higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1240**(A)**(J15)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N4

(4021214)

15 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KANTOORPRAKTYK
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

LET WEL: Indien jy meer as die vereiste getal vrae beantwoord, sal slegs die vereiste getal nagesien word. Trek ALLE werk dood wat jy NIE wil laat nasien NIE.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. AFDELING A is VERPLIGTEND.
2. Beantwoord ALLE vrae in AFDELING B.
3. Lees AL die vrae aandagtig deur.
4. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
5. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. 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 Wanneer dokumente opgerol en in 'n buis geplaas word wat van karton, metaal of plastiek gemaak is, staan dit bekend as:

A Horisontale dokumentering
B Laterale liassering
C Buisliassering
D B en C

1.1.2 Tydens die aankoopproses, word hierdie dokument aan die kwitansie geheg:

A Bewys van tjekbetaling
B Afskrif van strokie
C Kleinkasbewys
D Rekeningstaat

1.1.3 Meer spasie, rakke en lessenaars is nodig om die volgende te doen:

A Gedesentraliseerde liassering
B Gerekenariseerde liassering
C Gesentraliseerde liassering
D Nie een van bogenoemde nie

1.1.4 'n Groep wat 'n spesifieke saak of probleem ondersoek:

A Kommissie
B Vergadering
C Konferensie
D Simposium

1.1.5 Die metodes om inligting te versprei sluit die volgende in:

A skriftelik, mondeling, pos, telekommunikasie, boodskapdiens
B vertroulik, breekbaar, hanteer versigtig, spesiaal
C breekbaar, geheim, aandag
D geklassifiseer, geheim, breekbaar, aandag

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Hierdie fasiliteit is 'n elektroniese skakelbord wat tot 220 inkomende oproepe op 'n keer kan hanteer:

A DDI
B PEBX
C BEL TEL
D PABX

1.1.7 Dit is die navraagnommer van TELKOM:

A 112
B 144
C 100
D 10111

1.1.8 Dit wat die beeld van 'n maatskappy kan beïnvloed, kan die ... wees.

A eerste indrukke op die publiek.
B grootte van die besigheid/onderneming.
C personeelgedrag teenoor kliënte.
D Al die bogenoemde faktore

1.1.9 Die basiese stel reëls waarvolgens ALLE aktiwiteite van 'n spesifieke organisasie bestuur moet word:

A Agenda
B Grondwet
C Kennisgewing
D Notule

1.1.10 Die voorbereiding van die dokument sal 'n invloed hê op die gehalte van …

A ruskamer.
B fotokopiekamer.
C personeelkamer.
D drukwerk.

(10 × 2) (20)

1.2 Voltooi die volgende sin of sinne deur die ontbrekende woord of woorde neer te skryf. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Die (persoonlike assistent/privaatsekretaris) is deel van die top vlak van Stratum Vier op die promosieroete

1.2.2 Deur gebruik te maak van (spoedskakeling/elektroniese pos) kan iemand met 'n rekenaar briewe na ander mense stuur

Kopiereg voorbehou

1.2.3 'n Intellektuele byeenkoms waar talle kundiges hul aanbiedings lewer, word 'n (seminaar/simposium) genoem.

1.2.4 Die (kleinkasbewys/afleweringskennisgewing) word saamgestel wanneer geld gebruik word om vir klein aankope te betaal.

1.2.5 Die (telefoon/sekretaresse) is 'n beeldskepper sowel as 'n kommunikasieslagaar van enige besigheid na die buitewêreld.

(5 × 2) (10)

1.3 Kies 'n item/woord/'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Lys van sake vir bespreking	A	privaat ontmoeting
1.3.2	Amptelike rekord van gebeure wat bepreek word en besluite wat geneem word	B	agenda
		C	verslag
1.3.3	Slegs lede mag bywoon en stem	D	notule
1.3.4	Die basiese stel reëls	E	sekretaris
1.3.5	Beeldskepper	F	grondwet
		G	telefoon

(5 × 2) (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 (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Voldoende/genoeg spasie om te werk, is een van die vereistes vir kantooruitleg.

1.4.2 Die openbare sektor maak deel uit van landbou- en mynwesegeleenthede.

1.4.3 'n Besigheidskaartjie moet 'n foto van die bestuurder hê.

1.4.4 'n Uitnodiging van die Staatspresident mag nie geweier word nie.

1.4.5 Duplikasie is 'n onbeperkte aantal kopieë van 'n dokument.

(5 × 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

Die korporatiewe beeld word beïnvloed deur elke aspek van die onderneming se funksies, sy produkte en die aard van die werknemers se gedrag, die voorkoms van sy werkers en sy gebou.

2.1 Buiten die beheer oor koeriers en boodskappers, behels jou posbeskrywing as ontvangsklerk by die Departement Menslike Hulpbronne ook 'n verskeidenheid pligte.

Noem VYF van hierdie pligte en funksies. (5 × 2) (10)

2.2 Deur gebruik te maak van selfone, het sekere voordele of toepassings slegs 'n druk van 'n knoppie nodig.

Noem VYF van hierdie voordele of toepassings. (5 × 1) (5)

2.3 Basiese riglyne om 'n besoeker wat kla te hanteer, bestaan.

Hoe sal jy 'n besoeker hanteer? (5 × 1) (5)

2.4 Dui VYF pligte van die bestuursassistent aan wat gedoen moet word sodra 'n vergadering verby is. (5 × 1) (5)

2.5 Noem VYF voordele van gedesentraliseerde liassering. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 3

3.1 Verduidelik kortliks enige VYF pligte of verantwoordelikhede wat deel sal uitmaak van die Junior Sekretaris se posbeskrywing. (5 × 1) (5)

3.2 Watter aspekte moet in ag geneem word wanneer 'n besigheidskaartjie ontwerp word?

Noem VYF van hierdie aspekte wat oorweeg moet word (5 × 1) (5)

3.3 Noem VYF vereistes van goeie liassering. (5 × 1) (5)

3.4 Watter soort werksgeleenthede bestaan in die privaatsektor? (5 × 1) (5)

3.5 'n Ongewenste gas moet professioneel hanteer word. Verduidelik hoe om so 'n besoeker te hanteer. (5 × 2) (10)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Sekere tegnieke om telefoonoproepe te maak, moet nagekom word. Voorbereiding om 'n oproep te maak, is een van die tegnieke.

Verduidelik hoe jy die voorbereiding sal doen. (5 × 2) (10)

4.2 Gedenstraliseerde liassering is 'n voorbeeld van 'n liasseermetode of -stelsel.

Noem VYF ander voorbeelde van liasseermetodes/stelsels. (5 × 1) (5)

4.3 Hoe sal jy te werk gaan om iemand wat 'n epileptiese aanval in die kantoor kry te help? (5 × 1) (5)

4.4 Deurlopende bestuur van die dagboek moet gedoen word. Watter inligting mag in 'n dagboek geskryf word? (5 × 1) (5)

4.5 Verduidelik die regsvereistes vir 'n vergadering. (5 × 1) (5)
[30]

VRAAG 5

5.1 In hierdie liasseerstelsel, word omslae teen mekaar gerangskik; baie soos boeke in 'n boekrak, maar in plaas daarvan dat hulle regop staan, hang hulle aan rakke.

Noem hierdie liasseerstelsel. (2 × 2) (4)

5.2 Noem VYF verskillende metodes om inligting te versprei. (5 × 1) (5)

5.3 'n Punt van orde kan aangevra word in sekere omstandighede in 'n vergadering.

Verduidelik hierdie omstandighede kortliks. (5 × 1) (5)

5.4 Noem VYF verskillende metodes van stemmery wat gebruik kan word. (5 × 1) (5)

5.5 Noem VYF tipes vergadering wat as privaat vergaderings klassifiseer kan word. (5 × 1) (5)

5.6 Dui aan waar selfone nie gebruik kan word nie. (3 × 2) (6)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

As bestuursassistent word daar van jou verwag om te alle tye georganiseerd te wees, plekke te reël waar vergaderings gehou gaan word en om seker te maak dat kliënte altyd gelukkig is en goeie diens en 'n goeie produk kry.

6.1 Hoe sal jy 'n konferensie definieer?

Skryf die antwoord in volsinne. (5 × 1) (5)

6.2 Gee 'n oorsig van die korrekte prosedures om 'n afspraak te kanseleer. (5 × 2) (10)

6.3 Die vergoeding van 'n bestuursassistent kan deur sekere faktore beïnvloed word.

Verduidelik hierdie faktore. (5 × 2) (10)

6.4 Noem VYF toebehore wat saam met klere gedra kan word. (5 × 1) (5)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou