higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1240**(A)**(N26)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N4

(4021214)

26 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

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 vrae nagesien word. Trek ALLE werk dood wat jy NIE wil laat nasien NIE.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. AFDELING A is VERPLIGTEND
2. Beantwoord slegs VYF vrae uit 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 vraag op 'n NUWE bladsy.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Organisatoriese rekords het 'n lewensiklus.

Watter een van die volgende is die finale stap van die rekordsiklus?

A Rekordbenutting
B Berging en hou van rekords
C Beskikbaarstelling van rekords
D Oordrag van rekords

1.1.2 Dokumente wat slegs deur die geadresseerde oopgemaak kan word, word ... genoem.

A persoonlik
B persoonlik en vertroulik
C hoogs vertroulik
D vertroulik

1.1.3 Die inhoud van 'n besigheids-inligtingsdossier word deur ... bepaal.

A die bestuurder
B die behoeftes van die organisasie
C die begroting van die organisasie
D die aantal personeellede

1.1.4 'n ... is 'n dokument wat getoon word wanneer goedere in die maatskappy ontvang word om goedere vir inspeksiedoeleindes te vergesel.

A Afleweringsnota
B Faktuur
C Kwitansie
D Goedere-ontvangsnota

1.1.5 Daar is pligte wat voor, tydens en na 'n konferensie uitgevoer word.

Watter een van die volgende pligte word nie voor 'n konferensie uitgevoer nie?

A Verwelkom BBPs.
B Besoek die lokaal om die beligting- en temperatuurbeheer te monitor.
C Reëlings vir iemand om BBPs te ontvang.
D Reëlings vir mediadekking.

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Uitnodigingsmetodes:

A Telefonies en d.m.v. 'n kaartjie.
B Geskryf en elektronies.
C Slegs A.
D Beide A & B.

1.1.7 Wanneer 'n nuuskierige besoeker hanteer moet word:

A Vra die persoon om die besoekersvorm te voltooi as dit die eerste keer is dat die persoon besoek aflê.
B Moenie in 'n argument met die persoon betrokke raak nie.
C Praat op 'n ferm, besliste manier met hierdie besoeker.
D Nie een van bogenoemde nie.

1.1.8 Toegang tot elektroniese bankdienste vereis dat jy ...

A 'n drukker het om te gebruik.
B toegang tot die internet het.
C 'n landlyn het.
D slegs 'n bankrekening moet hê.

1.1.9 Watter een pas nie?

A Sensoriese geheue
B Korttermyngeheue
C Mediumtermyngeheue
D Langtermyngeheue

1.1.10 Daar is werksgeleenthede vir bestuursassistente in ...

A die privaatsektor.
B die staatsdiens.
C vervaardiging.
D al bogenoemde.

(10 × 2) (20)

1.2 Kies 'n item uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

	KOLOM A		KOLOM B
1.2.1	Bestuur van inkomende en uitgaande oproepe.	A	hoflikheid
1.2.2	Ontvang en stuur sms-boodskappe met behulp van die rekenaar.	B	dienssektore
1.2.3	Ondersteuningsbasis vir ander sektore.	C	korporatiewe beeld
1.2.4	'n Indruk wat projekteer hoe die maatskappy lyk.	D	skakelbordoperateur
1.2.5	Laat die oproeper toe om voort te gaan nadat die gesprek onderbreek is.	E	ontvangsdame
1.2.6	Moet nooit vertrek voordat die eregas vertrek het nie.	F	kontantvloei
1.2.7	'n Formele byeenkoms van afgevaardigdes van die verskillende takke van 'n organisasie.	G	teenvoorstel
1.2.8	'n Mosie teenstaan.	H	gaste se pligte
1.2.9	'n Gedetailleerde voorspelling van die maatskappy se inkomste en uitgawes wat vir dieselfde tydperk in die toekoms verwag word.	I	gesentraliseerde
1.2.10	Een departement of 'n spesifieke persoon wat verantwoordelik is vir die invul van die maatskappy se dokumente.	J	gedesentraliseerde
		K	begroting
		L	kongresse

(10 × 2) (20)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1-1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Inligting bestaan uit georganiseerde feite en syfers wat betekenis het.

1.3.2 Afsonderlike lêers moet vir kliënte wat gereeld met die organisasie korrespondeer, geskep word.

1.3.3 Voorbeelde van mikrovorms sluit in hardeskywe, mikrofiche en magnetiese band.

1.3.4 Die alfabetiese rangskikking van rekords en plekaanwysers word alfanumeriese liassering genoem.

1.3.5 Wanneer 'n dokument geformateer word, word foute reggemaak sodat dit leesbaar word.

1.3.6 'n Veiligheidshandleiding dien om personeellede in te lig oor die organisasie se noodplanne.

1.3.7 Tydens 'n vergadering moet oproepe vir beamptes deur sekretaresses hanteer word.

1.3.8 Bedelaars wat vir donasies vra, moet sonder ondervraging gehelp word.

1.3.9 Verwittig die betrokke persone onmiddellik telefonies wanneer afsprake gekanselleer word.

1.3.10 Daar is geen tydsbeperking wanneer kliënte gebel word nie.

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

Beantwoord slegs VYF vrae uit hierdie afdeling.

VRAAG 2

2.1 'n Maatskappy kan mededingende voordeel kry uit sy beeld.

Bespreek enige VYF faktore wat die korporatiewe beeld van die maatskappy beïnvloed. (10)

2.2 Watter algemene vrae moet beantwoord word wanneer daar voorberei word om goedere in 'n organisasie te koop? (5)

2.3 Wanneer jy na 'n besigheidsfunksie uitgenooi word, word daar van jou verwag om op 'n sekere manier op te tree.

Verduidelik die pligte van 'n gas by 'n besigheidsfunksie. (5)

2.4 Verduidelik wat gedoen moet word wanneer 'n brand uitbreek en die brandalarm afgaan. (8)

2.5 Watter TWEE dokumente is nodig wanneer daar om 'n telefoonkontrak aansoek gedoen word? (2)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 Alhoewel dit belangrik is om maatskappybeleid en -regulasies te volg wanneer besoekers ontvang word, is daar algemene riglyne wat in alle situasies nagekom moet word.

Bespreek die algemene riglyne vir ontvangs van besoekers. (16)

3.2 Wat is die verskil tussen gesentraliseerde en gedesentraliseerde liassering (4)

3.3 Noem en verduidelik VYF metodes om inligting te versprei. (10)
[30]

VRAAG 4

4.1 Voorraadbeheer is 'n belangrike beginsel van 'n suksesvolle besigheid.

Noem SES voordele van voorraadbeheer. (6 × 2) (12)

4.2 By die aankoms van goedere is sekere aspekte belangrik.

Noem SES belangrike aspekte wat nagekom moet word. (6 × 2) (12)

4.3 Noem VYF faktore wat die vergoedingspakket van die bestuursassistent kan beïnvloed. (5)

4.4 Wat word met spoedoproepe bedoel? (1)
[30]

VRAAG 5

5.1 Onderskei tussen 'n afleweringsnota en 'n goedere-ontvangsnota. (4)

5.2 'n Junior bestuursassistent is in jou organisasie aangestel; jy is aangesê om haar raadgewer te wees.

Verduidelik aan haar hoe sy die beeld van die maatskappy kan bevorder wanneer sy die telefoon beantwoord. (10)

5.3 Noem die 5 W's wat belangrik is wanneer uitnodigings gestuur word. (5)

5.4 Tydens vergaderings en konferensies word mosies voorgestel, maar dit kan gewysig word.

Gee 'n volledige beskrywing van die eienskappe van 'n wysiging. (9)

5.5 Definieer die term i*ndeksering* (2)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 Bespreek die kernfunksies van 'n elektroniese dokumentbestuurstelsel. (10)

6.2 Verduidelik die hulp wat aan 'n persoon wat by die werkplek flou geword het, verleen kan word. (12)

6.3 Noem VYF maniere waarop 'n bestuursassistent professionaliteit in hul werk kan toon. (5)

6.4 Verduidelik hoe jy as bestuursassistent bedelaars op die maatskappy se perseel sal hanteer. (3)
[30]

VRAAG 7

7.1 Noem die dokumente wat in die lêer moet wees vir die voorsitter van 'n besigheidsvergadering. (8)

7.2 Verduidelik in detail hoe dokumente geklassifiseer moet word, die berging en retensietyd daarvan. (12)

7.3 Skryf, in die korrekte volgorde, die stappe neer wat gevolg moet word wanneer 'n fotokopieerder gebruik word. (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150

GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou