



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

**NATIONALE SERTIFIKAAT
KANTOORPRAKTYK N5**

30 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

AFDELING A**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	C		
	1.1.2	B		
	1.1.3	C		
	1.1.4	D		
	1.1.5	A		
	1.1.6	D		
	1.1.7	C		
	1.1.8	B		
	1.1.9	A		
	1.1.10	B		
			(10 × 2)	(20)
1.2	1.2.1	J		
	1.2.2	C		
	1.2.3	H		
	1.2.4	G		
	1.2.5	B		
	1.2.6	E		
	1.2.7	L		
	1.2.8	I		
	1.2.9	K		
	1.2.10	N		
			(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	Skype		
	1.3.2	Reisigerstjeks		
	1.3.3	Versekeringskontrak		
	1.3.4	Kruisverwysing		
	1.3.5	GPS		
	1.3.6	Internet		
	1.3.7	Om-te-doenlysie		
	1.3.8	SAID		
	1.3.9	Dagboek		
	1.3.10	Hekwagters		
			(10 × 2)	(20)
				[50]
			TOTAAL AFDELING A:	50

AFDELING B**VRAAG 2**

- 2.1
- Om die werklading te versprei.
 - Om meer tyd beskikbaar te stel.
 - Met die beskikbare tyd word geleenthede geskep om nuwe vaardighede te ontwikkel.
 - Ander werknemers kry 'n geleentheid om te ontwikkel.
 - 'n Ander werknemer kan beter gekwalifiseer word om die taak uit te voer. (5 × 1) (5)
- 2.2
- Finaliseer en kommunikeer daaglikse of weeklikse afhaaltye vir interne pos sowel as poskantoorpakkette en briewe.
 - Gee bodes die verskillende adresse vir insamelings- en afleweringspunte.
 - Maak seker dat bodes die nuutste opgedateerde weergawes van kaarte en kaartboeke gebruik of dat hulle die nuutste GPS-kaart op hul toestelle afgelaai het.
 - Voorsien hulle van 'n lys take wat volgens prioriteit gereël is.
 - Hou rekord van pakkies en ander pos wat afgelewer moet word.
 - Monitor bodes se bewegings, roetes, papierwerk en tydsbestuur.
 - Werk die beste roete uit. (5 × 2) (10)
- 2.3
- Lêers bo-op die kas opgestapel.
 - Elektriese kables lê los.
 - Oop laaie.
 - Papiere/penne wat op die vloer lê.
 - Vullisdrom oorvol.
 - Personeellid wat op 'n stoel staan.
 - Rokery in die kantoor.
 - Drink by die werkstasie. (Enige 5 × 1) (5)
- 2.4
- 2.4.1 Versekerde: Die persoon wat die premie betaal en met wie die versekeringsmaatskappy ooreenstem om die verliese wat gelyk is, te dek.
- 2.4.2 Vrywaring: Dit beteken dat die versekeringsmaatskappy onderneem om die verlies te betaal wat die versekerde gelyk het. Dit geld vir korttermynversekering. (2 × 2) (4)
- 2.5
- Masels
 - Rubella
 - Pampoentjies
 - Tetanus
 - Pertussis (kinkhoes)
 - Poliomiëlitis (Enige 3 × 1) (3)

- 2.6
- Papierwerk en fisiese gebruik van papier word verminder.
 - Dit spaar die sekretaresse tyd deur nie die dubbeldagboekstelsel met die hand te moet kontroleer en op dateer nie.
 - Resente inligting is altyd geredelik beskikbaar.
- (3)
[30]

VRAAG 3

- 3.1
- Gewig
 - Inhoud en
 - Dringendheid van aflewering.
- (3)
- 3.2
- 3.2.1 E-pos is kort vir elektroniese pos en dit is die uitruil van geskrewe boodskappe wat via rekenaarnetwerke gestuur word.
- (2)
- 3.2.2
- Dit vervang geskrewe werk sowel as telefoonoproepe.
 - Boodskappe aan groepe kan gelyktydig gestuur word.
 - Lêers kan aangeheg word.
 - Hiperskakels na webwerwe kan ingesluit word.
 - Dit kan aan enigiemand in die wêreld wat toegang tot die internet het gestuur word.
 - Boodskappe sal binne minute/vinnig ontvang word.
 - Dit kan 24 uur per dag gestuur word. (Enige 4 × 1)
- (4)
- 3.3
- S - Spesifiek en tot die punt.
 - M - Meetbaar teen 'n sekere datum.
 - A - Bereikbaar met hulpbronne en tyd beskikbaar.
 - R - Realisties volgens jou sterk punte, vermoëns en talente.
 - T - Tydgebonde sodat daar 'n spesifieke sperdatum is om die doelwit te bereik.
- (5)
- 3.4
- Voltooi alle take en pligte wat ter syde gestel is terwyl jy vir die reis voorberei het.
 - Werk teen dieselfde tempo as wat jy sou terwyl die bestuurder in die kantoor was.
 - Maak inkomende pos so gou as moontlik oop.
 - Gebruik jou goeie rede om te besluit wat jyself kan hanteer en wat na 'n ander persoon verwys moet word.
 - Hou fotokopieë van dokumente van voltooide take om die bestuurder op datum te bring wanneer hy/sy terugkom.
 - As jy nie gereeld met jou bestuurder kan kommunikeer nie, sal jy self moet oordeel of 'n saak belangrik is vir sy/haar betrokkenheid en of iemand anders dit moet hanteer.
 - Maak 'n lys van items wat met die bestuurder bespreek moet word wanneer hy/sy jou kontak.
 - Maak 'n lêer oop met besonderhede van alle take wat hanteer moet word wanneer die bestuurder terugkeer.
 - Skeduleer afsprake op dieselfde manier as in die verlede.
 - Beplan jou skedule sodat jy die eerste dag wat die bestuurder by die kantoor terug is, vrye tyd sal hê om werk wat deur die onlangse reis gegeneer is, op te volg.

(Enige 5 × 2) (10)

Blaai om asseblief

KANTOORPRAKTYK N5

- 3.5
- Die primêre funksie van die JEB is om primêre kapitaal in te samel.
 - Die JEB is 'n noodsaaklike rat in die funksionering van 'n kapitalistiese ekonomie.
 - Dit bied nuwe beleggingsgeleenthede in die land.
 - Dit help om meer werksgeleenthede te skep.
 - Die JEB bied 'n effektiewe en doeltreffende prysbepalingsfasiliteit en prysrisikobestuur.
 - Dit skep 'n goed beheerde en ordelike omgewing vir die verhandeling van verhandelbare sekuriteite.
 - Dit mobiliseer kapitaal wat bydra tot ontwikkeling en rykdom.
 - Dit koppel beleggers aan entrepreneurs.
 - Dit skep die geleentheid vir die hele bevolking om te deel in die sukses van wingewende besigheidsondernemings.
 - Dit dien as 'n barometer van 'n land se politieke stabiliteit en ekonomie.
- (Enige 6 × 1) (6)
- [30]**

VRAAG 4

- 4.1
- Firewalls (Netwerkvuurmuur).
 - Wagwoordbeskerming.
 - Dokumente moet in die laaie of kabinetwat kan sluit, geliasseer word.
 - Alle kantoordeure moet gesluit wees.
 - Enkripteer dokumentlêers sodat selfs wanneer 'n besigheidsrekenaar gesteel word, die gebruiker 'n wagwoord of sleutel benodig om die inligting te ontsluit.
 - Maak seker dat alle vorige werknemers se toegang tot die stelsel verwyder word.
 - Ken toestemming tot leers toe om te beperk wie 'n dokument kan sien of verander.
 - Implementeer inligtingsregte tot dokumente om die hoeveelheid afdrucke wat van die lêer gemaak kan word, te beperk.
 - Dateer die sekuriteitstelsel op om diefstal te probeer voorkom.
- (Enige 5 × 1) (5)
- 4.2
- Kleinkasgeld en die kleinkasbewysboek moet op 'n veilige plek gehou word.
 - Kleinkasbewyse moet aan die kleinkasboek geheg word.
 - Totale van die kleinkasbewyse uitgereik moet ooreenstem met die finale totaal van die kleinkasjoernaal.
 - 'n Senior werknemer moet gereeld die akkuraatheid of kleinkasjoernaal en die balans in die kleinkas kontroleer.
 - Kleinkasbewyse moet gemagtig word.
- (5 × 2) (10)
- 4.3
- 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.
 - Onduidelik instruksies.
- (Enige 5 × 1) (5)

- 4.4 4.4.1 Vertikale kommunikasie: Vertikale kommunikasie vind afwaarts plaas wanneer instruksies deur topbestuur aan middelbestuur en ander personeellede gegee word.
Opwaartse kommunikasie vind plaas wanneer laervlak personeel terugvoer, klagtes, voorstelle en verslae aan toesighouers en bestuurders wat hoër op in die organisasie is, gee. (2)
- 4.4.2 Horisontale kommunikasie: Vind plaas tussen twee mense op dieselfde vlak van gesag, wat in verskillende afdelings werk. (2)
- 4.5
- Spoed: Die produk moet so spoedig moontlik van die verkoper na die koper geneem word.
 - Veiligheid: Goedere moet die ontvanger in dieselfde toestand waarin hulle die sender verlaat het, bereik.
 - Gereeldheid: Vervoer moet aan die skedule voldoen.
 - Besikbaarheid: Moet bereid wees om produkte te vervoer wanneer die diens benodig word.
 - Betroubaarheid: Afsender moet die versekering hê dat die produkte wel hul bestemming sal bereik en dat hulle spoedig afgelewer sal word.
 - Aanpasbaarheid: Dit moet moontlik wees om die vervoermiddele aan te pas by die behoeftes van die persoon wat die diens versoek.
 - Koste-effektiwiteit: Vervoerkoste moet nie die produk te duur maak nie.
 - Beperkte hantering van vrag: Produkte moet nie tydens herlaai word nie.
- (Enige 3 × 2) (6)
- [30]**

VRAAG 5

- 5.1
- Handhaaf 'n reisvergoedingsbeleid.
 - Vereis dat oorspronklike dokumentasie met uitgaweverslag ingedien word en vir ouditdoeleindes gehou word.
 - Gebruik 'n formele hersieningsproses waardeur 'n departementshoof die werknemersverslag hersien.
 - As die uitgawes buitengewoon of abnormaal lyk, bevraagteken die verslag.
 - Maak uitbetalings met al die vereiste formaliteit.
 - Groter beheer kan uitgeoefen word wanneer korporatiewe betalingskaarte gebruik word.
 - Kredietaktiwiteitsverslae moet met die kosteverslae vergelyk word.
 - Oudit 'n steekproef van werknemersuitgaweverslae jaarliks om te verseker dat hulle aan die maatskappy se beleid voldoen.
 - Wees konsekwent met vergoeding.
 - Vervolg werknemers wat hul uitgaweverslag vervals.
- (Enige 4 × 2) (8)
- 5.2 Korttermynbeplanning:
- Sluit daaglikse, weeklikse en maandelikse plan in wat die bestuursassistent onder die bestuurder se leiding doen.
 - Die bestuursassistent moet die take soos beplan, voltooi.

Mediumtermynbeplanning:

- Hierdie beplanning strek oor 2-5 jaar.
- Sekretaresses sal by baie groter projekte betrokke wees.

Langtermyn beplanning:

- Dit word oor 5-10 plus jaar gedoen en vereis dat die sekretaresse se eie beplanning die bestuurder se algehele strategie aanvul.
- Daaglikse take is ook deel van die langtermynbeplanning.

(3 × 3) (9)

- 5.3
- Uitrustings moet versigtig gekies word om voorsiening te maak vir alle geleenthede.
 - Bestuursassistent moet smaakvol en netjies geklee wees.
 - Sy moet streng professioneel wees om verleentheid te voorkom.
 - Sy moet oplet wanneer die werkgewer alleen gelaat wil word.
 - Sy moet altyd professioneel optree.
- (5 × 2) (10)
- 5.4
- 5.4.1 LAN –Lokaleareanetwerk
- 5.4.2 KAN - Kampusareanetwerk
- 5.4.3 Wyeareanetwerk
- (3 × 1) (3)
- [30]**

VRAAG 6

- 6.1
- Om-te-doenlysie.
Dit is 'n rekord van alle take wat voltooi moet word.
 - Taakrekord.
'n Rekord van alle take wat voltooi is.
 - Werksuurregister.
Hierdie is in afsonderlike kolomme verdeel vir tyd, aktiwiteite, tyd bestee aan 'n taak en kommentaar.
 - Dagboek.
Word gebruik om die daaglikse aktiwiteite in die maatskappy te organiseer.
- (4 × 2) (8)

6.2

ABSA BANK																	
CENTURION																	
d d m m j j j j /																	
1 5 0 1 2 0 1 7																	
Krediteer: Nated-Handelaars/								KONTANT		R	R	R	R	R	R	C	C
Takkode								Note			/	4	9	3	0	0	0
Rekeningno								Munte			/	4	3	9	5	0	
								Subtotaal			/	5	4	2	3	5	0
Naam van Trekker				Takkode				Tjeks		R	R	R	R	R	R	C	C
S Khoza/				ABSA Menlyn/				R			/		8	4	4	6	0
								R									
								R									
								R									
								Totaal R			/	6	2	6	8	1	0

BP Holland / _____ **(Kontantsubtotal is R5369.50 dus, totaal is gelyk aan Handtekening van deponeerder R6214,10)**

(10)

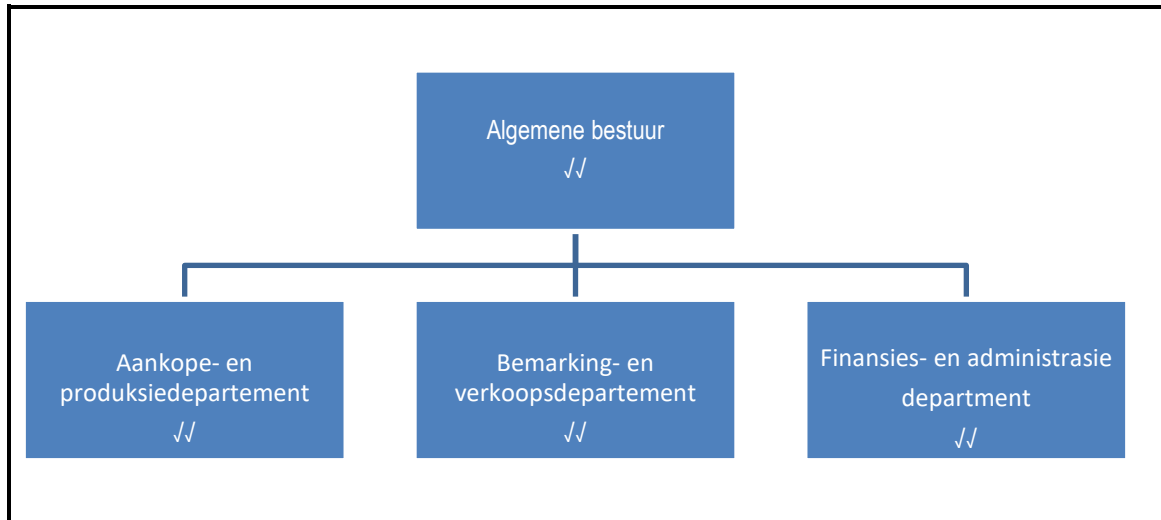
6.3 6.3.1 Kredietkaart - gee die kaarthouer die reg om goedere en dienste op krediet te koop tot 'n ooreengekome limiet. (2)

- 6.3.2
- Gerieflik omdat onmiddellike klaring gegee word en die besigheid direk die geld ontvang.
 - Betalings vir aansienlike bedrae deur die wettige eienaar word deur die kaarthouer se bank gewaarborg.
 - Kredietkaarte is veiliger as kontant.
 - Baie besighede bied afslag en ander voordele op die gebruik van kredietkaarte.
 - Kaarthouers geniet die gevoel van status en prestige.
 - Kan internasionaal gebruik word vir reisdoeleindes en versekering is beskikbaar.
 - Visakaarte en meesterkaarte is internasionaal aanvaarbaar.
- (Enige 5 × 1) (5)

- 6.4
- Identifiseer die persone.
 - Bepaal watter foute gemaak word.
 - Ontwikkel 'n opleidingsprogram.
 - Aanbieding van die program.
 - Evaluering.
- (5)
[30]

VRAAG 7

7.1



(8)

7.2

- Bel onmiddellik die polisie.
- Bel 'n ambulans indien nodig.
- Lig die aangewese persoon wat vir veiligheid en sekuriteit verantwoordelik is of die bestuurder, in.
- Sluit daarna al die deure en vra almal om te bly waar hulle is.
- Voorsien 'n spesiale area waar verklarings afgeneem kan word.
- Moet nie die media kontak nie.
- Wees versigtig om aan niks te raak nie - vingerafdrukke moet geneem word.

(Enige 5 × 1)

(5)

7.3

7.3.1

Uurloonstelsel:

Die werknemer word 'n vaste tarief per uur betaal, ongeag hul prestasie.

Berekening: (tarief per uur) x (aantal werksure).

(3)

7.3.2

Oortydvergoeding:

Aan werknemers betaal wat langer ure as die normale ure werk waarop hulle ingestem het.

Dit geld veral vir werknemers wat vir 'n loon werk.

Die oortydtarief is hoër as die basiese tarief.

(3)

7.3.3

WVF:

WVF staan vir Werkloosheidsversekeringsfonds.

Die werkgewer betaal 'n sekere persentasie van die werknemer se bruto loon (bereken op normale tyd) aan die WVF.

Werkgewer en werknemer dra op 'n 50-50 basis by tot die fonds.

1% van die normale loon word betaal.

As die werknemer sy/haar werk verloor, kan hy/sy 'n toelae vir 'n sekere tydperk eis.

(5)

- 7.4
- Bly vriendelik.
 - Aanvaar onderbrekings as deel van jou werk en moenie daardeur gefrustreer word nie.
 - Moenie sê 'ek is besig' wanneer iemand jou onderbreek nie.
 - Moenie mense laat sleg voel of dat hulle jou tyd mors wanneer hulle jou onderbreek nie.
 - Beperk sosiale ontwrigting deur kollegas.
 - Hou telefoononderbrekings kort en saaklik.
 - Moenie oor die telefoon sosialiseer nie.
 - Wees altyd professioneel en behulpsaam.
 - Moenie take tot die laaste oomblik beplan nie, maar werk ekstra tyd in vir onderbrekings. (Enige 6 × 1) (6)
- [30]**

TOTAAL AFDELING B: 150

GROOTTOTAAL: 200