



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

**KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 2**

(3061012)

**10 Desember 2020 (X-vraestel)
09:00–11:30**

Sakrekenaars kan gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en 6 addenda.

508Q1N2010




TYD: 2½ UUR
PUNTE: 150




INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.
 2. Beantwoord VRAAG 5.1 op ADDENDUM A.
Beantwoord VRAAG 5.3 op ADDENDUM B.
Beantwoord VRAAG 6.1 op ADDENDUM C.
Beantwoord VRAAG 7.2 op ADDENDUM D.
Beantwoord VRAAG 7.3 op ADDENDUM E.
Beantwoord VRAAG 8.3 op ADDENDUM F.
 3. Skryf jou eksamennommer op elke addendum en gee dit saam met die antwoordboek in.
 4. Lees al die vrae aandagtig deur.
 5. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
 6. Gebruik slegs 'n swart en blou pen.
 7. Skryf netjies en leesbaar.
-

AFDELING A**VRAAG 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 (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK.


- 1.1 Watter EEN van die volgende word nie in die ontvangskantoor toegelaat nie?
- A 'n Plant of blomme om 'n aangename atmosfeer te gee
 - B Onlangse tydskrifte en koerante
 - C Korporatiewe foto's teen die muur 
 - D Foto's van familielede wat sukses behaal het
- 1.2 Wanneer die sekretaresse besig is met 'n telefoonoproep en die inbeller word per ongeluk afgesny, ...
- A is dit die inbeller se plig om terug te bel.
 - B is dit die sekretaresse se plig om terug te bel.
 - C kan die sekretaresse aanvaar dat die oproep voltooi is.
 - D kan die sekretaresse later die dag terugbel.
- 1.3 Wanneer 'n kantoor 'n hoë volume uitgaande pos produseer, is dit nodig om 'n ... te gebruik. 
- A frankeermasjien
 - B faksmasjien
 - C skandeerder
 - D geheuestokkie
- 1.4 Die volgende kwessie word nie deur die Wet op Beroepsgesondheid en -veiligheid, Wet 85 van 1993 hanteer nie:
- A Die werkplek moet veilig vir alle personeel en kliënte wees
 - B 'n Lys werknemers wat noodhulp kan toepas
 - C Verlofrekords van die veiligheidsbeampte
 - D Die proses om verdagte gedrag of items te rapporteer
- 1.5 Die afkorting KBA staan vir ...
- A kontant by aflewering.
 - B kontant besending aflewering.
 - C kontant op aanvraag. 
 - D dra by aflewering.

- 1.6 Hou 'n rekord van posorders, tjeks, kontant en donasies wat in die pos ontvang is in 'n ... register.
- A ontvangs
 - B hernuwings 
 - C betalings
 - D terugbetalings
- 1.7 'n Personeellid in die poskamer kan sy/haar werkuitsette verbeter deur ...
- A bykomende opleiding te versoek.
 - B met die toesighouer te vergader.
 - C 'n langer middagete te versoek.
 - D moeilike take te vermy.
- 1.8 Die verspreiding van pos kan vertraag word deur ...
- A personeel wat betyds vir werk opdaag.
 - B 'n staking van poswerkers.
 - C opleiding van nuwe personeellede.
 - D personeellede wat middagete neem. 
- 1.9 Die term ... verwys na 'n metode om iemand te flous om persoonlike inligting oor die internet of per e-pos te gee.
- A poets
 - B uitvissing
 - C bedrieglik
 - D voorwendsel
- 1.10 Pos soos state, sakebriewe, tydskrifte en koerante wat 'n organisasie gereeld ontvang, staan bekend as ... pos.
- A roetine
 - B ongereelde 
 - C prioriteit
 - D private

(10 × 1) [10]

VRAAG 2


Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.5) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

- 2.1 'n Inbeller weet dat die persoon wat die telefoon beantwoord glimlag deur na sy/haar stemtoon te luister. 
- 2.2 Lêers kan alfabetiese gerangskik word.
- 2.3 Die voorkoms van die ontvangsdame sal 'n kliënt se indruk van die maatskappy beïnvloed.
- 2.4 'n Skoon en netjiese omgewing kan tot 'n verhoging in personeel se produktiwiteit lei.
- 2.5 Wanneer pos oopgemaak word, skeur die koevert aan die lang kant oop om tyd te spaar.

(5 × 1)

[5]**VRAAG 3**

Kies die korrekte opsie uit dié wat in hakies gegee word. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (3.1–3.5) in die ANTWOORDBOEK.

- 3.1 'n (Logboek/Besoekersboek) word gebruik om rekord te hou van besoekers se versoeke. 
- 3.2 Papier wat in die fotostaatmasjien vassit, is 'n (nieroetine/voorspelbare) probleem.
- 3.3 Om jou elektroniese inligting te beskerm, maak seker die nuutste (toepassing/antivirus) sagteware is op al jou rekenaars geïnstalleer.
- 3.4 'n Vertrouens(brekasie/breuk) is wanneer jy inligting wat 'n kliënt vertroulik aan jou meegedeel het sonder jou kliënt se toestemming met iemand anders deel.
- 3.5 Die akroniem RTS op 'n koevert beteken (stuur terug aan afsender/versoek om te stuur).






(5 × 1)

[5]

VRAAG 4

Kies 'n term uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK.

KOLOM A		KOLOM B	
4.1	'n Toestel wat kopieë teen 'n hoë spoed kan maak	A	besoekerskaart
4.2	Gee waardevolle inligting oor alle besoekers wat 'n organisasie se perseel inkom en verlaat	B	onvoorspelbare navraag
4.3	Bewys van wanneer 'n dokument in die pos ontvang is	C	interpersoonlike vaardighede 
4.4	Om kollegas van verskillende takke vir die maandvergadering te ontvang	D	fotostaatmasjien
4.5	Dui aan dat die besoeker toestemming het om op die besigheid se perseel te wees	E	takt
4.6	'n Kliënt wil slegs met 'n senior personeellid praat 	F	besoekersregister
4.7	Kenmerke wat 'n persoon nodig het om positief op ander te reageer	G	datumstempel
4.8	Om versigtig te wees om iets op so 'n manier te sê of doen sodat dit nie iemand sal ontstel nie	H	blitspos
4.9	Inligting wat in 'n verkoopooreenkoms voorkom 	I	roetine-navrae
4.10	'n Diens wat die Suid-Afrikaanse Poskantoor aanbied	J	kredietreëling

(10 × 1)


[10]**TOTAAL AFDELING A:****30**

AFDELING B

Hou die volgende scenario in gedagte wanneer AFDELING B beantwoord word.

Wonder Motors is 'n leidende diens- en herstelsentrum vir alle fabrikate en modelle voertuie in Suid-Afrika. Hulle spesialiseer in outo-elektriese en meganiese herstelwerk asook die verkoop van tweedehandse voertuie. Daar is vyf takke van Wonder Motors deur Suid-Afrika. Die hoofkantoor is in Durban gesetel.

VRAAG 5

- 5.1 Die sekretaresse van Wonder Motors het die volgende oproep om 9:15 vanoggend ontvang: 

Sekretaresse:	Wonder Motors, hoe kan ek help?
Inbeller:	Goeie môre. Dit is Mev Abrahams. Kan ek met julle verkoopsbestuurder praat, asseblief?
Sekretaresse:	Ek is jammer, Mnr Javu is tans besig met 'n kliënt. Kan ek hom vra om u terug te bel of kan ek u miskien help?
Inbeller:	Mnr Javu het gesê hy sal vir my 'n kwotasie vir die herstel van my voertuig e-pos. Ek het dit nog nie gekry nie. Kan jy hom vra om my dringend te bel? My nommer is 031 741 4141.
Sekretaresse:	Ek sal hom vra om u so gou as moontlik terug te bel.
Inbeller:	Dankie. Tot siens.

Vul die telefoonboodskapvorm op ADDENDUM A (aangeheg) in deur vandag se datum te gebruik. Skryf jou EKSAMENNOMMER op die addendum en gee dit saam met die ANTWOORDBOEK in.

(10)


- 5.2 Noem VYF items wat op 'n sekretaresse se lessenaar kan wees. 

(5)

- 5.3 Die sekretaresse moet die gebruik van verbruiksitems by Wonder Motors monitor. Die balans van elke item moet bereken word elke keer wanneer nuwe voorraad ontvang of uitgereik word.

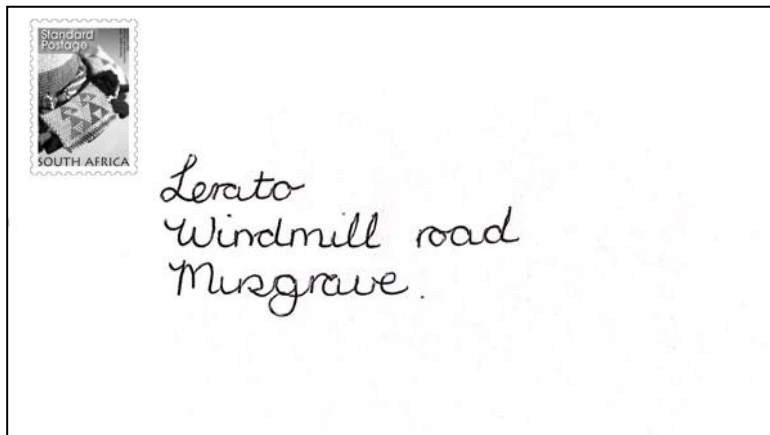
Gebruik die inligting hieronder om die verbruiksitemskontrolekaart op ADDENDUM B (aangeheg) in te vul. Skryf jou EKSAMENNOMMER op die addendum en gee dit saam met die ANTWOORDBOEK in.

INLIGTING

- (a) Op 1 Oktober is daar 15 bokse A4 drukpapier in die stoorkamer.
 (b) 3 bokse word op 2 Oktober aan die Bemerkingsdepartement uitgereik.
 (c) 4 bokse word op 5 Oktober aan die Menslike Hulpbrondepartement uitgereik.
 (d) Ontvang 'n bestelling van 14 bokse op 15 Oktober. 

(10)

- 5.4 Bestudeer die koevert hieronder en gee VYF redes waarom hierdie brief dalk nooit sy bestemming sal bereik nie.



(5)
[30]

VRAAG 6

- 6.1 'n Kwotasie van die koste van goedere en dienste word aan potensiële kliënte gegee voordat hulle besluit om dit te koop.

'n Kliënt, Mnr Hing, het 'n kwotasie vir 4 nuwe bande vir sy voertuig aangevra.

Gebruik die volgende inligting om 'n kwotasie vir Mnr Hing op te stel deur die kwotasievorm op ADDENDUM C (aangeheg) in te vul. Skryf jou EKSAMENNOMMER op die addendum en gee dit saam met die ANTWOORDBOEK in.

INLIGTING



Mnr Hing se adres: Hillstraat 21, Durban

Datum van kwotasie: Gebruik vandag se datum

Voertuigfabrikaat: C Class GLE 2.5

Produk versoek: 4 x Super Max bande @ R745 elk

(10)

- 6.2 Onderskei tussen *inkomende*, *uitgaande* en *interne* pos. (3)

- 6.3 Noem VIER maniere waarop vertroulikheid en sekuriteit in die Wonder Motors se poskamer gehandhaaf kan word. (4)

- 6.4 Om 'n goeie indruk op besoekers te maak, moet die ontvangsarea altyd netjies en skoon wees.

- 6.4.1 Noem VYF huishoudingsvereistes van 'n ontvangsarea.  (5)

- 6.4.2 Op watter tye gedurende die dag moet Wonder Motors se ontvangsarea skoongemaak word? (2)

- 6.5 Wanneer 'n saketelefoonoproep beantwoord word, is dit aanvaarbaar om die inbeller se volle naam en rede vir die oproep te vra voordat hulle na die verlangde persoon deurgeskakel word.



Stel DRIE vrae op wat jy 'n inbeller kan vra om die gepaste inligting by hom/haar te kry voordat die oproep deurgeskakel word. (3 × 2)

(6)
[30]

VRAAG 7

- 7.1 Voordat jy 'n oproep namens jou bestuurder maak, moet jy behoorlik voorberei.

Verduidelik die prosedure wat jy sal volg wanneer jy voorberei om hierdie oproep te maak. (5 × 2)

(10)

- 7.2 Op verskeie tye sal mense in jou kantoor 'n lêer of dokument tydelik wil gebruik. Wonder Motors gebruik 'n lêerbewegingsregister om die beweging van lêers na te spoor.

Vroeër vandag het David Jela van die Menslike Hulpbrondepartement gevra om personeellêer M-N (Verw. no. 19MN) uit te neem. Jy het die lêer (op vandag se datum) aan David uitgereik wat dit drie dae later terugbring het.

Gebruik die inligting hierbo om die lêerbewegingsregister op ADDENDUM D (aangeheg) in te vul. Skryf jou EKSAMENNOMMER op die addendum en gee dit saam met die ANTWOORDBOEK in.



(6)

- 7.3 Om 9:45 vanoggend het die verkoopsbestuurder, Angelina Green, jou gevra om 'n verslag by Ntefu Bam in die Finansiële departement af te lewer.

Gebruik hierdie inligting om die interneposkoevert op ADDENDUM E (aangeheg) in te vul. Skryf jou EKSAMENNOMMER op die addendum en gee dit saam met die ANTWOORDBOEK in.

(6)

- 7.4 'n Besoeker se eerste indruk van Wonder Motors word bepaal deur die manier waarop hy/sy by ontvangs verwelkom word.

Noem die korrekte manier om die volgende besoekers te groet:

7.4.1 Mnr Amal, 'n gereelde kliënt van Wonder Motors

7.4.2 'n Besoeker wat jy nie ken nie wat Wonder Motors vir die eerste keer besoek



7.4.3 'n Kliënt wat vroeg is vir sy/haar afspraak met die bestuurder

(3 × 2)

(6)

- 7.5 Produktiwiteit kan beïnvloed word wanneer daar nie basiese benodighede soos penne, inkkassette, papier en koeverte is nie. Die personeellid in beheer moet weet hoeveel verbruiksitems daaglik nodig is.

Die gemiddelde daaglikse gebruik kan met die volgende formule bereken word:

$$\text{Daaglikse gebruik} = \frac{\text{Getal items gebruik} \quad \text{📦}}{\text{Getal werksdae}}$$

Wonder Motors het 150 DL koeverte in 30 werksdae gebruik.

Bereken die daaglikse gebruik van koeverte.

(2)
[30]

VRAAG 8

- 8.1 Dit is beleid by Wonder Motors om 'n volledige geskrewe rekord van alle interaksie met kliënte te hou. Hierdie geskrewe rekord dien as bewys van wat gedoen is om die kliënt te help.

Noem al die belangrike inligting wat op 'n kliënte-klagtevorm aangeteken moet word. 📦

(6)

- 8.2 Lees die volgende uittreksel en beantwoord die vrae:

'n Besoeker, Mev Davids, dag by 'n senior personeellid se kantoor op en lyk baie kwaad. 'Goeie môre mevrou. Kan ek u help?' vra die senior personeellid. 'Ek hoop so!' antwoord Mev Davids. 'Ek is nou al hoeveel keer op en af met hierdie trappe op soek na julle Bemerkingsdepartement. Jou ontvangsdame het my die verkeerde aanwysings gegee en nou het ek 'n half uur gemors!' 'Ek is baie jammer mevrou,' sê die senior personeellid. 'Ek sal u dadelik daarheen neem.'

- 8.2.1 Waarom dink jy is Mev Davids so kwaad?

(2)

- 8.2.2 Watter maatreëls kan Wonder Motors tref om seker te maak dat so iets nie weer gebeur nie? (4 x 2)

(8)

- 8.3 Gebruik die werkkaartnommers, bv. WM1970 om die werkkaarte op ADDENDUM F (aangeheg) in stygende numeriese volgorde te sorteer. Elke werkkaart moet genommer word. Skryf die nommer (1–10) in die ruimte wat op elke werkkaart voorsien word. 📦

Skryf jou EKSAMENNOMMER op die addendum en gee dit saam met die ANTWOORDBOEK in.

(10)

8.4 In die gevallestudie hier onder is verskillende kommunikasiehindernisse. 📁

Gee EEN voorbeeld van elk van die kommunikasiehindernisse wat hier onder genoem word uit die gevallestudie.

Dit is 07:30 op 'n Maandagoggend. Jy is moeg en gespanne aangesien jy die vorige nag nie goed geslaap het nie as gevolg van persoonlike probleme by die huis. Jy kry ook spanningshoofpyne.

Jy beantwoord 'n inkomende oproep. Dit is Mnr Nelani, die streekbestuurder. Hy vra jou om die VIN-lêer onmiddellik vir jou te e-pos. Jy weet nie wat hy met 'VIN' lêer bedoel nie. Die skoonmaker stofsuiig die mat. Die stofsuier maak so 'n geraas dat jy Mnr Nelani skaars kan hoor.

8.4.1	Fisiese hindernis		
8.4.2	Semantiese hindernis		
8.4.3	Sielkundige hindernis		
8.4.4	Psigologiese hindernis	(4 × 1)	(4)
			[30]
		TOTAAL AFDELING B:	120
		GROOTTOTAAL:	150

ADDENDUM A

EKSAMENNOMMER:

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

VRAAG 5.1

☎ TELEFOONBOODSKAP			
AAN:			
DATUM:		TYD:	
VAN:			
TEL/SELNO:			
Bel asseblief <input type="checkbox"/>	Het terugbel <input type="checkbox"/>	Sal weer bel <input type="checkbox"/>	DRINGEND <input type="checkbox"/>
Boodskap geneem deur:			

(10)

ADDENDUM B

EKSAMENNOMMER:

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

VRAAG 5.3

VERBRUIKSITEMKONTROLEKAART				
ITEM	A4 DRUKPAPIER		VERWYSING	A4-321
Datum	Skryfbehoeftes ontvang	Skryfbehoeftes uitgereik	Departement	Balans

(10)

ADDENDUM C

EKSAMENNOMMER:

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

VRAAG 6.1

WONDER MOTORS KWOTASIE			
DATUM			
KLIËNT SE NAAM			
KLIËNT SE ADRES			
VOERTUIGFABRIKAAT			
BESKRYWING	HOEVEELHEID	EENHEIDSPRYS	TOTALE KOSTE
TOTALE BEDRAG BETAALBAAR:			
<i>Hierdie kwotasie is geldig vir 30 dae. Prys sluit BTW in.</i>			

(10)

ADDENDUM D

EKSAMENNOMMER:

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

VRAAG 7.2

LÊERBEWEGINGSREGISTER	
DATUM UITGENEEM	
LÊERVERWYSING	
LÊERNAAM	
LÊER AANGEVRA DEUR	
DATUM TERUGGEBRING	
TERUGGEBRING DEUR	

(6)

ADDENDUM E

EKSAMENNOMMER:

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

VRAAG 7.3

INTERNEPOSKOEVERT	
Datum:	
Tyd:	
Ontvanger: Van, naam	
Departement:	
Afsender: Van, naam	
Departement:	

(6)

ADDENDUM F

EKSAMENNOMMER:

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

VRAAG 8.3

Werkkaart WM1970	Werk:
Wonder Motors	
Kliënt: J. Clark Instruksies: Vervang voorste remkussings Voertuig: GLE 1.4	

Werkkaart WM1952	Werk:
Wonder Motors	
Kliënt: P. Jonas Instruksies: Herstel windskerm Voertuig: Spirit X10	

Werkkaart WM1957	Werk:
Wonder Motors	
Kliënt: S. McIntyre Instruksies: Olievervanging Voertuig: LXC 1.3	

Werkkaart WM1955	Werk:
Wonder Motors	
Kliënt: C. Myles Instruksies: Vervang agterste remkussings Voertuig: Accent 1.6	

Werkkaart WM1963	Werk:
Wonder Motors	
Kliënt: R. Dyosiba Instruksies: Herstel lugreëlaar Voertuig: GLE 1.8	

Werkkaart WM1961	Werk:
Wonder Motors	
Kliënt: A. Njani Instruksies: Herstel lug- en brandstoffilters Voertuig: Discover X1.6	

Werkkaart WM1956	Werk:
Wonder Motors	
Kliënt: K. Pillay Instruksies: Wielbelyning Voertuig: Mag 1.6	

Werkkaart WM1950	Werk:
Wonder Motors	
Kliënt: J. Thutani Instruksies: Olievervanging Voertuig: Spirit 1.8	

Werkkaart WM1968	Werk:
Wonder Motors	
Kliënt: W. Malcolm Instruksies: Windskermherstelwerk Voertuig: E Class 2.0	

Werkkaart WM1965	Werk:
Wonder Motors	
Kliënt: E. Viktor Instruksies: Herstel foutiewe ontsteking Voertuig: XE 1.6	