higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N4

(4021214)

27 November 2019 (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 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 vraag op 'n NUWE bladsy.
6. Trek 'n lyn regoor die bladsy ná elke vraag
7. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n term in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Geelbladsye	A	tydskrifte vir persone in administratiewe posisies
1.1.2	Internet	B	nuutste inligting oor postariewe, koste, tye
1.1.3	Poskantoorgids	C	name van sakeondernemings
1.1.4	Loopbaansukses	D	rekenaar, telefoonlyn, modem
1.1.5	Telefooninligting	E	lys van 'n onderneming se produkte of dienste
		F	motorhuurbrosjure
		G	inligting by Telkom

(5 × 2) (10)

1.2 Kies die korrekte woord of woorde uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Gedurende 'n (video/telefoon)-konferensie kan verbale asook visuele kommunikasie in verskillende streke gedeel word.

1.2.2 'n (Elektroniese/Digitale) dagboek word op 'n rekenaar gehou en vorm gewoonlik deel van 'n rekenaarpakket.

1.2.3 Slegs lede kan (privaat/openbare) vergaderings bywoon.

1.2.4 Die voorkoms van die bestuursassistent berus grootliks op sy/haar (versorging/velsorg).

1.2.5 'n (Skandeerder/Drukker) kan papierdokumente na 'n rekenaar oordra.

(5 × 2) (10)

1.3 Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Molatelo werk as 'n junior sekretaresse by Thomo Maintenance. Sys is daarvoor verantwoordelik om die numeriese liasseerstelsel by te hou en moet ook die telefoon antwoord, dokumente vir vergaderings voorberei en inligting op die internet kry. Die onderneming is in 'n groot dorp geleë en sluit tussen 13:00-14:00 vir middagete.

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Molatelo kan tydens middagete haar toebroodjies by haar lessenaar eet sonder om die onderneming se beeld te benadeel.

1.3.2 Molatelo moet 'n alfabetiese indeks byderhand hou wanneer sy die numeriese liasseerstelsel gebruik.

1.3.3 Molatelo moet minstens sewe dae voor 'n vergadering kennisgewings van die vergaderings uitstuur.

1.3.4 Molatelo kan die agenda vir 'n vergadering as 'n aanhangsel by 'n e-pos aanheg.

1.3.5 Molatelo ken baie van die kliënte, en sy hoed dus nie telefoonnommers in haar afspraakboek neer te skryf nie.

(5 × 2) (10)

1.4 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Wanneer jy met 'n telefoonoproep besig is en die oproeper word per ongeluk afgesny, ...

A is dit jou plig as bestuursassistent om terug te skakel.
B is dit die oproeper se plig om terug te skakel.
C aanvaar jy as bestuursassistent dat die oproep afgehandel is.
D Nie een van bogenoemde.

1.4.2 Watter EEN van die volgende is NIE 'n vereiste vir kantooruitleg nie?

A Genoeg ruimte om te werk
B Aangename, bevredigende werksomgewing
C Effektiewe kantoormeubels en toerusting om take te verrig
D Oop vensters en deure

Kopiereg voorbehou

1.4.3 Die metode wat gebruik word om korrespondensie maklik op te spoor:

A Elektronies
B Liassering en indeksering
C Magnetisering van dokument
D Etikettering

1.4.4 Watter EEN van die volgende word in die ontvangskantoor toegelaat?

A Enige tipe plante om 'n aangename atmosfeer te skep
B Korporatiewe foto's en goed versorgde plante
C Foto's van familielede wat sukses behaal het
D Pamflette van verskillende ondernemings

1.4.5 Watter optrede verseker NIE die vertroulike hantering van dokumente nie?

A Los dokumente op die lessenaar wanneer jy nie in die kantoor is nie
B Los nie dokumente op die lessenaar wanneer jy nie in die kantoor is nie
C Maak vullismandjies gereeld leeg
D Maak seker dat kaste, kabinette en laaie kan sluit

1.4.6 Wat is die goedkoopste en vinnigste metode om bladsye te kopieer?

A Rubberdrukwerk
B Deurslagkopieë
C Ink-duplisering
D Fotokopieë

1.4.7 Die korrekte volgorde van items op die agenda van 'n vergadering:

A Opening, korrespondensie, verslae, wysigings, afsluiting
B Verwelkoming, sake voorspruitend, korrespondensie,verkiesing van voorsitter
C Bywoning, opening, nuwe sake, goedkeuring van notule, afsluiting
D Opening, verkiesing van voorsitter, lees van notule, sake voortspruitend, afsluiting

1.4.8 Wysigings is die ... van woorde in 'n mosie.

A byvoeging
B verandering
C vervanging
D Al bogenoemde.

Kopiereg voorbehou

1.4.9 Watter EEN van die volgende is NIE vertroulik NIE?

A Stembrief
B Konfidensieel
C Geklassifiseerd
D Uiters geheim

1.4.10 Watter EEN van die volgende lêervolgorde is streng volgens die alfabetiese ordeningstelsel?

A Lasalle, Mokoena, Makhanya, Van der Merwe, Van der Mallie
B Lasalle, Makhanya, Mokoena, Van der Merwe, Van der Mallie
C Lasalle, Mokoena, Makhanya, Van der Mallie, Van der Merwe
D Lasalle, Makhanya, Mokoena, Van der Mallie, Van der Merwe

(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

Beantwoord enige VYF vrae in hierdie afdeling.

VRAAG 2

2.1 Verskillende liasseerstelsels kan in 'n kantoor gebruik word.

2.1.1 Verduidelik alfabetiese rangskikking. (2 × 2) (4)

2.1.2 Noem DRIE reëls van die alfabetiese stelsel. (3 × 2) (6)

2.2 Wat is die funksie van elk van die volgende dokumente in die aankoopproses:

2.2.1 Rekwisisie

2.2.2 Bestelvorm

(2 × 1) (2)

2.3 Noem AGT riglyne vir die uitreiking van kantoorbenodigdhede. (8)

2.4 Noem VYF stappe om die vertroulikheid van dokumente gedurende kantoorure te verseker. (5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 3

3.1 Sorteer die volgende vanne in alfabetiese volgorde:

- Rachuene
- Rachoene
- Rachwene
- Diale
- Apinare

(5 × 1) (5)

3.2 Noem VYF dokumente wat algemeen in die aankoopproses gebruik word. (5)

3.3 Verduidelik die korrekte prosedure om 'n vergadering te reël. (5 × 2) (10)

3.4 Noem VYF inligtingsbronne wat enigiemand vir kantoorpraktyke en bestuursprosesse kan gebruik. (5)

3.5 Vervang elk van die volgende informele uitdrukkings met ordentlike en professionele telefoontaal of woorde:

3.5.1 Yeah.

3.5.2 OK!

3.5.3 Baai-baai!

3.5.4 Huh?

3.5.5 Uh-uh.

(5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 4

4.1 Verduidelik VYF basiese take wat persone in die sekretariële veld moet kan uitvoer. (5 × 2) (10)

4.2 E-pos as kommunikasie is baie gewild.

4.2.1 Gee TWEE redes waarom e-pos gebruik word. (2)

4.2.2 Bepaalde etiket is nodig wanneer e-pos gebruik word.

Verduidelik hierdie stelling. (4 × 2) (8)

4.3 Verduidelik kortliks VYF pligte of verantwoordelikhede wat deel van 'n junior bestuursassistent se posbeskrywing sal vorm. (5)

4.4 Noem in volsinne VYF tegnieke wat toegepas kan word om 'n effektiewe besluit te neem. (5)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Werk wat na professionele uitnemendheid streef, dek baie aspekte en verbeter werksprestasie.

5.1.1 Wat is die rol van 'n professionele bestuursassistent in onderwys? (5)

5.1.2 Noem VYG sigbare liasseerstelsels. (5)

5.2 Noem VYF vereistes vir effektiewe telefoonkommunikasie. (5)

5.3 Noem VYF gevalle waar 'n punt van orde geopper kan word. (5)

5.4 Verduidelik VYF maniere om besoekers met klagtes te hanteer. (5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 6

6.1 Een van jou werknemers reis dikwels om takke te besoek en plaaslike kliënte se navrae te hanteer.

6.1.1 Watter motorhuurdiens moet hy/sy gebruik? (2)

6.1.2 Noem VIER faktore wat 'n mens in ag moet neem wanneer jy 'n motorhuurmaatskappy kies. (4 × 2) (8)

6.2 Bespreek kortliks hoe professionaliteit deur middel van bepaalde beeldmetodes geskep en verbeter kan word. (5 × 2) (10)

6.3 Hoe sal jy die telefoon beantwoord om te verseker dat die maatskappy se goeie beeld gehandhaaf word en dat kliënte se behoeftes bevredig? (5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 7

7.1 Hoe funksioneer selfone? (5 × 2) (10)

7.2 Wat word benodig om toegang tot die Internet te verkry? (5 × 2) (10)

7.3 Definieer elk van die volgende bestuursassistent-terme kortliks:

7.3.1 Professionaliteit

7.3.2 Selfgelding ('assertiveness')

7.3.3 Vertroulikheid

7.3.4 Korporatiewe beeld

7.3.5 Kworum

(5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou