higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFKAAT

KANTOORPRAKTYK N4

26 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1	1.1.1	C
	1.1.2	B
	1.1.3	B
	1.1.4	D
	1.1.5	A
	1.1.6	D
	1.1.7	C
	1.1.8	B
	1.1.9	C
	1.1.10	D

(10 × 2) (20)

1.2	1.2.1	D
	1.2.2	E
	1.2.3	B
	1.2.4	C
	1.2.5	A
	1.2.6	H
	1.2.7	L
	1.2.8	G
	1.2.9	K
	1.2.10	I

(10 × 2) (20)

1.3	1.3.1	Waar ✓
	1.3.2	Waar ✓
	1.3.3	Onwaar ✓
	1.3.4	Onwaar ✓
	1.3.5	Onwaar ✓
	1.3.6	Waar ✓
	1.3.7	Waar ✓
	1.3.8	Onwaar ✓
	1.3.9	Waar ✓
	1.3.10	Onwaar ✓

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

VRAAG 2

2.1
- Indruk: ✓ Wat die kliënt van die produkte, dienste en die verkoops-personeel dink. ✓
- Mededingers: ✓ Wat die verbruiker van die mededingers se produkte, dienste en verkoopspersonee dink. ✓
- Grootte van die onderneming: ✓ Groot maatskappye kan beter advertensies bekostig en is daarom meer bekend. Kleinsake bied egter dikwels 'n meer persoonlike diens. ✓
- Personeelgedrag en verkoopspersone: ✓ Die indruk wat hierdie lede op die publiek/verbruiker maak, is 'n uiters belangrike beeldbouer. Dit sluit al die sogenaamde frontlinie (belangrikste) personeel in. ✓
- Vertroue in die produkte: ✓ Die versekering/vertroue wat die verbruiker in hierdie betroubare produk het. ✓
- Voorkoms van die gebou en die gronde: Voorkoms met betrekking tot uitleg, netheid, keuse van meubels en ontwerp van die geboue sowel as al die binnenshuise versierings.
- •Die publieke opinie is altyd gegrond op geloof en inligting: Dit is belangrik dat elkeen wat met die publiek onderhandel, besef dat dit in hul vermoë is om die publieke opinie positief te beïnvloed. (Enige 5 × 2) (10)

2.2
- Wie is verantwoordelik of het die mag om te koop? ✓
- Waar, wanneer, hoeveel en wat word aangekoop? ✓
- Wat van prys, kwaliteit, waarborge, aflewerings, korting (afslag) en na-verkope diens? ✓
- Word aankope op een sentrale punt (gesentraliseerd) of gedesentraliseer gedoen? ✓
- Hoe sal betaling gemaak word: kontant, tjek / kredietkaart, bestelling / faktuur? ✓

Klein- en groot aankope: kleinkas- of korporatiewe tjeks? Die BA wat verantwoordelik is vir die aankoop van kantoorvoorrade moet die voorraadbehoeftes van alle personeellede en die maatskappy se beleid ten opsigte van die aankoop van voorraad, in gedagte hou. Kleiner hoeveelhede kan byvoorbeeld uit kleinkas betaal word, terwyl vir groot aankope (groot bedrae en goedere) begroot moet word en gewoonlik deur die aankopedepartement gedoen word. (5 × 1) (5)

2.3
- Beantwoord uitnodigings stiptelik en wees altyd betyds vir enige onthaal of funksie. ✓
- Moet nooit vertrek voordat die eregas vertrek het nie. ✓
- Moet jou nooit aan kos of drank vergryp nie; kos word nooit huis toe geneem of in servette toegedraai nie (geen woefsakkies) wat in jou handsak weggeneem word nie. ✓
- Moet nooit met jou mond vol kos praat nie. ✓
- Hou gesprekke vermaaklik en interessant; probeer om nie die geselskap te oorheers nie. ✓ (5 × 1) (5)

2.4
- Verskuif enige beseerde persone na 'n veilige plek. ✓✓
- Hou almal op hoogte van wat gebeur. ✓✓
- Maak die vensters en deure toe om die verspreiding van die brand te verminder. ✓✓
- Ontruim die gebou onmiddellik - moenie hysbakke gebruik nie. ✓✓
- Bepaal waar die brand is en die grootte daarvan.
- Gebruik brandblussers terwyl op die brandweer gewag word.

(Enige 4 × 2) (8)

2.5
- Bewys van verblyf/woonadres. ✓
- Betaalstrokie/salarisstrokie. ✓
- Identiteitsdokument. (Enige 2 × 1) (2)

[30]

VRAAG 3

3.1
- Wees voorbereid op die besoekers; besoekers word vinnig en vriendelik begroet. Maak oogkontak en glimlag. ✓✓
- 'n Positiewe beeld; positiewe interaksie moet deur die ontvangsdame en die maatskappy getoon word. ✓✓
- Identifiseer die besoeker en vind uit wat die rede vir die besoek is.✓✓
- Pas die maatskappy se beleid toe deur die naam en besonderhede van die besoeker af te neem. ✓✓
- Maak seker dat u die behoefte/s van die besoeker ken en dat die behoeftes nagekom kan word; indien nie, verwys na 'n ander kantoor of maatskappy. ✓✓
- Laat weet die betrokke persone van die besoeker se aankoms. ✓✓
- Die besoeker word na die bestuurder se kantoor begelei. ✓✓
- Oppad na die bestuurder se kantoor, moet die BA langs die besoeker loop op so 'n wyse dat die pad/roete aangedui word. Wanneer 'n hysbak gebruik word, moet die BA die knoppies druk. ✓✓
- As probleme tydens die ontvangs van die besoeker voorkom, veral met betrekking tot uitdagende gedrag, moet dit op 'n professionele en gepaste wyse hanteer word. (Enige 8 × 2) (16)

3.2 Gesentraliseerde: 'n spesifieke departement en 'n spesifieke persoon is verantwoordelik om al die dokumente van die maatskappy as geheel in te dien en te stoor. ✓✓
Gedesentraliseerde: behels dat elke departement hul eie liasseringstelsel met hul eie liasseringsklerk gebruik. ✓✓ (2 × 2) (4)

3.3
- Aangesig-tot-aangesigkommunikasie (een-tot-eenkommunikasie): ✓
  Hierdie tipe kommunikasie kan formeel of informeel, een-tot-een of in groep wees. ✓
- Geskrewe- of drukstukkommunikasie:✓
  Briewe, memorandums, telefoonboodskappe, verslae, kennisgewings en agendas,notules. ✓
- Elektroniese kommunikasie: ✓
  E-pos, webwerwe, sosiale media, konferensie-oproepe, webkonferensies.✓
- Telekommunikasie: ✓
- Die telefoon, selfoon, teleks, faksmasjien, fonogramme . ✓
- Gewone pos/slak pos: ✓
- Die poskantoor bied dienste soos briewe en ander ander soorte pos. ✓
- Bodedienste:
- Bodes lewer pakkies, briewe en vertroulike dokumente af. (Enige 5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 4

4.1
- Die verantwoordelike persoon weet altyd watter en hoeveel voorraad beskikbaar is. ✓✓
- Tydige bestellings spaar geld en voorkom vermorsing. ✓✓
- As 'n voorspelling van wanneer, waar en watter produkte om te koop, gedoen kan word, kan winskopies aangewend word. ✓✓
- Ouer artikels kan aan personeel teen 'n afslagprys verkoop word, eerder as om dit weg te gooi. ✓✓
- Artikels wat nie meer gebruik word nie, word betyds geïdentifiseer en kan sodoende onnodige bestellings voorkom. ✓✓
- 'n Meer realistiese begroting vir voorraad kan opgestel en gehou word. ✓✓
- 'n Lys van betroubare verskaffers wat ook 'n na-verkope diens bied, kan saamgestel word om die hele organisasie te bevoordeel. (Enige 6 × 2) (12)

4.2
- Alvorens goedere vir aflewering deur die verskaffer verpak word, word 'n afleweringsnota voltooi, met besonderhede oor die inhoud, hoeveelheid en toestand van die goedere. ✓✓
- Die afleweringsnota word by die bestelling ingesluit. ✓✓
- By ontvangs van die goedere word die inhoud en die hoeveelheid teen die afleweringsnota nagegaan. ✓✓
- Die ontvanger erken ontvangs [in goeie orde] deur die nota te teken. ✓✓
- Die afleweringsnota moet teen die koper se bestelling gekontroleer word voordat betaling gemaak word. ✓✓
- Dit is belangrik dat die afleweringsnota, die debietnota, die kredietnota en die faktuur gehou word om bankrekonsiliasie te doen. ✓✓ (Enige 6 × 2) (12)

4.3
- Die grootte van die organisasie. ✓
- Stedelike- teenoor landelike ligging. ✓
- Die posbeskrywing of tipe werk wat gedoen moet word. ✓
- Ervaring, kennis en vaardighede. ✓
- Rol van professionele verenigings of gedragskodes. ✓ (5 × 1) (5)

4.4 Snelskakel/Spoedskakel verwys na nommers wat gereeld geskakel word. ✓ 'n Lys van hierdie nommers is in die beheereenheid van die telefoon geprogrammeer. As jy een van hierdie nommers wil skakel, hoef jy net die verkorte nommer te skakel. (1)

[30]

VRAAG 5

5.1 'n Afleweringsnota is 'n dokument wat deur die verskaffers uitgereik is en wat 'n aflewering van goedere vergesel, om die tipe en hoeveelheid goedere te spesifiseer. ✓✓

'n Goedere-ontvangsnota is 'n dokument wat getoon word wanneer goedere in die maatskappy ontvang word. Dit word gebruik om goedere vir inspeksiedoeleindes te vergesel en fakture te kontroleer voor betaling. ✓✓ (4)

5.2
- Wees hoflik, geduldig en behulpsaam. ✓✓
- Fokus altyd op die persoon aan die ander kant van die telefoon en op die oproep; moenie toelaat dat mense jou tydens die telefoongesprek onderbreek nie. ✓✓
- Goeie taalgebruik is noodsaaklik. Moet nooit lelike taal, slang- of maatskappyjargon gebruik nie. ✓✓
- Beantwoord die telefoon onmiddellik. ✓✓
- As die inbeller onbeskof is, bly kalm en moenie jou humeur verloor nie. ✓✓

(5 × 2) (10)

5.3
- Wie ✓
- Watter ✓
- Wanneer ✓
- Waar ✓
- Wat ✓

(5 × 1) (5)

5.4
- Die wysiging kan nie net 'n teenvoorstel wees nie, maar moet bevestigend bewoord word. ✓
- Dit moet verkieslik skriftelik wees, onderteken deur die aansoeker en sekondant en aan die voorsitter oorhandig word. ✓
- Elke wysiging moet voorgestel, gesekondeer en op die tafel geplaas word as 'n mosie. ✓
- Slegs een amendement kan op 'n slag ter sprake kom. ✓
- Elke lid mag slegs een keer 'n wysiging bespreek. ✓
- Alle lede moet die wysiging verstaan en die bespreking van die wysiging moet op 'n sinvolle manier gedoen word. ✓
- By die stemming oor die wysiging moet lede bewus wees van die feit dat die oorspronklike mosie nog nie aanvaar is nie. ✓
- Sodra die wysiging aanvaar word, word dit in die oorspronklike mosie opgeneem. ✓
- Mosies en wysigings wat nie aanvaar word nie, word nie in die notule aangeteken nie. ✓

(9 × 1) (9)

5.5 Is die proses om die naam, onderwerp of ander onderskrifte✓ te bepaal waaronder die dokumente geliasseer en vir ontsluiting gereed gemaak word. ✓ (2)

[30]

VRAAG 6

6.1
- Vaslegging (skandering en lêerinvoer): ✓ 'n Skandeerder kan direk aan die rekenaar gekoppel word of op 'n netwerk geïnstalleer word om die oordrag van papierdokumente in die rekenaar te bewerkstellig. ✓
- Indeksering (lêerklassifikasie): ✓ Kan gedoen word deur gebruik te maak van persoonlike indekse. ✓
- Stoor/Berging (intelligente argivering): ✓ Rekenaarstoor is 'n onbeperkte argief wat groei en vooruitgangstegnologie akkommodeer en veiliger is as papierformaat. ✓
- Herwin (spoedige herwinning): ✓ Dokumente kan vinnig gevind word deur na die lêers met behulp van geselekteerde indeksname of teks binne die dokument, te soek. ✓
- Bestuur (administrasie en sekuriteit): ✓ Dokumentberging, indeksering en besigtiging moet geredelik beskikbaar wees vir gemagtigde individue of groepe. ✓ (5 × 2) (10)

6.2
- Maak seker dat alle lugweë oop is. ✓✓
- Maak alle stywe klere om die nek en lyf los om sirkulasie en asemhaling te bevorder. ✓✓
- Asemhaling moet herstel en aan die gang gehou word: mond-tot-mond resussitasie. ✓✓
- Bevestig bloedsirkulasie deur na die hartklop te luister. ✓✓
- Lig die persoon se voete effens op. ✓✓
- Plaas die persoon in die herstelposisie. ✓✓ (6 × 2) (12)

6.3
- Beeld wat die bestuursassistent uitdra. ✓
- Die houding wat getoon word. ✓
- Goeie optrede. ✓
- Verbale en nie-verbale kommunikasie. ✓
- Interaksie en goeie verhouding met ander. ✓ (5 × 1) (5)

6.4
- Moenie hul bedel of behoeftes akkommodeer nie. ✓
- Volg die maatskappy se beleid. ✓
- Indien tydsberekening onvanpas is, kyk die persoon in die oë en vertel hom/haar op 'n ordentlike/vriendelike manier dat u nie met enige bydrae sal help nie. ✓ (3 × 1) (3)

[30]

VRAAG 7

7.1
- Die agenda. ✓
- Ondersteunende of ander inligting aangaande punte op die agenda. ✓
- Briewe, memoranda en verslae rakende punte op die agenda. ✓
- Afskrifte van inligtingstukke wat aan lede versprei is. ✓
- 'n Lys van staande komitees. ✓
- 'n Opgedateerde ledelys. ✓
- Die notule van die vorige vergadering. ✓
- Ander nodules wat nog nie goedgekeur is nie. ✓ (8 × 1) (8)

7.2
- Noodsaaklike rekords. ✓
  Noodsaaklike dokumente vir die organisasie se bestaan, gewoonlik onvervangbaar, soos kopiereg en korporatiewe seëls. ✓ Berg in vuurbestande kluise of vuurvaste kaste. ✓
- Belangrike rekords . ✓
  Kan geredelik vervang of gereproduseer word, maar teen 'n hoë koste, soos belastingrekords, gekanselleerde tjeks. ✓Berg in vuurbestande kluise of vuurvaste kaste. ✓
- Nuttige rekords . ✓
  Kan geredelik vervang of gereproduseer word, soos bestellings, naamlyste, lys van verskaffers. ✓ Moet in 'n veilige kas toegesluit word. ✓
- Nie-noodsaaklike rekords . ✓
  Sodra hulle hul doel gedien het, kan hulle vernietig word. ✓ Dit kan vir 'n paar dae, weke of maande gehou word tot die datum waarna dit verwys verval het. ✓ (4 × 3) (12)

7.3
- Skakel die fotokopieerder aan. ✓
- Laat die fotokopieerder opwarm. ✓
- Plaas jou dokument op die glasblad. ✓
- Laat sak die kopieermasjien se deksel as u nie 'n dokumentvoerder gebruik nie. ✓
- Kies die aantal kopieë wat gemaak moet word. ✓
- Kies die kleur. ✓
- Kies die toepaslike grootte papier op die kontrolepaneel. ✓
- Verklein of vergroot die oorspronklike beeld, indien nodig. ✓
- Stel ander beeldbewerkingsfunksies op die fotokopieerder in, indien nodig. ✓
- Druk die 'Kopieer'-knoppie. ✓ (10 × 1) (10)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou