 'n brandreuk af wanneer dit werk.
- 5.3.3 'n Skootrekenaar is aan reën blootgestel.
- 5.3.4 Die batterye van die lugversorger se afstandbeheer is pap.
- 5.3.5 Die drukker vertoon 'n 'stelselfout'-boodskap. (5 × 1) (5)
- 5.4 Babalwa is die ontvangsklerk by Electric Avenue wat toestelle verkoop. Kliënte kontak die onderneming gewoonlik per e-pos of telefoon. Om 11:15 vanoggend het sy die volgende e-pos ontvang:

AAN	electricavenue@web.co.za
VAN	mbotha@mymail.co.za
INSAKE:	Herstel van DVD-speler
<p>Goeiedag</p> <p>Ek het my DVD-speler twee weke gelede vir herstelwerk gebring. Dit is steeds nie herstel nie en ek raak nou ongeduldig. Hoe lank gaan dit nog duur?</p> <p>Groete Mnr M Botha Selfoon: 078 445 9888</p>	

Teken die bostaande navraag in die kliëntnavraagboek op ANTWOORDBLAD C (aangeheg) aan.

(5)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

ANTWOORDBLAD

EKSAMENNUMMER:

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

VRAAG 4.1

TELEFOONBOODSKAP	
Aan:	
INBELLER SE INLIGTING:	
Van:	
Maatskappy:	
Telefoonnommer:	
Boodskap:	
Datum:	Tyd:
Boodskap geneem deur:	

(10)

ANTWOORDBLAD

EKSAMENNUMMER:

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

VRAAG 5.1

POSROETESTROKIE				
Dokument versprei:			
Verspreidingsdatum:			
Roetevolgorde	Personeellid	Kamernommer	Tyd ontvang	Voorletters
1.
2.

(10)

ANTWOORDBLAD C

EKSAMENNOMMER:

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

VRAAG 5.4

KLIËNTNAVRAAGBOEK

Datum van navraag	Kliënt se inligting: (Naam/kontakbesonderhede)	Besonderhede van navraag:	Navraag aangeteken deur:
.....

(5)