higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3061014)

8 Maart 2018 (Y-Vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye en vier bylaes van 5 bladsye.

NCV

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. Skryf netjies en leesbaar.

NCV

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies is gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. 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 'n … lewer dokumente of klein en waardevolle pakkies per hand by 'n persoon of onderneming af.

A koerierdiens
B afleweringsdiens
C posdiens
D elektroniese diens

1.1.2 As 'n maatskappy voldoende finansiële hulpbronne het, is dit 'n ...

A validering
B swakpunt
C sterkpunt
D bedreiging

1.1.3 Die Shavathon is 'n voorbeeld van 'n … geleentheid wat jaarliks gehou word waar lede van die publiek 'n finansiële donasie aan die Kankervereniging van SA skenk.

A saakverwante fondsinsamelings- ('cause related and fundraising')
B social
C entertainment
D corporate

1.1.4 … is mense wat betaal word vir hul dienste, byvoorbeeld spyseniering, verskaffing van 'n venue en verskeie ondersteuningsdienste vir 'n geleentheid.

A Donateurs
B Borge
C Verskaffers
D Organiseerders

1.1.5 ... is die belangrikste rede waarom mense tydens die jaarlikse Mandeladagviering.

A Borgskappe
B Prosessie
C Uitstalling
D Feestelikheid

1.1.6 Mense met spesifieke opvattings oor die doen van sake op sekere dae, oor die klere wat hulle dra, oor die eet van sekere kosse en veral die persone wat die kos voorberei en hoe hulle dit voorberei, word almal gekenmerk deur ...

A persoonlike ruimte
B godsdiens
C sosio-ekonomiese faktore
D waardestelsels

1.1.7 'n Taak-... verskaf 'n lys daaglikse take wat 'n werknemer moet uitvoer.

A plasing
B verkryging
C analise
D beskrywing

1.1.8 Die … of a business organisation is responsible for converting raw materials into finished goods.

A aankopedepartement
B produksiedepartement
C menslikehulpbronnedepartement
D bemarkingsdepartement

1.1.9 'n … oor die lewensvatbaarheid of help met die besluit of daar met 'n projek begin moet word.

A Voorraadverslag
B Navorsingsverslag
C Prestasieverslag
D Uitvoerbaarheidsverslag

1.1.10 … is nie 'n niewinsgewende organisasie nie.

A Die Nelson Mandela Kinderfonds
B Die Kankervereniging van Suid-Afrika
C Pick n Pay
D Die Reik na 'n Droom-stigting

(10 × 1) (10)

1.2 Kies 'n woord uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Verskaf vir die geleentheids-bestuurder en belanghebbendes 'n akkurate instrument vir die bestuur van die gebeurtenis	A	inkomende
1.2.2	Werknemers moet die tyd waarop hulle elke werksdag begin en eindig op 'n maandelikse basis intik	B	bywoningsregister
1.2.3	Fokus daarop dat die geleentheid meer geld moet inbring as wat dit gekos het om dit te reël	C	kritieke pad
1.2.4	Hierdie pos sluit al die pos in wat aan die organisasie gestuur word via die posdiens, koerierdiens en eksterne boodskappers	D	diens
1.2.5	'n Groep mense wat gemeenskaplike doelwitte deel en moet saamwerk om hierdie doelwitte te bereik	E	winsgedrewe
1.2.6	Iets anders as 'n diens wat aan 'n mark gebied word om kliënte se behoeftes en begeertes te bevredig	F	aankope
1.2.7	Word bekom deurdat iemand anders werk	G	span
1.2.8	'n Deel van die tydlyn waar jy terug werk van die datum van die geleentheid af na die huidige toe	H	tydlyn
1.2.9	Koop gehalteprodukte en -materiaal vir produksie- of operasionele doeleindes teen die beste pryse van verskaffers	I	produk
1.2.10	Evalueer potensiële oplossings en neem 'n besluit wat vir albei partye aanvaarbaar is	J	onderhandeling

(10 × 2) (20)

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 'n Formele verslag word opgestel om gedetailleerde besonderhede te gee van die navorsing wat gedoen is oor spesifieke probleme.

1.3.2 Tydens 'n dinkskrum ('brainstorming session') word idees op 'n witbord neergeskryf.

1.3.3 Likwidasie kom voor wanneer 'n organisasie se kontantuitgawes meer as die kontantinkomste is.

1.3.4 Die Toerisme-indaba is 'n voorbeeld van 'n uitstalling en handelskou.

1.3.5 Finansiële analise verwys na 'n assessering van 'n onderneming se lewensvatbaarheid, stabiliteit en winsgewendheid.

1.3.6 Om die doeltreffendheid van advertensies te meet, kan kliënte gevra word hoe hulle van 'n produk te hore gekom het.

1.3.7 Total Gehaltebestuur (TQM) is 'n bestuursfilosofie oor hoe om oor dinge te dink en dit te doen sodat kliënte se behoeftes deur produkte en dienste van 'n hoë gehalte bevredig word.

1.3.8 Teugvoer is inligting oor wat in die toekoms sal gebeur.

1.3.9 Gaste se dieetvereistes moet in ag geneem word wanneer verversings vir 'n geleentheid gereël word.

1.3.10 'n Salarispakket is die vergoeding waarop in 'n werknemerskontrak ooreengekom is.

(10 × 1) (10)

1.4 Kies die regte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee is. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 'n Geleentheid se (volgorde/tydlyn) strek van die begin van die navorsingsfase tot die einde van die evaluering van die geleentheid.

1.4.2 'n Geleentheid se (keerdatum/rooster) verwys na die datum en tyd waarop 'n aktiwiteit voltooi moet wees.

1.4.3 (Liefdadigheidsgeleenthede/sosiale geleenthede) sluit verjaarsdae, troues, kulturele deurgangsrites ('rites of passage'), herdenkings en vierings in.

1.4.4 'n (Vorderingsverslag/navorsingsverslag) verskaf gereeld bygewerkte inligting oor 'n projek wat nog nie afgehandel is nie.

1.4.5 (Inkopies/Spesialiteitsgoedere) het unieke kenmerke of handelsmerkname ('brand names').

1.4.6 (Attribute/Vaardighede) verwys na 'n kundige diensverskaffer se eienskappe, kenmerke en kwaliteite.

1.4.7 'n (Agentskap/Promosie) verwys na 'n manier om produkte en dienste te bemark deur advertensie, verkope en publisiteit.

1.4.8 Aandele, debiteure en die bank is voorbeelde van (bedryfsbates ('current assets')/vaste bates ('fixed assets').

1.4.9 (Bedryfslaste ('current liabilities')/Bedryfsbates) verskyn op die maatskappy se balansstaat en sluit korttermynskuld, betaalbare rekeninge ('accounts payable'), krediteure ('creditors') en ander debiteure in.

1.4.10 'n Finansiële (staat/analise) is die proses om ingewikkelde rekeningkundige data in komponente op te breek en verbande tussen die komponente te lê.

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

NEO WORLD REKENAARAGENTSKAP

Jy is Neo World Rekenaaragentskap se geleentheidskoördineerder. Jy het onlangs op 6 Februarie 2018 'n eksterne kursus oor internetgebruik bygewoon. Dit is deur die maatskappy se tegnici ook bygewoon. Teen R1 375 vir die dag was die kursus duur. Jou bestuurder, John Kuba, het jou gevra vir 'n verslag oor die verloop van die verrigtinge en vir jou aanbevelings oor die vraag of dit vir die maatskappy die moeite werd sal wees om ander personeellede in die toekoms op hierdie kursus te stuur.

Hier onder is die notas wat jy gemaak het nadat jy die kursus bygewoon het:

- Groot, ruim vertrek met 18 Pentium Intel-rekenaars. Goeie hardeware; vinnige internettoegang; slegs twee masjiene het probleme gegee.
- Die tutor was aanvanklik ongeorganiseerd, maar later behulpsaam en goed ingelig.
- Begin met 'n verduideliking van internetjargon. Dit het heeltemal te lank aangehou!
- Goeie inligting oor diensverskaffers en hoe om verskillende soorte inligting te bekom. Die Wêreldwye Web is verduidelik. 'n Paar goeie wenke om vinnig te snuffellees ('browsing') is gegee. Daarna is te veel tyd gegee om dit te gebruik; dit was vervelig, want geen spesifieke take is gegee nie.
- Na middagete is 'n oorsig gegee oor die nodige toerusting/sagteware en die voor- en nadele van die internet. Toe het ons sagteware afgelaai.
- Oor die algemeen was dit 'n goeie inleidende kursus, maar dis nie geskik vir diegene wat reeds iets van die internet weet nie. Almal het nuwe vaardighede aangeleer; die opleiding kan hulle in die toekoms meer produktiewe tegnici maak.
- Dit sal beter wees as slegs gespesialiseerde personeel die gevorderde kursus bywoon – en ook net as ons beplan om ons eie webblad te skep. Ons kan die basiese inligting intern met ons eie stelsel aan ander werknemers oordra.

2.1 Voltooi die terugvoerverslag op die aangehegte BYLAE A.

WENK: Skryf jou EKSAMENNOMMER in die spasie wat daarvoor voorsien is en lewer die voltooide BYLAE saam met jou ANTWOORDBOEK in. (20)

2.2 Jou bestuurder, John Kuba, het jou as Neo World Rekenaaragentskap se geleentheidskoördineerder gevra om 'n vir al die tegnici 'n memorandum te stuur om hulle in te lig oor die eksterne opleidingskursus oor internetgebruik. Die opleidingskursus sal op Vrydag 23 Februarie 2018 om 08:00 by die Sheraton Hotel in Pretoria plaasvind.

Alle lede word versoek om hulle sakrekenaars op dié dag saam te neem sodat hulle dit tydens die opleiding kan gebruik

Voltooi die memorandum op die aangehegte BYLAE B.

WENK: Skryf jou EKSAMENNOMMER in die spasie wat daarvoor voorsien is en lewer die voltooide BYLAE saam met jou ANTWOORDBOEK in. (10)

[30]

VRAAG 3

Lees die volgende gevallestudie en beantwoord VRAE 3.1 en 3.2 hier onder.

WENK: Baseer jou antwoorde op die inligting in die gevallestudie.

Jy is Neo World Rekenaaragentskap se geleentheidskoördineerder. Jou maatskappy het honderde gaste na 'n eksterne opleidingskursus genooi. Die uitnodigings is uitgesny en versier om soos 'n rekenaar te lyk.

Met hulle aankoms het gaste aangesit by tafels met 'n middelstuk waarop staan 'Viva Las Vegas!' Daar was ook dobbelstene en kaarte. Op die agtergronddoek in die fotohoekie was die Eiffeltoring in Parys. Kan jy jou in die gaste se verwarring voorstel?

Die stalletjie vir drankies is soos 'n Hawaise skemerkroeg ('cocktail bar') opgemaak en vis en tjips is in bruinpapiersakke bedien. Verder is alles volgens 'n jazz-tema gedoen. Daar was tekeninge van saksofone en musieknote by die hoofingang en in die middel van die tafels. Die orkes het jazzmusiek gespeel, die 'goue draad' wat deur die hele kursus geweef is.

3.1 Identifiseer VYF sintuie in die bostaande gevallestudie asook 'n stelling wat beskryf hoe elke sintuig deur die hele gebeurtenis gestimuleer sal word en wat geleentheidsbeplanners in ag moet neem wanneer hulle 'n geleentheid ontwerp. Gebruik BYLAE C (aangeheg) vir hierdie doel.

WENK: Skryf jou EKSAMENNOMMER in die spasie wat verskaf word en handig die voltooide BYLAE in met jou ANTWOORDEBOEK.

WENK: Skryf jou EKSAMENNOMMER in die spasie wat daarvoor voorsien is en lewer die voltooide BYLAE saam met jou ANTWOORDBOEK in. (5 × 3) (15)

3.2 As Neo World Rekenaaragentskap se geleentheidskoördineerder is dit belangrik dat jy aktiwiteite en tye vir die werklike gebeurtenis gedetailleerd beskryf. Hierdie belangrike inligting skep dadelik 'n gevoel van verantwoordelikheid, want almal sal weet wie aanspreeklik is as iets nie betyds gedoen is nie.

Stel ’n gedetailleerde produksieskedule op vir al die beplande aktiwiteite van die opleidingskursus. Ken die regte hoeveelheid tyd toe vir elke taak en wys hoe elke taak in die tydraamwerk inpas. (5 × 3) (15)

[30]

VRAAG 4

4.1 Verslae is 'n waardevolle bron van inligting. Dit is gewoonlik die kantoorassistent se taak om seker te maak dat verslae aan alle belanghebbende partye versprei word. Akkurate inligting moet voortdurend aan mense binne en buite ŉ organisasie oorgedra word.

Teken die tabel hier onder in jou ANTWOORDBOEK oor en voltooi dit deur VIER eienskappe van formele en informele verslae neer te skryf wat die verskille tussen die twee soorte verslae duidelik sal aantoon.

FORMELE VERSLAE	INFORMELE VERSLAE
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.

(8)

4.2 Klassifiseer die verskillende items in die tekskassie hieronder volgens die drie kategorieë goedere in die tabel. Teken die tabel in jou ANTWOORDBOEK oor en skryf jou antwoorde onder die opskrifte in die tabel neer.

tandepasta; meubels; motors; digitale kameras; (dalk selfone?) koerante; modieuse klere

GERIEFSGOEDERE ('convenience goods')	**KOOPGOEDERE** ('shopping goods')	**SPESIALITEITSGOEDERE** ('speciality goods')

(6)

4.3 Om stiptelik te wees, behels meer as om net elke dag betyds te wees vir werk en vergaderings. Goeie tydbestuursvaardighede is nie net professioneel nuttig nie, maar ook op elke ander terrein van jou lewe.

Noem VYF riglyne wat nodig is vir goeie tydsbestuur. (5)

4.4 Verduidelik kortliks hoekom die evaluasiestadium van die geleentheids-beplanningsproses so belangrik is. (1 × 2) (2)

4.5 Om enige geleentheid te reël kos 'n sekere bedrag geld. Hoewel nie alle geleenthede spesifiek probeer om soveel al moontlik wins te maak nie, wil die organiseerders steeds hê geleenthede moet positiewe finansiële resultate lewer. Begrotings verskil dus baie omdat die doelwitte van geleenthede baie verskil.

Noem en verduidelik kortliks DRIE kategorieë geleenthede wat geïdentifiseer kan word in terme van geleentheidsbegrotings. (3 × 3) (9)

[30]

VRAAG 5

Dit is jou taak om 'n geskikte venue te identifiseer vir 'n opleidingskursus wat Neo World Rekenaaragentskap beplan. Daar word beraam dat 250 mense die kursus sal bywoon en minstens 50 afgevaardigdes sal akkommodasie benodig. Spyseniering moet verskaf word deur maatskappy wat die venue bestuur.

As geleentheidskoördineerder word daar van jou verwag om vir die dag met die spysenier te kommunikeer.

Verversings is ook deel van die spyskaart en verwys gewoonlik na drankies wat saam met of tussen maaltye aangebied word.

5.1 Watter VYF aspekte moet jy in ag neem wanneer jy spyskaarte en verversings beplan vir 'n geleentheid soos dié waarna hier bo in die scenario verwys word? (5)

5.2 'n Goeie manier om kliëntetevredenheid te verhoog, is om kliëntediens voortdurend te verbeter.

Stel SES maniere voor om kliëntediens te verbeter. (6)

5.3 'n Verslag wat geskryf word nadat die geleentheid geëvalueer is, kan na verskillende ontvangers versprei en vir verskillende doeleindes gebruik word. Sulke verslae moet dus geskryf en die resultate vertoon word op 'n wyse wat in belang is van die belanghebbendes voordat dit aan hulle voorgelê word.

Maak 'n lys van redes waarom verslae oor geleenthede nuttig is en van die doeleindes waarvoor dit gebruik kan word. (4 × 1) (4)

5.4 Onderskei duidelik tussen interne en eksterne diensverskaffers in geleentheidsbeplanning.

WENK: Begin elke verduideliking met die volgende woorde:
Eksterne diensverskaffers is …
Interne diensverskaffers is … (2 × 2) (4)

5.5 Omskryf VYF basiese beginsels vir die suksesvolle ontwikkeling van interpersoonlike vaardighede. (5)

5.6 Definieer die term *belanghebbende* ('stakeholder'). (4)

5.7 Hoekom moet dekorverskaffers gekeur word voordat hulle dienste gehuur word? Motiveer jou antwoord in 'n volsin. (2)

[30]

VRAAG 6

6.1 Jy is die sekretaresse van 'n groot onderneming genaamd Neo World Rekenaaragentskap. Jy is gevra om die loonstaat vir drie werknemers vir die week van 19 tot 23 Februarie te voltooi deur gebruik te maak van die inligting hier onder.

LET WEL: Geen oortydvergoeding is betaal nie.

Voltooi die loonstaat op BYLAE D (aangeheg). Skryf jou EKSAMENNOMMER in die spasie wat daarvoor voorsien is en lewer die voltooide BYLAE saam met jou ANTWOORDBOEK in.

WERKNEMER SE NAAM	URE PER DAG GEWERK	UURLIKSE TARIEF
A. Verster	7 uur per dag gedurende die week en Saterdag 5 uur Hy het elke weeksdag om 08:00 begin en Saterdag om 07:00.	R80,00
D. Swart	Maandag 8 uur, Dinsdag 7 uur, Woensdag 8 uur, Donderdag 12 uur en Vrydag 5 uur. Sy het elke dag om 06:00 begin.	R40,00
L. Botha	Maandag 5 uur, Dinsdag 5 uur, Donderdag 6 uur, Vrydag 4 uur en Saterdag 3 uur. Hy het elke weeksdag om 12:00 begin en Saterdag om 09:00.	R40,00
Aftrekkings: Inkomstebelasting @ 20% van die bruto loon; WVF ('UIF') @ 1% van die normale loon		

(20)

6.2 Definieer die volgende terme:

6.2.1 Verkope/Omset ('sales/turnover')

6.2.2 Inkomste ('income')

6.2.3 Staatsinkomste ('revenue')

6.2.4 Wins ('profit')

(4 × 2) (8)

6.3 As die sekretaresse van 'n groot onderneming genaamd Neo World Rekenaaragentskap is jy onder andere verantwoordelik vir liassering ('filing').

Verduidelik vir 'n nuwe werknemer wat onlangs by jou maatskappy begin werk het hoekom julle 'n gedesentraliseerde liasseerstelsel gebruik. (2)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

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

2.1

NEO WORLD REKENAARAGENTSKAP

TERUGVOERVERSLAG

AAN: ……

VAN: ……

DATUM: ……

ONDERWERP: ……

……

1. AGTERGROND

……

……

……

2. DOEL

……

……

……

3. TERUGVOER

3.1 Venue

……

……

……

3.2 Tutor

……

……

……

NCV

3.3 Diensverskaffers

……

……

……

……

……

……

4. GEVOLGTREKKING

……

……

……

……

……

……

5. AANBEVELINGS

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

NCV

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

2.2

NEO WORLD REKENAARAGENTSKAP

MEMORANDUM

AAN: ……..

VAN: ……..

DATUM: ……

ONDERWERP: ……

BOODSKAP:

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

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

3.1

NEO WORLD REKENAARAGENTSKAP

GELEENTHEID:	
SINTUIE	**STELLINGS**
3.1.1 ……..	…… …… ……
3.1.2 ……..	…… …… ……
3.1.3 ……..	…… …… ……
3.1.4 ……..	…… …… ……
3.1.5 ……..	…… …… ……

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

VRAAG 6.1

NEO WORLD REKENAARAGENTSKAP

LOONSTAAT

DATUM: ……

	Gewone tyd			Oortyd			Bruto lone	Aftrekkings		Totale aftrek-kings	Netto lone
Naam	**Ure**	**Tarief**	**Bedrag**	**Ure**	**Tarief**	**Bedrag**		**WVF**	**LBS ('PAYE')**		
……	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……
……	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……
……	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……
							……	……	……	……	……

(20)

Kopiereg voorbehou