



# higher education & training

---

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

N1260(A)(J14)H

**NATIONALE SERTIFIKAAT  
KANTOORPRAKTYK N5**

(4021225)

**14 Junie 2019 (X-Vraestel)  
09:00–12:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 1 bylae.**

**DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING**  
**REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA**  
NASIONALE SERTIFIKAAT  
KANTOORPRAKTYK N5  
TYD: 3 UUR  
PUNTE: 200

---

**OPMERKING:** 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. AFDELING A is verpligtend.
  2. Beantwoord VYF vrae uit 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 afdeling op 'n NUWE bladsy.
  7. Gebruik slegs BLOU of SWART ink.
  8. Skryf netjies en leesbaar.
-

**AFDELING A (VERPLIGTEND)****VRAAG 1**

- 1.1 Geen EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings deur 'n woord/term uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

ergonomie; MTN; BOLB (POLC); klokkaart; Vodacom; vragbrief; besoekersregister; uurloonstelsel; beplanning; remiseregister; mensehulpbronne; oortyd; vaste deposito; Telkom; laai; koerier

- 1.1.1 'n Akroniem wat na die bestuursfunksies verwys
- 1.1.2 'n Boek waarin die bewegings van mense wat in en uit die organisasie se gebou beweeg aangeteken word ¶
- 1.1.3 Werknemers word, ongeag hul prestasie, 'n vaste tarief per uur betaal
- 1.1.4 Bepaling van die doelwitte en doelstellings wat binne 'n bepaalde tyd bereik moet word
- 1.1.5 Hulle beheer en hou toesig oor die boodskappers en koördineer boodskappertake ¶
- 1.1.6 Die departement wat personeel hanteer
- 1.1.7 Ekstra ure wat 'n persoon bo en behalwe die minimum voorgeskrewe weeklikse ure werk
- 1.1.8 'n Kaart wat in 'n elektroniese masjien wat soos 'n groot horlosie lyk geplaas word
- 1.1.9 Die belegging van 'n vaste bedrag vir 'n vasgestelde tydperk teen 'n vasgestelde rentekoers
- 1.1.10 Die enigste instelling in Suid-Afrika wat toegelaat word om tradisionele telefoondienste te verskaf ¶

(10 × 2) (20)

- 1.2 Kies 'n woord uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–M) langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Word gebruik om toegang tot inligting op rekenaars te beperk	A	organisasie
1.2.2	Bestuursfunksie	B	koerierdiens
1.2.3	Onveilige toestand in 'n kantoor	C	pp
1.2.4	Die vergoeding wat werkers ontvang indien hulle werkloos word	D	diagonale kommunikasie
1.2.5	Dringende versending van pos/pakkies	E	wagwoord
1.2.6	Die afkorting wat gebruik word wanneer briewe namens iemand anders onderteken word	F	kruiskonferensie
1.2.7	Die stelsel waar lêers logieserwys op meer as een plek geliasseer kan word	G	los elektriese drade
1.2.8	Kommunikasie wat oor verskillende gesagsvlakke in die organisasie kan plaasvind	H	oud
1.2.9	'n Tjek wat na ses maande nog nie in 'n bankrekening inbetaal is nie	I	WVF
1.2.10	Die duplikaat van 'n dokument wat op 'n skyf gemaak en op 'n veilige plek bewaar word	J	rugsteunkopie
		K	hardeskyf
		L	vertikale kommunikasie
		M	indeksering

(10 × 1)

(10)

- 1.3 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 1.3.1 Kommunikasie tussen personeel wat min of meer op dieselfde vlak is.
- A Horisontale kommunikasie
  - B Vertikale kommunikasie
  - C Diagonale kommunikasie
  - D Afwaartse kommunikasie
- 1.3.2 Die wetenskap wat die verhouding tussen werkers, die meubels en toerusting wat hulle gebruik, en produktiwiteit bestudeer.
- A Openbare betrekking
  - B Ergonomie
  - C Regulasies
  - D Mensehulpbronne
- 1.3.3 Optrede om prosesse weer op die regte spoor te plaas.
- A Tentatief
  - B Regstelaksie
  - C Maatskappy-jargon
  - D Organisasie
- 1.3.4 Proses waarvolgens mense en ander hulpbronne so aangewend word dat hulle aktiwiteite uitvoer om 'n stel doelwitte te bereik.
- A Beplanning
  - B Leiding
  - C Organisasie
  - D Beheer
- 1.3.5 Vind op enige tydstip in beplanning of organisering van aktiwiteite plaas.
- A Beplanning
  - B Organisasie
  - C Koördinering
  - D Beheer
- 1.3.6 ... mag vir dringende persoonlike sake, insluitend siekte van familielede, begrafnisse, ensovoorts, geneem word.
- A Siekteverlof
  - B Gewone verlof
  - C Spesiale verlof
  - D Studieverlof

1.3.7 ... beplanning help 'n mens om te besluit watter take uitgelaat, gedeleger of gekombineer kan word, en help om take wat tyd mors te elimineer.

- A Weeklikse
- B Daaglikse
- C Jaarlikse
- D Maandelikse

1.3.8 Lys van sake wat op 'n bepaalde dag hanteer moet word.

- A Doenlysie
- B Kontrolelys
- C Jaarbeplanner
- D Lessenaarstel

1.3.9 Die gebruiklike en beleefde manier of reëls waarop dinge in bepaalde situasies gedoen word.

- A Persoonlike sake
- B Stiptelikheid
- C Lojaliteit
- D Protokol

1.3.10 Die berging van stemboodskappe vir latere lewering.

- A Stempos
- B Internet
- C Beltel
- D Elektroniese geelbladsye

(10 × 2) (20)  
**[50]**

**TOTAAL AFDELING A: 50**

**AFDELING B**

Beantwoord enige VYF van die SES vrae in hierdie afdeling.

**VRAAG 2**

- 2.1 Voltooi die kleinkasbewysstuk (BYLAE aangeheg) deur die volgende inligting uit die boeke van Khunedi Attorneys te gebruik.
- ☐  
 Kleinkasbewysstuknommer: 001  
 Datum: 06 Junie 2015  
 Die geld is vir tydskrifte vir die wagkamer  
 Bedrag: R75,00  
 Totaal: R75,00
- Ontvanger: Me Victoria Phenyo  
 Gemagtig deur: Mnr. Khunedi Faith (7 × 2) (14)
- 2.2 Noem VYF voordele van 'n kredietkaart. (5 × 2) (10)
- 2.3 Noem en verduidelik DRIE tipes rekenaarnetwerke. (3 × 2) (6)
- [30]**

**VRAAG 3**

- 3.1 Kommunikasie is die sleutel tot 'n suksesvolle organisasie omdat inligting, besluite en probleme deur alle werkers verstaan moet word.
- ☐  
 Noem SEWE doeleindes van doeltreffende kommunikasie. (7 × 2) (14)
- 3.2 Noem DRIE voordele van 'n selkantooruiteg (afgesonderde kantore). (3 × 2) (6)
- 3.3 Wat is die voordele van 'n panoramiese en oopplanuitleg? (5 × 2) (10)
- [30]**

**VRAAG 4**

- 4.1 Noem maniere waarop 'n bestuursassistent junior personeel kan motiveer. (5 × 2) (10)
- 4.2 Noem VIER belangrike aspekte om te oorweeg wanneer 'n werknemer met verlof gaan. (4)
- 4.3 Selfbestuur sluit beplanning, stel van doelwitte, aksieplanne, kontrole, evaluering en beheer van projekte in.
- ☐  
 Bespreek SES maniere van kontrole om produktiwiteit te verbeter en om faktore te identifiseer wat kan verhoed dat 'n projek vorder. (6)
- 4.4 Omskryf die term *inkomende pos*. (2)

- 4.5 Die bestuursassistent is verantwoordelik vir die sortering en verspreiding van pos aan die betrokke departemente.




Noem AGT instrumente wat gebruik word wanneer pos oopgemaak word.

(8)

**[30]**

### VRAAG 5

Beantwoord die volgende vrae oor veiligheid in die kantoor:

- 5.1 Bespreek die riglyne wat vir basiese noodhulp gevolg moet word. (5 × 2) (10)
- 5.2 Watter riglyne moet tydens gyselaarneming gevolg moet word?  (5 × 2) (10)
- 5.3 Noem onveilige toestande wat ongelukke in organisasies kan veroorsaak. (5 × 2) (10)

**[30]**

### VRAAG 6

- 6.1 Die bestuursassistent moet altyd opreg en vriendelik wees wanneer besoekers ontvang word.



Bespreek die riglyne vir beleefde gedrag wanneer besoekers ontvang word.

(5 × 2)

(10)

- 6.2 Noem SES faktore wat by die keuse van 'n vervoerstelsel oorweeg moet word. (6)
- 6.3 Noem VIER verskillende tipes kredietkaarte wat algemeen gebruik word. (4)
- 6.4 Noem VYF aksies wat jy kan neem wanneer jy onder werksdruk is. (5 × 2) (10)

**[30]**



**VRAAG 7**

7.1 Definieer die volgende terme:

7.1.1 Marknavorsing

7.1.2 Ergonomie  $\bar{Y}$

(2 × 2) (8)

7.2 Wat is die doelstellings van reklame?

(3 × 2) (6)

7.3 Identifiseer VYF prosedures vir die vinnige en maklike liassering van dokumente.

(5 × 2) (10)

7.4 'n Kantoorstoel moet help om 'n korrekte sithouding te verseker.

$\bar{Y}$

Noem die eienskappe van 'n goeie sithouding.

(5 × 2) (10)

**[30]**

**TOTAAL AFDELING B: 150**

**GROOTTOTAAL: 200**

(4021225)

**BYLAE**

**VRAAG 2.1**

<b>KLEINKASBEWYSSTUKNOMMER: .....</b>	
<b>DATUM: .....</b>	
<b><u>Benodig vir</u></b>	<b><u>BEDRAG</u></b>
.....	.....
<b>TOTAAL</b>	.....
<b>Handtekening: .....</b>	
<b>Gemagtig deur: .....</b>	