higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N4

15 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	C		
	1.1.2	C		
	1.1.3	D		
	1.1.4	D		
	1.1.5	A		
	1.1.6	D		
	1.1.7	D		
	1.1.8	C		
	1.1.9	B		
	1.1.10	D		
			(10 × 2)	(20)
1.2	1.2.1	Persoonlike assistent		
	1.2.2	Elektroniese pos		
	1.2.3	Seminaar		
	1.2.4	Kleinkasbewys		
	1.2.5	Telefoon		
			(5 × 2)	(10)
1.3	1.3.1	B		
	1.3.2	D		
	1.3.3	A		
	1.3.4	F		
	1.3.5	G		
			(5 × 2)	(10)
1.4	1.4.1	Waar		
	1.4.2	Onwaar		
	1.4.3	Onwaar		
	1.4.4	Waar		
	1.4.5	Waar		
			(5 × 2)	(10)

TOTAAL AFDELING: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Funksies van die ontvangsklerk

- Ontvang besoekers by die kantoor
- Hanteer die telefoon en die skakelbord
- Doen 'n bietjie tikwerk en liassering
- Hanteer die kleinkas
- Oefen beheer uit oor en onderhou kantoortoerusting
- Deel pos uit
- Beheer koeriers en bodes (Enige 5 × 2) (10)

2.2 Voordele of toepassings van selfone

- Koordlose kommunikasie
- Telefoonantwoordmasjien
- Stuur fakse
- Navrae oor telefoongids
- Noodnommers
- SOS-internasionaal
- Operateurbystand
- E-pos
- Internasionale oproepe (Enige 5 × 1) (5)

2.3 Hantering van 'n besoeker wat kla

- Bly kalm
- Vermy 'n hoë register in jou stem aangesien dit wys dat jy nie in beheer van die situasie is nie
- Moenie verdedigend wees nie
- Luister na wat die persoon sê.
- Probeer om die werklike probleem te identifiseer
- Moenie die klagte persoonlik opneem nie
- Erken dat daar 'n probleem is en vra om verskoning
- Verduidelik die oorsaak van die probleem
- Toon empatie en belangstelling
- Volg klagtes dadelik op
- Moenie klagtes as 'n lastigheid beskou nie (Enige 5 × 1) (5)

2.4 NÁ die vergadering

- Die vertrek moet opgeruim word
- Alle dokumente wat tydens die vergadering gebruik is, moet bymekaar gepak en liasseer word
- Versamel die dokumente wat lede vergeet het en maak seker dat dit aan die eienaars terugbesorg word.
- Enige apparaat wat tydens die vergadering gebruik is, moet terugbesorg word
- Maak seker dat geen persoonlike artikels agterbly nie. Indien daar is, maak seker dat dit aan die eienaar terugbesorg word (Enige 5 × 1) (5)

2.5
- Elke departement kan 'n liasseerstelsel gebruik wat hulle die beste pas.
- Alle lêers sal op 'n stadium gesluit word en daar sal nie tyd gemors word deur heen en weer te beweeg nie
- Die persoon wat verantwoordelik is vir liassering sal die inhoud ken en die dokumente persoonlik hanteer
- Lêers kan vinnig en maklik nagespoor word
- Vertroulikheid van inligting word gehandhaaf (Enige 5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 3

3.1
- Hantering van telefoonoproepe, teleks- en fakstransmissies en kwitansies
- Liassering
- Onderhandelinge met kliënte
- Beplanning van vergaderings
- Bekeer oor skryfbehoeftes en kantoortoerusting
- Hantering van die werkgewer se dagboek en reisreëlings (5 × 1) (5)

3.2
- Dit moet eenvoudig wees – slegs noodsaaklike inligting moet gegee word
- Drukwerk moet in swart en wit gedoen word met die logo van die onderneming in kleur
- Daar mag nie 'n foto op 'n besigheidskaartjie gedruk word nie
- Die onderneming se naam, die persoon se naam, persoon se posisie, telefoon- en faksnommers en straatadres behoort op die besigheidskaartjie te verskyn. Geen afkortings moet gebruik word nie. (5 × 1) (5)

3.3
- Toeganklikheid
- Gepastheid
- Buigsaamheid
- Veiligheid en duursaamheid
- Netheid
- Ekonomies
- Eenvoudig (5 × 1) (5)

3.4
- Landbou – hierdie sektor bestaan uit produkte en dienste wat vir landbouaktiwiteite voorsien word
- Mynwese – produkte en dienste word gemik op ontginning en prosessering van rou materiaal en grondbewerkingtoerusting
- Konstruksie – dit sluit in alle ingenieurswese-aktiwiteite, soos die persele en groot projekte
- Groothandelaar – dit is die middelman in die verspreidingsproses van produkte na die kleinhandelaar
- Kleinhandelaar – klein hoeveelhede produkte word direk aan die verbruiker verkoop
- Dienssektore – die basiese dienste wat deur hierdie sektore gelewer word, sluit in finansiële en gesondheidsdienste
- Vervaardiging – hierdie sektor verteenwoordig die produk/vervaardiging van produkte deur gebruik te maak van menslike hulpbronne en masjinerie (5 × 1) (5)

3.5
- Staan op en groet die besoekers, maar moet hulle nie uitnooi om te sit nie
- Stel vas wat die rede vir die besoek is
- Alhoewel die besoeker ongevraagd opdaag, moet hy of sy met respek behandel word
- Sê aan die besoeker om te loop, en bel sekuriteit as hy/sy nie wil nie.
- Vermy dit om leuens te vertel om van 'n ongewenste besoeker ontslae te raak
- Sê hoflik aan die besoeker dat jy nie op enige manier kan help nie

(Enige 5 × 2) (10)

VRAAG 4

4.1 Voorbereiding
- Beplan vooruit vir uitgaande oproepe
- Wees op die regte plek as die oproep gemaak word, bv. Die lessenaar waar jou pen, notaboek en kliënt byderhand is
- Beplan vooruit en maak seker van die volgende:
  - Die naam en van van die persoon met wie jy of jou werkgewer wil praat
  - Die naam van die onderneming
  - Die korrekte telefoonnommer en die areakode
  - Die inligting wat jy vir die gesprek nodig het
  - Maak seker 'n lêer van die persoon en al die korrespondensie is byderhand
  - Wanneer 'n oproep oorsee gemaak word, maak seker die tydsone word in aanmerking geneem (5 × 2) (10)

4.2
- Horisontale liassering
- Vertikale liassering
- Laterale liassering
- Buisliassering
- Mikrografika
- Rekenarisering (5 × 1) (5)

4.3
- Bly kalm en hou mense weg van die persoon
- Plaas iets sags onder die persoon se kop
- Maak stywe klere om die nek versigtig los
- Moenie die persoon iets gee om te eet of te drink nie
- Plaas die persoon in 'n herstelposisie
- Moenie 'n ambulans ontbied nie, tensy die persoon 'n tweede toeval ná die eerste een kry (5 × 1) (5)

4.4
- Naam, van en voorletters van 'n kliënt
- Telefoonnommer en straatadres van 'n kliënt
- Afsprake met kollegas
- Navrae kan in 'n aparte dagboek gehou word
- Alle inligting oor vergaderings, konferensies, besoek deur die bestuurder
- Alle belangrike, toepaslike inligting wat nie die dagboek onnodig vol sal maak nie (5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

4.5
- Die wet of statute van die land – sekere landswette bevat voorskrifte oor die manier waarop vergaderings gehou moet word en wie dit mag bywoon.
- Grondwet van die onderneming – dit is die basiese stel reëls waarvolgens die onderneming bestuur moet word.
- Gemenereg – dit is die ongeskrewe wette wat in 'n spesifieke gemeenskap geld en wat oorgelewer is van geslag tot geslag, en word deur die hof toegepas as regverdig en korrek.
- Tradisie – dit word nie in die grondwet van die onderneming voorgestel nie en word nie vereis vir die ordelike verloop van die vergadering nie.
- Gebruike en gewoontes – elke organisasie ontwikkel 'n reeks gebruike en gewoontes. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 5

5.1 Laterale liassering (4)

5.2
- Op skrif – deur memorandums, verslae, briewe, interne tydskrifte, kennisgewingborde
- Mondeling – gesprekke en informele kommunikasie
- Elektronies – rekenaar, e-pos en modem
- Telekommunikasie – telefoon, teleks- en faksmasjiene
- Pos – briewe (5 × 1) (5)

5.3
- Indien 'n lid aanstootlike en beledigende taal gebruik
- Indien 'n vergadering nie meer uit 'n kworum bestaan nie en die voorsitter is nie bewus van die feit nie
- As 'n mosie of wysiging teenstrydig is met die wette van die land
- Indien 'n mosie nog nie voorheen voor die vergadering sekondeer is nie en die voorsitter dit nie in ag neem nie
- Indien daar onreëlmatighede in die prosedure was (5 × 1) (5)

5.4
- Akklamasie
- Toon van hande
- Stembrief (geheime stemming)
- Divisie
- Met volmag stem (5 × 1) (5)

5.5
- Algemene vergaderings
- Bevel- of bestuursvergaderings
- Komiteevergaderings
- Sakevergaderings
- Kongres
- Kommissies
- In camera (geheime vergadering)

(5 × 1) (5)

5.6
- In bewegende motors
- In vliegtuie
- In hospitale
- Enige ander plek waar daar aangedui word dat dit verbode is om selfone te gebruik (3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 6

6.1
- 'n Konferensie is 'n openbare vergadering
- Alle lede asook nie-lede kan menings lug oor sake wat bepreek word
- Die doel van die konferensie is om meer inligting te kry oor 'n spesifieke onderwerp met die doel om die probleem op te los
- Geen bindende besluite kan geneem word omdat afgevaardigdes verskillende ondernemings verteenwoordig
- Kundiges word uitgenooi om die konferensie toe te spreek (5 × 1) (5)

6.2
- Stel die betrokke persoon dadelik in kennis per telefoon, faks of brief, afhangende van die tyd wat beskikbaar is.
- Vra om verskoning vir die kansellasie namens die bestuurder, maar wees versigtig om die rede vir die kansellasie bekend te maak. Moenie die persoonlike rede openbaar maak nie.
- Die afspraak moet dalk kanselleer word weens 'n afspraak met die bestuurder se direkte toesighouer; moenie laat blyk waar die bestuurder is nie.
- Indien die bestuurder betrokke is by iets onvoorsiens, soos siekte of 'n ongeluk, moet alle afsprake gekanselleer word.
- 'b Dringende afspraak kan na 'n ander persoon verwys word. (5 × 2) (10)

6.3
- Die grootte van die onderneming – aantal departemente en vlakke
- Stedelik en landelik – meer geld is in omloop in stedelike gebiede, mense in stedelike gebiede ontvang hoër salarisse
- Tipe werk/posbeskrywing – verantwoordelikheid en take sal bepaal watter salaris betaal moet word
- Die ervaring, kennis en vaardighede van die bestuursassistent
- Rol van professionele organisasie – aangesien daar nie 'n sambreelorganisasie is wat aandag aan 'n assistent se behoeftes kan gee nie word verskillende vergoedingspakkette betaal (5 × 2) (10)

6.4
- Serpe
- Gordels
- Juweliersware
- Skoene
- Handsak en tas (5 × 1) (5)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou