



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N5

(4021225)

**14 Junie 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00**

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 1 ANTWOORDBLAD.

302Q1J2114

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




LET Indien jy meer as die vereiste getal vrae beantwoord, sal slegs die vereiste
WEL: getal nagesien word. Trek alle werk dood wat jy nie wil laat nasien nie.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Lees al die vrae aandagtig deur.
 2. AFDELING A is verpligtend.
 3. Beantwoord enige VYF vrae in AFDELING B.
 4. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
 5. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.
 6. Gebruik net 'n swart of blou pen.
 7. Skryf netjies en leesbaar.
-




AFDELING A (VERPLIGTEND)**VRAAG 1**

1.1 Kies die korrekte term uit dié wat tussen hakies aangegee word. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 1.1.1 Die (bestuurder/bestuursassistent) is nie verantwoordelik vir die doeltreffende bedryf van die onderneming nie 
- 1.1.2 (Horisontale/Vertikale) funksie verwys na die kommunikasie tussen mense op dieselfde of soortgelyke vlakke in die organisasie
- 1.1.3 (E-pos/Faksimilee) kan gedefinieer word as die oordrag van briewe, fakse of ander dokumente vanaf die afsender na die ontvanger via elektroniese media soos rekenaarnetwerk of die internet.
- 1.1.4 (Gesag/Delegering) is die mag wat 'n persoon in die organisasie het om besluite te neem en opdragte te gee aan die mense wat onder hom/haar werk. 
- 1.1.5 (Data/'n Databasis) is 'n georganiseerde versameling van data, geskep met rekenaarsagteware waarmee die data in die databasis gestoor en bestuur kan word.
- 1.1.6 (Werkvloei/Werkstasie) is die proses om dokumente, inligting of take van een werknemer na die volgende aan te stuur vir optrede volgens 'n spesifieke stel reëls.
- 1.1.7 (Beplanning/Organisering) is om mense en hulpbronne in 'n doeltreffende stelsel te rangskik sodat doelwitte bereik kan word.
- 1.1.8 (Visum/ID-boek of -kaart) is toestemming om na 'n vreemde land te reis, toegang te verkry, daardeur te reis of daar te bly.
- 1.1.9 ('n Bul-/Beermark) is 'n mark waarin die aandeelpryse daal. 
- 1.1.10 'n (Remise/Tjek) is 'n som geld wat aan iemand gestuur word om vir iets te betaal.

(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 (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Logiese struktuur van 'n organisasie wat in 'n diagram voorgestel word	A	stenografie
		B	diagonale kommunikasie
1.2.2	'n Vorm van spoedskryf of snelskrif waar simbole gebruik word om woorde en frases voor te stel	C	beplanning 
		D	boodskappers
		E	organogram
1.2.3	Ordelike en stelselmatige bewaring en rangskikking van dokumente sodat dit maklik vir verwysingsdoeleindes opgespoor kan word	F	'n koerier
		G	motivering
		H	liassering
1.2.4	Kommunikasie wat oor al die vlakke van gesag in die organisasie plaasvind 	I	toegangsbeheer
		J	dagboek
1.2.5	Die proses om te besluit hoe 'n taak uitgevoer sal word om vasgestelde doelwitte te bereik	K	spaarrekening
		L	besoekersboek
1.2.6	Om 'n persoon te inspireer met 'n aansporing of beweegrede om op 'n bepaalde manier op te tree	M	horisontale kommunikasie
1.2.7	Kan in 'n noodgeval gebruik word as bestuurders om rampgebiede te bereik		
1.2.8	Unieke dienste wat gewoonlik positiewe, pakkette/pakkies en boodskappe aflewer		
1.2.9	Dit is noodsaaklik vir die sekuriteit van 'n besigheidspersoneel en sy bates – menslik en materieel 		
1.2.10	Geld kan enige tyd onttrek word		

(10 × 1)

(10)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

- 1.3.1 'n Lopende rekening staan ook as 'n spaarrekening bekend.
- 1.3.2 'n Garagekaart word gebruik vir brandstofaankope by vulstasies.
- 1.3.3 'n Bulmark is 'n mark waarin aandeelpryse styg. 
- 1.3.4 Gedurende roof moet almal kalm gehou word.
- 1.3.5 Alle boodskappers gebruik dieselfde roetes.
- 1.3.6 Ontvangers moenie afleweringdokumente as bewys van aflewering onderteken nie.
- 1.3.7 Die remiseregister is 'n boek met ongenommerde bladsye, verdeel in rye.
- 1.3.8 Stoorgeriewe en -toerusting moet brandbestand wees.
- 1.3.9 Afgesonderde kantooruitleg dui status, aansien en gesag aan.
- 1.3.10 Toesig is nie makliker in 'n oopplan- en panoramiese kantooruitleg nie.



(20 × 1) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50


AFDELING B

Beantwoord enige VYF vrae in hierdie afdeling.



VRAAG 2

- 2.1 Noem die SES funksies wat ontleed, gespesifiseer en toegeken moet word voordat 'n organisasie gestruktureer kan word.  (6 × 2) (12)
- 2.2 Goeie spanwerk in 'n maatskappy begin met 'n gemeenskaplike verstandhouding oor die belangrikheid van die doelwitte van die maatskappy. Baie maatskappye werf mense met die vermoë en die neiging om goed in 'n span te werk.
- Identifiseer VYF voordele van spanwerk en samewerking. (5 × 2) (10)
- 2.3 Boodskappers werk intern in 'n besigheid sowel as van besigheid tot besigheid en neem items van een onderneming na 'n ander. 
- Noem VIER die pligte van 'n boodskapper in die onderneming. (4 × 2) (8)
[30]



VRAAG 3

- 3.1 Die bestuursassistent sal elke dag verskillende besoekers ontmoet. Die assistent moet te alle tye opreg en vriendelik wees wanneer besoekers ontvang word. (5)
- Noem VYF riglyne vir die ontvangs van besoekers.  (5)
- 3.2 Noem VYF faktore wat in ag geneem moet word wanneer kantoormeubels gekoop word. (5 x 2) (10)
- 3.3 Noem TIEN riglyne om veiligheid op kantoor te verseker. (10)
- 3.4 Die gebruik en soort toegangskaarte sal bepaal word deur die toegang tot en beheer van die bewegingsbeleid van die betrokke onderneming. (5)
- Noem die voordele van toegangsbeheer vir 'n onderneming. **[30]**


VRAAG 4

- 4.1 Besoekersregisters verskil tussen ondernemings, afhangende van die soort besigheid en hoe streng toegang beheer moet word. (16)
- Voltooi die besoekersregister op die ANTWOORDBLAD (aangeheg), deur gebruik te maak van die volgende inligting uit die boeke van Bokamoso-handelsonderneming (Edms) Bpk. 
- Me Raesetja Khunedi, ID-nr: 8809030650089, selnr: 060 000 7676, het me T. Solomons op 7 April 2019, om 14:00, besoek vir 'n vergadering wat om 16:00 geëindig het.
- Mnr. Lehlogonolo NM, ID-nr: 7703056880087, Tel.-nr: 012 312 4554, het op 15 September 2019 om 08:00 dokumente by mnr J Thomo ingedien en het om 08:15 vertrek.  (16)
- 4.2 Die persoon wat die pos oopmaak, moet enige geld wat per pos ontvang word, in die remiseregister opteken. (14)
- Wat is die riglyne om die remiseregister te voltooi? (7 x 2) **[30]**

VRAAG 5

- 5.1 Sekretariële kantooradministrasie sluit die administrasie van 'n netwerk van kommunikasie binne die organisasie in. Die ligging en omstandighede waaronder die daaglikse werk verrig word, is van kritieke belang vir die doeltreffende werkprestasie van die bestuursassistent. 
- Bespreek die riglyne vir die beste ligging vir die kantoor van die bestuursassistent. (5 × 2) (10)
- 5.2 Wat is wenke om die voorkoms van 'n werkstasie te verbeter? (5 × 2) (10)
- 5.3 Definieer die volgende terme:
- 5.3.1 Ergonomie
- 5.3.2 Dagboek
- 5.3.3 'n Reisplan 
- 5.3.4 Die remiseregister
- 5.3.5 Kleinkas
- (5 × 2) (10)
- [30]**

VRAAG 6

- 6.1 Groot bedrae geld word maandeliks deur groot getalle polishouers aan versekeringsmaatskappye betaal. Versekeringsmaatskappye is baie groot beleggers in die aandelemark, eiendomsmark, staats- en semistaatseffekte en speel 'n belangrike rol in die ekonomie.
- Noem VYF funksies van versekeringsmaatskappye. (5 × 2) (10)
- 6.2 Die beplanning van die reis behels noukeurige beplanning en 'n reisagent kan help om al die besonderhede van die reis voor te berei. 
- Identifiseer die prosedures wat gevolg moet word wanneer 'n reisagent gebruik word. (4 × 2) (8)
- 6.3 Identifiseer SES wenke wanneer vrae of probleme van kliënte hanteer word. (6 × 2) (12)
- [30]**

VRAAG 7

7.1	Bespreek die term <i>dikteer</i> . 	(3)
7.2	Gee VIER maniere om te dikteer.	(4)
7.3	Noem VYF metodes om te liasseer.	(5)
7.4	Noem NEGE onveilige toestande wat in 'n kantooromgewing aangetref kan word. 	(9 x 2) (18) [30]
TOTAAL AFDELING B:		150
GROOTTOTAAL:		200

(4021225)

ANTWOORDBLAD

EKSAMENNOMMER:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SENTRUMNOMMER:

--	--	--	--	--	--	--	--

BESOEKERSBOEK

VRAAG 4.1

Van & Voorletters of Naam	Tel./Selnr.	ID-nommer	Persoon wat besoek word	Rede vir besoek	Tyd in	Tyd uit	Handtekening

(16)