



**higher education  
& training**

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

# **NASIENRIGLYN**

## **NASIONALE SERTIFIKAAT KANTOORPRAKTYK N5**

**14 Junie 2021**

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

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

1.1	1.1.1	Bestuursassistent		
	1.1.2	Horisontale		
	1.1.3	E-pos		
	1.1.4	Gesag		
	1.1.5	'n Databasis		
	1.1.6	Werkvloei		
	1.1.7	Organisering		
	1.1.8	Visum		
	1.1.9	'n Beermark		
	1.1.10	Remise	(10 × 2)	(20)
1.2	1.2.1	E		
	1.2.2	A		
	1.2.3	H		
	1.2.4	B		
	1.2.5	C		
	1.2.6	G		
	1.2.7	D		
	1.2.8	F		
	1.2.9	I		
	1.2.10	K	(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	Onwaar		
	1.3.2	Waar		
	1.3.3	Waar		
	1.3.4	Waar		
	1.3.5	Onwaar		
	1.3.6	Onwaar		
	1.3.7	Onwaar		
	1.3.8	Waar		
	1.3.9	Waar		
	1.3.10	Onwaar	(10 × 2)	(20)
				<b>[50]</b>

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

- 2.1
- Aankoop van voorraad
  - Produkte vertoon, adverteer en verkoop
  - Verpakking en aflewering van produkte
  - Korrespondeer met verskaffers en kliënte
  - Boekhouding
  - Betalings en ontvangs van geld
  - Menslike hulpbronne (Enige 6 × 2) (12)
- 2.2
- Wanneer spanwerk in 'n organisasie beklemtoon word, voel die werknemers gewaardeer, verbeter dit produktiwiteit en verhoog dit die wins.
  - Personeel sal meer geredelik verantwoordelikheid vir hulle take aanvaar as hulle menings in ag geneem word wanneer besluite geneem word.
  - Afwesigheid/Absenteïsme en onverskilligheid teenoor die werk word verminder wanneer personeel voel dat hulle insette noodsaaklik is vir sukses.
  - Klante ondervind verbeterde diensleweringvlakke wanneer personeel saamwerk om klante se verwagtinge te oortref.
  - Daar is minder spanning tussen personeellede, want hulle fokus is op almal se voordeel en nie op hulle eie nie.
  - Spanwerk vergroot die vermoë van elke werknemer, wat tot individuele sukses en 'n suksesvolle onderneming lei. (Enige 5 × 2) (10)
- 2.3
- Die vervoer of verskuiwing van een gebou na 'n ander gebou of kantoor binne die gebou.
  - Versamel en versprei pos en klein pakkette binne die verskillende afdelings van die onderneming volgens 'n rooster.
  - Bestuur die versameling, versending en aflewering van pos en pakkette deur koeriers.
  - As klerklike pligte in die posbeskrywing ingesluit word, kan 'n boodskapper se pligte posdienste insluit, soos om inkomende pos oop te maak, dit te registreer en die pos gereed te maak vir aflewering.
  - Kopiëring van dokumente.
  - Liassering van artikels wat afgelewer en ontvang is, sowel as algemene kantoorliassering.
  - Chauffeer en vervoer van bestuur of besoekers na die onderneming, na gelang van die behoefte. (Enige 4 × 2) (8)

**[30]**

**VRAAG 3**

- 3.1
- Wees vriendelik.
  - Gee jou volle aandag.
  - Som die situasie gou op.
  - Gebruik die korrekte benadering.
  - Vra die tersaaklike, korrekte vrae.
  - Behou beheer oor die situasie.
  - Stel die besoeker gerus. (Enige 5 × 1) (5)
- 3.2
- Kantoormeubels moet uiters sorgvuldig gekies word.
  - Koop meubels van hoë gehalte.
  - Die meubels moet tot die veiligheid en gemak van die werkers bydra.
  - Meubels moet voldoende werk- en stoorplek hê en, indien nodig, gebruik word om elektriese kables te verberg.
  - Nuwe meubels moet waar moontlik by die bestaande meubels en toerusting in die kantoor pas.
  - Meubels moet maklik wees om skoon te maak en ook nie te swaar wees nie. (Enige 5 × 2) (10)
- 3.3
- Beleid
  - Verslagdoeningstelsel
  - Veilige werking van toerusting
  - Bedryfshandleidings
  - Ergonomie
  - Toegangsroetes
  - Interne verkeer
  - Korrekte optel van goedere
  - Skoonmaak en higiëne
  - Bedreigings
  - Ontspanningsareas (Enige 10 × 1) (10)
- 3.4
- Beskerm teen aktiwiteite gekoppel aan spesifieke identiteite/werknemers.
  - Verhoog veiligheids- en sekuriteitsbewustheid.
  - Minimaliseer blootstelling aan risiko's, aanspreeklikheid en verlies.
  - Beskerm afdelings in die besigheid.
  - Beheer fisiese toegang.
  - Monitor die produktiwiteit van werknemers. (Enige 5 × 1) (5)
- [30]**

**VRAAG 4**

4.1 Kyk na die aangehegte ADDENDUM.

- 4.2
- Die voltooiing van 'n remiseregister geskied altyd in die teenwoordigheid van 'n ander persoon wanneer die pos oopgemaak word.
  - Alle inskrywings in die register moet netjies, leesbaar en korrek wees.
  - Om 'n regstelling te maak, trek 'n enkele streep deur die verkeerde inskrywing en skryf die korrekte inskrywing onmiddellik daarbo – geparafeer deur albei teenwoordiges.
  - Al die nodige inligting moet ingevul word.
  - Geen reëls word tussen inskrywings oopgelaat nie.
  - Betalings moet so veilig as moontlik wees, bv. tjeks moet gekruis word en kontant op moet 'n veilige plek gehou word.
  - Alle betalings wat saam met die remiseregister ontvang word, moet sonder versuim aan die kassier oorhandig word.

(7 × 2)

(14)  
[30]**VRAAG 5**

- 5.1
- Dit moet maklik toeganklik wees.
  - Daar mag geen harde geraas – industriële masjiene – in die onmiddellike omgewing wees nie
  - Dit moenie te ver van die uitgang wees nie.
  - Besoekers moet dit maklik vind – naby die ingang, sodat besoekers nie deur die hele gebou hoef te loop om dit te bereik nie.
  - Hierdie kantoor moet duidelik aangedui word met 'n bord soos 'Ontvangs' of 'Inligting'.
  - Mense en dokumente moet altyd in dieselfde rigting vloei.
  - Om werkvloei te verbeter, moet werkstasies van werkers wat gereeld kommunikeer in dieselfde area wees.
  - Die kantoor van die bestuursassistent moet privaatheid bied.
  - Rangskik afskortings en plante om 'n mate van privaatheid en diskresie te handhaaf.

(Enige 5 × 2)

(10)

- 5.2
- Die werkstasie moet altyd doeltreffend lyk.
  - Die kantoormeubels moet so gerangskik word dat die persoon by die lessenaar altyd kan sien wie die werkstasie binnegaan of verlaat.
  - Meubels moet dieselfde styl en voorkoms hê.
  - Een kleurskema moet vir die werkstasie gebruik word.
  - Om fisiese en sielkundige spanning te verminder, moet ergonomies ontwerpte meubels, spesifiek ontwerp om die werkstasie veilig en gemaklik te maak, verkry word.
  - Die werkstasie moet altyd netjies en skoon wees – geen stapels papier op die lessenaar nie, geen vuil bekere, glase of bekere wat rondstaan nie.
  - Stof gereeld af.
  - Versierings moet professionaliteit en rustigheid byvoeg en moet van goeie smaak getuig.
  - 'n Naamplaatjie met jou naam en van kan op die lessenaar of op die deur van die kantoor geplaas word.

(Enige 5 × 2)

(10)

- 5.3
- Ergonomie – is die studie van werksomstandighede, veral die ontwerp van toerusting en meubels, om mense te help om doeltrefferder te werk.
  - Is die wetenskap om die werkplek gemaklik en gebruikersvriendelik te maak vir die werknemer. Voorheen bekend as ingenieurswese ten opsigte van mensefaktore ('human factors engineering').
  - Dagboek – 'n boek met spasies vir elke dag van die jaar waarin dinge geskryf kan wat in die toekoms gedoen moet word.
  - 'n Reisplan – 'n dokument met al die besonderhede van die beplande reis – bestemmings, aankoms- en vertrekdatums en -tye, akkommodasie en vervoerbesonderhede.
  - Die remiseregister – is die register wat gebruik word wanneer pos oopgemaak word om korrekte beheer van betalings wat per pos ontvang word aan die maatskappy te verseker.
  - Kleinkas – is die hoeveelheid kontant wat 'n organisasie op kantoor hou vir die betaling van kleiner (klein) uitgawes. (Enige tersaaklike antwoord  $5 \times 2$ )
- (10)  
[30]

## VRAAG 6

- 6.1
- Dra die risiko van dood en ongeskiktheid, ongelukke en versekerbare rampe, brand, diefstal, ens.
  - Bied veiligheid aan werkgewers teen diefstal, ongelukke, oneerlikheid van werknemers, ens.
  - Bied sekuriteit aan die individu wat vooraf voorsiening maak vir sy/haar ouderdom en afhanklikes.
  - Stuur individue se spaargeld na produktiewe beleggings, wat weer werkseleenthede skep en terselfdertyd voldoende fondse genereer om groot risiko's te dek.
  - Dien as 'n bron van kapitaal vir handel en nywerheid.
  - Befonds die regering deur middel van beleggings in staatseffekte.
  - Gee finansiering aan plaaslike owerhede en openbare instellings.
  - Belê in die JSE om 'n doeltreffende aandelebeurs in die land te verseker.
  - Belê in eiendom soos kantoorgeboue en fabriekke.
  - Staan lenings aan polishouers toe.
  - Aanvaar polisse as sekuriteit vir banke wanneer daar oor lenings onderhandel word.
  - Administreer pensioen- en mediese fondse. (Enige  $5 \times 2$ )
- (10)
- 6.2
- Wanneer 'n reisagent geraadpleeg word, moet al die nodige inligting oor die reis verskaf word.
  - 'n Voorlopige reisplan, vir goedkeuring deur die bestuurder, sal opgestel word en die agent sal die inligting oordra, by die kantoor laat aflewer of per e-pos stuur.
  - Die voorlopige reisplan moet goedgekeur word. Sodra dit gedoen is, moet die agent van die finale besluite in kennis gestel word.
  - Die maatskappy sal aan die einde van die maand 'n rekening ontvang, of 'n staat sal saam met die kaartjies, finale reisplan, ens. afgelewer word. (4  $\times$  2)
- (8)

- 6.3
- Bly te alle tye in beheer en beleefd.
  - Verkry goeie mensekennis.
  - Moenie enige vertroulike inligting bekend maak nie.
  - Behandel onverwagte besoekers taktvol.
  - Gebruik eie inisiatief as daar geen spesifieke riglyne bestaan nie.
  - Wees oortuigend, wees ferm.
  - Wees geduldig met goeie oordeel wanneer moeilike besoekers gehanteer word.
  - Wend 'n poging aan om name en gesigte goed te onthou.
  - Wees 'n goeie luisteraar en toon insig in menslike gedrag. (Enige 6 × 2) (12)
- [30]**

**VRAAG 7**

- 7.1 Dit is om tekste voor te lees of hardop te sê vir briewe, memorandum, verslae, ens. wat deur die bestuursassistent opgeneem, geskryf of getik moet word. Vroeër het die assistent die materiaal in snelskrif neergeskryf en die volledige teks getik. Tans word 'n stemopname met 'n digitale stemopnemer gemaak en aan die assistent oorhandig om te transkribeer. (Enige tersaaklike antwoord) (3)
- 7.2
- Tik terwyl die teks gedikteer word
  - Manuskrip
  - Telefoondikteer
  - Oudio-opnemers
  - Stenografiemasjien (Enige 4 × 1) (4)
- 7.3
- Liasseer volgens onderwerp/kategorie
  - Liasseer in alfabetiese volgorde
  - Liasseer volgens getalle/numeriese volgorde
  - Liasseer volgens plekke/geografiese volgorde
  - Liasseer volgens datum/chronologiese volgorde (Enige 5 × 1) (5)
- 7.4
- Bokse teen die mure gestapel
  - Los tapyt of los teëls
  - Onversteekte elektroniese kables
  - Baie gladde teëls
  - Meubels naby loopgange/gange geplaas
  - Deure maak in gange oop
  - Swak ventilasie of lugversorging
  - Gebrek aan 'n komitee vir beroepsgesondheid en -veiligheid en nienakoming van die BGV-wet
  - Onvoldoende opleiding in noodhulp aan personeellede (9 × 2) (18)
- [30]**

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

**ADDENDUM****VRAAG 4.1**

<b>Van &amp; Voorletters of Naam</b>	<b>Tel./Selnr.</b>	<b>ID-nommer</b>	<b>Persoon wat besoek word</b>	<b>Rede vir besoek</b>	<b>Tyd in</b>	<b>Tyd uit</b>	<b>Handtekening</b>
Me Raesetja Khunedi	060 000 7676	8809030650089	Me Solomons T	Vergadering	14:00	16:00	Enige relevante handtekening
Mnr Lehlogonolo NM	012 312 4554	7703056880087	Mnr Thomo J	Indiening	08:00	08:15	Enige relevante handtekening

(16)