higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N4

29 September 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

Al die vrae in AFDELING A is verpligtend.

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B		
	1.1.2	B		
	1.1.3	B		
	1.1.4	D		
	1.1.5	A		
	1.1.6	B		
	1.1.7	D		
	1.1.8	B		
	1.1.9	C		
	1.1.10	C		
			(10 × 2)	(20)
1.2	1.2.1	E		
	1.2.2	D		
	1.2.3	A		
	1.2.4	B		
	1.2.5	C		
			(5 × 2)	(10)
1.3	1.3.1	Onwaar		
	1.3.2	Onwaar		
	1.3.3	Onwaar		
	1.3.4	Waar		
	1.3.5	Waar		
			(5 × 2)	(10)
1.4	1.4.1	Korporatiewe klimaat		
	1.4.2	Beltel		
	1.4.3	Kleinkas		
	1.4.4	Kongres		
	1.4.5	Wysiging		
			(5 × 2)	(10)
				[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

Beantwoord enige VYF van die SES vrae in AFDELING B.

VRAAG 2

2.1
- Beplan vooruit
- Delegeer
- Moenie uitstel nie
- Bepaal prioriteite
- Gebruik tyd reg (5)

2.2
- Om vaardig te wees in die gebruik van rekenaarsagteware, kantoorstelsels en elektroniese hulpmiddels
- Om onder minimale toesig te werk
- Vlot in meer as een taal en het kommunikasievaardighede
- Hou daaglikse roetinewerk by, soos papierwerk en korrespondensie
- Verantwoordelik vir beplanning en organisering van reisreëlings
- Stel uittreksels en verslagopsommings op (Enige 5 × 2) (10)

2.3
- Probeer herhaal wat sy gelees het. Herhaling help 'n persoon om te onthou.
- Gebruik geheuebrûe deur middel van visuele beelde, assosiasies en akronieme.
- Moenie die brein op een slag oorlaai met te veel inligting nie, maar probeer kort ruskanse tussen-in neem.
- Bly helder, slaap genoeg en oefen gereeld.
- Gee aandag aan slegs een taak op 'n slag, d.w.s. die taak wat gedoen moet word.
- Lees om te verstaan. Inligting sal makliker onthou word as 'n persoon verstaan waaroor dit gaan.
- Verbreed en bou jou geheue deur oop te wees vir die aanleer van nuwe dinge. (Enige 5 × 2) (10)

2.4
- Biblioteke
- Tydskrifte
- Boeke oor mense
- Woordeboeke
- Internet
- Geelbladsye (Enige ander toepaslike antwoorde) (Enige 5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 3

3.1 Dis 'n manier om rekenaarterminale, rekenaars, mobiele toestelle en rekenaarnetwerke aan enige ander rekenaar enige plek ter wêreld te verbind via roeteerders en bedieners. (2)

3.2
- Aanlyn bankdienste moet eers geaktiveer word deur 'n bankbeampte van die kliënt se bank.
- Die gebruiker sal sy/haar bankrekeningnommer gebruik om toegang te verkry en sal 'n wagwoord moet skep om aan te meld.
- Die gebruiker sal gevra word om die wagwoord te herhaal vir sekuriteitsdoeleindes.
- Die gebruiker sal dan toegang tot bankdienste hê.
- Sodra die gebruiker aangemeld het by die bankwebwerf kan hy/sy verskeie banktransaksies doen deur middel van die internet.

(Enige ander toepaslike antwoord) (5 × 2) (10)

3.3
- Die spesifieke persoon sal verantwoordelik gehou word vir die uitreiking van voorraad.
- Hierdie persoon moet besluite kan neem oor die soort en hoeveelheid voorraad.
- Die persoon in beheer moet 'n baie betroubare persoon wees wat weet hoe om voorraad uit te reik en te beheer.
- Streng toesighouding word vereis en voorraadkaarte moet gereeld nagegaan word om te verseker dat voorraad betyds bestel word.
- Rekord moet gehou word van wat uitgereik is aan wie.
- Voorraadvlakke moet laag gehou word.
- Voorraad mag slegs uitgereik word aan die hand van 'n amptelike rekwisisie.
- Voorraadbeheerkaarte moet altyd op datum wees en daar moet gereeld voorraad geneem word. (Enige 5 × 2) (10)

