higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

INLEIDENDE INLIGTINGVERWERKING N4

7 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 30 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: TYDNOUKEURIGHEIDSTOETS

LET WEL: ROOI / = AKKURAATHEIDSFOUTE

MERK DIE SPOED VERSIGTIG AANGESIEN DIT 'N VERSKIL MAAK AAN DIE UITSLAE. ONTHOU DAT SLEGS AKKURAATHEID GEMERK WORD.

MERK VOLGENS DIE INGESLOTE DEPARTEMENTELE SKEDULE

MERK SLEGS AKKURAATHEIDSFOUTE

Dui akkuraatheidsfoute aan met 'n rooi skuinsstreep (/).

Een of meer foutiewe letters in 'n woord = 1 fout.

Geen penalisering vir foutiewe kantruimtes nie.

Geen penalisering vir foutiewe reëlafstande nie.

Geen penalisering vir foutiewe gebruik van die woordbrekingfunksie nie.

Geen penalisering vir foutiewe hoofletters/kleinletters nie.

Geen penalisering vir foutiewe letterspasies by of tussen woorde nie.

Geen penalisering vir foutiewe justering nie.

Geen penalisering vir enige foutiewe uiteensetting nie.

Geen penalisering indien 'n hele ry of paragraaf uitgelaat word en later op 'n ander plek ingesleutel word nie.

Wanneer presies dieselfde woord herhaaldelik foutief ingesleutel word, word dit slegs een keer per vraag gepenaliseer. Daarna word dit as 'n herhalingsfout omkring.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: TYDNOUKEURIGHEIDSTOETS (VERVOLG)

Weglating van woorde: Tel die eerste 5 aanslae en daarna elke 10 aanslae as 1 fout elk. As die laaste paar aanslae aan die einde 5 of meer is, tel nog 'n fout. As die laaste paar aanslae aan die einde minder as 5 is, word dit geïgnoreer. = 5/10/10

Indien 25 w.p.m. nie voltooi is nie, tel terug soos aangedui in die nasienriglyn.

Die hoogste punte behaal word aangedui. Die hoogste spoed geslaag word aangedui.

Dui die spoed verkry aan met Slaag 25 w.p.m./Slaag 30 w.p.m./Druip, waar van toepassing, op die volgende manier:

DUI AAN DIE EINDE VAN DIE SPOEDTOETS AAN:

Slaag 25 w.p.m./Slaag 30 w.p.m./Druip; Foute; Punt

TOON AAN OP DIE BUITEKANT VAN DIE OMSLAG DIREK LANGS DIE PUNT VERKRY VIR VRAAG 1:

Slaag 25 w.p.m./Slaag 30 w.p.m./Druip

Indien die kandidaat nie VRAAG 1 ingegee het nie, moet 'n streep getrek word deur die ruimte vir die punt, langs VRAAG 1, op die buitekant van die omslag en Druip moet by die betrokke plekke ingevul word.

DUI AAN OP DIE VOORKANT VAN DIE OMSLAG ONDER DIE SIRKEL VIR DIE PUNTE BEHAAL:

Slaag 25 w.p.m./Slaag 30 w.p.m./Druip

Indien 'n kandidaat die eksamen druip (minder as 40%) en die noukeurigheidstoets slaag, sal die woord Druip die Slaag 25 w.p.m./Slaag 30 w.p.m. vervang, omdat 'n kandidaat nie die eksamenvraestel as 'n geheel kan druip en steeds erkenning kan verkry vir die w.p.m. nie.

Kopiereg voorbehou

NASIENSKEDULE VIR TYDNOUKEURIGHEIDSTOETS: 10 MINUTE

MOONTLIKE PUNTE	**20**	
AANTAL FOUTE	**25 W.P.M.**	**30 W.P.M.**
1	**19**	**19**
2	**18**	**18**
3	**17**	**18**
4	**16**	**17**
5	**15**	**16**
6	**14**	**15**
7	**13**	**14**
8	**12**	**14**
9	**11**	**13**
10	**10**	**12**
11	**9**	**11**
12	**8 SLAAG**	**10**
13	**7**	**10**
14	**6**	**9**
15	**5**	**8 SLAAG**
16	**4**	**7**
17	**3**	**6**
18	**2**	**6**
19	**1**	**5**
20	**0**	**4**
21		**3**
22		**2**
23		**2**
24		**1**
25		**0**

Kopiereg voorbehou

SKEDULE – AKKURAATHEID

FOUTE	VRAAG 2 40 PUNTE	VRAAG 3 45 PUNTE	VRAAG 4 43 PUNTE	VRAAG 5 20 PUNTE
0	40	45	43	20
1	36	41	39	16
2	32	37	35	12
3	28	33	31	8
4	24	29	27	4
5	20	25	23	0
6	16	21	19	
7	12	17	15	
8	8	13	11	
9	4	9	7	
10	0	5	3	
11		1	0	
12		0		

SKEDULE – UITEENSETTING

FOUTE	VRAAG 2 10 PUNTE	VRAAG 3 11 PUNTE	VRAAG 4 11 PUNTE
0	10	11	11
1	8	9	9
2	6	7	7
3	4	5	5
4	2	3	3
5	0	1	1
6		0	0

LET WEL:

AKKURAATHEID = 4 PUNTE PER FOUT WORD AFGETREK
[DUI AAN MET 'N ROOI SKUINSSTREEP (/)]

UITEENSETTING = 2 PUNTE PER FOUT WORD AFGETREK
[DUI AAN MET 'N BLOU KRUIS (X)]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

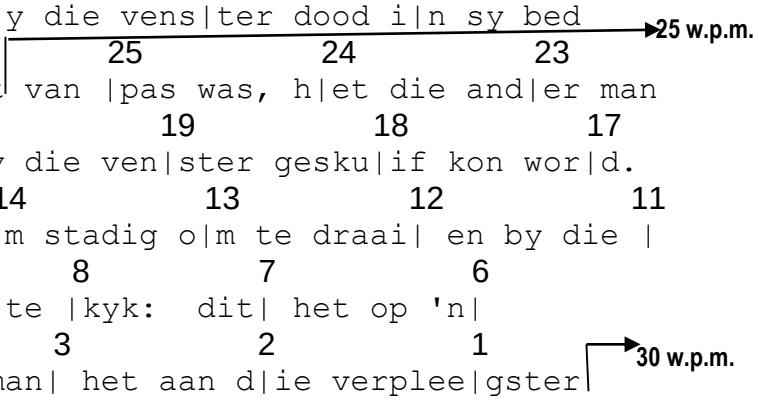
Die uitsig deur die venster. Twee mans, albei ernstig siek nadat hulle beseer is, was in dieselfde hospitaalkamer opgeneem. 'n Gordyn het die kamer in twee gedeel. Een van die mans is toegelaat om elke middag 'n uur lank regop in sy bed te sit. Sy bed was langs die enigste venster in die kamer. Die ander man moes al die tyd plat op sy rug deurbring. Hoewel hulle mekaar nie kon sien vanweë die gordyn nie, kon hulle steeds gesels.

Die mans het ure lank sonder ophou gesels. Hulle het oor hulle vrouens en gesinne gesels, hulle huise, hulle werk wat hulle voor die oorlog gehad het, en waar hulle vakansie gehou het.

Elke middag wanneer die man in die bed langs die venster regop kon sit, het hy vir sy kamermaat alles beskryf wat hy buite die venster kon sien. By die venster uit was daar 'n uitsig op 'n park met 'n lieflike meer. Eende en swane het op die water gedryf terwyl kinders met hul modelbootjies gespeel het.

VRAAG 1 (VERVOLG)

Terwyl die man by die venster al hierdie dinge in besonderhede
beskryf het, het die man aan die ander kant van die kamer| sy
oë toe|gemaak en |hom die sk|ilderagtig|e toneel v|oorgestel.
|
Een ogg|end het di|e dagverpl|eegster wa|ter gebrin|g om
hulle| te was en| die man b|y die vens|ter dood i|n sy bed
g|ekry. So| gou as wa|t dit van |pas was, h|et die and|er man
gev|ra of hy n|a die bed |by die ven|ster gesku|if kon wor|d.
Hy he|t homself |ingespan o|m stadig o|m te draai| en by die |
venster l|angs die b|ed uit te |kyk: dit| het op 'n|
steenmuur| uitgekyk.| Die man| het aan d|ie verplee|gster|



[20]

VRAAG 2

1 kantruimtes 2.54 cm/1", r/a, just 2 p/g, tabelstoppe, keep in, woordbreking 3 font, bk/ok, letterspasies

B A N K L O O P B A A N

7 gesp hfls 3 16 pt 1 sentreer

1. **PERSOONLIKE EIENSKAPPE NODIG AS 'N BANKIER** *6 vetdruk 3 bk 7 voeg saam*

Banke het kreatiewe mense nodig wat bereid is om na die kliënt te luister. Die volgende eienskappe is belangrik:

1.1 KLIËNTGEORIËNTEERD *3 bk 6 o/streep* ¼ = 10+3 *4 voeg p in 5 sp*

Jy moet van mense hou. Die bankwese is in werklikheid 'n diensnywerheid en oorleef deur die beste diens aan almal te lewer.

4 del e 5 trs 8 voluit

1.2 GEHALTEGEORIËNTEERD *3 bk 6 o/streep*

8 NP 5 stet

Jy moet iemand wees wat trots is op alles wat jy doen. Jy moet strewe na algehele gehalte in:

½ = 20+5

1.2.1 persoonlike voorkoms
1.2.2 interne omgewing
1.2.3 interpersoonlike verhoudings

7 skuif 3 #

1.3 MENSGEORIËNTEERD *3 bk 6 o/streep 4 skrap 2*

Jy moet 'n person wees wat goeie verhoudinge bou met almal om jou. Jy moet die volgende hê: ¾ = 30+8

1.3.1 vertroue
1.3.2 waardigheid
1.3.3 eerlikheid

9 paragraafnommers met 2 letterspasies, nommers in korrekte volgorde

2. **'N LOOPBAAN, NIE 'N WERK** *6 vetdruk 3 bk*

4 die

Iemand wat in die bank werk, moet vasberade wees om waarde toe te voeg tot die maatskappy in alles wat jy doen en om doelwitte teen die laagste moontlike koste behaal.

5 sp

VRAAG 2 (VERVOLG)

FOUTE	40 PUNTE
0	40
1	36
2	32
3	28
4	24
5	20
6	16
7	12
8	8
9	4
10	0

PUNTE			
MOONTLIKE PUNTE	40	10	50
FOUTE			
	ROOI -4	BLOU -2	TOTAAL

VRAAG 2	
1.	Kantruimtes, reëlafstande, justering
2.	Papiergrootte, tabelstoppe, inkeping, woordbreking
3.	Font, bk/ok, letterspasies
4.	Voeg in, skrap, die
5.	Stet, trs, sp
6.	Vetdruk, o/streep
7.	Skuif, gesp hfls, voeg saam
8.	[en], NP
9.	Paragraafnommers, paragraafnommers in numeriese volgorde

VRAAG 2

AKKURAATHEID = 40 PUNTE –4 PUNTE PER FOUT (MERK MET ROOI /) **UITEENSETTING = 10 PUNTE –2 PUNTE PER FOUT (MERK MET BLOU X)**
Nommerfoute en –2 punte per nommer
1. Kantruimtes foutief en/of Reëlafstande foutief en/of Justering foutief
2. Papiergrootte foutief en/of Tabelstoppe/Inkeping foutief en/of Woordbreking foutief
3. Font/Fontgrootte foutief en/of Hoofletters/Kleinletters foutief en/of Letterspasies foutief
4. / – nie verander na [die] en/of foutief en/of Voeg in – [p] nie ingevoeg nie en/of foutief en/of Skrap – [e] en [2] nie geskrap nie en/of foutief
5. Trs – nie getransponeer nie en/of foutief en/of Stet – nie behou nie en/of foutief en/of Sp – [belangrik] en [doelwitte] foutief
6. Vetdruk – nie verander nie en/of foutief en/of Onderstreep – nie verander nie en/of foutief
7. Skuif – nie geskuif nie en/of foutief en/of Voeg saam – nie saamgevoeg nie en/of foutief en/of Gespasieerde hoofletters foutief
8. [en] – nie voluit nie en/of foutief en/of NP – nuwe paragraaf foutief
9. Paragraafnommers nie ingevoeg met twee letterspasies nie en/of foutief en/of Paragraafnommers nie in numeriese volgorde nie en/of foutief

[50]

VRAAG 3

1 kantruimtes, r/a, just 2 papiergrootte, tabelstoppe, inkeep, w/breking 3 font, bk/ok, letterspasies



---

4 Vandag se datum voluit

7 Junie 2018
‡
Die Bestuurder
No. 44 Waterfront Hotel
SCOTTSBURG
4180

4 sit korrek uiteen 3 bk

‡
Geagte Meneer
‡
BEMARKINGSMATERIAAL

3 bk 6 vetdruk

‡

4 die

Dankie vir jou brief waarin jy inligting vra oor die verskillende soorte bemarkingsmateriale wat ons kan verskaf.
‡

5 trs

Materiaal van Afrika kan enige soort materiaal verskaf waarin jou hotel mag belangstel.

¼ = 11+3

‡
Sommige voorbeelde is:

6 vetdruk, kursief

8 voluit

‡
1. Spesiaal bedrukte T-hemde, pette en ander klere wat julle wil hê.
‡
2. 'n Korporatiewe brosjure met volkleurfoto's van jou hotel se fasiliteite.
‡
3. Volkleurskryfbehoeftes soos besigheidskaartjies, briefhoofde, faksvorms, ens.
‡
4. Servette spesiaal bedruk met jou hotel se logo en naam daarop.

½ = 22+6

8 voluit

‡
5. 'n Bemarkingsvideo van jou hotel.
‡
6. Spesiaal bedrukte breekware soos grootborde, kleinbordjies, glase, spieëls, ens.

2 keep in

9 paragrawe gerangskik in korrekte numeriese volgorde

4 bladsybreuk

VRAAG 3 (VERVOLG)

9 bladsynommer bo regs

4 die

2

Ek sluit 'n portfolio in van al die bemarkingsmateriaal wat ons ontwerp het vir hotelle dwarsdeur Suid-Afrika, vir jou kennisname.

4 del van

5 stet

¾ = **34+8**

‡
Sou jy graag meer inligting wou hê of hierdie voorbeelde self wou sien, moet jy nie huiwer om my te skakel sodat ons 'n ontmoeting kan reël nie.
‡
Ek sien daarna uit om sake met jou te doen.
‡
Vriendelike groete

4 sit korrek uiteen 3 bk

ME SJ KING
BEMARKINGSDIREKTEUR

FOUTE	45 POUNTE
0	45
1	41
2	37
3	33
4	29
5	25
6	21
7	17
8	13
9	9
10	5
11	1
12	0

VERSKILLENDE DATUM INGEVOEG	
DATUM VOLUIT	**DATUM IN DALENDE VOLGORDE**
7 Junie 2018	2018-06-07 of 2018/06/07

VRAAG 3
1. Kantruimtes, reëlafstande, justering
2. Papiergrootte, tabelstoppe, inkeping, woordbreking
3. Font, bk/ok, letterspasies
4. Voeg datum voluit in, die, uiteensetting, skrap, bladsybreuk
5. Stet, trs
6. Vetdruk, kursief
7. [en], NP
8. Bladsynommer bo regs, paragraafnommer gerangskik numeries

PUNTE			
MOONTLIKE PUNTE	45	11	56
FOUTE			
	ROOI -4	BLOU -2	TOTAAL

VRAAG 3

AKKURAATHEID = 45 PUNTE –4 PUNTE PER FOUT (MERK MET ROOI /) **UITEENSETTING = 11 PUNTE –2 PUNTE PER FOUT (MERK MET BLOU X)**
Nommerfoute en –2 punte per nommer
1. Kantruimtes foutief en/of Reëlafstande foutief en/of Justering foutief 2. Papiergrootte foutief en/of Tabelstoppe/Inkeping foutief en/of Woordbreking foutief 3. Font/Fontgrootte foutief en/of Hoofletters/Kleinletters foutief en/of Letterspasies foutief 4. / – nie verander na [die] nie en/of foutief en/of [Vandag se datum] nie voluit ingevoeg nie en/of foutief en/of Uiteensetting – ontvanger se adres en slot foutief en/of Skrap – [van] nie geskrap nie en/of foutief en/of Bladsybreuk foutief 5. Trs – nie getransponeer nie en/of foutief en/of Stet – nie behou nie en/of foutief 6. Vetdruk – nie verander nie en/of foutief en/of Kursief – nie verander nie en/of foutief 7. [en] – nie voluit nie en/of foutief en/of NP – nuwe paragraaf foutief 8. Bladsynommer – nie bo, regs nie en/of foutief en/of Paragrawe nie gerangskik in numeriese volgorde nie en/of foutief

[56]

VRAAG 4

1 kantruimtes 2.54 cm/1", r/a, justering, sentreer vertikaal 2 p/g, tabelstoppe, inkeep, woordbreking nee
3 font, bk/ok, letterspasies

Geris 3-In-1 Volliggaam Afrigter

5 sp 6 vetdruk 1 sentreer 3 16 pt

5 trs 4 die 8 voluit

Verbrand vet en kry 'n nuwe liggaam met die revolusionêre splinternuwe 3-in-1 afrigter. Vir die beste resultate bied Geris 'n Oefen en Gewigverlies Program saamgestel deur 'n bekende Suid-Afrika Universiteit en sportdieetkundige.

¼ = 11+3

4 voeg in

3 letterspasie

- Persoonlike Afrigter – Tuisgim
- Hoëtegniekroeier – Verbrand kalorieë

9 Vervang paragraafnommers met kolpunte

½ = 22+5

K E N M E R K E

7 gesp hfls 6 o/streep 4 skrap en

9 Vervang paragraafnommers met kolpunte

- Ingeboude rekenaar
- Magnotek vliegwiel
- Stoor maklik – opvoubaar vinnig
- Verstelbare weerstand

5 stet

3 letterspasie

5 sp

¾ = 33+8

Soos op TV!!

3 18 pt 6 vetdruk 1 sentreer

Resultate binne dertig dae – Gewaarborg!

3 letterspasie

Of kry jou geld terug!

Geris – Vir die lewe!

3 letterspasie

4 voeg rand in

VRAAG 4 (VERVOLG)

FOUTE	43 PUNTE
0	43
1	39
2	35
3	31
4	27
5	23
6	19
7	15
8	11
9	7
10	3
11	0

VRAAG 4
1. Kantruimtes, reëlafstande, justering
2. Papiergrootte, tabelstoppe, inkeping, woordbreking
3. Font, bk/ok, letterspasies
4. Voeg in, skrap, die, rand
5. Stet, trs, sp
6. Vetdruk, o/streep
7. Gesp hfls
8. [en], NP
9. Vervang paragraafnommers met kolpunte

PUNTE			
MOONTLIKE PUNTE	43	11	54
FOUTE			
	ROOI -4	BLOU -2	TOTAAL

VRAAG 4

AKKURAATHEID = 43 PUNTE –4 PUNTE PER FOUT (MERK MET ROOI /) **UITEENSETTING = 11 PUNTE –2 PUNTE PER FOUT (MERK MET BLOU X)**
Nommerfoute en –2 punte per nommer
1. Kantruimtes foutief en/of Reëlafstande foutief en/of Justering foutief 2. Papiergrootte foutief en/of Tabelstoppe/Inkeping foutief en/of Woordbreking foutief 3. Font/Fontgrootte foutief en/of Hoofletters/Kleinletters foutief en/of Letterspasies foutief 4. / – nie verander na [die] nie en/of foutief en/of Voeg in [Gewigverlies] foutief en/of Skrap – [en] nie geskrap nie en/of foutief en/of Rand nie ingevoeg nie en/of foutief 5. Trs – nie getransponeer nie en/of foutief en/of Stet – nie behou nie en/of foutief en/of Sp – [Afrigter] en [Verstelbare] foutief 6. Vetdruk – nie verander nie en/of foutief en/of Onderstreep – nie onderstreep nie en/of foutief 7. Gespasieerde hoofletters foutief 8. Voluit – [en] nie voluit nie en/of foutief 9. Paragraafnommers nie vervang met kolpunte nie en/of foutief

[54]

VRAAG 5

Where is the airport?
Where is the departures/arrivals hall?
Where must I check in?
What luggage may I take on board? ¼ = **5**
Can I get a direct flight?
Is there transport to the city?
I want to cancel my reservation.
May I change my seat? ½ = **10**

Waar is die lughawe?
Waar is die vertrek-/aankomsaal?
Waar moet ek inweeg?
Watter bagasie kan ek aan boord neem? ¾ = **15**
Kan ek 'n regstreekse vlug kry?
Is daar vervoer stad toe?
Ek wil my bespreking kanselleer.
Kan ek my sitplek verander?

FOUTE	20 PUNTE
0	20
1	16
2	12
3	8
4	4
5	0

PUNTE			
MOONTLIKE PUNTE	20	0	20
FOUTE			
	ROOI -4		TOTAAL

MOET NIE VIR DIE VOLGENDE FOUTE PENALISEER

NIE (OMSIRKEL SLEGS)

Bokas/Onderkas foutief
Woordbreking foutief
Justering foutief
Letterspasies foutief
Reëlafstande foutief
Nuwe reëls foutief

[20]
TOTAAL AFDELING A: 200

AFDELING B

1. Die totaal van die afdeling is 100 punte. Deel A van elke vraag is 80% akkuraatheid en 20% uiteensetting. Deel B is 80% verwerking en 20% akkuraatheid.

2. Die A-vrae moet KORREK ingesleutel word, behalwe VRAAG 6A wat deur die lektor ingesleutel en gestoor moes word **VOOR** die eksamensessie.

3. Die B-vrae moet volgens die verwerkingsopdragte verwerk word.

4. EEN punt word per fout afgetrek - akkuraatheid sowel as uiteensetting en verwerking.

   NOUKEURIGHEIDSFOUTE = Alle insleutelfoute
   UITEENSETTINGSFOUTE = Uiteensettingsfoute
   VERWERKINGSFOUTE = Alle verwerkingsopdragte

5. Vrae wat nie voltooi is nie (slegs deel A), word dienooreenkomstig gemerk. Deel B sal gepenaliseer word vir elke verwerking nie gedoen nie.

   Indien 'n ¼ van 'n vraag voltooi is, sal net 'n ¼ van die oorspronklike punt gebruik word om die vraag te merk. Indien 'n ½ van 'n vraag voltooi is, sal net 'n ½ van die oorspronklike punte gebruik word. Indien 'n vraag ¾ voltooi is, sal net 'n ¾ van die oorspronklike punt gebruik word.

   VOORBEELD

   TOTALE PUNTE = 20
   AKKURAATHEID = 16
   UITEENSSETTING = 4

   ½ VAN DIE VRAAG IS VOLTOOI, MERK SOOS VOLG:

   ½ UIT 16 = 8 PUNTE
   ½ UIT 4 = 2 PUNTE

   DIE VRAAG SAL UIT 10 GEMERK WORD, MAAR DIE PUNT WORD UIT 20 TOEGEKEN:

7	1	=	8	=	8
8	2	=	10	=	20
1f	1f	=	2f		

Woorde wat foutief verdeel is, word as 'n uiteensettingsfout gepenaliseer slegs EEN keer per vraag. Verdere herhalingsfoute moet omkring word.

MARKS-PUNTE	30	29	28	27	26	25	24	23	22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ERRORS-FOUTE 1	29	28	27	26	25	24	23	22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
2	28	27	26	25	24	23	22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	
3	27	26	25	24	23	22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0		
4	26	25	24	23	22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0			
5	25	24	23	22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0				
6	24	23	22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0					
7	23	22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0						
8	22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0							
9	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0								
10	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0									
11	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0										
12	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0											
13	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0												
14	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0													
15	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0														
16	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0															
17	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0																
18	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0																	
19	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0																		
20	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0																			
21	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0																				
22	8	7	6	5	4	3	2	1	0																					
23	7	6	5	4	3	2	1	0																						
24	6	5	4	3	2	1	0																							
25	5	4	3	2	1	0																								
26	4	3	2	1	0																									
27	3	2	1	0																										
28	2	1	0																											
29	1	0																												

VRAAG 6B

1 linkerkantruimte 3.81 cm/1.5" 2 just links 3 bk/ok 4 woordbreking 5 reëlafstande 6 letterspasies

7 bk, o/streep, kursief, sentreer

HOE OM MET KLANTE TE KOMMUNIKEER

RIGLYNE OM TE ONTHOU WANNEER MET KLANTE GEKOMMUNIKEER WORD, VERAL RAKENDE PROBLEME.

8 bk, vetdruk, skrap kursief

1. Maak seker dat jy in 'n stil omgewing is sodat jy aandagtig kan luister na die klant.

9 trs

1.1 Maak seker daar is niks wat jou aandag kan aflei nie.

10 voeg in

1.2 Eerstens, groet die klant en moedig hom of haar aan om oor die problem te praat.

11 skrap [Die … belangrik.]

12 bladsybreuk

13 bladsyno onder regs

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6B (VERVOLG)

2. Jou hoofdoel is om soveel moontlik van die probleem te wete te kom.

2.1 Vind 'n manier om dit tot die klant se tevredenheid op te los. ***14 NP***

3. Luister na die hoofbesonderhede van die klagte. ***15 voeg in***

3.1 Wys dat jy luister.

4. Vra vrae om besonderhede te kry en om jou begrip te toets. ***16 stet***

5. Sit jou oortuigings opsy – stel jouself oop vir wat die klant sê, sonder om te oordeel wie se skuld die probleem was.

17 Verander kantruimtes na 6.35 cm/2.5" en keep in

12 bladsybreuk

2

VRAAG 6B (VERVOLG)

6. Maak seker jy is nie kwaad nie, aangesien dit kommunikasie met die klant bemoeilik.

18 loop aan

6.1 Jou houding moet een wees van behulpsaamheid en besorgdheid.

19 voeg in

7. Vra om verskoning

20 voeg in

7.1 Om 'n klagte te hanteer met empatie beteken dat jy jouself in 'n ander se posisie kan stel.

7.2 Alle klagtes moet vining en beleefd met empatie hanteer word.

21 skrap vetdruk, skrap nommers, skuif

22 Soek / en vervang met die

23 Soek & en vervang met en

24 Paragraafnommers met 2 letterspasies en keep in

PUNTE			
MOONTLIKE PUNTE	22	5	27
FOUTE			
	BLOU -1	ROOI -1	TOTAAL

3

VRAAG 6 (VERVOLG)

AKKURAATHEID = 5
VERWERKING = 22
TOTAAL = 27

LET WEL: -1 PUNT PER FOUT

AKKURAATHEID = / ROOI - MERK SLEGS FOUTE IN VERWERKTE TEKS OF ADDISIONELE FOUTE
VERWERKING = X BLOU
HERHALINGSFOUTE = ROOI OF BLOU SIRKEL

VERWERKINGSFOUTE

1. Linkerkantruimte nie 3.81 cm/1.5" nie en/of foutief en regterkantruimte nie 2.54 cm/1" nie en/of foutief

2. Justering nie links nie en/of foutief

3. Hoofletters/Kleinletters foutief

4. Woordbreking foutief

5. Reëlafstande foutief

6. Letterspasies foutief

7. [Hoe om … kommunikeer] nie ingevoeg in hoofletters, onderstreep, kursief en gesentreer nie en/of foutief plus 1 akkuraatheidsfout

8. [Riglyne … probleme.] nie verander na hoofletters, vetdruk nie en/of kursief nie geskrap nie en/of foutief

9. [aandagtig kan] nie getransponeer nie en/of foutief

10. [1.1 Maak seker … aflei nie.] nie ingevoeg nie en/of foutief plus 1 akkuraatheids-fout

11. [Die klant moet … is belangrik.] nie geskrap nie en/of foutief

12. Bladsybreuke nie ingevoeg nie en/of foutief

13. Bladsynommers nie ingevoeg onder regs nie en/of foutief

14. Nuwe paragraaf nie geskep nie en/of foutief

15. [3. Luister na … klagte.] en [3.1 Wys … luister.] nie ingevoeg nie en/of foutief plus 1 akkuraatheidsfout

16. [vrae] nie behou nie en/of foutief

VRAAG 6B (VERVOLG)

17.	Paragraaf [5. Sit jou … was.] kantruimtes nie verander na 6.35 cm/2.5" nie en/of foutief
18.	[aangesien dit …] loop nie aan nie en/of foutief
19.	[6.1 Jou houding … en besorgdheid.] nie ingevoeg nie en/of foutief plus 1 akkuraatheidsfout
20.	[7. Vra om verskoning] nie ingevoeg nie en/of foutief plus 1 akkuraatheidsfout
21.	[7.1] en [7.2] nie geskrap nie en/of [Om 'n klagte te hanteer] en [Alle klagtes] vetdruk nie verwyder nie en/of paragrawe nie geskuif nie en/of foutief
22.	Soek ***I*** en vervang met die en/of foutief
23.	Soek & en vervang met en en/of foutief
24.	Paragraafnommers nie ingevoeg met twee letterspasies en/of nie ingekeep nie en/of foutief

[27]

VRAAG 7A

DRAKENSBERG

AANDETE

Spyskaart

Groente

Patats in room gebak
Gebakte jong aartappeltjies
Groenertjies in vla

¼ = 3+1

Garnaalroomsop
Salm-en-groentesop

Franse soentjies en roomys
Appelpastei en room

½ = 6+2

Gebakte Koningklip met tartaarse sous
Gerookte Reënboogforel en suurlemoensous

¾ = 9+2

Vleis

Gebraaide varkvleis

KOFFIE
TEE
KAAS EN BESKUITJIES

	UITEENSETTINGSFOUTE
1	Kantruimtes Reëlafstande
2	A4-papier
3	Courier New 12 pt Bk/ok
4	Letterspasies

PUNTE			
MOONTLIKE PUNTE	11	4	15
FOUTE			
	ROOI -1	BLOU-1	TOTAAL

(15)

VRAAG 7B

1 kantruimtes 2 A4-papier 3 font, bk/ok

4 sentreer horisontaal en vertikaal

ORION MOUNT AUX SOURCES HOTEL *5 voeg in, bk, vetdruk, o/streep*

‡

DRAKENSBERG

‡ *6 kursief, vetdruk*

AANDETE

‡

R80.00 PER PERSOON *6 voeg in, bk, kursief, vetdruk*

S P Y S K A A R T *7 gesp hfls*

GROENTE *8 bk, vetdruk*

‡

Patats gebak in room *9 stet*
Gebakte jong aartappeltjies
Groenertjies in vla

‡

SOP *10 voeg in, bk, vetdruk*

‡

Garnaalroomsop
Salm-en-groentesop

‡

NAGEREG *11 voeg in, bk, vetdruk*

‡

Franse soentjies en roomys
Appelpastei en room

‡

VIS *12 voeg in, bk, vetdruk*

‡

Gebakte koningklip *13 skrap, ok*
Gerookte reënboogforel en suurlemoensous

‡

VLEIS *8 bk, vetdruk*

‡

Gevulde wildsfilet *14 voeg in*
Gebraaide varkvleis

‡

KOFFIE

TEE *15 d/r, vetdruk*

KAAS EN BESKUITJIES

VRAAG 7B (VERVOLG)

AKKURAATHEID = 5
VERWERKING = 14
TOTAAL = 19
LET WEL: -1 PUNT PER FOUT

AKKURAATHEID = / ROOI - MERK SLEGS FOUTE IN VERWERKTE TEKS OF ADDISIONELE FOUTE
VERWERKING = X BLOU
HERHALINGSFOUTE = ROOI OF BLOU SIRKEL

VERWERKINGSFOUTE

1. Linker- en regterkantruimte nie 2.54 cm/1" nie en/of foutief
2. A4-papier foutief
3. Font en/of hoofletters/kleinletters foutief
4. Sentreer horisontaal en vertikaal en/of foutief
5. [ORION MOUNT AUX SOURCES HOTEL] nie ingevoeg in hoofletters, vetdruk en onderstreep nie en/of foutief plus 1 akkuraatheidsfout
6. [DRAKENSBERG] en [AANDETE] nie verander na kursief en vetdruk nie en/of [R80.00 PER PERSOON] nie ingevoeg in hoofletters, kursief en vetdruk nie en/of foutief plus 1 akkuraatheidsfout
7. [S P Y S K A A R T] nie verander na gespasieerde hoofletters nie en/of foutief
8. [GROENTE] en [VLEIS] nie verander na hoofletters en vetdruk nie en/of foutief
9 [room] nie behou nie en/of foutief
10. [SOP] nie ingevoeg in hoofletters en vetdruk nie en/of foutief plus 1 akkuraatheids-fout
11. [NAGEREG] nie ingevoeg in hoofletters en vetdruk nie en/of foutief plus 1 akkuraat-heidsfout
12. [VIS] nie ingevoeg in hoofletters en vetdruk nie en/of foutief plus 1 akkuraatheidsfout
13. [met tartaarse sous] nie geskrap nie en/of woord(woorde) nie verander na kleinletters nie en/of foutief
14. [Gevulde wildsfilet] nie ingevoeg nie en/of foutief plus 1 akkuraatheidsfout
15. [KOFFIE], [TEE] en [KAAS EN BESKUITJIES] nie verander na dubbelreëlafstand en vetdruk nie en/of foutief

(19)
[34]

VRAAG 8A

REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

DEPARTEMENT VAN FINANSIES

Tel: 011 552 7899
Faks: 011 552 7800
E-pos: finansies.org.co.za

¼ = 4+1

2018-06-07

AAN: Alle bestuurders van SA banke

DALING IN RENTEKOERS

½ = 8+2

Neem asseblief kennis dat die rentekoers van algemene lenings met 0,6% sal verminder vanaf Maandag, 14/06/2018.

Dit beteken dat die rentekoers vir banklenings alle 22,5% sal wees.

¾ = 11+3

Lig asseblief u personeel dienooreenkomstig in.

Minister van finansies en ekonomie

	UITEENSETTINGSFOUTE
1	Kantruimtes Reëlafstande
2	A4-papier
3	Courier New 12 pt Bk/ok
4	Letterspasies

PUNTE			
MOONTLIKE PUNTE	15	4	19
FOUTE			
	ROOI -1	BLOU -1	TOTAAL

(19)

VRAAG 8B

1 kantruimtes, r/a, just 2 papiergrootte, tabelstoppe, inkeep, woordbreking Nee 3 CN 12 pt, bk/ok 4 letterspasies

REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

5 sentreer, vetdruk

DEPARTEMENT VAN FINANSIES

2 keep in op 10.16 cm/4"

Tel: 011 552 7899
Faks: 011 552 7800
E-pos: finansies.org.za

Uniegebou
PRETORIA
0001

6 voeg in, bk

2018-06-07
‡
OMSENDBRIEF NO. 7 VAN 2018

7 voeg in, skuif, bk, o/streep

‡
AAN: ALLE BESTUURDERS VAN SUID-AFRIKA BANKE
DIE PRESIDENT VAN DIE RESERWEBANK

8 voeg in, bk, voluit, sp

‡
DALING IN RENTEKOERS

9 kursief, vetdruk

10 voluit

1. Neem asseblief kennis dat die rentekoers van algemene lenings met 0,6% sal verminder vanaf Maandag, 14 Junie 2018.

11 stet

12 trs

2. Dit beteken dat die rentekoers vir alle banklenings 22,5% sal wees.

14 vetdruk

‡
Lig asseblief u personeel dienooreenkomstig in.

13 voeg paragraafnommers met 2 letterspasies in en keep in

15 r/a

MINISTER VAN FINANSIES

16 sit korrek uiteen, skrap

VRAAG 8B (VERVOLG)

AKKURAATHEID = 4 PUNTE –1 PER FOUT (MERK MET ROOI /)
VERWERKING = 16 PUNTE -1 PER FOUT (MERK MET BLOU X)
HERHALINGSFOUTE = ROOI OF BLOU SIRKEL

VERWERKINGSFOUTE

1. Kantruimtes foutief en/of
   Reëlafstande foutief en/of
   Justering foutief

2. Papiergrootte foutief en/of
   Tabelstoppe/Inkeping foutief en/of
   Woordbreking foutief

3. Courier New 12 pt en/of hoofletters/kleinletters foutief

4. Letterspasies foutief

5. [REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA] en [DEPARTEMENT VAN FINANSIES] nie gesentreer en vetdruk nie en/of foutief

6. [Uniegebou], [Pretoria] en [0001] nie ingevoeg nie en/of [PRETORIA] nie in hoofletters nie en/of foutief plus 1 akkuraatheidsfout

7. [OMSENDBRIEF NO. 7 VAN 2018] nie geskuif nie en/of nie ingevoeg in hoofletters en onderstreep nie en/of foutief plus 1 akkuraatheidsfout

8. [AAN: … RESERWEBANK] nie verander na hoofletters nie en/of [SUID-AFRIKA] nie voluit nie en/of [DIE PRESIDENT VAN DIE RESERWEBANK] nie ingevoeg in hoofletters nie en/of [president] spelling foutief plus 1 akkuraatheidsfout

9. [DALING IN RENTEKOERS] nie verander na kursief en vetdruk nie en/of foutief

10. [14/06/2018] nie voluit nie en/of foutief

11. [rente] nie behou nie en/of foutief

12. [alle banklenings] nie getransponeer nie en/of foutief

13. Paragraafnommers nie ingevoeg met twee letterspasies nie en/of foutief plus 1 akkuraatheidsfout

14. [Lig asseblief u personeel dienooreenkomstig in.] nie verander na vetdruk nie en/of foutief

15. Reëlafstand foutief

16. [Minister van Finansies] nie korrek uiteengesit nie en/of [en ekonomie] nie geskrap nie en/of foutief

(20)
[39]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 300

Kopiereg voorbehou