higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1250**(A)**(J7)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N4

(4021214)

7 Junie 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KANTOORPRAKTYK N4
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 enige VYF 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. Trek 'n streep oor die bladsy nadat jy elke vraag beantwoord het.
7. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die bestuursassistent moet ferm wees wanneer nuuskierige inbellers skakel.

1.1.2 Mense wat in 'n span saamwerk, moet mekaar respekteer en ondersteun.

1.1.3 Om korrek te kan spel, is nie 'n vereiste vir korrekte liassering nie.

1.1.4 Voorraad moet bestel word sodra die rak leeg is.

1.1.5 Soek aanlyn na die beste artikels voordat jy iets koop.

(5 × 2) (10)

1.2 Kies die korrekte woord of woorde uit die woorde tussen hakies. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Veelkleurige kaarte wat geplaas word in die ruimte waar 'n lêer uitgehaal is, word (lêer-uit-kaarte/indekskaarte) genoem.

1.2.2 Inligting kan deur middel van (liassering/kommunikasie) geberg en herwin word.

1.2.3 (Kopiëring/Duplisering) impliseer 'n onbeperkte aantal afskrifte.

1.2.4 'n (Begroting/Sigblad) is 'n vooruitskatting van die maatskappy se inkomste en uitgawes.

1.2.5 Die (agenda plus notule/kennisgewing en agenda) word gewoonlik drie tot sewe dae voor die datum van die vergadering uitgestuur.

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by 'n item in KOLOM A 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	Poskantoorgids	A	Suid-Afrikaanse lughawe
1.3.2	Sake telefonies doen	B	versameling toestelle wat onderling aan mekaar verbind is
1.3.3	Soekenjin	C	afleweringskoste, postariewe en afleweringstye
1.3.4	Webtuisteblogs	D	Telkom se gratisoproep-fasiliteit
1.3.5	Rekenaarnetwerkvorming	E	sleutelwoordtoevoere
		F	wette vir aanlyn kopiereg
		G	aanlyn persoonlike menings en besprekings

(5 × 2) (10)

1.4 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Die sitplekkringplan wat geskik is vir vergaderings waartydens daar wisselwerking plaasvind onder die persone teenwoordig:

A Klaskameruitleg
B Teatergroepsitplekke
C Besprekingsgroep
D Perdeskoenvorm

1.4.2 Die ... kan 'n maatskappy se beeld beïnvloed.

A publiek se eerste indruk
B grootte van die onderneming
C personeel se gedrag teenoor kliënte
D AL bogenoemde faktore

1.4.3 Die privaat sekretaresse kan in hierdie spesifieke laag of op hierdie posvlak seker wees van bevordering:

A 2
B 4
C 3
D 1

1.4.4 Werksgeleenthede in die private sektor kom ... voor.

A in die boubedryf
B in enige regeringskring
C op provinsiale vlak
D in plaaslike owerhede

1.4.5 Aanlyn gesprekke is dit wat ... voorkom.

A in openbare kennisgewings
B in die plaaslike riemtelegram
C tydens sosiale netwerkvorming
D Geeneen van bogenoemde nie

1.4.6 Die professionele metode wat gebruik kan word om besoekers by 'n spesifieke persoon uit te bring:

A 'n Mondelinge verduideliking
B Om saam met die besoeker te loop
C Die organisasiediagram
D AL bogenoemde metodes

1.4.7 Die ... is 'n regsdokument waarop die datum, tyd en plek van die vergadering aangedui word.

A notule van die vergadering
B kennisgewing van die byeenkoms
C agenda van die gebeure tydens die vergadering
D Sowel A as B

1.4.8 Wanneer dokumente opgerol en in 'n silinder van karton, metaal of plastiek geplaas word, staan dit as ... bekend.

A horisontale dokumentering
B laterale liassering
C buisliassering
D Sowel B as C

1.4.9 Tydens die aankoopproses word hierdie dokument aan die kwitansie geheg:

A Bewys van tjekbetaling
B Kopie van die bestelstrokie
C Kleinkasbewys
D Faktuurstaat

Kopiereg voorbehou

1.4.10 Meer ruimte, rakke en lessenaars is vir hierdie soort liassering nodig:

A Gedesentraliseerde liassering
B Gerekenariseerde liassering
C Gesentraliseerde liassering
D Geeneen van bogenoemde nie

(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

Beantwoord ENIGE VYF vrae in hierdie afdeling.

VRAAG 2

2.1 Liasseer die volgende vanne in alfabetiese volgorde. Skryf slegs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die volgorde van jou keuse in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1.1 Mabwala

2.1.2 Maboea

2.1.3 Mabua

2.1.4 Boloko

2.1.5 Maboya

(5 × 1) (5)

2.2 'n Formele mosie kan die bespreking van 'n item uitstel, beëindig of selfs verhoed. Is dit WAAR of ONWAAR?

Gee redes vir jou antwoord deur VYF kenmerke van 'n formele mosie aan te dui. (5)

2.3 Wat is die korrekte prosedure wat gevolg moet word nadat daar ingebreek is?
(5 × 2) (10)

2.4 Wanneer 'n besigheidskaartjie ontwerp word, moet daar aan watter riglyne voldoen word? (5)

2.5 Nadat die vergadering plaasgevind het, moet 'n vergaderingslêer saamgestel word. AL die inligting wat nodig is om die vergadering te kon hou, moet in die lêer beskikbaar wees.

Dui die inligting aan wat in die lêer beskikbaar moet wees. (5)
[30]

VRAAG 3

Tlhakodisho Solomons word as bestuursassistent (BA) in die kommunikasieafdeling van die Departement van Toerisme van jou plaaslike munisipaliteit aangestel. Hy deel 'n oopplankantoor met 'n senior sekretaresse van die afdeling.

3.1 Aangesien die senior sekretaresse se werk haar taamlik besig hou, voel jy dat sy van bepaalde tegnieke gebruik moet maak om haar te help om beter te onthou en sodoende tred met haar werk te hou.

Noem VYF tegnieke wat kan help om jou geheue te verbeter. (5)

3.2 Stemgehalte is 'n belangrike element van telefoonetiket.

Noem, buiten stemvolume, VYF ander stemkenmerke waaroor 'n goeie telefonis of ontvangspersoon moet beskik. (5)

3.3 As uitgenooide gas moet jy jou waardering betoon deur te reageer op 'n uitnodiging wat aan jou gestuur is.

Watter belangrike aspekte moet jy in aanmerking neem nadat jy die uitnodiging ontvang het? (5 × 2) (10)

3.4 Om belangrike en bindende besluite by 'n vergadering te neem, moet die persone teenwoordig oor geldigheid beskik.

Verduidelik kortliks hoe sodanige geldigheid deur die persone teenwoordig verseker kan word. (5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 4

4.1 Verduidelik die term *modem*. (5)

4.2 Skryf 'n kort uiteensetting van die faktore wat 'n bestuursassistent se vergoeding kan beïnvloed. (5 × 2) (10)

4.3 Watter tegnieke kan gebruik word om geheuevaardighede te verbeter? (5)

4.4 Hoe sal jy iemand, wat 'n hartaanval in jou kantoor gekry het, bystaan? (5 × 2) (10)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 'n Bestuursassistent behoort dieselfde kantoorbeplanningstandpunt as dié van die bestuurders te handhaaf. Slegs deurdat die bestuursassistent 'n aktiewe vennoot in die kommunikering van doelwitte en behoeftes word, sal hy of sy doelstellings kan verwesenlik.

5.1.1 Goeie bestuurders is van kardinale belang vir die ontwikkeling van goeie interpersoonlike verhoudings en die verwesenliking van diensleweringsdoelstellings.

Beskryf die aspekte van telefoonetiket waaraan voldoen moet word terwyl jy bogenoemde stelling in gedagte hou. (5 × 2) (10)

5.1.2 Volgens die regsvereistes vir 'n vergadering word bepaal dat die verrigtinge wat tydens vergaderings gevolg word, geldig moet wees en tot die bereiking van maatskappydoelstellings moet bydra.

Dui VIER regsvereistes vir 'n vergadering aan. (4)

5.1.3 Verduidelik wat 'n *vergadering* is. (1)

5.1.4 Watter faktore moet in aanmerking geneem word wanneer die uitleg van 'n kantoor beplan word? (5)

5.2 Wanneer elke afdeling sy eie liasseerstelsel het, word dit gedesentraliseerde liassering genoem.

Wat is die voordele van hierdie soort liasseerstelsel? (5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 6

6.1 Jy is die afdeling se eerste kontakpunt met die publiek. Jy word versoek om ’n gepaste beeld vir die afdeling te skep en om behoorlik teenoor kliënte op te tree wanneer jy hul telefoonoproepe antwoord.

Verduidelik hoe jy te werk sal gaan om die take wat aan jou opgedra is, te verrig. (5 × 2) (10)

6.2 Noem VYF soorte bykomstighede wat jy kan gebruik om 'n bestaande professionele voorkoms af te rond. (5)

6.3 Die wagkamer en die ontvangsarea van 'n onderneming maak deel van die beeld van daardie onderneming uit.

Watter VYF belangrike aspekte moet jy in gedagte hou wanneer 'n ontvangsarea beplan word? (5)

Kopiereg voorbehou

6.4 Die notule is 'n weerspieëling van die belangrike aktiwiteite en verrigtinge wat in 'n vergadering plaasgevind het.

Noem VYF van die aktiwiteite wat in die notule vermeld moet word. (5)

6.5 Staan die pas aangestelde drywer by deur hom of haar in te lig oor die tipiese dokumente wat tydens die bestelling van voorraad gebruik word. (5)
[30]

VRAAG 7

7.1 Verduidelik die volgende terme:

7.1.1 Private vergadering

7.1.2 Algemene vergadering

7.1.3 Kongres

7.1.4 Konferensie

7.1.5 Seminaar

(5 × 2) (10)

7.2 Argitekte gebruik die buisliasseerstelsel om hul groot dokumente, byvoorbeeld huisplanne, te berg.

Verduidelik hoe hierdie stelsel werk. (5 × 2) (10)

7.3 Noem VYF skryfbehoefte-items en toerusting wat die sekretaresse vir 'n vergadering gereed moet hou. (5)

7.4 Volgens vasgestelde en standaardprosedures stel die sekretaresse en die voorsitter 'n bepaalde dokument voor enige vergadering op. Hulle stuur daarna die dokument uit aan al die lede wat die vergadering moet bywoon.

7.4.1 Wat word hierdie dokument genoem? (2)

7.4.2 Noem die voordele daarvan om so 'n dokument te hê. (3)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou