higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061013)

13 Maart 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye en 4 bylae.

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 URE
PUNTE: 200

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 netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir 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 Wat is die mees aanvaarbare metode om ŉ afspraak in ŉ dagboek te kanselleer?

A Gebruik tippeks om besonderhede toe te verf.
B Trek ŉ lyn deur die afspraakbesonderhede.
C Plak ŉ skoon bladsy oor die afspraakbesonderhede.
D Skeur die relevante bladsy uit.

1.1.2 Watter dokument moet voor ŉ vergadering aan die persone wat die vergadering gaan bywoon, gestuur word?

A Notule van vergadering
B Agenda
C Spyskaart
D Brosjure

1.1.3 Watter EEN van die volgende sekuriteitsmetodes word die beste op elektroniese dokumente toegepas?

A Hou die lêers in toesluitbare kabinette.
B Hou duplikate van papier dokumente.
C Sluit jou rekenaar af wanneer jy die kantoor verlaat.
D Hou die sleutels van die liaseerkabinet op ŉ veilige plek.

1.1.4 Watter dae moet vermy word wanneer ŉ geleentheid of vergadering beplan word?

A Dinsdae
B Openbare vakansiedae
C Verjaardae
D Skooldae

1.1.5 Watter dokument word NIE gebruik om voorrade te beheer nie?

A Voorraadbeheerkaart
B Afleweringsnota
C Kleinkasbewys
D Rekwisisievorm

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Watter van die aksies wat hieronder beskryf word, voldoen NIE aan die veiligheidsriglyne wat tydens 'n noodgeval gevolg moet word nie?

A Weet hoe om brandblussers te begruik.
B Neem jou persoonlike besittings en gebruik die hysbak om die plek te verlaat.
C Hoe om nooddienste te kontak.
D Wat om te doen wanneer 'n bomdreigement ontvang word.

1.1.7 Wanneer jy nie oogkontak met 'n kliënt maak wat by ontvangs instap nie, sal die kliënt … voel.

A geïgnoreer
B angstig
C ontspanne
D gewaardeer

1.1.8 Wanneer telefone in 'n besigheid beantwoord word, watter van die onderstaande vaardighede word as die belangrikste beskou?

A Mensvaardighede
B Luistervaardighede
C Rekenaarvaardighede
D Kommunikasie vaardighede

1.1.9 Dagboeke is onontbeerlik in 'n besigheidsomgewing omdat dit…

A dien as herinnering vir verjaardae.
B jou help om jou persoonlike lewe te beplan.
C kontakbesonderhede verskaf.
D dien as herinnering van afsprake.

1.1.10 Wanneer jy oorsee reis, watter van die items hieronder gelys sal NIE benodig word nie?

A Paspoort.
B Visa
C Identiteitsdokument
D Internasionale bestuurderslisensie.

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Gebruik die leidrade hieronder om die BLOKKIESRAAISEL in BYLAE A (aangeheg) te voltooi.

Af

1. Kleinkas sal in hierdie kolom aangeteken word wanneer daar geen ontledingskolom is wat by die uitgawes pas nie.
2. Die stelsel wat toegepas sal word wanneer die organisasie voorraadrotasie gebruik.
3. 'n Afspraak sal in …aangeteken word voordat dit bevestig word.
4. Hierdie fasiliteit in 'n dagboek verskaf datums vir die hele jaar.
5. Personeel sal tydens hierdie proses opleiding oor gesondheids-en veiligheidsaangeleenthede ontvang.

Dwars

6. Hierdie dokument sal dien as bewys van aankope wat uit die kleinkas gemaak is.
7. 'n Beledigende inbeller moet op hierdie manier hanteer word.
8. Dagboekinskrywings moet altyd akkuraat wees om misverstande te ….
9. Kleinkasbewyse moet in hierdie volgorde geliasseer word.
10. Een oorweging waarna 'n maatskappy gaan kyk wanneer die voorskotbedrag bepaal word.

(10 × 2) (20)

1.3 Gee EEN woord of 'n term vir elk van die volgende beskrywings deur 'n woord of 'n term uit die onderstaande lys te kies. Skryf slegs die woord of 'n term langs die vraagnommer (1.3.1-1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

moniteringsinstrumente; remediërende aksie; kommunikasiemetodes; liasseringsmetodes; huishoudelike pligte; voorraadvlakaanwysers; venue kriteria/vereistes; brondokumente; kommunikasie hindernisse; liassering; klassifikasies

1.3.1 Rekwisisievorm; tjekteenblad; kwitansie; kleinkasbewys

1.3.2 Maksimum; minimum; herbestel hoeveelheid; herbestel vlak

1.3.3 Psigologies; fisies; fisiologies; semanties

1.3.4 Geografiese; alfabetiese; numeriese; kleurkodering

1.3.5 Waarneming; vraelys; kontrolelys; logboek

1.3.6 Telefoon; faks; e-pos; SMS

1.3.7 Tabuleer; lateraal; vertikaal; horisontaal

1.3.8 Vee; mop; stofsuig; afstof

Kopiereg voorbehou

1.3.9 Mentor; indiensopleiding; vergadering; opleiding

1.3.10 Beskikbaarheid; finansies; grootte; toerusting

(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Om doeltreffendheid in 'n organisasie te verhoog, sal hulle dikwels besluit om sekere funksies te sentraliseer of te desentraliseer. Dit kan geld vir die stoor van liasseerwerk, maar ook vir die stoor van kantoorbenodigdhede.

2.1.1 Met verwysing na bo-genoemde stelling, watter metode vir die stoor van voorraad sal jy in 'n organisasie implementer? (1)

2.1.2 Bespreek TWEE voordele van die metode wat jy in VRAAG 2.1.1 gekies het. (2 × 2) (4)

2.2 Jy het pas die volgende skryfbehoefte items van jou verskaffer ontvang:

- 100 dose A4-drukpapier (aktiewe item)
- 25 hefboom lêers (onaktiewe item)
- 10 dose krammetjies (aktiewe item)
- 50 DL koeverte (onaktiewe item)

2.2.1 Die tabel in BYLAE B verteenwoordig die rak spasie in jou voorraadkamer, met A as die boonste rak wat slegs bereikbaar is met 'n leer en D op die grond.

Dui aan waar jy elke item van die skryfbehoeftes wat hier bo ontvang is sal plaas en motiveer EEN rede vir elke plasing.

Voltooi jou antwoord op BYLAE B. (4 × 2) (8)

2.2.2 Watter aktiwteit moet jy op 'n gereelde basis doen om te verseker dat die fisiese items in die stoorkamer ooreenstem met die hoeveelhede wat aangeteken is? (1)

2.2.3 Noem die dokument wat die verskaffer aan jou sou oorhandig het met die aflewering van die voorrade. (1)

Kopiereg voorbehou

2.3 Jou bestuurder het jou nou net ingelig dat hy na Engeland gaan reis om 'n konferensie oor omgewingsvolhoubaarheid vir besighede by te woon. Hy versoek jou om al sy reis- en verblyfreëlings vir die reis te tref.

2.3.1 Watter reisdokumente moet jy na die Britse ambassade neem om vir sy visum aansoek te doen? (2)

2.3.2 Watter belangrike inligting moet hy aan jou voorsien sodat jy die die besprekings vir sy vlugte en verblyf kan maak. (3 × 2) (6)

2.3.3 Jou bestuurder lig jou in dat hy 'n vegetariër is. Wat beteken dit? (2)

2.3.4 Watter reëling sal jy vir jou bestuurder se maaltye tref? (2)

2.3.5 Jy het besluit dat dit makliker sal wees om Hillside-reisagent te gebruik om al die reëlings te tref. Voordat sy die finale bevestigings kan uitreik, versoek sy dat betaling in hul bankrekening gemaak word.

Noem ten minste DRIE dinge wat jy benodig om die deposito by die bank te betaal. (3 × 1) (3)

[30]

VRAAG 3

3.1 'n Belangrike deel van dagboekbestuur is om seker te maak dat die betrokke belanghebbendes ingelig is van en ook oor alle veranderinge wat hulle sal beïnvloed. Dit vermy misverstande en handhaaf die beeld van jou organisasie.

3.1.1 Noem enige DRIE metodes wat gebruik kan word om veranderinge in 'n dagboek te kommunikeer. (3 × 1) (3)

3.1.2 Noem EEN voordeel en EEN nadeel van elk van die metodes wat in VRAAG 3.1.1 genoem is. (3 × 2) (6)

3.1.3 Wanneer moet veranderinge in 'n dagboek aan al die belanghebbendes gekommunikeer word? (1)

3.1.4 Indien die afspraak in pen aangeteken is en jy nie die besonderhede kan uitvee nie.

Hoe anders sal jy aantoon dat die veranderinge in die dagboek aangebring is? (2 × 2) (4)

3.1.5 Watter tegnologiese alternatiewe kan jy gebruik in plaas van 'n gebinde dagboek? (1)

Kopiereg voorbehou

3.2 Dit is noodsaaklik om tyd te neem om jou liaseerstelsel te organiseer. Terwyl almal graag ’n papierlose kantoor wil hê, is die realiteit dat baie besighede nog steeds dokumente op papier moet stoor.

Identifiseer die mees algemene liaseringsmetodes wat gebruik word aan hulle sleutelbeskrywings hieronder.

3.2.1 Word gebruik vir dokumente wat groter as A4 is.

3.2.2 Lêers word regop langs mekaar geplaas.

3.2.3 Om lêers op hierdie metode te stoor, moet hulle omgeskakel word na sagte kopieë.

3.2.4 Lêers word plat en bo-opmekaar gestoor.

3.2.5 Lêers word in vouers wat aan ’n rak hang gestoor.

(5 × 1) (5)

3.3 As gevolg van spasie oorwegings word besighede nie verplig om dokumente vir ’n onbepaalde tyd te stoor nie.

Hoe moet ’n besigheid van sy vertroulike dokumente ontslae raak? (2)

3.4 Wat noem ons die tydelike stoorstelsel waar lêers gestoor word voordat daarvan ontslae geraak word? (2)

3.5 Beskryf ten minste DRIE liaseereringsprosedures vir gerekenariseerde dokumente. (3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die onderstaande prent en beantwoord die vrae.



[Bron: https://*www.cartoonmotivators.com*]

4.1.1 Sou jy die lyftaal van die man in die prent hierbo as positief of negatief beskryf? (1)

4.1.2 Bespreek die redes waarom dit belangrik is om die 'regte' lyftaal te handhaaf wanneer oor die telefoon gekommunikeer word. (3 × 2) (6)

4.1.3 Te oordeel aan sy houding, wat kan jy sê oor die aard van die oproep wat hy besig is om te neem? (2)

4.1.4 Hoe reflekteer sy postuur op die beeld van die organisasie? (1)

4.2 Wanneer 'n mens met iemand buite jou organisasie kommunikeer, is dit noodsaaklik dat mens nie vertroulike inligting openbaar maak nie.

Noem VYF tipes organisatoriese inligting wat nie oorweeg kan word vir OPENBAARMAKING NIE. (5 × 1) (5)

4.3 Met verwysing na bogenoemde prent, identifiseer minstens VIER voorvalle van nie-voldoening, in terme van die handhawing van veiligheidstandaarde . (4 × 1) (4)

4.4 Watter riglyne kan jy bied om op die nie-voldoenings wat hier bo geïdentifiseer is te verbeter? (4 × 2) (8)

4.5 Wanneer is dit die beste tyd om huishoudingsaktiwiteite te implementeer? (2)

4.6 Hoe kan 'n organisasie areas identifiseer wat nie aan sy standaarde vir die handhawing van 'n skoon en veilige area voldoen nie? (1)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

Die volgende kleinkastransaksies is vir September 2017 in die boeke van Phindi's Plant Paradys aangeteken.

Gebruik BYLAE C en voltooi die kleinkasjoernaal vir September en tel al die kolomme op.

DAG	TRANSAKSIES
01	Koop penne vir die kassiere teen R14,95 koopbewys Nommer 06 is uitgereik.
06	Betaal vir melk R63,95
11	Koop witbordmerker vir uitstalbord vir R22,95.
12	Stuur betaling per geregistreerdepos aan die Munisipaliteit R54,95
19	Betaal R47,50 vir seëls by die Poskantoor.
21	Gooi petrol in die afleweringsvoertuig R80,00
24	Tydelike werkers se lone R50,00
28	Koop maskeerband om planthouers te seël R38,45

[30]

VRAAG 6

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

Nosiphe is die nuwe ontvangsdame by Krisper Kleen skoonmaakmaatskappy. Van haar pligte behels die ontvangs van besoekers en aflewerings by ontvangs, antwoord van telefone en maak van afsprake in haar bestuurder se dagboek.

Nosiphe het geen formele kantoor administratiewe opleiding gehad nie en jou taak is om haar indiens opleiding te gee. Nosiphe is baie entoesiasties, maar skryf nie enige instruksies wat jy verskaf neer nie. Sy dink dit is 'n maklike werk en glo nie dat jy haar iets nuuts kan leer nie.

Na haar eerste week ontstaan die volgende probleme.

(i) Nosiphe het vir 'n aflewerering geteken wat nie aan jou maatskappy geadresseer was nie.
(ii) Sy was onbeskof teenoor 'n besoeker by die ontvangstoonbank wat haar tydens haar teetyd onderbreek het.
(iii) Omdat sy 'n bietjie bang vir die bestuurder was, het sy nooit moeite gedoen om sy dagboekafsprake met hom te kontroleer nie en het sy verskeie foute in sy dagboek gemaak.

Die bestuur het 'n vergadering met Nosiphe belê en sy is gewaarsku om uit haar foute te leer of om haar werk te verloor. Sy het jou weer vir jou bystand genader, maar hierdie keer het sy besef kennis is mag en het belowe om al jou instruksies te volg.

6.1 6.1.1 Beskryf die prosedure wat Nosiphe moet volg wanneer dokumente en aflewerings by ontvangs ontvang word. (4 × 2) (8)

6.1.2 Waar anders kan sy inligting kry oor die ontvangs van aflewerings as niemand beskikbaar is om haar vrae te beantwoord nie? (1)

6.1.3 Waarom is dit belangrik om kliënte op die regte manier te ontvang? (2)

6.1.4 Behalwe die indiensopleiding wat Nosiphe van jou ontvang het, watter ander remediërende aksies sou ook onder hierdie omstandighede toepaslik wees? (2 × 1) (2)

6.1.5 Noem TWEE moniteringinstrumente wat die bestuur kan gebruik om Nosiphe se prestasie in die toekoms te monitor. (2 × 1) (2)

Kopiereg voorbehou

6.2 Nosiphe het afsprake vir die bestuurder bevestig sonder om dit eers met hom te kontroleer. Hierdie nalatigheid het daartoe gelei dat botsings in sy dagboek plaasgevind het, aangesien hy ook verskeie afsprake self gemaak het.

Vergelyk die inskrywings in die PA se dagboek noukeurig met dié in die Bestuurder se dagboek. Gebruik BYLAE D (aangeheg) om die botsings reg te stel. Teken slegs die korrekte afsprake in die korrekte tydgleuwe op.

Dagboekinskrywings vir 22 Junie 2017

TYD	PERSOONLIKE ASSISTENT SE DAGBOEK	BESTUURDER SE DAGBOEK
08:00–08:30	Gaan e-posse na en reageer	
08:30–09:00	Vergader met takbestuurder (Tokai-tak)	Ontmoeting met departementele toesighouers rakende produktiwiteitskwessies.
09:00–09:30		
09:30–10:00	Vergader met ChemCore-chemikalieë oor nuwe materiale op die mark	Vergader met fabrieksbestuurder aangaande werkers se dreigende staking.
10:00–10:30		
10:30–11:00	Vergader met beplanningskomitee vir jaarlikse spanbou-oefening in Oktober	Afspraak met Dokter (dringende mediese probleem)
11:00–11:30		
11:30–12:00	Nood vergadering met raad van direkteure	Afspraak om nuwe Mercedes te toetsbestuur
12:00–12:30		
12:30–13:00	Middagete afspraak met grootste kliënt	Middagete afspraak met golf vriend.

(10)

6.3 6.3.1 Identifiseer TWEE afsprake met lae prioriteit wat uitgestel kan word na die volgende week. (2 × 1) (2)

6.3.2 Verduidelik die belangrikheid om die relevante dagboekinligting akkuraat te kommunikeer. (3 × 1) (3)

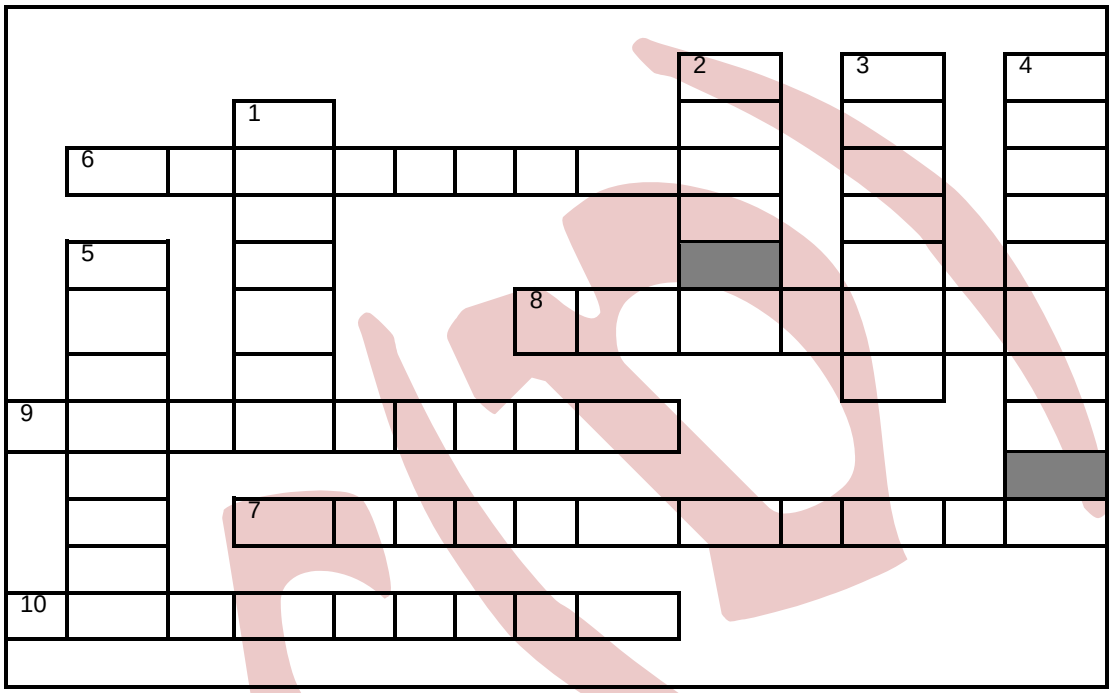
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1.2

BYLAE A **EKSAMENNOMMER:**



(10 × 2) (20)

VRAAG 2.2.1

BYLAE B **EKSAMENNOMMER:**



(4 × 2) (8)

ICD

VRAAG 5

BYLAE C **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

KLEINKAS JOERNAAL van

_____

Dag	Koopbewys Nommer	Vol	Besonderhede	Kleinkas	Skryfbehoeftes	Posgeld	DIVERSE KOLOM		
							Bedrag	Vol	Besonderhede

[30]

VRAAG 6

BYLAE D **EKSAMENNOMMER:**

TYD	BESTUURDER SE DAGBOEK
08:00–08:30	
08:30–09:00	
09:00–09:30	
09:30–10:00	
10:00–10:30	
10:30–11:00	
11:00–11:30	
12:00–12:30	
12:30–13:00	

(10)

Kopiereg voorbehou