higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KANTOORPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3061014)

3 Desember 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 13 bladsye en 4 addenda.

270Q1N2003

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. Beantwoord VRAAG 2.1, 3.1, 5.1 en 6.3.2 op die aangehegte ADDENDA. Skryf jou EKSAMENNOMMER in die ruimtes wat verskaf word. Maak die addenda los van die vraestel en plaas dit in jou ANTWOORDBOEK.

5. 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.

1.1.1 ’n … word deur ’n werkgewer ingevul en verskaf inligting oor die aansoeker se vaardighede en vermoëns in die werkplek.

A Aansoekvorm
B Curriculum vitae
C Aanbevelingsbrief
D Verwysingsvorm

1.1.2 ’n … is die plek, gebou en onmiddellike omgewing waar die funksie sal plaasvind.

A Uitnodiging
B Tema
C Venue
D Onderwerp

1.1.3 … media gebruik persoonlikhede wat goed bekend is aan die meerderheid van die publiek.

A Gedrukte
B Koerant
C Elektroniese
D Reklame

1.1.4 Inkomste wat oorbly nadat alle uitgawes afgetrek is, staan bekend as …

A wins.
B bates.
C verlies.
D aanspreeklikheid.

1.1.5 Goedere met unieke kenmerke of handelsname word ... goedere genoem.

A geriefs-
B ongesogte
C spesialiteits-
D inkopie-

1.1.6 ’n … verslag word gewoonlik vir teikengehore buite die organisasie opgestel word.

A Informele
B Memoranda
C Formele
D Vordering

1.1.7 … verwys na alles wat nie met ’n personeellid se salaris verband hou nie.

A Professionele gelde
B Arbeidsgelde
C Besigheidsuitgawes
D Geraamde koste

1.1.8 … inligting sluit alle bronne van inligting in wat nie voorheen gebruik is nie.

A Sekondêre
B Primêre
C Interne
D Eksterne

1.1.9 Die Olimpiese Spele wat volgende jaar in Japan gehou gaan word, is ’n voorbeeld van ’n … geleentheid.

A keurmerk (hallmark)
B vermaak
C kleinhandel
D uitstalling- en handelskou

1.1.10 … verseker deskundige geregistreerde dienste.

A Sertifisering
B Gehalteversekering
C Kontrakterme
D Vermoëns

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK te skryf. Korrigeer die stelling as dit onwaar is.

1.2.1 Hoflikheid, vriendelikheid en behulpsaamheid is belangrike eienskappe wanneer foonoproepe hanteer word.

1.2.2 Die hooffokus van besigheidsorganisasies in privaat besit is om dienste te lewer.

1.2.3 E-pos is nie internasionaal toeganklik nie.

1.2.4 Vertroulike dokumente moenie versnipper word voordat dit weggegooi word nie.

1.2.5 Formele taal word in formele verslae gebruik.

1.2.6 Om betyds te wees, behels meer as om elke dag betyds vir werk en vergaderings op te daag.

1.2.7 Die sukses van ’n geleentheid moet net geëvalueer word wanneer die geleentheid verby is.

1.2.8 Lyftaal sê dikwels meer as woorde.

1.2.9 Belanghebbers is ’n groep mense in ’n organisasie of vereniging wat geen belang by die sukses van ’n geleentheid het nie.

1.2.10 Die oogmerk van liasseerstelsels is die vinnige en akkurate herwinning van dokumente.

(15)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies ’n term uit KOLOM B wat pas by ’n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Verslae wat geskep word om inligting aan groepe buite die organisasie of die publiek te kommunikeer	A	doeltreffendheid
		B	informele verslae
1.3.2	Behels ’n kombinasie van kennis, vaardighede en ingesteldheid	C	likiditeit
		D	eksterne verslag
1.3.3	Fokus daarop om geld in te samel om welsynsorganisasies en behoeftige gemeenskappe te ondersteun	E	snippermasjien
		F	kundigheid
1.3.4	’n Positiewe houding teenoor kliënte en belangrikste aspek om goeie verhoudinge te bou	G	klerk
		H	hulpbronne
1.3.5	Vermoë van ’n besigheid om sy korttermyn aanspreeklikhede na te kom en kredietwaardigheid te behou	I	organisasie sonder winsbejag
1.3.6	Uitstekende vaardighede, kennis en ervaring	J	rapport
		K	aanspreeklikheid
1.3.7	Kantoormasjien wat gebruik word om papier te vernietig		
1.3.8	Persoon wat rekords of rekeninge in ’n kantoor byhou		
1.3.9	Fisiese middele soos voorraad, toerusting, geld of personeel		
1.3.10	Kort verslae wat gewoonlik nie baie beplanning of diepgaande navorsing verlang nie		

(10 × 1) (10)

1.4 Voltooi die volgende sinne deur ’n term uit die lys hieronder te kies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.15) in die ANTWOORDBOEK.

gerief; salarisse; promosie; opbouende; lewensvatbaarheid; omset; verliesmakende; spertyd; diens; bron; vordering; registrasie; empatie; winsgewendheid; tendense; tydlyn

1.4.1 ’n … funksiebegroting is nie winsgedrewe of wil gelykbreek nie.

1.4.2 Brood, sjampoe en gevriesde groente is voorbeelde van … goedere.

1.4.3 ’n … strek van die begin van die navorsingsfase en deur voort tot die einde van die funksie-evaluasie.

1.4.4 Wanneer inligting teen betroubare bronne geverifieer word, word die … komponent op ’n maandelikse basis bygewerk.

1.4.5 … van afgevaardigdes by ’n geleentheid is inligting wat per hand of deur middel van ’n rekenaarprogram opgeneem kan word.

1.4.6 ’n … word gebruik om die teikenmark oor ’n nuwe produk of diens in te lig.

1.4.7 ’n … verslag verskaf gereelde bywerkings oor ’n projek wat voltooi word.

1.4.8 ’n … verwys na die tydsbeperking, afsny- of sluitingsdatum waarteen ’n aktiwiteit voltooi moet wees.

1.4.9 ’n … verslag verskaf besonderhede oor die lewensvatbaarheid van ’n projek wat die besluit om die projek te begin, fasiliteer.

1.4.10 … is die totale verkope wat ’n besigheid in ’n sekere tydperk maak.

1.4.11 … kritiek in die werkplek kan werknemers help om te verstaan wat hulle goed doen en waarmee hulle hulp nodig het.

1.4.12 Die … is die persoon, plek of ding vanwaar jy inligting kry wanneer jy verslae opstel.

1.4.13 Een van die belangrikste maniere om kliëntetevredenheid te handhaaf, is om op die hoogte met die nuutste … in die bedryf te bly.

1.4.14 ’n … kontrak is ’n ooreenkoms waarvolgens ’n kontrakteur tyd, insette en/of kundigheid in plaas van goedere verskaf.

1.4.15 Om … in kliëntediens te toon, beteken dat jy die kliënt laat voel dat hy gehoor word deur sy gevoelens te erken.

(15 × 1) (15)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Lees die scenario hieronder en voltooi die voorvalverslagvorm op ADDENDUM A (aangeheg).

Phenyo Tladi is die sekretaris vir die kampusbestuurder by Tlhakodisho TVOO-kollege in Polokwane. Om 13:30 op 27 November 2020 het Phenyo ná middagete na die werk teruggekeer. Hy het ontdek dat iemand by die kampusbestuurder se kantoor ingebreek het. Die slot aan die kantoordeur is gebreek. Phenyo het opgelet dat beide sy en die kampusbestuurder se skootrekenaars gesteel is. Hy het onmiddellik die Polokwane SAPD gebel. Sersant Mabitje het op die toneel aangekom en ’n verklaring by Phenyo afgeneem. Tydens sy ondersoek het Sersant Mabitje opgelet dat die slot aan die deur baie oud was en dit maklik sou wees om te breek. Hy het aanbeveel dat die deurslot vervang moet word en dat die kampusbestuurder ’n sekuriteitshek vir ekstra sekuriteit moes installeer. Phenyo moes die inbraak op ’n voorvalverslagvorm aanteken.

(15)

2. 2 Verduidelik die doel van ’n voorvalverslag. (2)

2.3 Kopieer die tabel hieronder in die ANTWOORDBOEK en voltooi dit deur die ontbrekende inligting oor ’n voorval-/ongeluksverslag en ’n formele verslag in te vul.

VERSLAGTIPE	ONTVANGERS	FREKWENSIE
Voorval/Ongeluk		
Formeel		

(4 × 2) (8)

2.4 Lees die stellings hieronder en stel voor watter tipe sakeverslag in elke geval geskryf moet word:

2.4.1 Amanda het ’n twee-dae-werkwinkel oor verbetering van kliëntetevredenheid bygewoon. Sy moet ’n verslag skryf wat besonderhede oor die werkwinkel verskaf.

2.4.2 Jy is die voorsitter van die Studenteraad. Dit is die einde van die jaar en die hoof van die kollege het jou gevra om ’n verslag op te stel van al die aktiwiteite van die afgelope jaar.

2.4.3 Nosisa se bestuurder is bekommerd dat daar probleme is met die maatskappy se sekuriteitsbeleide en -prosedures. Hy vra haar om ’n verslag oor haar bevindings te skryf nadat sy data en foto’s ingesamel het om by haar verslag in te sluit.

2.4.4 Teboho, ’n toesighouer in ’n groot organisasie, stel verslae oor elke werknemer in sy departement op. Hierdie verslae word opgestel nadat hy geëvalueer het hoe goed die werknemers hulle pligte deur die loop van die jaar uitgevoer het.

2.4.5 Die eienaar van ’n klein besigheid in Durban wil na ander stede in Suid-Afrika uitbrei. Die projekbestuurder word versoek om die lewensvatbaarheid of haalbaarheid van hierdie uitbreiding te ondersoek.

(5 × 1) (5)
[30]

VRAAG 3

3.1 Die Studenteraad by jou kollege reël ’n Vlak 4 Afskeidsete/-dans. Ons het vyf sintuie wat ons in staat stel om die wêreld op verskeie maniere te ervaar. Wanneer al vyf sintuie gestimuleer word, onthou ons gebeurtenisse helderder en waardeer dit meer.

Besluit oor ’n tema vir die afskeidsfunksie en voltooi ADDENDUM B (aangeheg) deur die vyf sintuie te noem en in detail te beskryf hoe jy al vyf die gaste se sintuie gaan betrek. (15)

3.2 Funksiebeplanning vereis aandag aan detail en ’n begrip van hoe elke element in die algehele proses inpas.

Verduidelik kortliks die VYF fases van die funksiebestuursproses. (5 × 2) (10)

3.3 Identifiseer die VYF stappe om te volg wanneer die kritieke roete van ’n funksie uitgewerk word. (5)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Die kontantvloeistaat is ’n finansiële staat wat kontant transaksies van ’n besigheid gedurende ’n gegewe rekeningkundige tydperk opsom.

Bereken die ontbrekende totale op die kontantvloeistaat van Polokwane Traders om die beskikbaarheid van kontant vir die tydperk Januarie – Maart 2020 te vergelyk. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.10) in die ANTWOORDBOEK.

Aantekening: Die netto kontantvloeisaldo vir Desember 2019 was R55 000.

KONTANTVLOEISTAAT VIR POLOKWANE TRADERS VIR JANUARIE – MAART 2020			
	JANUARIE R	**FEBRUARIE R**	**MAART R**
Openingsaldo	**4.1.1**	**4.1.5**	48 100
KONTANT INVLOEI:			
Kontant & kontantekwivalente verkope	102 000	86 400	**4.1.9**
Rente ontvang	5 000	**4.1.6**	5 200
Huurinkomste			2 000
TOTALE KONTANT BESKIKBAAR	**4.1.2**	**177 500**	**116 300**
KONTANT UITVLOEI:			
Bedryfsuitgawes	30 500	73 200	72 000
Finansierings- en administratiewe koste	42 000	45 000	46 300
Verkoops- en bemarkingskoste	3 600	11 200	10 800
TOTALE BETALINGS GEMAAK	**4.1.3**	**4.1.7**	**129 100**
NETTO KONTANTVLOEISALDO	**4.1.4**	**4.1.8**	**4.1.10**

(10)

4.2 Verteenwoordig die bedrag in VRAAG 4.1.10 ’n GUNSTIGE of ONGUNSTIGE saldo? (1)

4.3 ’n SWOT-analise word gebruik om organisasies te help identifiseer wat hulle goed doen en waar hulle kan verbeter.

4.3.1 Identifiseer TWEE finansiële sterkpunte van Polokwane Traders. (2)

4.3.2 Identifiseer TWEE finansiële swakhede van Polokwane Traders. (2)

4.4 Skryf ’n kort verslag oor hoe om Polokwane Traders se inkomste te verbeter en hulle koste te verlaag.

4.4.1 Stel DRIE maniere voor waarop inkomste verbeter kan word. (3)

4.4.2 Stel DRIE maniere voor waarop koste verlaag kan word. (3)

4.5 Bestudeer die balansstaat hier onder en beantwoord die vrae:

BALANSSTAAT VAN POLOKWANE TRADERS	
BATES	
Bedryfsbates	R110 850
Nie-bedryfsbates	R288 600
TOTAAL	**R399 450**
LASTE EN EKWITEIT	
Ekwiteit	R109 900
Bedryfslaste	R 40 550
Nie-bedryfslaste	R249 000
TOTAAL	**R399 450**

4.5.1 Bereken die bedryfsverhouding van Polokwane Traders. (3)

4.5.2 Verduidelik die uitkoms van hierdie analise. (2)

4.6 Inligting moet veilig en maklik toeganklik vir die onderskeie departemente van ’n organisasie wees.

Kopieer die volgende tabel in die ANTWOORDBOEK en voltooi dit deur tussen sentralisering en desentralisering van inligting te onderskei.

SENTRALISERING	DESENTRALISERING

(2 + 2) (4)

[30]

VRAAG 5

5.1 Jou kollege bied ’n Bemagtig My Vrouedag-ete aan om al die vrouens op kampus te bemagtig en in te lig. Gassprekers sluit ’n finansiële adviseur en ’n gesondheids- en fiksheidsdeskundige in. Jy moet ’n gedetailleerde produksieskedule vir die dag van die geleentheid opstel.

Gebruik ADDENDUM C (aangeheg) om die take hieronder in ’n logiese volgorde te rangskik. Gebruik die trubeplanning (reverse planning) metode om ’n gepaste tydgleuf aan elke taak toe te wys. Die geleentheid sal om 19:00 begin.

TAKE WAT GEDOEN MOET WORD:
Dek buffet-tafel
Finale kontrole vóór gaste opdaag
Drapeer die mure en plafonne
Pak versnaperings op die tafels
Berei die venue voor en maak dit skoon
Bedek stoele en dek tafeldoeke
Sit plekkaarte op die tafel
Dek breekgoed en messegoed op tafels
Stel klankstelsel op
Plaas blomme en versierings op tafels
Funksie begin
Doen ’n klanktoets (16)

5.2 Ontwerp ’n uitnodiging vir die Bemagtig My Vrouedag-ete. Gebruik die 5Ws en H-formule om seker te maak dat jou uitnodiging al die betrokke detail bevat. (12)

5.3 Wanneer die Bemagtig My Vrouedag-ete afgehandel en die evaluering afgehandel is, verwag die kollegebestuur ’n omvattende verslag.

Beskryf die verslagdoeningsmetode wat jy sal gebruik om belanghebbers oor alle aspekte van die funksie in te lig. (1 × 2) (2)

[30]

VRAAG 6

Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae.

Salwaa het onlangs haar eie spysenieringsbesigheid begin. Sy spesialiseer in Kaaps-Maleise kookkuns en haar gewilde geregte is samoesas, dhaltjies en roti's.

6.1 Verduidelik VIER maniere waarop Salwaa 'n verstandhouding met haar kliënte kan opbou. (4 × 2) (8)

6.2 Salwaa wil uitvind of haar kliënte tevrede is met die produkte en dienste wat hulle ontvang het.

Stel DRIE vrae op wat in 'n vraelys gebruik kan word om 'n opname oor die tevredenheidsvlakke van haar kliënte te doen. (3 × 2) (6)

6.3 Salwaa se voorkeurmetode van kommunikasie met haar kliënte is deur e-pos.

6.3.1 Gee EEN voordeel en EEN nadeel om e-pos as 'n metode van besigheidskommunikasie te gebruik. (2)

6.3.2 Salwaa het 'n e-posklagte van 'n kliënt, Mev James (djames@mailsa.co.za) gekry. Die kliënt was nie tevrede met die kwaliteit van die kos wat sy bestel het nie en sy eis 'n terugbetaling.

Stel 'n e-pos namens Salwaa op in reaksie op Mev James se klagte. Erken dat haar klagte ontvang is en verduidelik hoe die probleem opgelos sal word. Gebruik ADDENDUM D (aangeheg). (8)

6.4 Salwaa wil 'n televisie-advertensie gebruik om haar besigheid te promoveer.

6.4.1 Voel jy televisie is die beste metode om haar spysenierings-besigheid te promoveer? (1)

6.4.2 Verdedig jou antwoord in VRAAG 6.4.1. (1 × 2) (2)

6.4.3 Buiten televisie, watter DRIE promosiemetodes kan sy gebruik om haar besigheid te promoveer? (3)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

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

VRAAG 2.1
ADDENDUM A

<table>
<tr><td colspan="2">TLHAKODISHO TVOO-KOLLEGE
VOORVALVERSLAG</td></tr>
<tr><td colspan="2">Plek van voorval:</td></tr>
<tr><td>Datum:</td><td rowspan="3">Besonderhede van voorval:</td></tr>
<tr><td>Tyd:</td></tr>
<tr><td>Polisie in kennis gestel?

☐ Ja

☐ Nee

Naam van beampte:

_____</td></tr>
<tr><td colspan="2">Oorsake van voorval:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Opvolg-aanbevelings:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Gerapporteer deur
Naam:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Posisie:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Departement:</td></tr>
</table>

(15)

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

VRAAG 3.1
ADDENDUM B

NSB VLAK 4 AFSKEIDSETE/-DANS	
VYF SINTUIE	**HOE SAL JY DIE SINTUIG STIMULEER?**

(15)

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

VRAAG 5.1
ADDENDUM C

TYD	TAAK

(16)

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

VRAAG 6.3.2
ADDENDUM D

AAN	
VAN	salwaa@mailsa.co.za
ONDERWERP	

(8)

Kopiereg voorbehou