higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N4

(4021214)

7 Junie 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

238Q1J2107

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. Beantwoord al die vrae in AFDELING A.
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 afdeling op ’n nuwe bladsy.
6. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
7. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A (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 ’n Dokument wat verskaffers saam met goedere lewer waarop die soort en hoeveelheid goedere gespesifiseer word:

A Kleinkasbewys
B Debietorder
C Goedereontvangs-brief
D Afleweringsbrief

1.1.2 Die oudste en algemeenste liasseerstelsel:

A Laterale liassering
B Vertikale liassering
C Horisontale liassering
D Geeneen van bostaande nie

1.1.3 Reproduksie van ’n dokument waarvan slegs ’n beperkte hoeveelheid afskrifte van ’n oorspronklike dokument gemaak word:

A Vergelyking
B Kopiëring
C Duplisering
D A en B

1.1.4 Stemmetode waar lede wat ten gunste van iets stem, gevra word om na een kant van die kamer te skuif en dié wat die stemming teenstaan na die ander kant:

A Verdeling
B Links of regs
C Hande opsteek
D Akklamasie

1.1.5 ’n Mosie wat voorstel dat iets gedoen word, beveel dat iets gedoen word of ’n mening oor ’n kwessie uitspreek:

A Wysiging
B Teenvoorstel
C Resolusie
D Punt van orde

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Watter EEN Van die volgende is nie ’n telefoonstelsel wat in Suid-Afrika gebruik word nie?

A Selfone
B POTS
C Stempos
D Spoedskakeling

1.1.7 Watter noodsituasie vereis kardiopulmonêre resussitasie as iemand se hart ophou klop terwyl daar vir ’n dokter gewag word?

A Hartaanval
B Beroerte
C Epilepsie
D Geeneen van bostaande nie

1.1.8 Watter EEN van die volgende is nie deel van algemene versorging vir sowel mans as vroue nie?

A Postuur en houding
B Skoene en sokkies
C Haarsorg
D Al bostaande

1.1.9 Wat moet die bestuursassistent doen wanneer ’n pakkie wat aan sy/haar kantoor geadresseer is, ontvang word?

A Maak dit oop en kontroleer die goedereontvangs-brief.
B Lees die geleibrief (“waybill”) voordat die pakkie oopgemaak word.
C Onderteken die ontvangsstrokie dadelik.
D Geeneen van bostaande nie

1.1.10 Watter EEN van die volgende is die korrekte bevorderingsroete van ’n bestuursassistent?

A Tikker, ontvangsklerk, sekretaris, bestuursassistent
B Ontvangsklerk, aldoener, junior sekretaris, bestuursassistent
C Skakelbordoperateur, ontvangsklerk, senior sekretaris, bestuursassistent
D Tikker, junior sekretaris, senior sekretaris, bestuursassistent

(10 × 2) (20)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 "Who's who" is die titel van verwysingspublikasies wat die biografiese inligting van 'n spesifieke groep bevat.

1.2.2 'n Pak klere en broeke word gewoonlik eerste gekoop, gevolg deur hemde en dasse wat daarby pas.

1.2.3 Afsprake moet verkieslik voor 10:00 geskeduleer word om die bestuurder genoeg tyd te gee om administratiewe sake af te handel.

1.2.4 'n Bestelvorm word hoofsaaklik deur 'n organisasie gebruik wanneer goedere op krediet gekoop word.

1.2.5 In 'n vertikale liasseerstelsel word lêers net soos boeke op boekrakke langs mekaar gerangskik, maar dit staan regop.

(5 × 2) (10)

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Bevat die nuutste inligting oor posgeld, fooie, tariewe, ens.	A	telefoongids
1.3.2	Bevat lyste van ondernemings se kontakbesonderhede en aktiwiteite	B	Geelbladsye
1.3.3	Telefoonboek met woonadresse en die regering se kontakbesonderhede	C	poskantoorgids
1.3.4	Bevat die nuutste inligting oor produkte, dienste, verskaffers en geleenthede	D	poskantoorkodes
1.3.5	Bevat 'n lys van alle name en poskodes van alle poskantore in alle stede en dorpe in die land	E	tydskrifte
		F	vaktydskrifte

(5 × 2) (10)

1.4 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.4.1 'n … is 'n sigkopie of 'n elektroniese lêer wat dokumente bevat wat in 'n onderneming se daaglikse bedrywighede gebruik word.

1.4.2 'n … is 'n satellietnavigasiestelsel wat land-, see- en luggebruikers in staat stel om hul presiese ligging, snelheid en tyd in alle weerstoestande te bepaal.

1.4.3 'n … is waar deelnemers ervarings oor 'n spesifieke onderwerp deel, aangebied deur 'n fasiliteerder of 'n kenner op daardie spesifieke gebied.

1.4.4 'n … is 'n amptelike vorm waarop 'n versoek om kantoorvoorraad deur die organisasie se voorraadkamer gemaak word.

1.4.5 … word gedefinieer as die indruk wat geskep word ten einde aan klante oor te dra hoe die maatskappy lyk, waarvoor dit staan en wat dit doen.

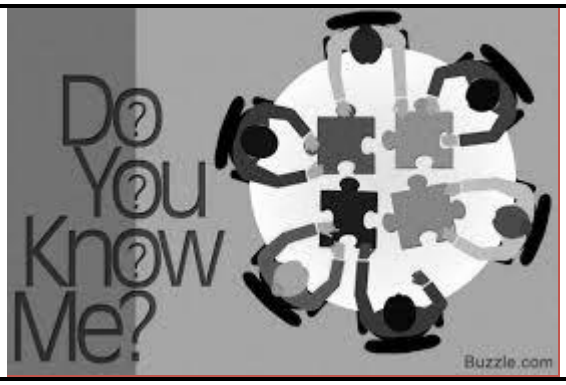
(5 × 2) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

Beantwoord enige VYF vrae in hierdie afdeling.

VRAAG 2



2.1 Identifiseer die sitplekplan vir die vergadering wat in die prent getoon word. (2)

2.2 Verduidelik die sitplekplan wat in VRAAG 2.1 geïdentifiseer is. (3)

2.3 Noem en verduidelik VYF stemmetodes. (5 × 2) (10)

2.4 Lys VYF van die bestuursassistent se pligsbesef-verantwoordelikhede teenoor die bestuur. (5)

2.5 Gee VYF riglyne wat gevolg moet word wanneer 'n sakeinligtingsdossier saamgestel word. (5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 3

Die ontvangsarea speel 'n belangrike rol in kliënte/besoekers se persepsie van die onderneming. Die goue reël is dat dit 'n stylvolle, professionele, funksionele en aangename omgewing in 'n oopplan-uitleg moet wees wat die werkvloei van inligting sal bevorder. Die doeltreffende gebruik van ruimte is noodsaaklik vir die bestuursassistent se werkstasie.

3.1 Noem VYF vereistes vir óf 'n moderne óf 'n tradisionele kantooruitleg. (5 × 2) (10)

3.2 Hoe moet 'n telefoon beantwoord word? (5 × 2) (10)

3.3 Watter VYF stemeienskappe, buiten volume, word van 'n goeie ontvangsklerk vereis? (5)

3.4 Lys VYF stappe vir die hantering van 'n bomdreigement. (5)

[30]

VRAAG 4

4.1 Lys VYF stappe wat gevolg moet word wanneer 'n numeriese liasseerstelsel gebruik word. (5)

4.2 Noem VYF voordele van voorraadbeheer. (5 × 2) (10)

4.3 Verduidelik die stappe wat gevolg moet word wanneer die volgende liasseermetodes gebruik word:

4.3.1 Kleurkodering (2)

4.3.2 Alfabeties (3)

4.4 Noem VYF dataklassifikasie-kategorieë wat gebruik kan word om inligting volgens sensitiwiteitsgraad te klassifiseer. (5)

4.5 Noem VYF funksies van 'n ontvangsklerk as die eerste vlak van die bevorderingsroete van 'n bestuursassistent. (5)

[30]

VRAAG 5

5.1 Waarvoor staan die vyf W's wat op 'n uitnodiging moet verskyn? (5)

5.2 Verduidelik VYF faktore wat in ag geneem moet word voordat daar op geskikte reprografiese toerusting besluit word. (5 × 2) (10)

5.3 Noem VYF besonderhede wat op 'n voorraadbeheerkaart aangetoon word. (5)

5.4 Lys VYF tegnieke om hoflikheid te toon wanneer telefoonoproepe beantwoord word. (5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 6

6.1 Noem VYF tafeletiket-riglyne wat 'n bestuursassistent in gedagte moet hou. (5)

6.2 Verduidelik kortliks die prosedure wat gevolg moet word wanneer 'n agenda voorberei en opgestel word. (5 × 2) (10)

6.3 Noem en verduidelik VYF skryfbehoefte-items en toerusting wat in 'n vergadering gebruik word. (5 × 2) (10)

6.4 Verduidelik hoekom e-pos een van die gewildste instrumente in die werkplek is. (5)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 7

7.1	Noem en verduidelik SES faktore wat die vergoedingspakket van 'n bestuursassistent kan beïnvloed.	(6 × 2)	(12)
7.2	Verduidelik VYF stappe om die veilige en vertroulike hantering van dokumente in die kantoor van die bestuursassistent te verseker.	(5 × 2)	(10)
7.3	Onderskei tussen *kopiëring* en *duplisering* en gee EEN voorbeeld van elkeen.	(2 + 2)	(4)
7.4	Verduidelik die bevorderingsroete van 'n bestuursassistent aan die hand van 'n diagram.		(4)
			[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou