higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N4

7 Junie 2021

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1	1.1.1	D		
	1.1.2	B		
	1.1.3	B		
	1.1.4	A		
	1.1.5	C		
	1.1.6	D		
	1.1.7	A		
	1.1.8	B		
	1.1.9	A		
	1.1.10	D		
			(10 × 2)	(20)
1.2	1.2.1	Waar		
	1.2.2	Waar		
	1.2.3	Onwaar		
	1.2.4	Waar		
	1.2.5	Onwaar		
			(5 × 2)	(10)
1.3	1.3.1	C		
	1.3.2	B		
	1.3.3	A		
	1.3.4	E		
	1.3.5	D		
			(5 × 2)	(10)
1.4	1.4.1	Aktiewe lêer		
	1.4.2	GPS (globale posisioneringstelsel)		
	1.4.3	Seminaar		
	1.4.4	Rekwisisievorm		
	1.4.5	Korporatiewe beeld		
			(5 × 2)	(10)
				[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Gespreksgroep (2)

2.2
- Groep ronde tafels waarby vier tot ses mense kan sit
- Gebruik vir groepwerk tydens 'n konferensie
- Geskik vir groepsinteraksie of die maak van aantekeninge (3)

2.3
- Akklamasie: Daar word oor 'n mosie gestem deur verbaal te reageer om dit te aanvaar of af te keur deur 'ja' of 'nee' te roep.
- Stembrief of geheime stem: Lede stem skriftelik. Elke persoon kry 'n stembrief waarop hy/sy aandui of hy/sy 'n spesifieke voorstel ondersteun of nie.
- Hande opsteek: Die voorsitter vra dat lede wat die mosie ondersteun hul hande opsteek, tel die hande en doen dan dieselfde met diegene wat die mosie teenstaan.
- Verdeling: Lede wat ten gunste van iets stem, word gevra om na een kant van die kamer te skuif en dié wat die stemming teenstaan na die ander kant.
- Volmagstem: 'n Lid gee skriftelike toestemming aan 'n ander persoon om hom/haar by die vergadering te verteenwoordig en namens hom/haar te stem. (5 × 2) (10)

2.4
- Die bestuursassistent kan as die bestuurder se geheue beskou word.
- Die bestuurder geniet altyd voorkeur.
- Die bestuursassistent verlig die bestuurder se werklas.
- Die bestuursassistent beskerm die bestuurder se kantoor en tyd.
- Die bestuursassistent hou daaglikse beplanningsessie met die bestuurder om die take wat gedoen moet word, uiteen te sit. (5)

2.5
- Inligting moet in 'n formaat wees waarvolgens die nodige data maklik verkry kan word.
- Inligting moet op 'n wettige manier ingesamel word.
- Indien die dossier geheim gehou moet word, moet 'n wagwoordbeskermde rekenaar gebruik word of dit moet in 'n veilige plek bewaar word.
- 'n Sekretaris moet soos 'n spons vir inligting wees en moet 'n elektroniese afskrif van inligting versoek, waar moontlik.
- Daar moet riglyne wees vir opstelling en bywerking van die dossier.
- Die bestuursassistent moet die inligting gereeld bywerk.
- Die dossier is 'n stelsel wat aantoon hoe inligting ingesamel, verwerk, gestoor en versprei is.
- Die dossier bevat alle inligting oor vergaderings en die aanbieding van geleenthede.
- Die dossier moet 'n lys van alle dokumente verbonde aan maatskappybeleid bevat. (Enige 5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 3

3.1
- Beklemtoon die beeld en identiteit van die maatskappy om die regte boodskap aan besoekers te stuur.
- Gebruik verskeie aspekte soos uitleg, handelsmerke, materiale en kleure om ’n stelling oor die waardes van die maatskappy te maak.
- Beplan die besonderhede van die kantoorruimte deeglik om te verseker dat ruimte optimaal gebruik word.
- Koördineer die kleurskema en kantoortema.
- Maak die ontvangstoonbank die middelpunt van die kamer.
- Kies die materiaal vir die meubilering met sorg.
- Beplan die uitleg op ’n sigbare manier.
- Maak seker daar is genoeg ruimte om om die ontvangstoonbank te beweeg.

(Enige 5 × 2) (10)

3.2
- Beantwoord die telefoon dadelik om ’n gunstige indruk te skep.
- Identifiseer die maatskappy en jouself dadelik.
- As die persoon wat skakel baie spraaksaam is, moet jy pasop om nie te veel vertroulike inligting te gee nie.
- As die persoon onbeskof is, bly kalm en moenie jou humeur verloor nie.
- Maak aantekeninge van belangrike inligting, boodskappe en telefoonnommers terwyl die persoon praat. (5 × 2) (10)

3.3
- Beleefdheid
- Duidelikheid
- Spoed
- Stemuitdrukking
- Belangstelling teenoor belangeloosheid (5)

3.4
- Probeer om soveel inligting moontlik oor die ligging van die bom, die soort bom, ens. by die persoon wat skakel, te verkry.
- Luister aandagtig.
- Moenie self die bom soek nie.
- Wees kalm en beleefd en toon belangstelling.
- Moenie die persoon onderbreek nie.
- Moenie die telefoon neersit nie, selfs al sit die persoon wat geskakel het neer.
- Bel die polisie dadelik ná die oproep. (Enige 5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 4

4.1
- Die numeriese rangskikking van lêers is 'n stelsel vir indirekte toegang.
- 'n Nommer word aan elke nuwe lêer van 'n kliënt toegewys, ongeag die kliënt se van.
- Dokumente in 'n lêer moet chronologies gerangskik word.
- Lêers word in numeriese volgorde op die rak ná die vorige lêernommer geplaas.
- 'n Indeks vir die lêers word gebruik en elke korrespondent word deur 'n indekskaart geskei. (5)

4.2
- Die persoon in beheer weet altyd watter en hoeveel voorraad beskikbaar is.
- Tydige bestellings bespaar tyd en voorkom vermorsing.
- Items wat nie meer gebruik word nie word betyds geïdentifiseer, wat onnodige bestellings voorkom.
- 'n Meer realistiese begroting vir voorraad kan opgestel en gevolg word.
- 'n Lys van betroubare verskaffers wat ook 'n náverkoopsdiens lewer, kan tot voordeel van die hele organisasie opgestel word. (5 × 2) (10)

4.3 4.3.1
- Kleur kan gebruik word om tussen onderafdelings in die stelsel te onderskei.
- Dieselfde kleure moet vir alle leikaarte en strokies op die lêers gebruik word. (2)

4.3.2
- Elke lêer het 'n strokie wat uitsteek met die naam van die korrespondent daarop.
- Leikaarte moet vir elke letter van die alfabet gemaak word om lêers te skei.
- Die dokumente in 'n lêer moet in chronologiese volgorde gerangskik word. (3)

4.4
- Hoogs geheim
- Vertroulik
- Geheim
- Dataklassifikasie
- Kommersieel vertroulik (5)

4.5
- Bespreking van vergaderings
- Ontvangs van besoekers aan die kantoor
- Bestuur van die kleinkas
- Bestuur en beheer van die antwoorddiens
- Klein hoeveelheid liasseer- en tikwerk (5)

[30]

VRAAG 5

5.1
- Wie – Wie nooi wie? (gasheer en gasvrou)
- Watter – Na watter geleentheid word die persoon genooi? (ete/skemerpartytjie)
- Wanneer – Wanneer is die geleentheid? (datum en tyd)
- Waar – Waar vind dit plaas? (plek)
- Wat – Wat moet gaste dra? (dragkode) (5)

5.2
- Hoeveelheid benodig: Gebruik 'n fotokopieermasjien vir 'n klein hoeveelheid afskrifte. Vir groot hoeveelhede word 'n litografiemasjien aanbeveel.
- Koste: Instandhouding van die masjien, die gehalte van die papier en die salaris van die operateur moet in ag geneem word.
- Kleur: Kleurinkhouers is duur en hoe meer afskrifte gedruk word, hoe duurder is dit, maar sulke afskrifte gee 'n goeie indruk aan klante.
- Papier: Glans- en mat papier is duurder as die standaardpapier wat in 'n fotokopieermasjien gebruik word.
- Tyd beskikbaar: Indien genoeg tyd beskikbaar is, kan die dokument met die hand geskryf word, terwyl fotokopiëring gekies moet word wanneer die tyd beperk is. (5 × 2) (10)

5.3
- Beskrywing van die item
- Maksimum hoeveelheid benodig
- Datum ontvang
- Minimum hoeveelheid voorraad wat beskikbaar moet wees
- Herbestellingsvlak – voor die minimum vlak bereik word (5)

5.4
- Groet die persoon wat skakel deur "Goeiemôre" of "Goeiedag" te sê.
- Luister aandagtig en laat die persoon voortgaan indien hy/sy jou in die rede val.
- As jy die telefoon moet verlaat om verdere navrae te doen, vra die persoon of hy/sy wil wag en of jy hom/haar moet terugskakel.
- As jy besef dat jou departement nie die persoon kan help nie, skakel die persoon deur na iemand wat kan help.
- As die persoon wil wag, onthou om hom/haar elke 20 of 30 sekondes te herinner dat jy steeds die inligting soek. (5 × 2) (10)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1
- Los altyd ’n bietjie kos op jou bord oor.
- Moenie aan die tafel in jou tande krap nie.
- Moenie voor die gasvrou en belangrike gaste begin eet nie.
- Nagereg kan met ’n lepel of ’n vurk geëet word.
- Gewrigte mag op die tafel rus, maar nie elmboë of arms nie. (5)

6.2
- Die voorsitter moet die notule van die vorige vergadering voorlees sodat almal vertroud is met die kwessies wat bespreek moet word.
- Die eerste stap is om alle toepaslike inligting in te samel, die items vir bespreking uit te sorteer en dan die vlak van besonderhede wat gedek moet word, te bepaal.
- Die finale agenda word op grond van die voorlopige agenda saamgestel.
- Die agenda word volgens die gestandaardiseerde formaat wat in die organisasie gebruik word, getik.
- Die kennisgewing en agenda word gewoonlik as een stuk inligting gekombineer.

(5 × 2) (10)

6.3
- Skryfbehoeftes: Penne, potlode en lêers moet binne bereik geplaas word van diegene wat nie die nodige gereedskap gebring het nie.
- Oorhoofse projektor: Die bestuursassistent moet verseker dat albei lampe in ’n werkende toestand is en dat die projektor reg gefokus is.
- Skryfborde: Die borde moet skoon wees en die nodige skryfbehoeftes moet beskikbaar wees.
- Blaaiborde: Die bestuursassistent moet verseker dat daar genoeg bladsye op die esel is en dat penne in verskillende kleure beskikbaar is.
- Skyfies/Rekenaargegenereerde visuele aanbiedings/Video’s: Die nodige toerusting moet beskikbaar wees en voor die tyd getoets word, en die skerm moet groot genoeg wees vir die grootte van die gehoor. (5 × 2) (10)

6.4
- E-pos word met ’n IP-netwerk soos die Internet of ’n LAN van een rekenaar na ’n ander gestuur.
- Ongeag die bestemming kan e-posse binne minute geskryf, gestuur en afgelewer word.
- E-pos kan op ’n geskikte tyd gestuur word en op ’n gerieflike tyd gelees word.
- Lêers kan as e-posaanhegsels oor netwerke oorgedra word.
- Toegang tot e-posse kan van verskillende plekke en toestelle verkry word. (5)

[30]

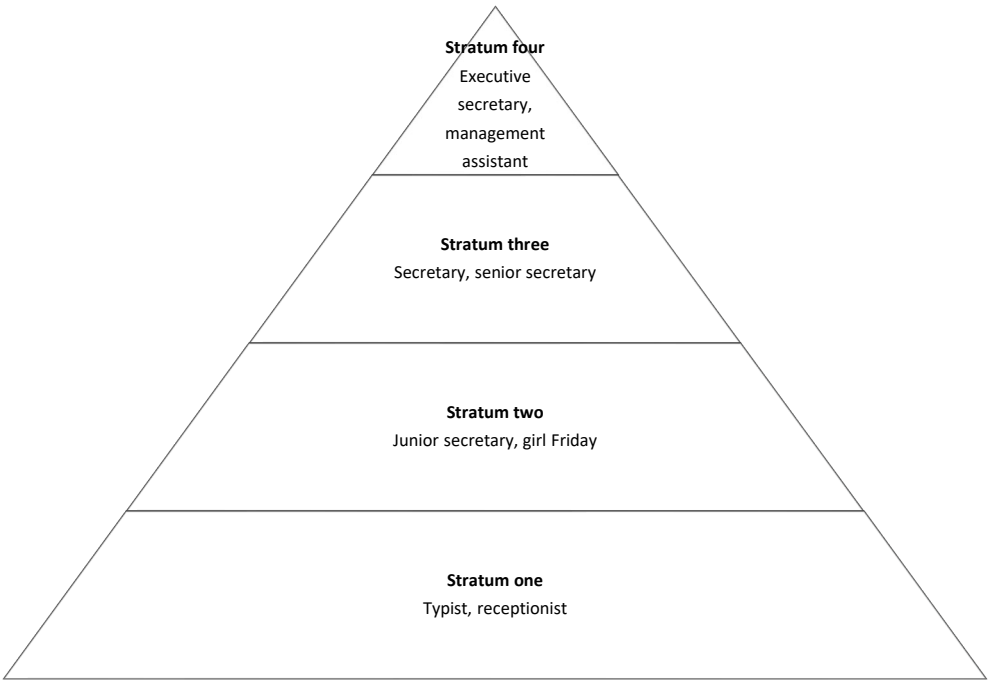
VRAAG 7

7.1
- Grootte van die onderneming: Groter ondernemings betaal gewoonlik beter as klein ondernemings.
- Ligging van die onderneming: Mense in stede of groter dorpe verdien gewoonlik beter salarisse as mense in landelike gebiede.
- Soort werk: In dieselfde onderneming sal vlak 1-sekretarisse minder verdien as vlak 2-sekretarisse, en vlak 3-sekretarisse sal meer verdien.
- Kwalifikasie: 'n Sekretaris met 'n sekretariële diploma kan selfs meer verdien as 'n sekretaris met Graad 12.
- Ervaring, kennis en vaardighede: Meer ervare, vaardiger en kundiger persone sal hoër salarisse verdien.
- Rolle van professionele verenigings/gedragskodes: Bestuursassistente verkry lidmaatskap van professionele verenigings en volg professionele gedragskodes wat tot 'n beter werketos en 'n beter salaris bydra. (6 × 2) (12)

7.2
- Moenie dokumente op die lessenaar los wanneer jy nie in die kantoor is nie.
- Sit dokumente met die geskrewe kant na onder neer.
- Maak seker dat kaste, kabinette en laaie gesluit is voor jy die kantoor verlaat.
- Hou 'n lys by van alle mense wat in besit is van sleutels vir kantore of kabinette.
- Maak seker dat gesprekke nie afgeluister kan word nie en wees baie diskreet wanneer jy sensitiewe inligting herhaal. (5 × 2) (10)

7.3 Kopiëring is die proses waardeur 'n beperkte hoeveelheid afskrifte gemaak word, wat gewoonlik vir verwysingsdoeleindes gebruik word, bv. kameras, rekenaars, ens., terwyl duplisering beteken dat 'n onbeperkte aantal afskrifte van 'n dokument gemaak word, bv. fotokopieermasjiene, rubberdrukwerk, ens. (2 + 2) (4)

7.4



(4)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou