higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061013)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en 7 bylaes.

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 word.
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 Dit is NIE die regte manier om teenoor 'n beledigende inbeller op te tree nie:

A Deurslaggewend
B Passief
C Antagonisties
D Selfgeldend

1.1.2 Watter EEN van die volgende eetvoorkeure dui op 'n voedsel-allergie?

A Banting
B Laktose-vry
C Vegan
D Paleo

1.1.3 Die bestelling van voorrade buite jou gedokumenteerde vereistes staan bekend as 'n ...

A rotasie.
B maksimum.
C voorskot.
D buffer.

1.1.4 Om besoekers te ontvang hoef die volgende aksies nie noodwendig uitgevoer te word nie:

A Implementering van 'n rystelsel
B Om oogkontak te maak
C Verskaffing van verversings
D Om vrae te vra om duidelikheid te kry

1.1.5 Watter kleinkas-brondokument moet deur 'n lyn- of finansiële bestuurder gemagtig word?

A Kwitansie
B Tjekteenblad
C Kleinkasbewys
D Rekwisisievorm

Kopiereg voorbehou

1.1.6 'n Nadeel van die gebruik van die ... metode van kommunikasie, is die kwessie van vertraging.

A brief-
B kennisgewing-
C SMS-
D faks-

1.1.7 Watter EEN van die volgende prosedures hoort nie by die beantwoording van oproepe nie?

A Identifiseer jouself
B Wens die inbeller 'n aangename dag toe
C Identifisering van die maatskappy
D Bied hulp aan

1.1.8 Kleinkaskwitansies moet in … volgorde geliasseer word.

A kalender-
B chronologiese
C numeriese
D alfabetiese

1.1.9 Dagboekinligting word aangeteken sodra dit ontvang word om ...

A te voorkom dat jy vergeet.
B afsprake te bevestig.
C grammatikale foute te voorkom.
D die inbeller te bevestig.

1.1.10 Watter dokument word gebruik om die voorskotuiteensetting van die departement van finansies aan te vra?

A Kontantvereistevorm
B Rekwisisievorm
C Tjekteenblad
D Kleinkasbewys

1.1.11 Besoekerstevredenheid kan verkry word deur die volgende te doen:

A Vra te vrae
B Te simpatiseer
C Aaandag te gee aan geïdentifiseerde probleme
D Verversings aan te bied

1.1.12 Watter permit is nodig om oorsee te reis?

A Paspoort
B Reisplan
C Identiteitskaart
D Visa

Kopiereg voorbehou

1.1.13 As jy motorhuur aangevra het, moet jy in besit van ('n) ... wees.

A identiteitskaart
B bestuurslisensie
C aanwysings na die lokaal/hotel
D visakaart

1.1.14 'n ... is 'n dagboekfasiliteit waarmee jaarlikse gebeure beplan kan word.

A Weekbeplanner
B Jaarbeplanner
C Maandbeplanner
D Dagbeplanner

1.1.15 Die sortering van dokumente in hopies, om te verseker dat alle deelnemers presies dieselfde afskrifte ontvang, staan bekend as …

A kopiëring.
B binding.
C versameling.
D verspreiding.

(15 × 2) (30)

1.2 Identifiseer die korrekte dokument uit die lys hier onder en pas dit by die aangeduide doel. Skryf die korrekte antwoord langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

kontrolelys; e-pos; tjekteenblad; bestelvorm; afleweringsnota; uit-kaart; kleinkasbewys; navraagvorm; indekskaart; vraelys

1.2.1 Word voltooi wanneer kantoorbenodigdhede van die stoorkamer benodig word

1.2.2 Word gebruik as 'n moniteringsinstrument vir personeelprestasie by ontvangs

1.2.3 Word vir elke kleinkastransaksie voltooi

1.2.4 Word gebruik wanneer 'n dokument uit 'n lêer verwyder word

1.2.5 Word deur besoekers voltooi om tevredenheidsvlakke te monitor

1.2.6 'n Dokument wat gebruik word om inligting oor die behoeftes van die deelnemers aan 'n gebeurtenis, te kry

1.2.7 'n Dokument wat geskep kan word om inligting aan belanghebbers te kommunikeer

1.2.8 'n Brondokument wat vir die kleinkas gebruik word

Kopiereg voorbehou

1.2.9 Moet deur die ontvanger van goedere met ontvangs geteken word

1.2.10 'n Aanvullende dokument vir gebruik saam met die alfa-numeriese liasseringsklassifikasie

(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 Die oordrae van getalle is 'n algemene fout wat foutiewe liassering kan veroorsaak.

1.3.2 'n Kwitansie dien, onder sekere voorwaardes, as 'n verlaging in die prys.

1.3.3 'n Besoekersregister sal gebruik word om die herwinning van lêers of dokumente aan te teken.

1.3.4 'n Buite-die-reëlsituasie ('out-of-line situation') het plaasgevind wanneer voorraad nie in 'n veilige omgewing gestoor is nie.

1.3.5 Korrekte postuur is 'n noodsaaklike aspek vir die maak of ontvang van oproepe.

1.3.6 'n Kennisgewing is 'n effektiewe metode om inligting aan eksterne belanghebbers te kommunikeer.

1.3.7 Mense wat genooi is om 'n geleentheid by te woon, word besoekers genoem.

1.3.8 'n Aanlynopname word beskou as 'n direkte metode om terug-voering te verkry.

1.3.9 B&O verwys na die tipe akkommodasie wat vir reisigers beskikbaar is.

1.3.10 Kleinkasgeld kan in 'n ongesluite laai gestoor word.

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B:

VRAAG 2

Lees die volgende gevallestudie en beantwoord die vrae:

CANDICE EN JABU

Candice is een van twee ontvangspersoneellede wat by 'n groot hotel werk wat gereeld oorsese besoekers ontvang. Sy sê dikwels: 'Ek weet nie' wanneer besoekers navraag doen oor dienste wat deur die hotel aangebied word.

Jabu, die ander ontvangspersoneellid, vertel aan sy senior dat baie van hierdie besoekers hom dan ook vir die inligting vra, of hulle is ontsteld en vertrek. As gevolg daarvan is Jabu se ontvangstoonbank dikwels vol, terwyl Candice se toonbank leeg is. Die senior personeellid het gereël dat Candice na 'n eendag-opleidingseminaar oor kliëntediens gestuur word. Sy het met 'n nuwe houding teriggekeer -waar sy vroeër gesê het: 'Ek weet nie,' sê sy nou: 'Hoe kan ek u help?' of, 'Laat ek uitvind.' Candice word daagliks deur die senior gemonitor, wat 'n kontrolelys oor haar prestasie voltooi.

2.1 Dink jy dat die bestuur die regte stappe geneem het om Candice se tekortkoming reg te stel? (1)

2.2 Noem TWEE ander maniere waarop hulle die probleem kon opgelos het. (2 × 2) (4)

2.3 Hoe kan die bestuur Candice se verbetering monitor? (5)

2.4 Noem VYF probleemareas wat mag ontstaan wanneer besoekers ontvang word. (5)

2.5 Die vuil ontvangsarea is 'n groot bekommernis vir die bestuur. Hulle besluit om 'n huishoudelike diensrooster te implementeer om 'n aanvaarbare vlak van netheid te handhaaf.

Gebruik BYLAE A (aangeheg) om toepaslike huishoudelike take aan alle betrokke personeel toe te ken. (15)

[30]

VRAAG 3

3.1 Jou bestuurder gee aan jou opdrag om die afskeidingsfunksie vir een van jou kollegas wat aftree, te beplan. Om die geleentheid te begin beplan, het jy sekere inligting van jou bestuurder nodig.

Gebruik BYLAE B (aangeheg) om die e-pos saam te stel wat al die nodige inligting aanvra. (4 × 2) (8)

3.2 Een van jou take is om 'n spysenier te kies.

3.2.1 Watter dokument moet die spysenier aan jou gee om jou in staat te stel om jou keuse te maak? (1)

3.2.2 Hoekom is dit nodig? (2)

3.3 Die spysenier kwoteer jou die bedrag van R16 850,00 en versoek die EFO-betaling van 'n deposito van 60%.

3.3.1 Bereken hoeveel geld in die spysenier se rekening inbetaal moet word.

3.3.2 Waarvoor staan die afkorting EFO?

(2 × 2) (4)

3.4 Lees die onderstaande scenario's en meld watter departement of personeellid die geskikste sou wees om die navraag te hanteer.

3.4.1 Die inbeller wil weet wanneer die organisasie se nuwe pryse in werking tree.

3.4.2 Die inbeller versoek inligting oor die NKR V3-kursusse wat deur jou kollege aangebied word.

3.4.3 'n Kliënt doen navraag oor sy/haar jongste rekening.

3.4.4 Iemand skakel in verband met die pos wat in gister se koerant geadverteer is – sy/hy wil graag weet wat die jaarlikse salaris is.

3.4.5 'n Inbeller wil weet wat die besigheidsure van die instansie is.

(5 × 1) (5)

3.5 Mnr. Deon Louw, kampusbestuurder van Thutong VVO-Kollege, het die Toptronics-maatskappy geskakel om meer besonderhede oor die projek om rekenaartoerusting te verdien, te verkry. Hy wil ook weet of Toptronics 'n afslag op grootmaat-bestellings van kantoorbehoeftes aanbied. Desray van Rensburg was nie beskikbaar nie. Hy het gesê hy sal weer bel aangesien dit baie dringend was. Hierdie oproep is om 12:00, op 12 Februarie 2019, ontvang. TELno: (012) 5677840

Voltooi die boodskapvorm wat u aan Desray van Rensburg moet gee wanneer sy terugkeer.

Gebruik die aangehegte ANTWOORDBLAD (BYLAAG C). (10)

[30]

VRAAG 4

4.1 Jy werk as 'n liasseerklerk by jou kollege en een van u pligte is om seker te maak dat die lêers wat uit die stelsel onttrek word, op hul regte plek teruggesit word.

Gebruik die volgende inligting om 'n uit-kaart vir Maart 2019 te voltooi. Gebruik die aangehegte BYLAAG D.

4.1.1 Op 2 Maart 2019 het Mnr. Marais van die bemarkingsdepartement, ISAT L2-L4, ref nr: 001, gevra; teruggebring op 03 Maart 2019..

4.1.2 Op 5 Maart 2019 het mev. Nel van die kantoor van die departement van administrasie aansoek gedoen vir Sakepraktyk L2-lêer, ref nr: 002; teruggebringn op 8 Maart 2019.

4.1.3 Op 10 Maart 2019 het Mev. Mabunda van gasvryheiddepartment, kliënt en dienste L3-lêer, ref no: 003 versoek. teruggebring op 10 Maart 2019.

(3 × 5) (15)

4.2 Khaya kom op 'n interne vakature vir die posisie van voorraadbeheerder, af. Hy stel belang om aansoek te doen en vra jou om die pligte van die voorraadbeheerder aan hom te verduidelik. (8)

4.3 Voorraadaanpassings aan voorraadrekords sal een of twee keer per jaar gedoen word.

4.3.1 Watter voorraadtoestand sou hierdie proses nodig maak? (3)

4.3.2 Sou 'n aanpassing 'n toename of afname in voorraadrekordvlakke beteken? (2)

4.3.3 Op watter rekord sal die aanpassing reflekteer word? (2)

[30]

VRAAG 5

Lees die onderstaande dagboekinskrywing en beantwoord die vrae.

Tyd	**Persoonlike Assistent se Dagboek**
08:00–09:00	Lees e-posse en dateer dagboek op.
09:00–10:00	Bestuurder afspraak met kliënt mnr. Alex Ngubane 072 328 1010.
10:00–11:00	
11:00–12:00	Bestuurder vergadering met Mnr. Charles van Grant Thornton Ouditeure 021 422 0198.
12:00–13:00	Middagete
13:00–14:00	Bestuurder afspraak by First Rand Bank, Mnr. Cebo Mashicolo 084 624 9221
14:00–15:00	Bestuurder vergadering met Hoof van Menslike Hulpbronne Dept. Mev. Carelse ext. 264
15:00–16:00	Liaseerwerk
16:00–17:00	Bestuurder vergadering met verteenwoordiger van die Unie oor werknemersgeskille.
17:00–18:00	

5.1 Die dagboekinskrywing hier bo reflekteer die inskrywings vir 'n bepaalde dag uit jou dagboek.

Plaas die afsprake wat relevant is vir jou bestuurder in sy dagboek deur BYLAE E (aangeheg) te gebruik. As daar botsings is, beweeg die laer prioriteitsitem na 'n ander beskikbare tydsleuf. Gebruik gepaste dagboekprosedures. (8)

5.2 Beskryf die prosedure wat u sal volg om alle relevante belanghebbendes in te lig oor die veranderinge in hul afsprake in die dagboek. (3)

5.3 Jy kan een van die kliënte nie kontak om hom te verwittig van die veranderinge nie, omdat sy telefoonnommer verkeerd aangeteken is

Voorsien 'n moontlike oplossing vir hierdie probleem. (2)

5.4 Verduidelik die belangrikheid van die akkurate aanteken van dagboekinligting. (3 × 2) (6)

5.5 Telefoonoproepe lyk dalk die maklikste metode om veranderinge oor dagboekinligting te kommunikeer, maar dit het sy nadele. Met inagneming van die vooruitgang in tegnologie, noem TWEE geskikte alternatiewe en EEN voordeel wat hulle deel. (3)

Kopiereg voorbehou

5.6 Gee EEN nadeel van elke metode wat hier bo geïdentifiseer is. (2)

5.7 Hoe sal jy verduidelik dat 'n dagboek iets is waana daagliks verwys word?
(3 × 2) (6)
[30]

VRAAG 6

6.1 Ama-Zing Beleggingsdienste maak van die voorskot kleinkasstelsel gebruik. Die volgende transaksies het in Maart 2019 plaasgevind. Tik die transaksies in die kleinkasjoernaal - BYLAE F (aangeheg).
Die laaste kleinkasbewysnommer was 20.

MAART 2019

1	Seëls gekoop van die Poskantoor, R18,50.
10	Het koffie en melk van Spar gekoop, R91,85
19	Aankoop van potlode en koeverte van Game, R55,40
22	Stuur 'n pakkie via PostNet, R65,10.
28	Betaal 'n dagwerker.

(25)

6.2 Vir 'n besigheid wat kleinkasgeld gebruik vir die betaling van klein bedrae, soos jou kollege.

Voltooi 'n kontantvereistevorm oor hoe jy die note en munte vir jou kollege sou aanvra wanneer die voorskotbedrag R200,00 is.

Gebruik die aangehegte BYLAE G. (5)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

BYLAE A **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 2

2.5

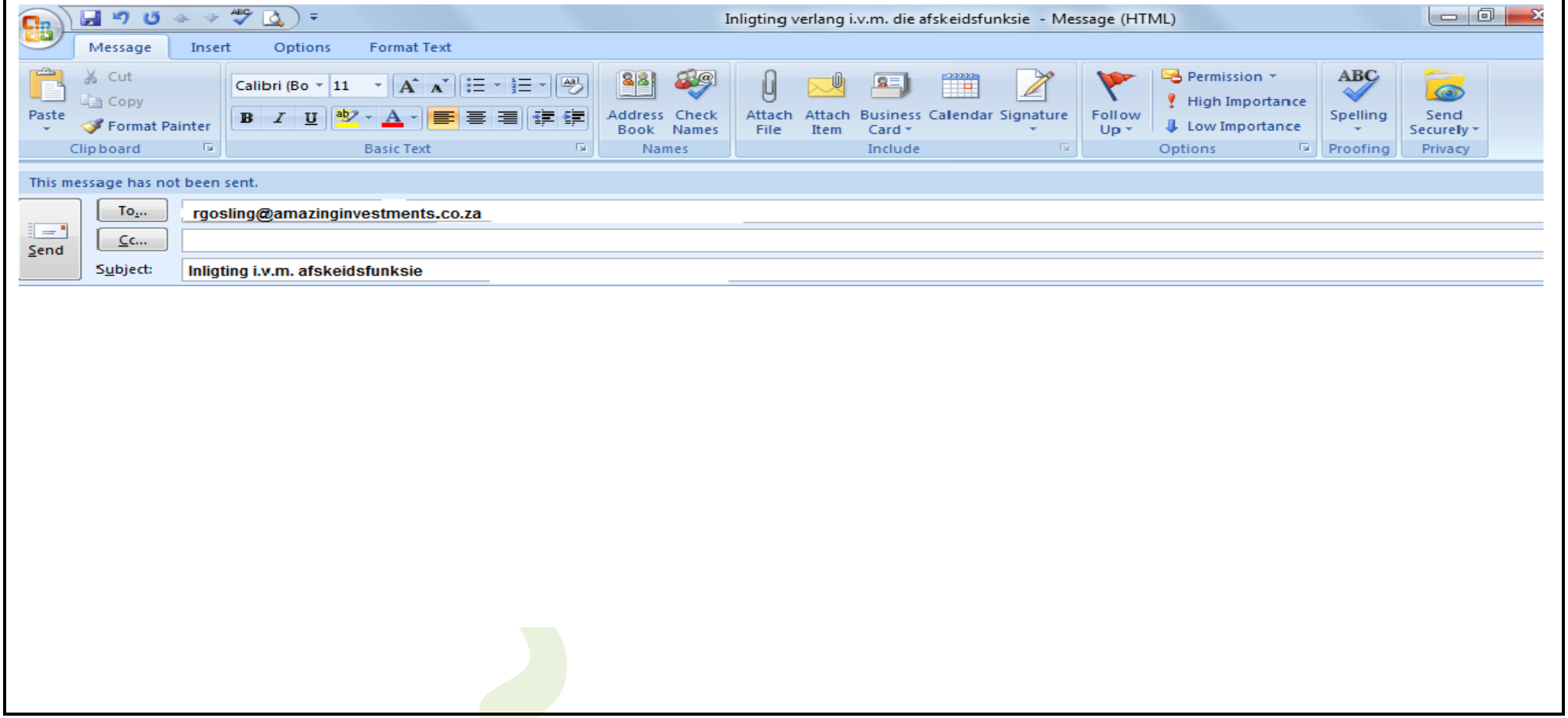
	MAANDAG	**DINSDAG**	**WOENSDAG**	**DONDERDAG**	**VRYDAG**
ODWA					
KHAYA					
ADAM					

(15)

BYLAE B **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 3

3.1



(8)

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

3.5

	TELEFOONBOODSKAP
AAN:	
VAN:	
MAATSKAPPY:	
TELNO:	

HET GESKAKEL		HET U OPROEP BEANTWOORD		SKAKEL ASB. TERUG	
HET BESOEK		SAL WEER SKAKEL	✓	DRINGEND	✓

BOODSKAP:

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

DATUM:	
TYD:	
AFGENEEM DEUR:	

(10)

[30]

Kopiereg voorbehou

BYLAE D **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 4

4.1

UIT-KAART **MAAND: MAART 2019**				
DATUM UITGEREIK:	**LÊER VERWYSING**	**LÊERNAAM**	**UITGEREIK AAN NAAM/ DEPARTEMENT**	**DATUM TERUG:**

(15)

Kopiereg voorbehou

BYLAE E **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 5

5.1

Tyd	**Bestuurder se Dagboek**
08:00–09:00	
09:00–10:00	
10:00–11:00	
11:00–12:00	Reunie met Jackson Mvumbi (gholfpêl) 082 432 141 Damelin Kollege
12:00–13:00	
13:00–14:00	
14:00–15:00	
15:00–16:00	
16:00–17:00	
17:00–18:00	
16:00–17:00	
17:00–18:00	

(8)

BYLAE F **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 6

6.1 **KLEINKASJOERNAAL VAN AMA-ZING BELEGGINGSDIENSTE VIR MAART 2019**

Doc	Dag	Folio	Besonderhede	Kleinkas	Posgeld	Skryfbehoef-tes	Lone	Diverse rekenings		
								Bedrag	Folio	Bedrag

(25)

BYLAE G **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

6.2

KONTANTVEREISTES		
AANTAL		**BEDRAG**
6	5c	
7	10c	
10	20c	
10	50c	
12	R1,00	
10	R2,00	
6	R5,00	
4	R10,00	
2	R20,00	
1	R50,00	
	R100,00	
	TOTAAL R200,00	

(5)

Kopiereg voorbehou