higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061013)

12 Maart 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en 2 addenda.

548Q1S2012

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
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. Begin elke vraag op 'n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n blou of swart pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die … is 'n bewys dat die persoon die uitgawes betaal het.

A kwitansie
B bewys
C joernaal
D betaling

1.1.2 Interne kontrole vir dokumente wat gebruik word vir die verspreiding van kantoorvoorraad:

A Voorraadverslagkaart
B Rekwisisievorm/Aanvraagvorm
C Bestelvorm
D Afleweringsbrief

1.1.3 Wat is die beste manier om erkenning teenoor besoekers te toon wanneer jy met 'n oproep besig is?

A Maak oogkontak
B Glimlag
C Lig jou wenbroue
D Frons

1.1.4 'n Organisasie kan tevredenheid van besoekers verbeter deur middel van ...

A 'n kontrolelys.
B aandag aan klagtes.
C 'n geheime winkelbesoeker.
D 'n oudit.

1.1.5 … verseker dat lêers wat nie meer gebruik word nie veilig geberg word.

A Argiefbewaring
B Wegdoening
C Oordrag
D Skandering

1.1.6 … is 'n voorbeeld van kantoorvoorraad waarop die rotasiemetode toegepas moet word.

A A4-papier
B Witbordmerkers
C Kramme
D Penne

1.1.7 'n … is 'n dagboekvorm wat voorberei word wanneer jy op 'n sakereis gaan.

A Tweedoelige dagboek
B Maandelikse beplanner
C Reisplan
D Lys van dinge om te doen

1.1.8 Watter van die faktore wat hier onder verskyn is nie relevant wanneer voorskot bepaal word?

A Behoeftes van die maatskappy
B Maksimum bedrag van die maatskappy per tjek betaal
C Grootte van die maatskappy
D Frekwensie van transaksies

1.1.9 Die … liaseermetode maak voorsiening vir groot dokumente.

A horisontale
B buisvormige
C laterale
D vertikale

1.1.10 … beteken om 'n afspraak na 'n ander tyd te skuif.

A Uitstel
B Herskeduleer
C Kanselleer
D Reël

1.1.11 Die inligting van aflewerings ontvang word deur die ontvangspersoon in die … aangeteken

A geleibrief
B afleweringsbrief
C besoekersregister
D afleweringsregister

1.1.12 'n … is 'n vergadering wat een of ander praktiese aktiwiteit of opleiding behels.

A seminaar
B konferensie
C kongres
D werkswinkel

1.1.13 Die gesondheid- en veiligheidsbeampte kry sy/haar gesag van die …

A Wet op Vuurwapenbeheer.
B Wet op Beskerming van Persoonlike Inligting.
C Wet op Beroepsgesondheid en -veiligheid.
D Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika.

Kopiereg voorbehou

1.1.14 Wanneer moet 'n kleinkasbewys ingevul word?

A Aan die einde van elke maand
B Slegs wanneer vergoeding versoek word
C Slegs wanneer 'n rekwisisievorm verskaf word
D Met elke kleinkastransaksie

1.1.15 Watter dae behoort vermy te word wanneer 'n geleentheid beplan word?

A Godsdienstige vakansiedae
B Skoolvakansies
C Internasionale gebeure
D Stand van die Nasie-toespraak ('SONA')

(15 × 1) (15)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer. Korrigeer die stellings indien dit ONWAAR is.

1.2.1 Die kleinkasgeld word in 'n liasseerkabinet gebêre.

1.2.2 Die herbestelvlak is die voorraadvlak waarop jy vooraad dadelik moet bestel om die gevaar dat dit sal opraak, te voorkom.

1.2.3 Vertroulike inligting word nie openbaar gemaak nie.

1.2.4 Gesentraliseerde liassering verwys na 'n stelsel waar die inligting van 'n onderneming in verskillende afdelings/departemente gehou word.

1.2.5 Personeel moet gedurende induksie in veiligheidkwessies opgelei word.

1.2.6 Besoekersboeke word as 'n aanvaarbare manier beskou om terugvoering te verkry.

1.2.7 Wanneer jy laat is vir 'n afspraak is dit beter om dit uit te stel.

1.2.8 'n Visum word in 'n identiteitsdokument aangetref.

1.2.9 'n Kennisgewing wat op 'n maatskappy se kennisgewingbord geplaas word, is 'n aanvaarbare metode om veranderinge aan eksterne belanghebbendes oor te dra.

1.2.10 Die kleinkashouer sal kleingeld van die bank versoek deur 'n rekwisisievorm te gebruik.

(10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–P) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B
1.3.1	Gemaak van veselbord met 'n knyper bo-aan vas om dokumente op die bord vas te knyp	A prioritisering
1.3.2	Gebruik wanneer die kantoorvoorraad opgeraak het	B glimlag
1.3.3	'n Doeltreffende metode om dagboekveranderings te kommunikeer	C konferensie
1.3.4	'n Manier om besoekers welkom te laat voel	D groet
1.3.5	Wanneer iemand wat inbel op hierdie manier optree, kan die oproep na 'n bestuurder oorgeplaas word	E dubbele afsprake
1.3.6	Organiseer take in volgorde van belangrikheid	F bestelvorm
1.3.7	Brondokumente wat bewys dat aankope plaasgevind het	G knyperbord
1.3.8	Hierdie dagboekfasiliteit help wanneer jy internasionale oproepe maak	H huishouding
1.3.9	Verseker dat fisiese voorraad en die register daarvan ooreenstem	I kwitansie
1.3.10	Groter as 'n werkswinkel of 'n seminaar en vind gewoonlik oor 'n paar dae plaas	J posgeld
1.3.11	Belangrike prosedure wanneer oproepe beantwoord word	K boekhouder
1.3.12	Hierdie kwessie sal vermy word wanneer die dagboek gereeld bygewerk word	L tydsones
1.3.13	Ontledingskolom in 'n kleinkasjoernaal	M brief
1.3.14	Deur by hierdie pligte te bly, word die organisasie se beeld verhoog	N voorraadrekonsiliasie
1.3.15	Hierdie persoon magtig kleinkastransaksies	O afleweringsbrief
		P beledigend

(15 × 1) (15)

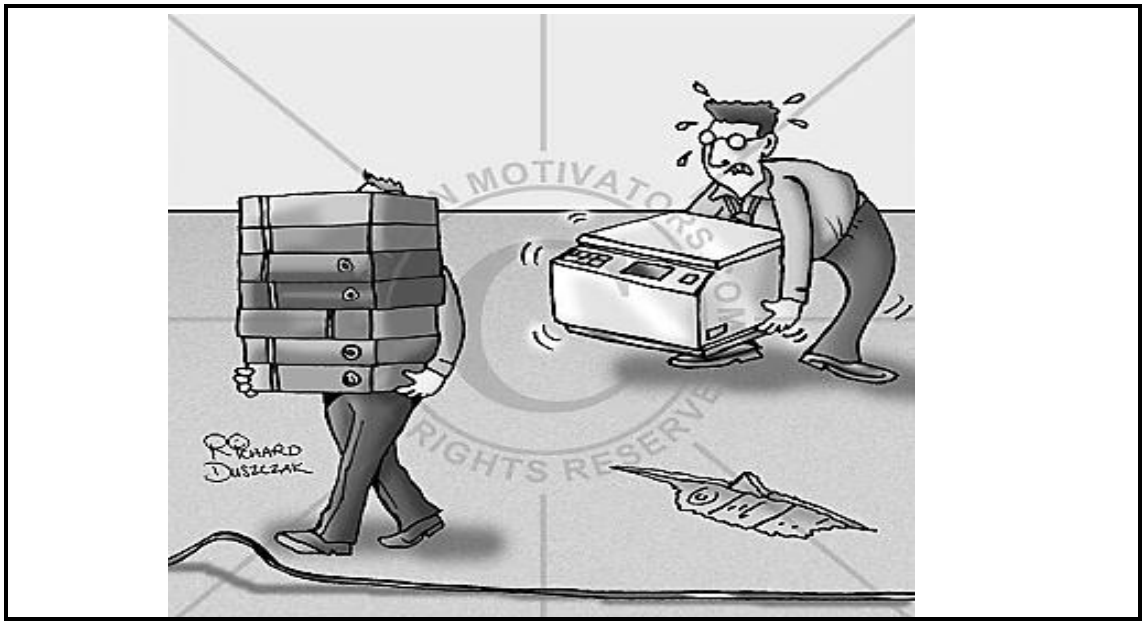
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Kyk na die prent en beantwoord dan die vrae.



[Bron: *www.cartoonmotivators.com*]

2.1.1 Identifiseer VIER gesondheids- en veiligheidsgevare wat in die prent hier bo voorgestel word. (4)

2.1.2 Aan wie behoort jy hierdie gevare te rapporteer? (1)

2.1.3 Beskryf VYF standaarde wat in enige organisasie geïmplementeer kan word. (5)

2.2 Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Mej. Olivier is een van die ontvangsdames by 'n Kaapstadse gastehuis wat gereeld internasionale besoekers ontvang. Sy sê dikwels: 'Ek weet nie', wanneer besoekers navraag oor dienste doen wat die gastehuis bied.

Thuli, die ander ontvangsdame, sê vir haar senior dat baie van hierdie besoekers haar dan eerder vra, of wegloop en ontsteld lyk. As gevolg hiervan is Thuli se ontvangslessenaar dikwels baie besig terwyl Olivier s'n leeg is.

Die senior personneellid reël dat Olivier na 'n eendag-opleidingseminaar oor kliëntediens gestuur word. Sy keer terug met 'n ander houding – waar sy voorheen gesê het, 'Ek weet nie', sê sy nou, 'Hoe kan ek u help', of 'Ek sal uitvind'. Olivier word daagliks deur die senior persoon gemonitor, wat 'n kontrolelys oor haar werk invul.

2.2.1 Dink jy die bestuur het die regte stappe gedoen om mej. Olivier se nie-konformiteit/nie-nakoming reg te stel? (1)

2.2.2 Noem DRIE maniere waarop hulle die probleem sou kon oplos. (6)

2.2.3 Hoe kan die bestuur mej. Olivier se verbetering monitor? (3)

2.3 Handhawing van huishoudelike standaarde is 'n ander belangrike faktor om te verseker besoekers is tevrede.

2.3.1 Wanneer is die beste tye om huishoudelike pligte uit te voer? (2)

2.3.2 Noem DRIE huishoudelike pligte. (3)

2.4 Noem VYF probleme wat kan voorkom wanneer dokumente en aflewerings verwerk word. (5)

[30]

VRAAG 3

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Suksesvolle dagboekbestuur verg dat 'n persoonlike assistent akkuraat moet wees, aandag aan detail moet gee, goeie luistervaardighede moet hê en inisiatief aan die dag moet lê om dit deur te voer sonder om aangesê te word.

3.1 Wat is VIER voordele van akkurate dagboekinskrywings? (4 × 2) (8)

3.2 Verduidelik die verskil tussen *kanselleer* en *uitstel* van 'n afspraak. (2 × 2) (4)

3.3 Gee die betekenis van die volgende terme:

3.3.1 Dagboek

3.3.2 Tweedoelige dagboek

3.3.3 Jaarbeplanner

3.3.4 Maandbeplanner

(4 × 1) (4)

3.4 Noem DRIE tegnologies relevante metodes wat gebruik kan word om afsprake met belanghebbendes te bevestig. (3 × 2) (6)

3.5 Die bestuurder gee jou 'n lys van afsprake wat hy neergeskryf het terwyl jy middagete geniet het. Hy vra jou om dit in sy dagboek te prioritiseer. Skryf slegs 'Hoë', 'Medium' of 'Lae Prioriteit' langs die vraagnommer (3.5.1–3.5.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.5.1 Afspraak met gholfmaat by gholfbaan.

3.5.2 Vergadering met vakbond oor loononderhandeling en moontlike staking.

3.5.3 Vergadering met beplanningskomitee vir maatskappy se jaareindfunksie.

3.5.4 Vergadering met finansiële bestuurder om finansiële teikens vir die volgende jaar te bespreek.

(4 × 2) (8)
[30]

VRAAG 4

Bestudeer die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Jy is gevra om die reëlings vir jou maatskappy se jaareindfunksie te tref. Jy moet vir 300 personeel spyseniering doen en die geleentheid moet gedurende die dag plaasvind. Een van die vereistes is om die vloei van die jaareindfunksie te koördineer – wie doen wat, wanneer en hoe, asook om enige toerusting te reël.

4.1 Beskryf VYF prosesse wat jy sal volg om 'n gepaste plek vir die geleentheid te kies. (5 × 2) (10)

4.2 Watter VYF stukke inligting sal jy vooraf vir al die logistiek met die plek bevestig, van dié wat die geleentheid bywoon tot mense wat help met spysenieringsreëlings? (5)

4.3 Bestudeer die scenario hier onder en beantwoord dan die vrae.

Jy werk as 'n ontvangspersoon by 'n gastehuis in Kaapstad. Een van jou pligte is om die name van die besoekers aan die gastehuis, die datums van die besoek, hulle dorp of land van herkoms, kontakbesondherhede asook hulle kommentaar aan te teken. Dit sal help om aan te dui of die besoekers tevrede was met die diens of nie.

Gebruik die aangehegte ANTWOORDBLAD (ADDENDUM A) om die besoekersboek van die gastehuis in te vul deur die volgende inligting te gebruik:

4.3.1 Mej. Oliver van Bloemfontein besoek 30 Januarie 2019 tot 3 Februarie 2019, en geniet haar verblyf, en sal beslis volgende keer terugkeer. Haar kontakbesonderhede is: 081 246 9087 (5)

4.3.2 Me. More van Umtata besoek van 30 November 2019 tot 5 Desember 2019. Sy het die plek geprys vir hoe skoon en netjies dit was met die beste diens. Kontakbesondherhede: 084 218 9541 (5)

Kopiereg voorbehou

4.3.3 Mnr. Obuja van Nigerië besoek van 30 Desember 2019 to 1 Januarie 2020. Hy was ook beïndruk met die gastehuis en het voorgestel dat hulle in die toekoms reis-/toergidse reël om buitelanders in die land met besigtiging te help. Kontakbesonderhede: 074 456 3566 (5)

[30]

VRAAG 5

5.1 Liassering is een van die sleutelkomponente om 'n suksesvolle onderneming te bedryf, want mens moet 'n verskeidenheid dokumente, soos kontrakte, finansiële verslae, werknemerlêers en fakture, kan berg en weer uithaal.

Bespreek kortliks VYF metodes van berging van lêers en dokumente op papier. (5 × 2) (10)

5.2 Daar is vyf algemene liasseringsmetodes wat in organisasies gebruik word. Pas die korrekte metode by die voorbeelde van liasseertoerusting hier onder.

5.2.1 Drukbooglêers

5.2.2 Liasseerkabinet

5.2.3 Silindriese buise

5.2.4 Skandeerder

5.2.5 Hanglêers

(5 × 1) (5)

5.3 Bestudeer die scenario hier onder en beantwoord dan die vrae.

Jou organisasie het onlangs voorraadopname van hulle kantoorvoorraad gedoen en baie teenstrydighede gevind. Die pakkamer was chaoties en items was deurmekaar en steeds onoopgemaak in die bokse soos dit van verskaffers ontvang is. Die liasseerstelsel vir voorraadverslae is nie bygewerk nie en sodoende was dit onmoontlik om voorraadrekonsiliasie te doen.

Gee VYF voorbeelde van onreëlmatige ('out-of-line') situasies wat kan voorkom wanneer jy die kantoorvoorraad in 'n maatskappy bestuur. (5 × 2) (10)

5.4 Die voorraadvlakaanduiders is daar om die kontroleur te help om die voorraadvlakke te bestuur.

Gee 'n verduideliking van elke vlakaanduider hier onder:

5.4.1 Maksimum vlak

5.4.2 Herbestelhoeveelheid

(2 × 2) (4)

5.5 Wat word 'n voorraadbeheersituasie genoem wat nie van te vore verwag is nie? (1)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

Die volgende kleinkastransaksies in die boeke van Klokwerk-Juweliers het gedurende die maand van September 2019 plaasgevind.

Gebruik ADDENDUM B (aangeheg) om die kleinkasjoernaal vir September 2019 in te vul en al die kolomme op te tel.

Onthou om ADDENDUM B saam met die ANTWOORDBOEK in te gee.

DAG	TRANSAKSIES
2	Skryfbehoeftes vir die winkel gekoop, betaal R58,95. Bewysnommer 028 is uitgereik.
5	Koffie vir R99,95 by PnP gekoop.
7	Die eienaar trek R80,00 vir eie gebruik.
17	Betaal R198,90 om die vertoonkasvenster te herstel.
19	Koop seëls vir R64,75
26	Koop 'n nuwe kontantkwitansieboek vir R26,95
30	Koop melk vir R21,95 by Spar.

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

ADDENDUM A

VRAAG 4.3

BESOEKERSREGISTER

NAAM	DATUM	DORP	KONTAKNOMMER	KOMMENTAAR

GEE ASSEBLIEF HIERDIE ADDENDUM SAAM MET DIE ANTWOORDBOEK IN

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM B

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 6

KLEINKASJOERNAAL VAN KLOKWERK-JUWELLIERS VIR SEPTEMBER 2019

BEWYSNR	DAG	BESONDERHEDE	KLEIN-KASBEDRAG	SKRYF-BEHOEFTES	POS-GELD	VERVERSINGS	DIVERSE REKENING	
							Bedrag	Besonder-hede

GEE ASSEBLIEF HIERDIE ADDENDUM SAAM MET DIE ANTWOORDBOEK IN

Kopiereg voorbehou