3.4
- Waar 'n lid beledigende of aanstootlike taal gebruik
- 'n Kworum is nie teenwoordig nie
- As daar onreëlmatighede tydens die verrigtinge was
- As 'n vergadering nie meer 'n kworum vorm nie en die voorsitter onbewus is daarvan
- Regverdige debatreëls word nie gevolg nie (5)

3.5
- Telefonies
- Per kaartjie
- Elektronies
- Verbaal
- Telefonies en dan gevolg deur skriftelike bevestiging (Enige 3 × 1) (3)

[30]

VRAAG 4

4.1
- Plaas oproepe op wag
- Snelskakel ('Speed dialling')
- Maak konferensie-oproepe
- Monitor uitbreidings
- Outomatiese omgekeerde skakel (5)

4.2
- Lig die brandweer onmiddellik in en daarna die veiligheidsafdeling.
- Maak alle vensters en deure toe om te keer dat die brand versprei.
- Stel vas waar die brand is, asook hoe groot dit is.
- Terwyl jy wag vir die brandweer, gebruik brandblussers om die brand te blus.
- Verskuif enige beseerde persone na 'n veilige plek.
- Hou almal op hoogte van wat gebeur. (Enige 5 × 1) (5)

4.3
- Gesindheid✓ – 'n Positiewe gesindheid trek mense aan en lei tot goeie verhoudings en die vermoë om meer te doen as wat verwag word ✓
- Beeld van die BA✓ – 'n Goedgeklede, goedversorgde persoon sal 'n blywende indruk maak van selfrespek en respek vir ander.✓
- Liggaamstaal✓ – Gesigsuitdrukkings, liggaamshouding en oop, warm gedrag versus 'n geslote, afkeurende liggaamshouding sal meer insig gee oor gewilligheid om te help as stemtoon.✓
- Kommunikasie✓ – Dis belangrik om vlot te wees in 'n taal, om hoorbaar te praat maar steeds op 'n vriendelike en sensitiewe wyse asook om vuil taal te vermy.✓
- Met betrekking tot ander✓ – Dis belangrik om die bestuurder en ander te respekteer, nie te skinder of ander te bespreek nie en om eerlik te wees.✓ (5 × 2) (10)

4.4
- Aangesig-tot-aangesigkommunikasie
- Hardekopie-kommunikasie
- Elektroniese kommunikasie
- Telekommunikasie
- Boodskapdiens (5)

4.5
- Dagboeke vir uitvoerende beamptes of bestuurders
- Verskillende groottes, A3, A4 of kalenders
- Dagboeke vir verskillende beroepe
- Elektroniese dagboeke wat rekenaarsagteware gebruik
- Sakpas dagboeke (5)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 5.1.1
- Vra hom/haar om die besoekersvorm te voltooi as dit sy/haar se eerste besoek is.
- Oogkontak moet vermy word omdat hierdie subtiele boodskap 'n waardevolle hulpmiddel is. (2 × 2) (4)

5.1.2
- Vra vir die besoeker se naam en besigheidskaartjie.
- Vra die rede vir die besoek of wie die besoeker kom sien het.
- As die persoon wat gesien moet word nie beskikbaar is nie, vra of iemand anders kan help. (3 × 2) (6)

5.1.3
- Hou dokumente in lêers en maak die lêers toe as dit nie gebruik word nie.
- Praat ferm en selfgeldend met hierdie besoeker.
- Hou jou tong in toom en moenie antwoord op uitdagende stellings nie. (3 × 2) (6)

5.1.4
- Nooi die besoeker uit om te sit en lig die bestuurder in
- Behandel hierdie besoeker altyd op 'n warm, respekvolle en professionele manier (2 × 2) (4)

5.2
- Steek hande in lug
- Toejuiging of verbale stem
- Stembrief of geheime stemming
- Verdeling
- Stemming per volmag (5)

5.3
- Gebeurtenislokaal moet besoek word en beligtings- en temperatuurbeheer moet nagegaan word.
- Reëlings vir mediadekking moet in plek wees, indien nodig.
- Reëlings vir verversings en spysenieringsdienste moet in plek wees.
- Ekstra afskrifte van dokumente en inligtingstukke wat vir die gebeurtenis benodig word, moet beskikbaar wees aan lede.
- Die nodige apparate moet beskikbaar wees en die skerm, mikrofoon en ander toerusting moet korrek opgestel wees. (5)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1
- Toeganklikheid✓ – Die stelsel moet dit vir die liasseerklerk maklik maak om dokumente te kry.✓
- Geskiktheid✓ – Die liasseerstelsel moet pas by die maatskappy se spesifieke behoeftes.✓
- Buigsaamheid✓– Die stelsel moet kan aanpas soos wat die maatskappy groei en nuwe dokumente bygevoeg word sonder om probleme in die huidige stelsel te veroorsaak.✓
- Veiligheid en duursaamheid✓ – Toerusting en lêers moet duursaam, stofdig, brand- en inbraakbestand wees.✓
- Eenvoudig✓– Die stelsel moet eenvoudig genoeg wees vir 'n junior klerk of tydelike werker om te kan verstaan en te gebruik.✓ (5 × 2) (10)

6.2
- Elke wysiging moet voorgestel, gesekondeer en as 'n mosie ter tafel geplaas word.
- Slegs een wysiging op 'n slag mag bespreek word.
- Elke lid mag 'n wysiging slegs een keer bespreek.
- Dit moet verkieslik skriftelik wees, onderteken deur die persoon wat dit voorgestel het asook 'n sekondant en aan die voorsitter oorhandig word.
- Wanneer daar oor die wysiging gestem word, moet lede bewus wees van die feit dat die oorspronklike mosie nog nie aanvaar is nie. (5 × 2) (10)

6.3
- Mynwese
- Groothandelaars
- Konstruksie
- Kleinhandelaars
- Landbou (5)

6.4
- Gemotoriseerde toerusting
- Vertikale liasseerkabinette
- Sydelingse liasseerkabinette
- Horisontale liasseerkabinette
- Oop rakke (5)

[30]

VRAAG 7

7.1
- Wynbottels word met 'n kurktrekker oopgemaak.
- Gefortifiseerde wyne het gewoonlik 'n hoër alkoholinhoud en word in kleiner glase bedien.
- Brandewyn en whisky bevat die hoogste alkoholvlakke – slegs 'n klein bietjie word in 'n glas gegooi.
- Verskillende soorte glase word vir verskillende soorte drank/drankies gebruik en 'n bestuursassistent moet sorg dat hy/sy die korrekte kombinasie gebruik.
- Wit wyn word altyd koud bedien en kan met ys bedien word. (5 × 2) (10)

7.2
- Wie is verantwoordelik of is gemagtig om te koop?
- Waar, wanneer, hoeveel en wat moet aangekoop word?
- Wat van prys, gehalte, waarborge, aflewering, afslag en ná-verkoopsdiens?
- Word aankope gedoen by een sentrale punt of is dit gedesentraliseer?
- Hoe sal betaling gemaak word? In kontant, deur middel van tjek of kredietkaart? (5)

7.3
- Hoeveelheid wat benodig word
- Koste
- Kleur
- Papier
- Tyd beskikbaar (5)

7.4 7.4.1 Dis 'n formele vergadering van afgevaardigdes vanuit die verskillende takke of kantore van dieselfde organisasie.

7.4.2 Hierdie vergadering vind agter geslote deure plaas en geen ongenooide personeel mag daar ingaan nie.

7.4.3 Dis 'n kort studiekursus oor 'n spesifieke probleem waar een of twee kenners die vergadering of groep toespreek.

7.4.4 Dis 'n studiegroep wat 'n spesifieke kwessie of probleem ondersoek.

7.4.5 Dis die basiese stel reëls waarvolgens alle aktiwiteite van 'n spesifieke organisasie moet plaasvind.

(5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou