higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061013)

26 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en 4 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 is.
4. Begin elke afdeling op 'n NUWE bladsy.
5. Gebruik slegs BLOU of SWART ink.
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 kleinkassier bepaal die mengsel van note en munte wat van die ... verlang word.

A aankope-afdeling
B finansiesafdeling
C produksie-afdeling
D verkrygingsafdeling

1.1.2 'n Stelsel wat tesame met numeriese en alfanumeriese klassifikasies werk om met die oproep/herwinning van dokumente te help:

A Kleurkodering
B Indekskaarte
C Uit-register
D Sporing (Engels: 'tracking')

1.1.3 Om jou te help om 'n spysenier vir 'n geleentheid te kies, moet hulle jou van 'n ... voorsien.

A program
B agenda
C deposito
D kwotasie

1.1.4 Wanneer voorraad bestel word, word die totale waarde van 'n voorraaditem bereken deur ...

A die hoeveelheid by die eenheidprys te tel.
B die hoeveelheid van die eenheidprys af te trek.
C die hoeveelheid met die eenheidprys te vermenigvuldig.
D die eenheidprys deur die hoeveelheid te deel.

1.1.5 Watter van die volgende afsprake is nie bevestig nie?

A 'n Afspraak wat in pen aangeteken is
B 'n Afspraak wat doodgetrek/deurgehaal is
C 'n Afspraak wat in potlood aangeteken is
D 'n Afspraak met 'n regmerkie daarnaas

Kopiereg voorbehou

1.1.6 'n Item wat nie 'n kleinkas-brondokument is nie:

A Aanvraagvorm
B Kleinkas-bewysstuk ('petty cash voucher')
C Tjek
D Kwitansie

1.1.7 Om 'n toustaanstelsel te implementeer beteken om ...

A aanwysingsborde aan te bring.
B versperrings uit die weg te ruim.
C besoekers in die volgorde van hul aankoms te bedien.
D oogkontak met besoekers te maak.

1.1.8 'n Blad of dokument wat gebruik word om mens se aktiwiteite vir die jaar wat voorlê te beplan, staan bekend as 'n ... beplanner.

A jaar-
B maand-
C weeks-
D dag-

1.1.9 Wanneer iemand wat skakel onbeskof en oneerbiedig is, moet die skakelbordoperateur ... aan die dag lê.

A aggressie
B ongeduld
C humeur
D beslistheid/selfgelding

1.1.10 Kleinkasgeld word hier gebêre vir veilige bewaring.

A Laai
B Liasseerkabinet
C Ziploc-sakkie
D Geldkissie

1.1.11 Hierdie aanwyser sal vir 'n voorradeklerk aantoon hoeveel voorraad voorhande is:

A Maksimumvlak
B Herbestelvlak
C Balans
D Herbestelhoeveelheid

1.1.12 Om vir iemand wat skakel te vra wat die rede vir hul oproep is, staan bekend as ...

A die oorplaas van oproepe.
B die sif van oproepe.
C die neem van 'n boodskap.
D die herleiding van 'n oproep.

Kopiereg voorbehou

1.1.13 Die beste metode om veranderinge aan 'n vergadering wat 'n groot aantal belanghebbendes behels te bevestig, is deur middel van ...

A die telefoon.
B 'n e-pos.
C 'n faks.
D 'n kennisgewing.

1.1.14 Ten einde aan die behoeftes van al die aanwesiges te voldoen, moet hulle hierdie dokument voltooi:

A Visum
B Navraagvorm
C Uitnodiging
D Dagboek

1.1.15 'n ... is 'n onmiddellike vorm van kommunikasie en die ontvanger sal 'n drukstuk van die boodskap hê.

A E-pos
B Faks
C Brief
D Memorandum

(15 × 1) (15)

1.2 AL die volgende stellings is ONWAAR. Korrigeer die onderstreepte woorde/frases om die stellings WAAR te maak. Skryf slegs die korrekte woord of frase langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Indien daar geen ontledingskolom/analisekolom is om 'n transaksie aan te teken nie, moet die inskrywing in die lone-kolom aangeteken word.

1.2.2 Die organiseerder van die geleentheid sal vir die medewerkers/bydraers 'n tyd gee waarteen hul notas/bydraes ingedien moet wees.

1.2.3 'n Gekanselleerde afspraak sal op 'n later tydstip plaasvind.

1.2.4 Bestuurders kan die ontvangsarea besoek en navraag doen hoe besoekers behandel word.

1.2.5 'n Weeksbeplanner sal gebruik word om die jaar wat voorlê te beplan.

1.2.6 Kleinkasbewysstukke word in chronologiese volgorde geliasseer.

1.2.7 'n Elektroniese dagboek sal die afsprake van sowel die bestuurder as dié van die persoonlike assistent aantoon.

1.2.8 'Strukturele behoeftes' verwys na die behoeftes van 'n maatskappy om doeltreffend te kan funksioneer.

1.2.9 Leesbare dagboekinskrywings sal help om misverstande te skep.

1.2.10 Om aggressief te wees beteken dat jy hoflik weier om iets onvanpas te doen.

(10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A 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	'n Noodtelefoonnommer wat prominent vertoon moet word	A	rotasie
1.3.2	'n Optrede/aksie wat kliëntetevredenheid kan verhoog	B	geelbladsye
1.3.3	Dieetvereistes van iemand wat 'n geleentheid bywoon	C	kalender
1.3.4	Die maksimum hoeveelheid geld wat in die kleinkaskissie sal wees	D	ontvangspersoon
1.3.5	'n Metode wat vir die beheer van kantoorvoorraad gebruik word	E	bomopruimings-eenheid
1.3.6	Die ligging van hierdie veiligheidsmaatreël moet naby aan die voorste ingang van 'n gebou wees	F	geografies
1.3.7	'n Fasiliteit wat in 'n dagboek voorkom	G	kruisverwysing
1.3.8	Lêers word volgens areas of dorpe gerangskik	H	mentor
1.3.9	Die gids wat die kontakbesonderhede en ander inligting van besighede gee	I	melk
1.3.10	Persoon verantwoordelik vir die versekering van die instandhouding van die ontvangsarea	J	kleinkasvoorskot
1.3.11	Dit is belangrik wanneer mens met mense wat geskakel het oor die telefoon praat	K	dagboek
1.3.12	Die personeellid wat as afrigter vir die ontvangspersoon optree	L	wapenkluis
1.3.13	Handliasseerprosedure	M	argief
1.3.14	'n Item wat uit die kleinkas gekoop kan word	N	postuur
1.3.15	'n Boek wat vir tydbestuur gebruik word	O	vegetaries
		P	om personeel vir opleiding te stuur

(15 × 1) **[15]**

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 As 'n ontvangspersoon op die Iqhayiya Kampus in Port Elizabeth, is dit deel van jou werk om die aflewering van goedere by die ontvangstoonbank te aanvaar. Wanneer 'n aflewering ontvang word, moet die ontvangspersoon die afleweringsregister voltooi.

Op 12 November 2019, om 13:00, het jy 'n aflewering van mnr Jacobs ontvang.

Die volgende item is by die maatskappy afgelewer:

- 1 boks A4-tikpapier, 21,5 cm × 26 cm groot en 10 kg swaar; bestelnommer 0020; koste R180,00

Die maatskappy het per tjek betaal.

Voltooi die afleweringsregister hier onder deur die antwoorde in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

Datum	Tyd	Pakket-grootte	Bestelnr.	Tipe inhoud	Bedrag	Naam van sender	Naam van ontvanger	Betaling	Hand-tekening
2.1.1	2.1.2	2.1.3	2.1.4	2.1.5	2.1.6	2.1.7	2.1.8	2.1.9	2.1.10

(10)

2.2 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Die Iqhayiya-kampus in Port Elizabeth het onlangs 'n nuwe groep inwonende kantoorassistente ('interns') aangestel. Pumeza het vrywillig aangebied om met die skakelbord en ander voorstelinie-pligte/kliëntkontakpligte by die ontvangs te help. Sy beantwoord oproepe deur 'Hallo' te sê, en in plaas daarvan om oproepe gou deur te skakel, bestee sy te veel tyd daaraan om met diegene wat geskakel het te gesels, sodat die lyne vir inkomende oproepe geblokkeer raak. Sy het ook die gewoonte om kougom te kou.

2.2.1 Waarom word die kou van kougom as 'n onaanvaarbare gewoonte vir voorstelinie-personeel beskou, ook wanneer hulle die kantoortelefoon beantwoord? (1)

2.2.2 Gee VIER geskikte groetwyses/frases wat Pumeza kan gebruik wanneer sy die telefoon beantwoord. (4)

2.2.3 Verduidelik DRIE prosedures wat gevolg moet word wanneer oproepe deurgeskakel word. (3)

2.2.4 Bespreek die riglyne vir die bespreking of maak van oproepe. (7)

2.3 Noem VYF maniere waarop die ontvangs van besoekers verkeerd uitgevoer kan word. (5)

[30]

VRAAG 3

3.1 Jy werk as 'n voorraadbeheerklerk en moet seker maak dat AL die inligting oor elke item op die voorraadkaart vir daardie item aangeteken word. Jy het die volgende aangeteken:

(i) Sakepraktyk NCV L4 Handboeke, Verwysingsnr. 06 Sakestudies.

Sebokeng Kampus: Mnr Smit: 50 uitgereik op 15 November 2019
Kemptonpark Kampus: Mev Slak: 25 uitgereik op 9 Desember 2019

(ii) Maksimumvlak : 150
Minimumvlak : 20
Herbestelvlak : 25
Handboeke ontvang : 100 16 Desember 2019

(iii) Op 2 Januarie 2019 was daar 100 boeke op die rak.

Gebruik die inligting hier bo om die voorraadrekordkaart te voltooi.
Gebruik die aangehegte ANTWOORDBLAD (BYLAE A) en dien dit saam met jou ANTWOORDBOEK in. (15)

3.2 Jy werk as 'n liasseerklerk by die Iqhayiya Kampus in Port Elizabeth en een van jou pligte is om te identifiseer watter lêers op enige gegewe tydstip uit is, by wie hulle is, en wanneer hulle terug moet wees.

Gebruik die volgende inligting om 'n indekskaart vir November 2019 te voltooi.
Gebruik die aangehegte ANTWOORDBLAD (BYLAE B) en dien dit saam met jou ANTWOORDBOEK in.

3.2.1 Op 2 November 2019 vra mev Abraham van die Departement Finansies die maandelikse finansiële verslaglêer aan, verw. nr. FS12. Sy besorg dit terug op 3 November 2019.

3.2.2 Op 5 November 2019 vra mnr Small van die Departement Kantooradministrasie die weeklikse notulelêer aan, verw. nr. OA13. Hy besorg dit terug op 8 November 2019.

3.2.3 Op 10 November 2019 vra mev Nkomo van die Departement Aankope die aanvraagregistrasievormlêer aan, verw. nr. PU14. Sy besorg dit terug op 10 November 2019. (10)

3.3 Elke organisasie het 'n spesifieke beleid en prosedures in plek vir die liassering van papierrekords. 'n Deurlopende prosedure vir die nagaan, rekordhouding/naspeur/volg en sekerheid van rekords sal 'n hoë standaard van liassering en dienslewering tot gevolg hê. Dit sal verseker dat die korrekte rekords, met bygewerkte inligting, altyd beskikbaar is.

Verduidelik kortliks VYF riglyne wat gevolg moet word om te verseker dat dokumente veilig by ontvangs geliasseer word. (5)
[30]

VRAAG 4

4.1 Jy word gevra om 'n vergadering met personeel op die kampus te skeduleer. Die tipe vergadering wat jy reël, sal die tipe lokaal wat nodig is bepaal.

4.1.1 Watter VYF prosesse is betrokke by die keuse van 'n lokaal?

4.1.2 Watter VYF faktore moet in aanmerking geneem word wanneer daar op 'n geskikte datum vir 'n vergadering besluit word?

4.1.3 Noem VYF stukke inligting wat jy saam met 'n formele uitnodiging aan die deelnemers van 'n vergadering sal stuur.

(3 × 5) (15)

4.2 'n Persoonlike assistent moet gedurig na sy/haar dagboek verwys, asook na die dagboek van die bestuurder.

Gee VYF redes waarom daar na hierdie dagboeke verwys moet word. (5 × 2) (10)

4.3 Dit is soms nodig om 'n afspraak te kanselleer of uit te stel wanneer iets onvoorsiens gebeur. As persoonlike assistent vir 'n tandarts, dr Khumalo, is jy verantwoordelik vir die bestuur van haar dagboek. Sy het baie besprekings vir die volgende twee weke. Jy moet 'n aantal uitgestelde afsprake prioritiseer, om seker te maak dat diegene met die hoogste prioriteit die gouste geherskeduleer word. Dr Khumalo kan moontlik 'n laeprioriteit-middagafspraak uitstel om 'n hoëprioriteit-afspraak in te pas.

Hier onder is die besprekings wat jy moet uitstel. Rangskik die besprekings volgens HOOGSTE, MEDIUM en LAAGSTE PRIORITEIT. Skryf slegs 'Hoogste', 'Medium' of 'Laagste prioriteit' langs die vraagnommer (4.3.1–4.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.3.1 Mnr Smith se kunstande (valstande) moet verstel word voordat hy oor 'n week oorsee gaan.

4.3.2 Mev Chauke was die hele nag wakker met tandpyn.

4.3.3 Eric Mabele van Bay Farmaseutika wil 'n nuwe reeks produkte aan dr Khumalo verduidelik.

4.3.4 Mnr Martin het twee gaatjies in sy tande en moet vulsels kry.

4.3.5 Ann Nxobe het 'n gereelde sesmaandelikse ondersoek nodig.

(5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 5

Bestudeer die prentjie hier onder en beantwoord die vrae.



[Bron: www.cartoonmotivators.com]

5.1 5.1.1 Identifiseer DRIE areas wat huishoudelike probleme is en beskryf die aksies/pligte wat uitgevoer moet word om dit te korrigeer. (6)
(3 × 2)

5.1.2 Hoe sal jy die impak beskryf wat die ontvangsarea in die prentjie hier bo op die reputasie van die maatskappy sal hê? (2)

5.1.3 Watter DRIE maatreëls kan getref word om te verhoed dat die onderstandaard situasie wat hier bo uitgebeeld word weer voorkom? (3)

5.1.4 Identifiseer VIER areas hier bo wat die veiligheid en sekerheid van die omgewing in gevaar stel. (4)

5.2 Jy werk as persoonlik assistent vir die kampusbestuurder van die Iqhayiya Kampus in Port Elizabeth. Dit is jou plig om toe te sien dat sowel jou dagboek as die kampusbestuurder se dagboek effektief en doeltreffend bygehou word.

Dui aan watter van die items hier onder in jou dagboek aangeteken moet word, en watter in die kampusbestuurder se dagboek aangeteken moet word.

Gebruik die volgende inligting om beide dagboeke vir jou kampus te voltooi. Gebruik die aangehegte ANTWOORDBLAD (BYLAE C) en dien dit saam met jou ANTWOORDBOEK in.

Kopiereg voorbehou

- Datums van direkteursraadsvergaderings
- Vergadering met mnr Smith, die Menslike Hulpbronbestuurder
- Woon 'n vergadering by om 'n nuwe projek te bespreek
- Gaan haal kampusbestuurder se kinders by die skool
- Die Kollege se eindjaarfunksie
- Bespreking van die ouditorium
- Die kampusbestuurder se reis na London om 'n konferensie by te woon
- Rekenaaropleiding vir dosente
- Uitnodiging om 'n toespraak by 'n seminaar te lewer
- Druk/uitdruk van die kampusverslag
- Besprekingsvergaderings met dosente
- Bywoning van 'n administratiewe personeelvergadering
- Lees alle e-posse en maak pos daagliks oop
- Bespreek 'n vlug na Botswana vir die kampusbestuurder
- Doen terugvoerverslag oor 'n vergadering

(15)
[30]

VRAAG 6

Die volgende kontanttransaksies in die boeke van Trendsetters National het tydens die maand van Augustus 2019 plaasgevind.

Gebruik BYLAE D (aangeheg) om die kleinkasjoernaal vir Augustus 2019 te voltooi en tel AL die kolomme bymekaar.

Onthou om BYLAE D saam met die ANTWOORDBOEK in te dien.

DAg	TRANSAKSIES
6	Posseëls by poskantoor gekoop, R27,50, bewysstuknr. 001
8	Inkhouer/inkkasset by Makro gekoop vir R129,90
13	Melk en tee van Spar gekoop, R54,90
15	'n Pakkie met PostNet gestuur, R68,00
19	'n Riem drukpapier van Game gekoop, R42,95
26	'n Tydelike werker betaal, R100
28	R50 donasie vir 'n skoolkompetisie gegee

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

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

BYLAE A

VRAAG 3.1

VOORRAADBEHEERKAART

IQHAYIYA kAMPUS IN PORT ELIZABETH

VOORRAADBEHEERKAART

Item:…….. **Verw.: ……..**

Maksimum: 150 **Minimum: 20** **Herbestelling: 25**

Datum	Ontvangste hoeveelheid	Hoeveel-heid	Departement personeellid	Balans

Kopiereg voorbehou

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

BYLAE B

VRAAG 3.2

INDEKSKAART

IQHAYIYA KAMPUS IN PORT ELIZABETH

INDEKSKAART

Datum uitgereik	Lêer verw.	Lêernaam	Uitgereik aan naam/departement	Datum terug-besorg

Kopiereg voorbehou

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

BYLAE C

VRAAG 5.2

DAGBOEK

BESTUURDER SE DAGBOEK	PERSOONLIKE ASSISTENT SE DAGBOEK
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.
6.	6.
7.	7.
8.	8.

(15)

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

BYLAE D

VRAAG 6

KLEINKASJOERNAAL VAN TRENDSETTERS NATIONAL VIR AUGUSTUS 2019

BEWYS-STUKNR.	DAG	BESONDER-HEDE	KLEINKAS-BEDRAG	SKRYF-BEHOEF-TES	POS-GELD	LONE	DIVERSE REKENING	
							Bedrag	Beson-derhede

Kopiereg voorbehou