higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N4

(4021214)

29 September 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

127Q1B2029

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VN 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. Al die vrae in AFDELING A is verpligtend.
2. Beantwoord enige VYF van die ses vrae in AFDELING B.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

Al die vrae in AFDELING A is verpligtend.

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 Die … sitplekstyl is die mees toepaslike styl vir 'n vergadering waar uitdeelstukke versprei gaan word.

A u-vormige
B klaskamer
C besprekingsgroep
D A en C

1.1.2 Die lys sake wat deur lede bespreek moet word tydens 'n vergadering word die … genoem.

A program
B agenda
C skedule
D kennisgewing

1.1.3 Die paadjie van bevordering vir 'n sekretariële pos bestaan uit vier vlakke/strata.

Watter EEN van die volgende vorm nie deel van die hiërargie nie?

A Tikster, junior sekretaresse, senior sekretaresse, persoonlike assistent
B Privaat sekretaresse, ontvangsklerk, Vrydagmeisie, bestuursassistent
C Skakelbordoperateur, junior sekretaresse, uitvoerende sekretaresse, bestuursassistent
D Geen van bogenoemde nie

1.1.4 Inligting moet korrek en met die bestuurder se goedkeuring versprei word.

'n Ontvangsklerk sal nie inligting … versprei nie.

A skriftelik
B mondelings
C elektronies
D Geen van bogenoemde nie

Kopiereg voorbehou

1.1.5 Hierdie soort liassering word gedoen volgens van en voorletters en volgens die eerste letter:

A Persoonlike
B Logstaat
C Onderwerp
D Geografiese

1.1.6 Wanneer reprografiese toerusting gekoop word, d.w.s. drukkers en fotostaatmasjiene, moet koste, beskikbaarheid en kleur in gedagte gehou word, asook EEN van die volgende:

A Personeel
B Papier
C Indeksstelsel
D Al bogenoemde

1.1.7 Wanneer gaste op kort kennisgewing genooi word, moet die volgende soort uitnodiging gebruik word om te verseker dat daar geen misverstande of verleentheid is nie:

A 'n Kaartjie
B Elektronies
C Facebook
D Telefonies

1.1.8 Tegnologie wat dit moontlik maak om te kommunikeer en 'n boodskap d.m.v. telefoon, radio, televisie oor te dra:

A Massakommunikasie
B Telekommunikasie
C Aangesig-tot-aangesig
D Visuele kommunikasie

1.1.9 Die afkorting van die Franse frase 'respondez s'il vous plait' word gebruik aan die onderkant van 'n uitnodiging om 'n gas te versoek om teen 'n gegewe datum te reageer.

A ASAP
B RIP
C RSVP
D Geen van bogenoemde nie

Kopiereg voorbehou

1.1.10 Die amptelike dokument of vorm waarop 'n versoek gemaak word vir kantoorbenodigdhede uit 'n organisasie se voorraadkamer word 'n … genoem.

A bestelvorm
B kwitansies
C rekwisisievorm
D afleweringsnota

(10 × 2) (20)

1.2 Kies 'n term vanuit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Dui itemvlakke en voorraadbalans van items in die voorraadkamer aan	A	minimum voorraad
1.2.2	Tydstip wanneer nuwe voorraad bestel moet word	B	tussentydse herbestelling
1.2.3	Kleinste hoeveelheid voorraad wat in die voorraadkamer toegelaat word	C	maksimum voorraad
1.2.4	Wanneer bestellings op gereelde besteldatums gedoen word	D	herbestellingsvlak
1.2.5	Hoogste voorraadvlak in die voorraadkamer	E	voorraadbeheerkaart
		F	herbestellingsgehalte

(5 × 2) (10)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.3.1 Telefoonoproepe op wag ('Calls on hold') verwys na nommers wat gereeld gebel word en nommers wat in die beheereenheid van 'n telefoon geprogrammeer is.

1.3.2 Nadat 'n persoon 'n hartaanval gehad het, kan hy/sy hul bewussyn ná 'n paar minute herwin, maar die persoon sal gedisoriënteerd en verward wees.

1.3.3 'n Kleinhandelaar tree as middelman op in die verspreidingsproses van produkte aan groothandelaars, plaaslik en internasionaal.

1.3.4 'n Daaglikse higiëneroetine behoort die volgende in te sluit: om jou gesig en lyf te was, jou tande twee tot drie keer 'n dag te borsel, ander klere aan te trek en 'n reukweerder aan te wend.

1.3.5 As gemotoriseerde toerusting gebruik word, val die klem op regop liasseereenhede vir beter benutting van vloerspasie.

(5 × 2) (10)

1.4 Voltooi die volgende sinne deur die korrekte woord of woorde te kies vanuit dié in hakies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Die persepsies en gesindhede van personeel in 'n organisasie word die (korporatiewe klimaat/korporatiewe beeld) genoem of as na verwys.

1.4.2 (Banktel/Beltel) is 'n videoteksboodskapdiens wat hoofsaaklik deur selfone en meer moderne internetverbindings vervang is.

1.4.3 (Kleinkas/'n Tjek) word gebruik vir klein aankope, soos tee, koffie en seëls.

1.4.4 'n (Kongres/Konferensie) is 'n formele vergadering of reeks vergaderings vir besprekings onder afgevaardigdes, veral dié van 'n politieke party, vakunie of 'n spesifieke veld.

1.4.5 ('n Wysiging/'n Teenvoorstel) is 'n voorstel rakende die byvoeging, weglating of vervanging van sekere woorde of frases ten opsigte van die oorspronklike.

(5 × 2) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

Beantwoord enige VYF van die SES vrae in AFDELING B.

VRAAG 2



2.1 Druk en spertye is deel van 'n bestuursassistent se werk.

Noem VYF dinge wat 'n sekretaresse moet doen om te keer dat sy oorweldig voel deur die werkslading en gevolglik te veel stres ervaar. (5)

2.2 Wanneer sy tot 'n senior posisie (derde vlak) bevorder word, moet 'n sekretaresse organisatoriese en projekbestuursvaardighede gebruik.

Noem VYF funksies van 'n senior sekretaresse behalwe die vaardighede wat hierbo genoem is. (5 × 2) (10)

2.3 Watter VYF tegnieke kan 'n sekretaresse gebruik om haar geheue te verbeter? (5 × 2) (10)

2.4 Noem VYF inligtingsbronne wat 'n mens kan gebruik vir die hantering en verspreiding van dokumente. (5)

[30]

VRAAG 3



3.1 Definieer die woord *internet.* (2)

3.2 Verduidelik VYF toegangsvereistes vir aanlyn bankdienste wanneer jy balansstate, bankstate, geldoordrag, ens. wil aanvra. (5 × 2) (10)

3.3 Wanneer voorraad uitgereik word, moet 'n verantwoordelike persoon daarvoor aangewys word.

Noem VYF riglyne wat 'n verantwoordelike persoon in gedagte moet hou en navolg wanneer kantoorvoorraad uitgereik word. (5 × 2) (10)

3.4 Enige lid kan 'n punt van orde stel om onder die aandag van die voorsitter te bring.

Noem VYF redes waarom 'n punt van orde gestel kan word. (5)

3.5 Noem DRIE maniere hoe uitnodigings gestuur kan word. (3)

[30]

VRAAG 4

Jy is aangestel as 'n sekretaresse in die kommunikasieafdeling van 'n besigheid. Jy deel 'n kantoor met sekretaresses van ander afdelings om te verseker dat die organisasie se doelwitte bereik word.

4.1 Die telefoonstelsel van die besigheid het 'n aantal funksies. Twee daarvan is om oproepe te herlei en te keer dat oproepe na allerhande plekke gemaak word.

Noem VYF ander funksies as dié wat reeds genoem is. (5)

4.2 As 'n brand ontstaan en die brandalarm gaan af, hoe sal jy optree om hierdie noodgeval te hanteer? (5)

Kopiereg voorbehou

4.3 Noem VYF dinge waaraan 'n bestuursassistent moet aandag gee betreffende sy/haar eie professionele beeld om by te dra tot 'n doeltreffende en suksesvolle werksklimaat. (5 × 2) (10)

4.4 Noem VYF maniere hoe inligting daagliks gesirkuleer en versprei word aan alle departemente. (5)

4.5 Noem verskillende soorte dagboeke wat beskikbaar is sodat mense hul tyd doeltreffend kan bestuur. (5)
[30]

VRAAG 5

5.1 Verduidelik die tegnieke wat 'n bestuursassistent sal gebruik wanneer hy/sy die volgende soorte besoekers ontvang en hanteer:

5.1.1 Spraaksame besoeker (2 × 2) (4)

5.1.2 Besoeker sonder afspraak (3 × 2) (6)

5.1.3 Nuuskierige besoeker (3 × 2) (6)

5.1.4 Familie en vriende wat wag om die bestuurder te sien (2 × 2) (4)

5.2 Noem VYF maniere hoe daar by 'n vergadering gestem kan word. (5)

5.3 Noem VYF pligte van 'n sekretaresse voor 'n konferensie. (5)
[30]

VRAAG 6

6.1 'n Sleutelelement van 'n doeltreffende en doelmatige liasseerstelsel is dat 'n bestuursassistent lêers vinnig moet kan kry.

Noem en verduidelik VYF vereistes vir 'n goeie liasseerstelsel. (5 × 2) (10)

6.2 Noem VYF prosedures vir wanneer lede 'n wysiging maak tydens 'n vergadering. (5 × 2) (10)

6.3 Die privaat sektor bestaan uit maatskappye wat privaat besit word deur individue of groepe.

Noem VYF voorbeelde van hierdie ondernemings. (5)

6.4 Mobiele en sigbare liasserings- en indekseringstoerusting kan vir die liasseerproses gebruik word.

Noem VYF ander soorte liasseringstoerusting behalwe dié wat reeds genoem is. (5)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 7

7.1 Die bediening van drank moet korrek gedoen word.

Noem VYF aspekte waarvan 'n bestuursassistent moet kennis neem wanneer hy/sy drank bedien. (5 × 2) (10)

7.2 Noem VYF algemene vrae wat 'n bestuursassistent moet vra wanneer goedere vir kantoorgebruik aangekoop moet word. (5)

7.3 As kantoortoerusting vir herproduksie, drukwerk of afskrifte aangekoop word, word die mees geskikte toerusting benodig.

Noem VYF faktore wat oorweeg moet word voordat kantoortoerusting of drukkerstoerusting gekoop word. (5)

7.4 Verduidelik die volgende terme ten opsigte van vergaderings:

7.4.1 Kongres

7.4.2 Om te vergader in camera

7.4.3 Seminaar

7.4.4 Simposium

7.4.5 Konstitusie

(5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou