higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3061014)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 14 bladsye en 1 bylae.

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.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word 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 ... inligting sluit alles in wat al ooit gerapporteer, gedruk of gepubliseer is.

A Eksterne
B Primêre
C Interne
D Sekondêre

1.1.2 Wanneer 'n persoon … vaardighede besit, beteken dit hy kan goed met ander mense werk.

A persoonlike
B interpersoonlike
C kulturele
D sagte

1.1.3 'n ... fokus is om meer geld te maak as wat bestee word om die funksie saam te stel.

A Gelykbreek
B Wins-georiënteerde
C Verliesmakende
D Sosiale verantwoordelikheid

1.1.4 'n … word opgestel wanneer 'n suksesvolle aansoeker (vir 'n pos) deur 'n organisasie in diens geneem word.

A Salarispakket
B Loonjoernaal
C Salarisstrokie
D Indiensnemingskontrak

1.1.5 … is 'n bewese en algemene metode wat gebruik word om te bepaal of 'n funksie 'n sukses was of nie.

A Begrotingsbeplanning
B Doeltreffende liassering
C Waarneming
D Hulpbronbestuur

Kopiereg voorbehou

1.1.6 'n … diens is 'n meer tradisionele manier om pos te versend.

A Pos-
B Koerier-
C Aflewerings-
D Intern pos-

1.1.7 Geld wat deur die verkope van produkte gedurende 'n sekere tydperk van 'n dag, maande, jaar gegenereer word, word … genoem.

A inkomste
B omset
C kontantvloei
D wins

1.1.8 'n ... is 'n funksie wat van 'n paar uur tot 'n dag kan duur waartydens 'n spesifieke onderwerp behandel word.

A Konferensie
B Seminaar
C Simposium
D Konvensie

1.1.9 … goedere het unieke kenmerke of handelsname waar gehalte die hoofoorweging is eerder as prys.

A Ongesogte
B Inkopie-
C Spesialiteits-
D Geriefs-

1.1.10 'n Troue word beskou as 'n … funksie.

A kulturele
B ontspannings-
C lewensiklus-
D waarmerk-

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Gee EEN woord of term vir elk van die beskrywings (1.2.1–1.2.10) hieronder deur 'n woord of term uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

keuring; evaluering; terugvoer; funksie-assistent; verkryging; deskundiges; magtiging; desentralisasie; sakebriewe; netto wins; induksie

1.2.1 Om produkte en dienste van verskaffers te verkry

1.2.2 Dui aan hoe 'n funksie nie daarin geslaag het om sy doel te behaal nie

1.2.3 Geskoolde en vaardige professionele persone

1.2.4 Koördineer funksies.

1.2.5 'n Proses van vrae vra om die potensiaal van 'n diensverskaffer te bepaal

1.2.6 Om te bepaal hoeveel hulpbronne vir 'n funksie nodig is

1.2.7 'n Verslag wat 'n gedetailleerde oorsig van elke aspek van 'n situasie of funksie gee nadat dit plaasgevind het

1.2.8 Word gebruik om met eksterne belanghebbendes te kommunikeer en moet 'n formele verslag vergesel

1.2.9 Die balans wat oorbly wanneer alle uitgawes van die bruto wins afgetrek is

1.2.10 Inligting wat by verskillende afdelings, verskillende takke of liggings in dieselfde besigheidsorganisasie gehou word

(10 × 2) (20)

1.3 Kies die korrekte woord/e uit dié wat in hakies gegee word. Skryf slegs die woord/e langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 'n (Opvoedkundige/Politieke) en welsynsorganisasie hou geleenthede om die publiek op te voed oor sake wat die welsyn van die gemeenskap beïnvloed.

1.3.2 (Akkumulasie/Depresiasie) verwys na dinge wat oor 'n tydperk bymekaar getel of versamel word.

1.3.3 'n (Banket/Konvensie) is 'n formele ete wat ter ere van 'n spesifieke geleentheid gehou word.

1.3.4 (Korrespondensie/Sjablone) word geproduseer om nuttige inligting te versprei.

1.3.5 Organisasies (met 'n winsoogmerk/sonder 'n winsoogmerk) fokus op geldinsamelings om welsynsorganisasies en behoeftige gemeenskappe te ondersteun.

1.3.6 Nuwe personeellede of werknemers ondergaan 'n (ondervragingsessie/induksie-opleiding) om oor die organisasie se prosedures ingelig te word.

Kopiereg voorbehou

1.3.7 Die (proeflees-/drukstadium) van verslagskrywing bevat al die inligting en grammatikafoute wat reggemaak is.

1.3.8 (Beplanning/Monitering) is die proses om 'n funksie saam te stel.

1.3.9 Die 5Ws en H-formule wat algemeen in areas soos funksie- en projekbestuur gebruik word, word gebruik om (kliënte se klagtes te kategoriseer/ gedetailleerde behoefte-assessering te onderneem).

1.3.10 (Spesialiteits-/Geriefs-) goedere word gereeld gekoop sonder om veel daaraan te dink.

(10 × 1) (10)

1.4 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Besigheidsuitgawes verwys na uitgawes wat nie direk met 'n personeellid se salaris verband hou nie.

1.4.2 Aflewering is nie deel van spoeddienste wat deur die poskantoor aangebied word nie, maar die spoed daarvan is.

1.4.3 'n Belanghebbende is 'n groep mense, 'n organisasie of vereniging wat geen belang by die sukses van 'n funksie het nie.

1.4.4 Die tipe funksie bepaal sy rapporteringsmetode.

1.4.5 Akkurate verslae dra by dat nuttige inligting aan verskillende vlakke mense versprei word.

1.4.6 Die monitering van werknemer/kliënte-verhoudinge word teen 'n daargestelde waardestelsel gedoen.

1.4.7 Beperkte toegang tot die ligging van gestoorde inligting moet uitgeoefen word om te verhoed dat inligting bygevoeg en verwyder word.

1.4.8 'n Kwaliteitsverbeteringsbeleid bevat 'n verbintenis om aan kliënte se vereistes te voldoen.

1.4.9 Verlies is die verskil tussen inkomste en kostes aangegaan om daardie inkomste te behaal.

1.4.10 'n Doeltreffende manier om finansiële sterk punte en swakhede van 'n organisasie te bepaal, word deur 'n SWOT-ontleding gedoen.

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Die formele (lang) verslag is die mees komplekse en gedetailleerde verslag van alle tipe verslae. Dit het DRIE hoofopskrifte (2.1.1–2.1.3) wat hier onder genoem word.

Gee gepaste subopskrifte (subafdelings) onder elk van die hoofopskrifte deur die antwoorde teenoor die vraagnommers 2.1.1–2.1.3 in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1.1 Aanhef (3)

2.1.2 Hoofverslag, inhoud of teks (3)

2.1.3 Aanvullende gedeelte (2)

2.2 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

> In sy hoofrede by die 2019 Jeugdag-feesviering by die Orlando-stadion in Soweto, het President Cyril Ramaphosa die programdirekteur, Minister van Kuns en Kultuur, Mnr Nathi Mthethwa, Premier van Gauteng, Mnr David Makhura, Ministers en Adjunk-ministers, die voorsitter van die NYDA, Mnr Sifiso Mtsweni, lede van die parlement en provinsiale wetgewers, LURe, burgemeesters en raadslede en verteenwoordigers van verskeie jeugorganisasies verwelkom. Die funksie is beplan om die heldedade van die jeug van 1976 en al die jong aktiviste ná hulle te gedenk en te vier.
>
> Gedurende sy toespraak het President Ramaphosa aangekondig dat meer as 2 500 aanvangsmaatskappye finansiering ontvang het, waardeur meer as 10 000 poste in die Suid-Afrikaanse ekonomie geskep is.

2.2.1 Die eerste stap om 'n funksie te beplan, is om te weet watter soort kliënt jy het.

Anders as die bogenoemde funksie wat 'n gasheer-funksie vir 'n sekere politieke party of regeringsagentskap is, bespreek organisasies met 'n winsoogmerk as 'n kategorie kliënte in funksiebestuur. (5 × 2) (10)

2.2.2 Uit die inligting in die scenario hier bo, noem SES belanghebbendes wat by die Jeugdag-viering teenwoordig was. (6)

2.3 In die meeste organisasies word van werknemers verwag om betyds vir werk op te daag en nie vroeg te loop nie.
Die administratiewe assistent kan die persoon in die organisasie wees wat verantwoordelik is om die daaglikse bywoningsregister by te hou en seker te maak dat alle werknemers dit invul.

Verduidelik kortliks DRIE tydhoudingstelsels wat deur organisasies gebruik word. (3 × 2) (6)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 Vergelyk die verskillende tipes gereelde besigheidsverslae (3.1.1–3.1.5) soos dit in die tabel hier onder voorkom.

Kopieer die tabel in jou ANTWOORDBOEK en vul die gedeeltes in wat te doen het met die doel van elke verslag, wie die mense is wat gereeld sulke verslae sal kry en hoe dikwels hierdie verslae opgestel en aan die ontvangers versprei word.

NAAM VAN VERSLAG	DOEL	GEREELDE ONTVANGERS	FREKWENSIE VAN VERSPREIDING
3.1.1 Vordering			
3.1.2 Prestasie			
3.1.3 Terugvoer			
3.1.4 Ongeluk			
3.1.5 Formele			

(5 × 3) (15)

3.2 Lees die scenario hieronder. Uit die inligting wat verskaf word, vul die terugvoerverslag in deur die BYLAE (aangeheg) te gebruik.

Gee die BYLAE saam met die ANTWOORDBOEK in.

Jy word in diens geneem as Kantooradministrateur deur Cra-Zee Project Planners Bpk, 'n maatskappy wat al die administratiewe werk vir sy twee takke in Kaapstad en Gauteng doen.
Sipho Vilakazi, die kantoorbestuurder, het jou op 8 November ingeroep en jou gevra om inligting van die plaaslike kantoorverskaffer in te samel aangesien hy (Sipho) die drukker in jou kantoor wil vervang. Jou drukker is al vir die afgelope 10 jaar in gebruik en dit moet vervang word.

Mnr Vilakazi het jou gevra om Vrydag, 22 November 'n verslag vir hom op te stel waarin jy 'n vergelykende oorsig van die inligting, prys, motivering/evaluering van die drukker van jou keuse asook jou aanbeveling oor watter drukker jy vir jou kantoor verkies. Die inligting in jou verslag is belangrik en sal Mnr Vilakazi help om die finale besluit te neem oor watter drukker hy vir die kantoor gaan koop. Dus het jy besluit om inligting oor twee basiese drukkers in te samel.

Uiteindelik sal een van hierdie drukker vir jou kantoor gekoop word. Jy moet die ingesamelde inligting gebruik om 'n goeie argument en motivering te verskaf oor watter drukker jy sal verkies en (met redes) waarom.

Behalwe jou hooftaak as datavaslegger vir die maatskappy, druk jy ook 'n groot aantal projekverwante dokumente, kontrakte en selfs bouplanne vir liasserings- en verwysingsdoeleindes. Alhoewel prys nie altyd die deurslaggewende faktor is nie, is jy ook op soek van 'n drukker wat ekonomies is (relatief goedkoop om te bedryf en waarvan die inkkassette nie te veel kos nie). Ander faktore wat jy dalk sal wil oorweeg, is dat die kantoor 'n drukker nodig het wat relatief vinnig sal druk en ook drukstukke van 'n hoë kwaliteit sal oplewer.
Die inligting oor die twee drukkers wat jy ingesamel het, verskyn hier onder:

Kopiereg voorbehou

Drukker opsie 1

CANON MB5440 Maxify 4-in-1 Kleur Inkstraaldrukker

R 2,699.00



Produkkenmerke:	
Funksies	**Druk, kopieer, skandeer en faks**
Spoed Swart	**24 bladsye per minuut**
Spoed Kleur	**15 bladsye per minuut**
Drukresolusie	**600 x 1200 dpi**
Skandeerresolusie	**1200 x 1200 dpi**
Papier in	**500 velle**
Koppeling	**Wi-Fi, Ethernet**
USB	**Ja**
Kassette	**PGI-2400**

Dienswaarborg 1-jaar waarborg

Kopiereg voorbehou



Drukker opsie 2

SAMSUNG C480FW 4-in-1 Kleur Laserdrukker
R 3,799.00

Produkkenmerke:	
Funksies	**Druk, kopieer, skandeer en faks**
Spoed Swart	**18 bladsye per minuut**
Spoed Kleur	**4 bladsye per minuut**
Drukresolusie	**2400 x 600 dpi**
Skandeerresolusie	**4800 x 4800 dpi**
Papier in	**150 velle**
Koppel	**Wi-Fi/Ethernet/NFC**
USB	**Ja**
Kassette	**404S**
Dienswaarborg 2-jaar waarborg	

(15)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Funksie: Opening van die nuwe biblioteek op jou kollege-kampus Tema: Kennis is mag Die uitstalling van boeke op die rakke is aantreklik. Klanke van sagte klassieke musiek skep 'n kalmerende, rustige atmosfeer. Die geur van vars koffie in die ingangsportaal hang in die lug terwyl gaste die koffie, vrugtesap en vars gebakte kolwyntjies en skons geniet. Die tema van die funksie is die sleutel om 'n langdurige en onvergeetlike ervaring vir die gaste te skep.

Beskryf hoe elkeen van die VYF sintuie (4.1.1–4.1.5) wat hier onder genoem word, by hierdie funksie gestimuleer sal word wat die beplanner georganiseer het.

Kopieer die vyf sintuie (4.1.1–4.1.5) in die ANTWOORDBOEK en skryf jou antwoorde langs elke nommer soos hulle in die scenario hier bo pas.

WENK: Antwoorde moet slegs gegrond wees op die inligting wat in die scenario gegee word. Geen algemene inligting of besonderhede uit ander bronne benewens dié in die scenario sal aanvaar word nie.

4.1.1 Sig

4.1.2 Klank

4.1.3 Aanraking

4.1.4 Reuk

4.1.5 Smaak

(5 × 2) (10)

4.2 'n Maatskappy se beleide en organisasie-vereistes sal bepaal hoe hy inligting hanteer en inligting op 'n wettige en veilige manier berg.

Beskryf in besonderhede enige DRIE aspekte wat 'n impak het op die waardes van beide die organisasie en die mense wat hy affekteer wanneer die organisasie (hulle) inligting insamel, berg en hanteer. (3 × 2) (6)

4.3 Tydens die beplanning van 'n funksie is daar 'n paar belangrike reëls aangaande 'n dinkskrum wat aan almal wat deelneem verduidelik moet word.

Wat is die SES riglyne om te volg om 'n suksesvolle dinkskrumsessie te hou? (6)

Kopiereg voorbehou

Verduidelik elk van die finansiële konsepte soos hulle verskyn in die tabel hier onder om die betekenis van elke term duidelik te maak.

Kopieer die tabel in die ANTWOORDBOEK en vul die gedeeltes diensooreenkomstig in.

BEDRYFSBATE	BEDRYFSLASTE	BALANSSTAAT	EIENAAR-SEKWITEIT

(8)
[30]

VRAAG 5

5.1 Om 'n verstandhouding met kliënte op te bou, handel oor 'n mens se begrip van kliënte se behoeftes en vereistes. Beter kommunikasie tussen die kliënt en die organisasie verseker kliënte-tevredenheid.

Bespreek hoe die volgende kommunikasiemediums gebruik kan word om 'n goeie verstandhouding met kliënte op te bou.

5.1.1 Telefoonkommunikasie

5.1.2 Rekenaargebaseerde kommunikasie

5.1.3 Persoonlike kommunikasie

5.1.4 Skriftelike kommunikasie

(4 × 2) (8)

5.2 Lees elke stelling aangaande kliënte se klagtes hieronder en maak 'n aanbeveling wat jy sal doen om hierdie klagtes reg te stel.

5.2.1 'n Vrou het 'n T-hemp in jou winkel gekoop sonder om dit in die aantrekkamer aan te pas. Toe sy haar inkopies by die huis uitpak, sien sy dis 'n grootte 32 wat as 'n grootte 34 met 'n plakker gemerk is. Sy bring dit die volgende dag terug en wil dit ruil vir 'n grootte van haar keuse.

5.2.2 Daar verskyn buitelandse transaksies op 'n kliënt se rekening wat nie deur die kliënt aangegaan is nie. Die kliënt kla per e-pos by jou maatskappy.

5.2.3 'n Kliënt in 'n koffiewinkel het gekla dat die koffie wat hy/sy bestel het, koud is.

(3 × 3) (9)

Kopiereg voorbehou

5.3 Wanneer daar voorberei word vir 'n funksie moet jou voorbereidings gedetailleerd en deeglik wees, maar om doeltreffend te wees moet dit op drie verskillende vlakke funksioneer.

Verduidelik die volgende DRIE vlakke waarop 'n funksie voorberei word.

5.3.1 Administratief

5.3.2 Kommunikasie

5.3.3 Finansies

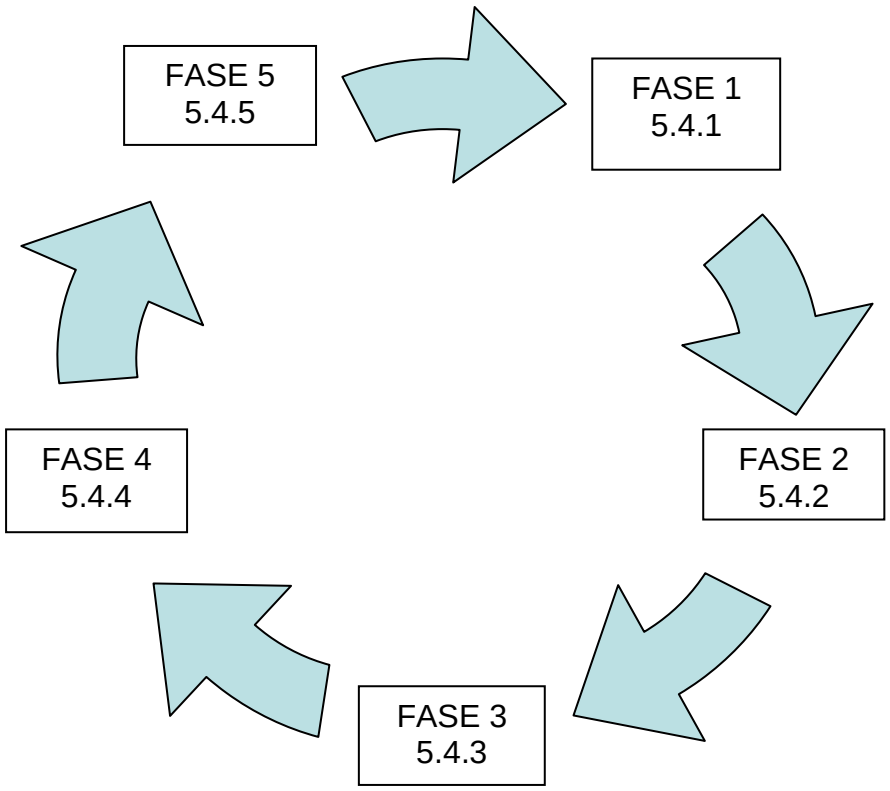
(3 × 1) (3)

5.4 Beplanning is uiters belangrik tydens die proses om 'n funksie saam te stel. Dit bied jou 'n stelsel en struktuur om die funksie 'n sukses te maak. 'n Funksieplan 'n padkaart om die funksie suksesvol te maak.

Bestudeer die vyf funksiesbestuurfases wat hier onder in die sikliese uitbeelding aangedui word.

Skryf die vraagnommers (5.4.1-5.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

Identifiseer en bespreek elke fase kortliks.



(5 × 2) (10)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 As 'n funksiebestuurder kan 'n mens nooit verseker vóór die funksiebestuursproses begin, sê hoeveel geld, mense, tyd, kos en dekor 'n mens gaan nodig hê nie. Hierdie hulpbronne en uitgawes moet geskat word.

Kopieer die tabel hier onder in die ANTWOORDBOEK en vul die betrokke afdelings in deur DRIE hooftipes uitgawes (elemente) om skattings van jou hulpbronbehoeftes op te som.

Skryf elke tipe uitgawe neer, gee 'n definisie van elk en skryf TWEE voorbeelde van elk van die drie elemente neer.

TIPE UITGAWE/ELEMENT	DEFINISIE	TWEE VOORBEELDE
1.		
2.		
3.		

(15)

6.2 'n Goeie manier om kliënte-tevredenheid te verhoog, is om kliëntediens deurlopend te verbeter.

Stel VYF maniere voor om kliënte-tevredenheid in 'n organisasie te verhoog. (5)

6.3 Wanneer mense se inligting bestuur word, is dit noodsaaklik dat die organisasie die korrektheid van die inligting verifieer wat potensiële (toekomstig) en bestaande werknemers op 'n gereelde basis verskaf/indien.

Verduidelik watter bronne van die menslike hulpbronafdeling van 'n organisasie kan gebruik om die akkuraatheid van die volgende inligting te verifieer:

6.3.1 Spelling van die aansoeker se naam

6.3.2 Werkservaring

6.3.3 Vermoëns

6.3.4 Gedrag/algemene gedrag

6.3.5 Werknemers se werksure

(5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

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

VRAAG 3.2

BYLAE

CRA-ZEE PROJECT PLANNERS Bpk

TERUGVOERVERSLAG

Aan: ……

Van: ……..

Onderwerp:……

Agtergrond:……

……

Doel: ……

……

Drukker opsie 1:……

……

……

Drukker opsie 2:……

……

……

Algemene evaluering:……

……

Aanbevelings/Voorstelle:……

……

(15)

Kopiereg voorbehou