higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N4

27 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELINGA (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1	1.1.1	E		
	1.1.2	D		
	1.1.3	B		
	1.1.4	A		
	1.1.5	G		
			(5 × 2)	(10)
1.2	1.2.1	video		
	1.2.2	elektroniese		
	1.2.3	privaat		
	1.2.4	versorging		
	1.2.5	skandeerder		
			(5 × 2)	(10)
1.3	1.3.1	Onwaar		
	1.3.2	Waar		
	1.3.3	Waar		
	1.3.4	Waar		
	1.3.5	Onwaar		
			(5 × 2)	(10)
1.4	1.4.1	B/A		
	1.4.2	B		
	1.4.3	B		
	1.4.4	B		
	1.4.5	A		
	1.4.6	D		
	1.4.7	C		
	1.4.8	B		
	1.4.9	A		
	1.4.10	D		
			(10 × 2)	(20)
				[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

Kandidate kan enige VYF vrae in hierdie afdeling beantwoord.

VRAAG 2

2.1 2.1.1
- Lêers word volgens die alfabet sorteer.
- Lêers word volgens name, onderwerp of geografie sorteer.

(2 × 2) (4)

2.1.2
- Rangskik die lêers in streng alfabetiese volgorde.
- Plaas gidskaarte in die laai vir elke letter van die alfabet.
- Plaas 'n algemene lêer agter elke gidskaart vir ongereelde korrespondente.
- Dui buite op die laai aan watter lêers in die laai gebêre word, bv. A-C.

(3 × 2) (6)

2.2 2.2.1 Amptelike vorm waarop 'n versoek vir kantoorbenodigdhede aan die organisasie se voorraadkamer gerig word

2.2.2 Gedrukte vorm wat 'n klant gebruik om goedere by 'n instelling aan te vra wanneer hy/sy 'n bestelling plaas

(2 × 1) (2)

2.3
- Een persoon moet aangestel word om verantwoordelikheid vir die uitreiking van die voorraad te aanvaar.
- Reik slegs voorraad uit teen 'n amptelike rekwisisievorm.
- Maak seker dat die rekwisisie deur die toesighouer gemagtig is.
- Kontroleer die voorraadkaarte gereeld.
- Voltooi die voorraadkaarte met al die artikels ontvang en uitgereik.
- Doen minstens eenmaal per maand voorraadopname.
- Wees altyd bewus van wat uitgereik word, omdat daar 'n risiko van diefstal en vermorsing bestaan.
- Tref reëlings met gebruikers om slegs op sekere dae en sekere tye voorraad aan te vra.
- Hou voorraadvlakke laag.
- Hoe rekords van wat uitgereik word en aan wie.

(Enige 8 × 1) (8)

2.4
- Draai dokumente met die voorkant na onder wanneer ander personeellede in die kantoor inkom.
- Hou vertroulike lêers in 'n spesiale laai toegesluit.
- Hou die kaste se sleutels op 'n veilige plek.
- Gebruik 'n geheime wagwoord wanneer jy vertroulike materiaal op die rekenaar stoor.
- Moet eerder nooit vertroulike dokumente net weggooi nie.
- Gebruik 'n snippermasjien om van vertroulike dokumente ontslae te raak.
- hou dokumente, diskette, sketse of planne op 'n veilige plek.
- Maak jou kantoordeur toe wanneer jy met vertroulike sake besig is.
- Moenie dat enigiemand jou lêers sien onder die voorwendsel dat hulle na iets soek nie.

(Enige 5 × 2) (10)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1
- Apinare
- Diale
- Rachoene
- Rachuene
- Rachwene

(5 × 1) (5)

3.2
- Kwotasies
- Bestelvorms
- Tjeks
- Kwitansies
- Elektroniese betalings
- Rekwisisievorms vir interne bestellings uit die voorraadkamer (Enige 5 × 1) (5)

3.3
- Stuur betyds 'n geldige kennisgewing aan alle lede.
- Stel 'n agenda op en stuur dit uit saam met 'n kennisgewing aan al die lede.
- Bepaal die geldigheid van die vergadering.
- Open die vergadering.
- Noem die verskonings wat aangeteken is.
- Aanvaar notule van die vorige vergadering.
- Bespreek lys van sake.
- Bespreek algemene sake wat aan die begin van die vergadering bygevoeg is.
- Sluit die vergadering af. (Enige 5 × 2) (10)

3.4
- Verwysingsboeke
- Bibliotekarisse
- Elektroniese databasisse
- Amptelike publikasies
- Boeke/Tydskrifte
- Internet (Enige 5 × 1) (5)

3.5
3.5.1 Sekerlik
3.5.2 Beslis ja
3.5.3 Totsiens
3.5.4 Herhaal asseblief
3.5.5 Natuurlik

(5 × 1) (5)
[30]

VRAAG 4

4.1
- Tik vinnig en akkuraat van jou eie aantekeninge af.
- Weet hoe om die werk uit te lê.
- Wees akkuraat in wat jy doen.
- Hanteer kantoortoerusting.
- Hou 'n liasseer- en terugwinningstelsel vir sowel papier- as elektroniese dokumente in stand.
- Trek professioneel aan volgens die organisasie se kleredragkode.
- Ontvang besoekers.
- Maak afsprake. (Enige 5 × 2) (10)

4.2 4.2.1
- Goedkoop, vinnig en maak papierlose duplisering moontlik
- Nie kantoorgebonde nie
- Maklik toeganklik (Enige 2 × 1) (2)

4.2.2
- Hou dit kort en gereeld.
- Moet nie gemorspos versprei nie.
- Moenie skree nie – vermy die gebruik van hoofletters.
- 'n Driftige antwoord wanneer jy stoom afblaas is te verwagte, maar die gebruik van swak, aanstootlike en immorele taal word verbied.
- Maak die onderwerpreël interessant.
- Hersien die e-pos voordat jy dit stuur. (Enige 4 × 2) (8)

4.3
- Beantwoord die telefoon, sif oproepe en herlei dit.
- Maak telefoonoproepe en skakel met kliënte.
- Hou dagboek in stand en werk dit by.
- Koördineer vergaderings en tref reëlings vir sulke vergaderings.
- Tref reisreëlings.
- Aanvaar verantwoordelikheid vir skryfbehoeftes, kleinkas en die werksarea.
- Liasseer.
- Verwelkom besoekers.
- Onderhandel met kliënte. (Enige 5 × 1) (5)

4.4
- Maak seker dat jy die probleem verstaan.
- Versamel soveel inligting moontlik voordat jy jou finale besluit neem.
- Oorweeg alle moontlike uitkomste voordat jy jou finale besluit neem.
- Dink oor wat jy sal moet doen om sake reg te stel indien jou besluit verkeerd is.
- Identifiseer die probleem en bepaal die werklike oorsaak van die probleem of krisis.

(Enige 5 × 1) (5)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 5.1.1

- Ontvang leerders, ouers of ander belangstellende partye.
- Maak afsprake.
- Reël vergaderings, kongresse, ens.
- Skakel met ouers van leerders.
- Tik eksamen- en toetsvraestelle.
- Bestuur telefoonkommunikasie.
- Bestuur die ontvangsarea. (Enige 5 × 1) (5)

5.1.2

- Wiel- of rotasie-indeks
- Sigbare rekords
- T-kaart-gleufindekse
- Jaarbeplanners
- Lessenaar-indekse (5)

5.2

- Stempersoonlikheid
- Gespreksvlak
- Duidelike spraak
- Praatspoed of -tempo
- Vriendelikheid
- Opregte belangstelling
- Kennis van onderwerp
- Nasale modulasie
- Ordentlike taalgebruik (Enige 5 × 1) (5)

5.3

- Lede wat vloek of beledigende taal gebruik
- Kworum nie meer teenwoordig en voorsitter onbewus daarvan
- Mosie of wysiging teen die wet of grondwet
- Onreëlmatighede in die verrigtinge van die vergadering
- Lis kla dat daar geen kwessie is waaroor 'n besluit geneem kan word nie (5)

5.4

- Alle kliënte is bates van die organisasie – dit kos tyd en geld om 'n kliëntebasis op te bou.
- Alle klagtes moet aandag ontvang.
- Probeer om kalm te bly en luister aandagtig.
- Maak verskoning en vind 'n oplossing.
- Verseker hom/haar dat die saak aandag sal geniet.
- Moenie 'n ontstoke kliënt na die verkeerde persoon verwys nie.
- Belowe die kliënt dat jy die saak sal ondersoek.
- As daar niemand is waarheen jy die kliënt kan verwys nie, maak verskoning en probeer om self die probleem op te los.
- As 'n kwessie bevredigend opgelos is, het jy die kliënt se welwillendheid en lojaliteit verseker. (Enige 5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 6

6.1 6.1.1

- Imperial
- Avis
- Budget
- Hertz
- Tempest
- Rent-a-Bakkie (Enige 2 × 1) (2)

6.1.2

- Berekeningskoste
- Onvoorsiene gebeure
- Voertuigklassifikasie
- Huurbasis (4 × 2) (8)

6.2

- Beeld van die bestuursassistent: kleredragkode, departement, versorging, voorkoms, taalgebruik
- Houding: Liggaamstaal, opmerkings gemaak, taalgebruik, hoe mense beskou word, of 'n persoon positief of negatief is
- Liggaamstaal: veel kragtiger as dit wat in woorde gesê word
- Kommunikasie: verbale of nieverbale kommunikasie speel 'n rol om die posisie van die bestuurder aan te vul, vlot taal, praat hoorbaar, vriendelik en sensitief, vermy gekruide taal
- Vind aansluiting by ander: bou verhoudings of verbind mense, respekteer bestuurder en ander, vermy seksuele en emosionele verhoudings en wees eerlik en tree met integriteit op (5 × 2) (10)

6.3

- Wees hoflik, geduldig en hulpvaardig.
- Fokus altyd op die persoon aan die ander kant van die oproep, en moenie mense toelaat om jou te onderbreek terwyl jy met die oproep besig is nie.
- Goeie taal is noodsaaklik – moet nooit swak taal, 'sleng' of maatskappy-jargon gebruik nie.
- Wanneer jy 'n oproep ontvang, hanteer dit so vinnig en doeltreffend moontlik.
- Wanneer jy 'n oproep maak, maak seker dat jy te alle tye professioneel optree.
- Laat 'n professionele stemboodskap.
- Luister na wat die persoon se titel is en gebruik dit. (Enige 5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 7

7.1
- Dit werk met satellietverbindings en die gehalte van die kommunikasie word bepaal deur die afstand tussen die oproeper en die seinversterker.
- Die gehalte van die selfoon se battery sal ook die gehalte van die ontvangs en transmissie beïnvloed.
- 'n Maandelikse fooi word betaal (kontrak) of dit is 'n lopende-betaalstelsel waar lugtyd gelaai word volgens die bedrag wat benodig word.
- Versekering kan op selfone uitgeneem word, en maak dit meer bekostigbaar om dit te vervang in geval van skade, verlies of diefstal.
- Oproepe word betaal volgens bepaalde tariewe, bv. gedurende spitsure sal die oproepe duurder wees as na ure, of tussen 19:00 en 07:00. (5 × 2) (10)

7.2
- Rekenaar (lessenaarrekenaar, skootrekenaar, notaboek, slimfoon) en sagteware (blaaier)
- Modem (draadloos, breëband, ADSL, telefoon, interne netwerk)
- Verbinding met 'n diensverskaffer, byvoorbeeld MWEB
- Diensverskaffers hef maandelikse fooie of verskaf gratis dienste
- Lêers wat vanaf 'n CD of van die Internet afgelaai (geïnstalleer) kan word
- Skakeltoegang deur middel van 'n Telkom-telefoonlyn (Enige 5 × 2) (10)

7.3

7.3.1 Dit beteken om die hoë standaard van gedrag te handhaaf wat van 'n persoon in 'n bepaalde professie of beroep verwag word.

7.3.2 Dit beteken dat 'n persoon aanspraak maak op die reg om 'n mening te lug en dat hy/sy nie net bevele gehoorsaam nie maar ook besluite neem.

7.3.3 Dit beteken om dinge geheim te hou en dit nie aan enigiemand te openbaar nie.

7.3.4 Dit verwys na wat mense van die onderneming/organisasie dink en die prentjie wat hulle in hul gedagtes daarvan het.

7.3.5 Dit is die minimum aantal lede wat fisies by 'n vergadering teenwoordig moet wees om te verseker dat die vergadering geldig is.

(5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou