



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

**NATIONALE SERTIFIKAAT
KANTOORPRAKTYK N5**

14 JUNIE 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

AFDELING A (VERPLIGTEND)**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	BOLB (POLC)		
	1.1.2	Besoekersregister		
	1.1.3	Uurloonstelsel		
	1.1.4	Beplanning		
	1.1.5	Remiseregister		
	1.1.6	Mensehulpbronne		
	1.1.7	Oortyd		
	1.1.8	Klokkaart		
	1.1.9	Vaste deposito		
	1.1.10	Telkom	(10 × 2)	(20)
1.2	1.2.1	E		
	1.2.2	A		
	1.2.3	G		
	1.2.4	I		
	1.2.5	B		
	1.2.6	C		
	1.2.7	F		
	1.2.8	D		
	1.2.9	H		
	1.2.10	J	(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	A		
	1.3.2	B		
	1.3.3	B		
	1.3.4	C		
	1.3.5	C		
	1.3.6	A		
	1.3.7	B		
	1.3.8	A		
	1.3.9	D		
	1.3.10	A	(10 × 2)	(20)
				[50]
TOTAAL AFDELING A:				50

AFDELING B**VRAAG 2**

2.1 **KLEINKASBEWYSSTUKNOMMER:** 001✓✓
DATUM: 06 JUNIE 215✓✓

**Benodig vir
Bedrag**

Tydskrifte vir die wagkamer✓✓
R75,00✓✓

TOTAAL: R75,00✓✓

Handtekening: Me Victoria Phenyo✓✓

Gemagtig deur: Mnr. Khunedi Faith✓✓ (7 × 2) (14)

- 2.2
- Dit is baie gerieflik en veilig omdat geen kontant nodig is nie
 - Dit verskaf 'n vorm van krediet aangesien aankope gedoen maar eers betaal word wanneer die staat ontvang word
 - Die kaarthouer betaal slegs een rekening
 - Duur items kan met die begrotingsrekening afbetaal word
 - Indien die kaart verlore raak of gesteel word, kan die kaart gestop word sodat dit nie misbruik word nie
 - Versekering kan op die kaart uitgeneem word om die kaarthouer teen misbruik van die kaart te beskerm
 - Die kaart kan gebruik word om kontant te bekom
 - Meer as een kaart kan op dieselfde rekening aan familielede uitgereik word. (Enige 5 × 2) (10)

- 2.3
- Lokale-area netwerk (LAN)
Dit is 'n netwerk wat uit 'n groep rekenaars bestaan wat aan mekaar gekoppel is
Dit word gewoonlik in dieselfde gebou opgestel omdat die kables wat gebruik word beperkend is.
 - Stedelike area netwerk (SAN)
Dit is dieselfde tipe netwerk as 'n LAN, met die verskil dat die netwerk oor 'n groot gebied sterk, soos om rekenaars in verskillende gebou te verbind.
 - Wêreldwye area netwerk (WAN)
Dit is 'n netwerk wat rekenaars oor die hele wêreld met mekaar verbind. (3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 3

- 3.1
- Om die doeltreffende funksionering van die organisasie te verseker
 - Om die doel van die onderneming te omskryf, bekend te stel en te versterk
 - Om personeel, materiaal en ander hulpbronne te organiseer
 - Om personeel in te lig, op te lei en te onderrig
 - Om personeel te motiveer om hul beste te lewer
 - Om 'n goed georganiseerde werkomgewing te bevorder waarin elkeen produktief kan werk
 - Om eenheid in die organisasie te bevorder
 - Om beter begrip van die organisasie, die doelstellings daarvan en die resultate wat bereik moet word, te bevorder. (Enige 7 × 2) (14)
- 3.2
- Privaatheid en vertroulikheid van personeel en besoekers
 - Beter sekuriteit, aangesien slegs individue of klein groepies wat deel, toegang het
 - Dit is stiller in die kantoor wat beter konsentrasie toelaat
 - Daar is minder onderbrekings deur kollegas wat verby beweeg (Enige 3 × 2) (6)
- 3.3
- Baie vloerruimte word met dié uitleg gespaar
 - Daar is geen koste aan duur afskortings in hierdie tipe uitleg nie
 - Die uitleg is aanpasbaar omdat die meubels of plante, indien nodig, rondgeskuif kan word
 - Dit is makliker en goedkoper om die kantoor skoon te maak en te onderhou
 - Kommunikasie tussen personeel is makliker omdat hulle nader aan mekaar is
 - Toesig is makliker aangesien die hele departement met een oogopslag gesien kan word
 - Die gebruik van sekere afskortings in die panoramiese uitleg laat tog 'n mate van privaatheid toe (Enige 5 × 2) (10)
- [30]**

