



# higher education & training

---

Department:  
Higher Education and Training  
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1250(A)(J22)H

**NASIONALE SERTIFIKAAT**

**KANTOORPRAKTYK N5**

(4021225)

**22 Junie 2018 (X-Vraestel)**

**09:00–12:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.**

**DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING**  
**REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA**  
NASIONALE SERTIFIKAAT  
KANTOORPRAKTYK N5  
TYD: 3 UUR  
PUNTE: 100

---

**LET** Indien jy meer as die vereiste getal vrae beantwoord, sal slegs die vereiste  
**WEL:** getal nagesien word. ALLE werk wat jy NIE wil laat nasien nie, moet duidelik  
deurgehaal word.

**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. Skryf netjies en leesbaar.
-

**AFDELING A****VRAAG 1**

1.1 Gee EEN woord of 'n term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 'n Kontrak ingevolge waarvan die versekeraar onderneem om 'n enkelbedrag aan begunstigdes uit te betaal by aftrede, of wanneer 'n sekere ouderdom bereik word

1.1.2 'n Grafiese voorstelling van die struktuur van 'n organisasie

1.1.3 Jaarliks, vir 'n jaar of eenkeer per jaar

1.1.4 'n Afkorting vir die Franse uitdrukking wat 'antwoord asseblief' beteken

1.1.5 Word ook 'n plat organisatoriese struktuur genoem, met minder bestuursvlakke, terwyl werknemers dikwels groter outonomie het

1.1.6 'n Beheerdokument wat aantoon wanneer werknemers by die werk aankom en wanneer hulle vertrek

1.1.7 'n Persoon wat aandele koop met 'n langtermynvisie, in die hoop om in die wins van die maatskappy te deel deur dividende te ontvang

1.1.8 'n Internasionale nuusagentskap wat 24 uur per dag betroubare en akkurate nuusdekking lewer

1.1.9 'n Geregistreerde lid van die aandelebeurs wat gelisensieer is om aandele op sy eie, of namens sy kliënt, te koop of te verkoop

1.1.10 Beteken dat iets betaal moet word wanneer dit afgelewer word

(10 × 2) (20)

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Bepaal presies wanneer 'n betrokke taak afgehandel moet wees	A	diagonale kommunikasie
		B	annuïteite
1.2.2	Soeke na effektiewe kantoormeubels	C	organiseer
		D	tydbestedingsbestuur
1.2.3	Vind plaas tussen mense op verskillende kommunikasievlakke	E	protokol
		F	eis
1.2.4	'n Bedrag wat die versekeraar van die versekerde eis	G	ergonomika
		H	interne motivering
1.2.5	Wanneer 'n persoon hard werk omdat hy bang is om sy werk te verloor	I	werkloosheid-versekeringsfonds
		J	tydverspiller
1.2.6	Versekering wat uitgeneem word om 'n pensioen aan te vul	K	premie
		L	los kontant ('float')
1.2.7	Daarstelling van 'n struktuur sodat mense aktiwiteite kan uitvoer om gestelde doelwitte te bereik	M	getrouheidsversekering ('fidelity insurance')
1.2.8	Die korrekte prosedure en gedragskode		
1.2.9	WVF ('UIF')		
1.2.10	Klein bedrag geld wat beskikbaar gestel word om aan mense kleingeld te gee		

(10 × 2)

(20)

1.3 Kies die korrekte woord of woorde uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 1.3.1 'n Werkgewer neem (lewensversekering/getrouheidsversekering ('fidelity insurance')) uit teen verliese as gevolg van die oneerlikheid van 'n werknemer.
- 1.3.2 'n (Trekker/Betaler ('drawee')) is die persoon wat die tjek uitreik.
- 1.3.3 (Beperkte/Algemene) kruising beteken dat die tjek nie oordraagbaar is nie.
- 1.3.4 'n (Kwitansie/Faktuur) dien as bewys van betaling.
- 1.3.5 'n (Vervoerfaktuur/Afleweringbrief) is die dokument wat die vervoerde goedere begelei.
- 1.3.6 In 'n (oopplan-/panoramiese) kantooruitleg is al die departemente in een vertrek geleë.
- 1.3.7 Die aflewering en kollektering van inkomende pos en dokumente is sommige van die pligte van 'n (kontroleur/kantoorbode).
- 1.3.8 (Stel van prioriteite/Maandelikse beplanning) beteken om sake in volgorde van belangrikheid te rangskik.
- 1.3.9 'n (Frankeermasjien/Insorteermasjien) word gebruik om die posseël op 'n koevert te druk.
- 1.3.10 Die (kleinkasvoorskotstelsel ('imprest system')/kleinkasstelsel) is 'n manier om die kleinkasbalans te herstel.

(10 × 1)

(10)  
[50]

**TOTAAL AFDELING A: 50**

**AFDELING B**

Beantwoord enige VYF vrae in hierdie afdeling.

**VRAAG 2**

- 2.1 Elizabeth Banda is 'n nuut aangestelde bestuursassistent in die verkoopsafdeling van die kantoormeubelwinkel Comfy Furniture in Pretoria. Op 'n dag het 'n ongelukkige mnr Breda, 'n kliënt, die winkel ingebars gekom en gesê dat die produkte wat die vorige dag by hom afgelewer is, nie die produkte is wat hy gekoop het nie. Elizabeth het aangebied om die produkte om te ruil, maar mnr van Breda het op 'n terugbetaling aangedring. Elizabeth het geweet dat dit teen die maatskappy se beleid was, en het in tranes uitgebars en by die kantoor uitgestorm om die situasie te vermy.
- 2.1.1 Gee 10 riglyne wat haar sou gehelp het om hierdie klant se klagte te hanteer. (10)
- 2.1.2 Elizabeth bestee die meeste van haar tyd in haar kantoor agter haar rekenaar.  
Bespreek VIER wenke oor die korrekte sitposisie wat sal help om spierkrampe en -spasmas te voorkom. (4 x 2) (8)
- 2.2 Bespreek VIER beplanningshulpmiddels wat bestuursassistent se help om hulle werk te struktureer. (4 x 2) (8)
- 2.3 Noem VIER tydverspillers ('time wasters') wat uitgeskakel moet word in die werksplek. (4)  
**[30]**

**VRAAG 3**

- 3.1 In die meeste kantore word elektroniese dagboeke gebruik omdat dit maklik is om by te werk en gerieflik is om met andere te deel. Wanneer 'n afspraak gemaak is, word al die betrokkenes elektronies aan die afspraak herinner.
- 3.1.1 Noem DRIE voordele van elektroniese dagboeke. (3)
- 3.1.2 Noem DRIE nadele van elektroniese dagboeke. (3)
- 3.2 Noem en beskryf VIER maniere van dikteer. (4 x 2) (8)
- 3.3 Bespreek die belangrikheid van 'n doeltreffende liassingstelsel met betrekking tot die volgende vereistes:
- 3.3.1 Toepaslikheid
- 3.3.2 Toeganklikheid
- 3.3.3 Ekonomie ('Economics') (3 x 2) (6)

- 3.4 Noem en beskryf VYF stappe vir die opleiding en ontwikkeling van personeel wat met 'n oormakingsregister ('remittance register') werk. (5 × 2) (10)  
[30]

#### VRAAG 4

- 4.1 Verduidelik VYF pligte van 'n bestuursassistent wanneer boodskappe hanteer en beheer word. (5 × 2) (10)
- 4.2 4.2.1 Wat is *bedryfspioenasie* ('industrial espionage')? (3)
- 4.2.2 Bespreek kortliks SES maniere waarop bedryfspioenasie verhoed kan word. (6 × 2) (12)
- 4.3 Gee VYF redes vir die gebruik van identifikasie- en toegangskarte in 'n onderneming. (5)  
[30]

#### VRAAG 5

- 5.1 Noem die VIER onveilige handeling in die werksplek wat in die prente hier onder geïllustreer word.



- (4)
- 5.2 Die werkgewer van 'n maatskappy verwag dat sy bestuursassistent hom op sy sakebesoek na Kaapstad sal vergesel. Die bestuursassistent moet die roetinetake hanteer, die agendas en notules tik, en ook as tolk optree.  
Bespreek VYF riglyne wat die assistent moet volg wanneer hy die bestuurder op sy sakebesoek vergesel. (5 × 2) (10)

- 5.3 Gee SEWE belangrike riglyne waaraan voldoen moet word wanneer 'n oormakingsregister ('remittance register') voltooi word. (7)
- 5.4 Wat is die verskil tussen die *uurloonstelsel* en die *stukwerkloonstelsel*? (2 × 2) (4)
- 5.5 5.5.1 Watter brondokumente word gebruik wanneer die kleinkasjoernaal opgestel word? (1)
- 5.5.2 Noem die stappe wat gevolg moet word wanneer 'n betaling uit die kleinkas gemaak word. (4 × 1) (4)
- [30]**

## VRAAG 6

- 6.1 Bespreek kortliks VYF voordele van die soort bankkaart in die prent hier onder.



- (5 × 2) (10)
- 6.2 Verduidelik die verskil tussen 'n *sparrekening* en 'n *lopende rekening*. (2 × 2) (4)
- 6.3 Noem SES faktore wat oorweeg moet word wanneer 'n vervoerstelsel gekies word. (6)
- 6.4 Omskryf elk van die volgende terme:
- 6.4.1 Die versekerde, as 'n party wat by versekering betrokke is
- 6.4.2 Die versekeraar, as 'n party wat by versekering betrokke is
- 6.4.3 Skadeloosstelling ('Indemnification')
- 6.4.4 'n Beerverhandeling ('bear trading') op die aandelemark
- 6.4.5 'n Bulverhandeling ('bull trading') op die aandelemark
- (5 × 2) (10)
- [30]**



**VRAAG 7**

7.1	7.1.1	Bereken Nandi se bruto loon aan die einde van die week. Toon AL die berekeninge.	(6)
	7.1.2	Bereken die inkomstebelasting vir die week. Toon AL die berekeninge.	(8)
	7.1.3	Noem DRIE voordele vir die werkers indien WP Cleaning Service sou besluit om internetbankdienste te gebruik om lone te betaal.	(3)
7.2		Gee VYF redes waarom 'n bank kan weier om 'n tjek te betaal. (5 x 2)	(10)
7.3		Gee DRIE voorwaardes waarop 'n bank 'n oortrekking sal toestaan.	(3)
			<b>[30]</b>
		<b>TOTAAL AFDELING B:</b>	<b>150</b>
		<b>GROOTTOTAAL:</b>	<b>200</b>