



**higher education  
& training**

Department:  
Higher Education and Training  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

# **NASIENRIGLYN**

**NASIONALE SERTIFIKAAT**

**KANTOORPRAKTYK N5**

**22 JUNIE 2018**

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.**

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

1.1	1.1.1	Versekering		
	1.1.2	Organogram		
	1.1.3	Jaarliks		
	1.1.4	RSVP		
	1.1.5	Horisontale struktuur		
	1.1.6	Tydstaat		
	1.1.7	Aandeelhouer		
	1.1.8	Reuters		
	1.1.9	Aandelemakelaars		
	1.1.10	Kontant by aflewering	(10 × 2)	(20)
1.2	1.2.1	D		
	1.2.2	G		
	1.2.3	A		
	1.2.4	K		
	1.2.5	H		
	1.2.6	B		
	1.2.7	C		
	1.2.8	E		
	1.2.9	I		
	1.2.10	L	(10 × 2)	(20)
1.3	1.3.1	getrouheidsversekering		
	1.3.2	trekker		
	1.3.3	Beperkte		
	1.3.4	Kwitansie		
	1.3.5	afleweringbrief		
	1.3.6	oopplankantoor		
	1.3.7	kantoorbode		
	1.3.8	Stel van prioriteite		
	1.3.9	frankeermasjien		
	1.3.10	kleinkasvoorskotstelsel	(10 × 1)	(10)
				<b>[50]</b>
		<b>TOTAAL AFDELING A:</b>		<b>50</b>

**AFDELING B****VRAAG 2**

- 2.1      2.1.1      • Laat die klant gewaardeer voel.  
 • Toon dat jy omgee.  
 • Luister na wat hulle pla, of hulle kommentaar.  
 • Toon opregte belangstelling in wat hulle sê.  
 • Erken dat dit wat hulle sê belangrik is.  
 • Moet nooit 'n klant ignoreer nie.  
 • Moet nooit kwaad word nie.  
 • Moet klante nooit laat voel dat hulle hul tyd mors nie.  
 • Bly kalm, vriendelik en geduldig.  
 • Bied opsies vir die klagtes.  
 • Moet nooit emosioneel raak by die hantering van 'n klant met 'n klagte nie.  
 • Erken dat jy nie die antwoord het nie en verwys die klant na die bestuurder, wat hom sal kan help.      (Enige toepaslike 10 × 1)      (10)
- 2.1.2      • Moenie jou stoel te hoog stel nie; dit kan spierkrampe veroorsaak en jou bene gevoelloos maak.  
 • Hou jou voete plat op die grond om die spanning van jou bene en heupe af weg te hou.  
 • Skep behoorlike ondersteuning vir jou gewigte wanneer jy 'n muis of sleutelbord gebruik, sodat daar nie spanning op jou skouers is nie.  
 • Maak seker dat die skerm net onderkant oogvlak geplaas is sodat jy nie spanning plaas op jou nekspiere deur heeltyd af te kyk nie. .      (4 × 2)      (8)
- 2.2      • Taaklys – take wat elke dag in volgorde van prioriteit gedoen moet word, en wat dae of selfs weke vooruit opgestel word.  
 • Verantwoordelikaart/Produksieskedule – tabel met verskillende kolomme wat die taak, verantwoordelike persoon, keurdatum en afhandelingsdatum toon, en ook 'n kolom vir kommentaar het.  
 • Dagboek – help om pligte en verantwoordelikhede wat spesifieke spertye het te hanteer, en die bestuurder se skedule te organiseer  
 • Elektroniese kalenders – dit word in die rekenaar ingevoer in plaas daarvan dat dit in 'n dagboek of op 'n kaart geskryf word      (4 × 2)      (8)
- 2.3      • Telefoongesprekke  
 • Gebrek aan beplanning  
 • Krisisse  
 • Nie weet waar die bestuurder is nie  
 • Probeer om te veel te doen  
 • Onnodige take  
 • Ongeorganiseerde bestuurder  
 • Take oor te doen  
 • Onduidelike opdragte      (Enige toepaslike 4 × 1)      (4)

**[30]**

**VRAAG 3**

- 3.1 3.1.1
- Verminder papierwerk en fisiese gebruik van papier.
  - Dit spaar tyd om nie die dubbele dagboekstelsel te moet kontroleer en per hand by te werk nie.
  - Die jongste inligting is altyd geredelik beskikbaar. (3)
- 3.1.2
- As elektroniese toerusting onklaar raak is toegang tot die dag se schedule geblokkeer.
  - Die senior bestuur se dagboeke is moontlik nie toeganklik nie.
  - Daar is minder kommunikasie met die bestuurder omdat besprekings elektronies gedoen word.
  - Die bestuurder het moontlik nie toegang tot die kalender buite die kantoor nie. (Enige toepaslike 3 × 1) (3)
- 3.2
- Dikteer by die tikmasjien – Die werkgewer staan by die bestuursassistent se lessenaar en sy tik terwyl hy praat.
  - Manuskrip – Dit is korrespondensie wat deur die werkgewer in sy eie handskrif geskryf is.
  - Telefoondiktering – Die werkgewer bel die kantoor en dikteer.
  - Stenograaf – Hierdie masjien word gebruik om spraak foneties op te neem. (4 × 2) (8)
- 3.3 3.3.1 Die stelsel moet by die spesifieke onderneming pas en tred hou met sy behoeftes.
- 3.3.2 Die herwinning van dokumente moet maklik en vinnig wees.
- 3.3.3 Die toerusting moet kompak wees en weens die hoë huurkoste die minimum ruimte beslaan. (3 × 2) (6)
- 3.4
- Identifiseer die persone wat die pos- en oormakingsregister gebruik: stel vas of daar van die kontant of posstukke verdwyn, en of die pos verkeerd gesorteer word.
  - Stel vas watter foute daar tydens hantering gemaak word: sortering en verspreiding, nalatige hantering van kontant, ensovoorts.
  - Ontwikkel 'n opleidingsprogram: identifiseer foute en ontwikkel 'n program vir spesifieke behoeftes.
  - Aanbieding van die program: sodra die program ontwikkel is, moet tyd ingeruim word vir die aanbieding.
  - Evaluering: na voltooiing van die opleidingsessie moet terugvoer oor die hantering van pos verkry word. (5 × 2) (10)
- [30]**

**VRAAG 4**

- 4.1
- Finaliseer en kommunikeer daaglikse of weeklikse kollekteertye vir interne pos sowel as vir poskantoorpakkies en -briewe.
  - Lig die bodes in oor die verskillende adresse vir die kollekteer- en afleweringspunte.
  - Maak seker dat bodes die jongste bygewerkte weergawes van kaarte en kaartboeke het, of dat die jongste GPS-kaarte op hulle toestelle afgelaai is.
  - Voorsien hulle van 'n lys wat volgens prioriteit opgestel is.
  - Hou rekord van pakkette en ander posstukke wat afgelewer moet word.
  - Monitor bodes se bewegings, roetes, papierwerk en tydbestedingsbestuur.
  - Werk die beste roete uit. (Enige 5 × 2) (10)
- 4.2
- 4.2.1 Bedryfspioenasie is organisatoriese of ekonomiese spioenering of bedryfsintelligensie, en verwys na enige aktiwiteit waardeur gepoog word om 'n organisasie se produkplanne, produksieprosesse, formules, kliënte-inligting, besigheidstrategieë, handelsgeheime of voornemende ontwikkelings in die hande te kry. (3)
- 4.2.2
- Versnipper dokumente voor dit herwin word.
  - Vermy dit om sensitiewe maatskappyyinligting te druk.
  - Beskerm belangrike inligting deur dit dadelik in 'n verseëelde koevert te plaas, dit te liasseer of dit in 'n kluis te hou.
  - Moenie inligting laat rondlê nie.
  - Duidelike, spesifieke en streng riglyne vir die beveiliging van maatskappyyinligting moet by die onderneming se beleid ingesluit word.
  - Stel fisiese sekuriteitsmaatreëls soos die gebruik van wagte in.
  - Beveilig inligting deur dit in liasseerkabinette toe te sluit en toegang te beheer.
  - Beveilig belangrike dokumente deur middel van wagwoorde.
  - Beskerm inligting teen kuberkrakers deur brandmure op te rig vir maatskappystelsels.
  - Installeer antivirus-sagteware en doelgemaakte toepassings om mededingers se toegang tot sensitiewe data te blokkeer .
  - Verleen slegs aan vertroude IT-kundiges toegang tot bedieners wat maatskappyyinligting bevat.
  - Verwyder gewese werknemers onmiddellik van die maatskappy se stelsel ten einde alle toegang tot maatskappyyinligting te kanselleer nadat hulle die maatskappy verlaat het.
  - Maak gereeld 'n rugsteun van maatskappyyinligting deur dit weg van die terrein af op eksterne stelsels of bedieners te stoor.
  - Bly waaksaam en sorg dat die maatskappy se beskermingsmaatreëls voortdurend bygewerk word. (Enige toepaslike 6 × 2) (12)

- 4.3
- Dien as visuele identifisering van personeel en besoekers
  - Verleen toegang tot beheerde of beperkte areas
  - Verleen toegang tot geboue en ander areas na ure
  - Verleen toegang tot maatskappyrekenaars en -netwerke
  - Monitor fotokopiërings- en drukdienste
  - Verleen toegang tot parkering
  - Monitor biblioteekdienste
  - Teken bywoning of werksure aan
  - Monitor mense se beweging binne die organisasie
  - Weier toegang of dienste aan diegene wat nie toegangskaarte het nie
- (Enige toepaslike 5 × 1) (5)

**[30]****VRAAG 5**

- 5.1
- Om op stoele, tafels of kaste te klim om by hoë plekke uit te kom, is onveilig.
  - Om swaar voorwerpe op te lig kan rugbeserings veroorsaak.
  - Lees instruksies aandagtig deur wanneer hoogs ontvlambare voorwerpe gebruik word.
  - Dis altyd gevaarlik om iets te oorlaai. OF Maak altyd seker dat jy bo-oor 'n vrag kan sien.
- (4)
- 5.2
- Uitrustings moet versigtig gekies word om netjies te lyk en vir alle geleenthede voorsiening te maak.
  - Assistentie moet in goeie smaak geklee wees.
  - Wees streng professioneel om ongemaklike oomblikke te verhoed.
  - Respekteer dit wanneer die bestuurder alleen wil wees.
  - Tree professioneel op.
- (5 × 2) (10)
- 5.3
- Dit moet in die teenwoordigheid van 'n ander persoon ingevul word terwyl die pos oopgemaak word.
  - Inskrywings moet netjies en korrek gedoen word, sonder korreksies.
  - Al die inligting wat ingeskryf moet deur die persone wat die pos oopmaak, moet ingevul word.
  - Geen reëls moet tussen inskrywings oopgelaat word nie.
  - Betalings wat ontvang word moet so veilig moontlik gehou word.
  - Ongekruiste tjeks moet gekruis word.
  - Kontant moet in 'n veilige plek gehou word.
  - Alle betalings wat ontvang word moet saam met die oormakingsregister ('remittance register') aan die kassier oorhandig word.
- (Enige 7 × 1) (7)
- 5.4
- Uurloon: Die werknemer word 'n vaste tarief per uur betaal, ongeag prestasie.
    - Stukwerkloonstelsel: Die werknemer word betaal volgens elke voltooide stuk werk.
- (2 × 2) (4)

- 5.5 5.5.1 Kleinkasbewysstukke (1)
- 5.5.2
- Vul 'n kleinkasbewysstuk in.
  - Betaling moet deur 'n senior werknemer gemagtig en geteken word.
  - Stawende bewys (kwitansie) moet geteken en gedateer word.
  - Heg bewys aan die kleinkasbewysstuk.
- (4)  
**[30]**

**VRAAG 6**

- 6.1
- Dit is gerieflik; klaring op 'n transaksie word dadelik gegee en die onderneming ontvang die geld dadelik.
  - Betalings deur die wettige eienaar word vir aansienlike bedrae deur die kaarthouer se bank gewaarborg.
  - Kredietkaarte is veiliger as kontant omdat mens nie groot kontantbedrae by jou hoef te dra vir aankope nie.
  - Baie ondernemings gee afslag en ander voordele wanneer kredietkaarte gebruik word.
  - 'n Kredietkaart kan internasionaal gebruik word, en versekering is beskikbaar wanneer reiskoste per kredietkaart betaal word.
  - Visa-kaarte en MasterCard word internasionaal aanvaar. (Enige 5 × 2) (10)
- 6.2
- Spaarrekening: Klein bedrae kan gedeponeer word en die rente sal die spaargeld laat groei. GEEN oortrekking is beskikbaar op 'n spaarrekening nie.
  - Lopende rekening: Word ook tjekrekening genoem, en geld kan deur middel van 'n tjek, 'n debietkaart of 'n kontantkaart onttrek word. Oortrekkingsfasiliteite is beskikbaar. (2 × 2) (4)
- 6.3
- Spoed
  - Veiligheid
  - Gereeldheid
  - Besikbaarheid
  - Betroubaarheid
  - Aanpasbaarheid
  - Koste-effektiwiteit
  - Beperkte hantering van vrag (Enige 6 × 1) (6)
- 6.4 6.4.1 Die persoon wat die premie betaal, en met wie die versekeringsmaatskappy ooreengekom het om verliese wat gelyk word, te dek.
- 6.4.2 Die versekeringsmaatskappy wat die risiko dra.
- 6.4.3 Die versekeraar onderneem om die verlies wat die versekerde gelyk het, te betaal. Die versekeraar sal die versekerde in dieselfde posisie plaas as wat hy voor die verlies was.

6.4.4 Pryse daal

6.4.5 Pryse styg

(5 × 2) (10)  
**[30]****VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 40 uur × R40,00✓  
= R1 600,00✓
- 6 uur oortyd × R60,00✓  
= R360,00✓
- R1 600,00 + R360,00  
= R1 960,00✓✓ (6)
- 7.1.2 R1 960,00 – 20% pensioenfonds  
R1 960,00 – R392,00✓✓  
= R1 568,00 belasbare inkomste✓✓
- R1 568,00 × 18%✓✓  
= R282,24✓✓ (8)
- 7.1.3
- Niemand hanteer kontant nie.
  - Geld kan te eniger tyd onttrek word.
  - Geen kontantheringsfooi by die bank nie.
  - Hoef nie in 'n tou te staan by die bank nie. (Enige 3 × 1) (3)
- 7.2
- Trekker het nie genoeg geld in bank nie
  - Betaling is gestop
  - Onreëlmatige trekkings
  - Rekening is gesluit
  - Veranderings op die tjek
  - Bedrag verskil
  - Verouderd
  - Handtekening word benodig
  - Handtekening verskil van proefhandtekening wat gehou word
  - Dood
  - Insolvent
  - Vooruit gedateer (Enige 5 × 2) (10)



- 7.3
- Bevredigende kredietbepaling.
  - Maandelikse inkomste en uitgawes en die rekeninghouer se kredietinligting wat deur die kredietburo verskaf is, is in orde.
  - Die rekeninghouer kan oortrekking bekostig. (3)

**[30]**

**TOTAAL AFDELING B: 150**  
**GROOTTOTAAL: 200**