VRAAG 4

- 4.1
- Help om 'n werkkultuur te skep wat motivering bevorder
 - Help om junior personeel te ontwikkel deur vaardighede soos duidelike doelwitte en 'n visie aan hulle te leer
 - Behoorlike kommunikasie, onderhandelingsvaardighede, aanbiedingsvaardighede, ens.
 - Verseker die personeel dat jy hulle vertrou deur gesag aan hulle oor te dra om binne duidelike grense besluite te neem
 - Help en onderrig mense om doeltreffend te wees
 - Help hulle om doelwitte te stel en 'n visie te hê
 - Identifiseer mense se talente en skep geleenthede waar hierdie talente aangewend kan word
 - Erken goeie werk en idees en toon waardering daarvoor (Enige 5 × 2) (10)
- 4.2
- Besluit op 'n plaasvervanger wanneer iemand met verlof gaan
 - Lig alle betrokkenes in oor wie wanneer met verlof gaan wees
 - Maak seker dat die plaasvervanger oor belangrike sake ingelig is voordat hy/sy oorneem, en stel dokumente, sleutels, ens. beskikbaar.
 - Probeer om die persoon nie tydens sy/haar verlof te pla nie. (4)

- 4.3
- Stel opvolgdatums vas om te verseker dat take betyds afgehandel word
 - Die beplanningskedule moet so ver moontlik nagekom word
 - Take moet volgens standarde en vereistes geëvalueer word
 - Evaluering moet gereeld gedoen word sodat aanpassing betyds gedoen kan word
 - Beheer is noodsaaklik om te bepaal of doelwitte bereik is of nie
 - Beheer van die gehalte en hoeveelheid werk moet gedoen word
- (6)
- 4.4 Dit is enige pos wat deur die poskantoor of per hand by die organisasie afgelewer word.
- (2)
- 4.5
- 'n Tafel wat groot genoeg is waarop geen ander dokumente is nie, sodat nuwe pos nie met bestaande dokumente verwar word nie
 - 'n Briewemes
 - 'n Datumstempel waarvan die datum korrek gestel is
 - 'n Krambinder en kramverwyderaar
 - Die inkomendeposregister
 - Remiseregister vir geld wat ontvang word
 - Mandjies vir die sortering van die pos na verskillende departemente of afdelings
 - Liniaal, pen en potlood
- (8)
[30]

VRAAG 5

- 5.1
- Bloeding
Enige tipe bloeding moet onmiddellik behandel word aangesien die persoon maklik kan doodbloei
 - Vermoedelike frakture
Indien die persoon ernstig beseer is, byvoorbeeld aan die rug of die kop, moet die pasiënt nie verskuif word nie, tensy daar ander gevare soos 'n brand of vallende voorwerpe is
 - Brandwonde
Moenie enigiets wat aan die wond vassit verwyder nie aangesien dit die vel kan aftrek
 - Asemhalingsprobleme
Die pasiënt moet neergelê en enige stywe klere moet losgemaak word
 - Oogbeserings
Enige persoon wat aan die pasiënt se oog moet raak moet eers sy/haar hande deeglik was
 - Elektriese skokke en beserings
Niemand moet aan die beseerde raak voordat die krag afgeskakel is nie omdat die stroom deur die pasiënt vloei en die helper ook sal beseer
- (5 × 2) (10)

- 5.2
- Bly kalm en probeer om ander slagoffers ook te kalmeer
 - Moenie hardkoppig wees nie, maar voer eerder opdragte uit
 - Moenie probeer om 'n held te wees en mense se lewens sodoende in gevaar te stel nie
 - Probeer om soveel detail moontlik, soos gesigte, stemme, aksente, merke, littetekens, ens. waar te neem
 - Indien jy gyselaar geneem en verskuif word, probeer om die plek te identifiseer sodat jy dit later aan die polisie kan uitwys (5 × 2) (10)
- 5.3
- Gladde of verweerde trappe
 - Verweerde en geskeurde matte, asook klein, los matjies met opgekrulde hoeke
 - Gladde vloere weens politoer of vloeistof wat gemors is
 - Verweerde elektriese drade en kables wat kortsluitings kan veroorsaak
 - Oop lessenaar- en kabinetlaaie
 - Gestapelde meubels en bokse in gange en brandontsnaproetes
 - Oorlaaide rakke
 - Stukkende elektriese skakelaars en los konneksies
 - Te veel gewig in die boonste laai van 'n liasseerkabinet wat kan veroorsaak dat die kabinet omval wanneer iemand dit oopmaak en die persoon sodoende beseer
 - Oorvol kantore sonder behoorlike ventilasie (Enige 5 × 2) (10)

VRAAG 6

- 6.1
- Moenie besoekers laat wag voordat hulle bedien word nie
 - Glimlag vriendelik wanneer die kliënt gegroet word
 - Luister met aandag en belangstelling na wat gesê word
 - Wees geduldig en verdraagsaam en praat in 'n aangename stem
 - Gebruik positiewe woorde, uitdrukkings en liggaamstaal
 - Spreek alle besoekers en kliënte professioneel aan
 - Moenie troetelnaampies soos "hartjie" of "ou dier" vir kliënte gebruik nie
 - Toon waardering vir kliënte se lojaliteit en ondersteuning
 - Tree altyd so op dat jy 'n ambassadeur vir die organisasie is
 - Wees vriendelik
 - Gee jou volle aandag
 - Som die situasie vinnig op
 - Gebruik die korrekte benadering
 - Vra nodige, korrekte vrae
 - Wees in beheer van die situasie
 - Stel die besoekers op hul gemak (Enige 5 × 2) (10)
- 6.2
- Koste
 - Spoed
 - Beskikbaarheid
 - Betroubaarheid
 - Veiligheid
 - Gereeldheid (6)

- 6.3
- Kredietkaart
 - Garage-kaart
 - Petrolkaart
 - Maatskappykaart
 - Slimkaart
 - Verwantskapskaart
- (Enige 4 × 1) (4)
- 6.4
- Bly kalm en moenie paniekerig word nie
 - Prioritiseer die werk
 - Delegeer sommige take, maar onthou dat jy steeds vir die gedelegeerde taak aanspreeklik en verantwoordelik is
 - Verleng jou werkdag in tye wat jy onder druk verkeer deur vroeër aan te meld en later te vertrek
 - Indien die druk permanent is, moet jy jou opsiener versoek om 'n permanente assistent aan te stel om jou te help
- (5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 7

- 7.1
- 7.1.1 Samel inligting oor 'n mark in en gebruik dit om bemarkingsbesluite te neem.
- 7.1.2 Dit is 'n wetenskap wat die verhouding tussen werkers, die meubels en die toerusting wat hulle gebruik, en produktiwiteit bestudeer
- (2 × 2) (4)
- 7.2
- Om vraag na onbekende en nuwe produkte te skep
 - Om die vraag na reeds bekende produkte te verhoog
 - Om die vraag na goedere te handhaaf sodat dit nie deur nuwe produkte uit die mark gedryf word nie
- (3 × 2) (6)
- 7.3
- Versamel die dokument wat geliasseer moet word
 - Berei die dokumente vir die lêers voor
 - Indekseer elke dokument wat geliasseer moet word
 - Kodeer die papier deur koppe te merk
 - Gebruik kruisverwysings
 - Sorteër die dokumente wat geliasseer moet word voorlopig
 - Plaas die dokumente in die korrekte lêers
- (Enige 5 × 2) (10)
- 7.4
- Hou die kop in 'n regop posisie in lyn met die rugstring
 - Die rug moet effens vooroor gebuig word, omdat dit onnatuurlik is om té regop te sit, en dit kan spanning in die rug en skouers veroorsaak.
 - Die hoogte van die stoel moet verstel word sodat die dye horisontaal met die vloer is
 - Die voete moet plat op die vloer, en die kuite vertikaal in verhouding tot die vloer, wees
 - Die stoel moet die laer rug ondersteun om spanning in die rug te voorkom.
- (5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200