



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1250(A)(N30)H

NATIONALE SERTIFIKAAT KANTOORPRAKTYK N5

(4021225)

**30 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00**

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye en 1 bylae.

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

LET WEL: 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. Beantwoord AL die vrae in AFDELING A.
 2. Beantwoord enige 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 vraag op 'n NUWE bladsy.
 6. Skryf netjies en leesbaar.
-

AFDELING A**VRAAG 1**

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1-1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 'n ... mark is 'n mark waarin aandelepryse val.

- A Makelaars-
- B Voorrade-
- C Stygspekulant-
- D Daal-

1.1.2 'n Vorm van verkope deur gebruik te maak van monsters, koepons en hoë-profieladvertensies by die verkooppunt, om kliënte aan te moedig om te koop.

- A Grootmaatverkope
- B Verkoopsveldtogte
- C Persoonlike verkope
- D Deur-tot-deur-verkope

1.1.3 'n Permit vir toestemming om te reis.

- A Paspoort
- B Identiteitsdokument
- C Visa
- D Interne bestuursdokument

1.1.4 Die proses om te besluit hoe jy 'n taak sal uitvoer om gestelde doelwitte te bereik.

- A Organisering
- B Aktivering
- C Beheer
- D Beplanning

1.1.5 Verantwoordelik vir die algehele struktuur, behoud en werking van die organisasie.

- A Algemene bestuursafdeling
- B Administrasie-departement
- C Openbare betrekkinge-departement
- D Menslike hulpbron-departement

1.1.6 Die werkgewer en werknemer dra op 'n 50-50 basis tot hierdie fonds by (1% elk van normale loon).

Wat sal die werkgewer se bydrae wees wanneer 'n werknemer R1 750 per week verdien,...

- A R50,00
- B R175,00
- C R1,75
- D R17,50

1.1.7 Dit is die finale stadium van die skep van dokumente en lei tot e-posse, briewe en verslae:

- A Insette
- B Transformasiestadium
- C Uitsette (Terugvoer)
- D Hersiene stadium

1.1.8 Die besoekersregister en besoekerskaarte word gebruik om besoekers te ...

- A benoem.
- B identifiseer.
- C te lei.
- D tel.

1.1.9 Aan die begin van die jaar sal belangrike datums op 'n kalender vir die jaar wat voorlê, opgeteken word:

- A Jaarlikse beplanning
- B Daaglikse beplanning
- C Taakbeplanning
- D Weeklikse beplanning

1.1.10 'n Kantooruitleg waar alle departemente in een kantoor gehuisves is:

- A Panoramiese kantooruitleg
- B Oopplan
- C Kantoorafskortings
- D Tradisionele kantooruitleg

(10 × 2) (20)

- 1.2 Kies 'n item/woord uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–N) langs die vraagnommer (1.2.1-1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Die proses van goedkeuring van dokumente	A	kategorie II – senior bode
1.2.2	Die weg van bevele, korporatiewe leer of hiërargie	B	reisplan
1.2.3	Hulle beheer en gee leiding	C	hiërargie
1.2.4	Om 'n organisasie se produkplanne, produksieprosesse, formules, kliënte-inligting, besigheidstrategieë, handelsgeheime of voornemende ontwikkelings in die hande te kry	D	vooruitgedateerde tjek
1.2.5	'n Dokument wat al die bestemmings, aankoms- en vertrektye, datums en tye, akkommodasie-besonderhede en vervoer- besonderhede van die begin tot die einde van 'n reis, bevat	E	tydskrifte
1.2.6	Die dokument wat gebruik word om die aantal ure per week wat deur 'n werknemer gewerk word, te bepaal	F	plek/ligging
1.2.7	'n Tjek wat ses maande tevore aan die maatskappy uitgereik is en nooit in die bank gedeponeer is nie	G	bedryfspioenasie
1.2.8	Die strategie van die besigheid wat die teikenmark en produksamestelling vir 'n vaste teikenmark definieer	H	kategorie III – eerste bode
1.2.9	Wanneer die bestuursassistent oor al die regte toerusting, middele en materiaal beskik, moet dit so aangewend word dat dit haar werk kan vereenvoudig en versnel	I	bemaking
1.2.10	Dit bied die kliënt die gerief van 'n betaalinstrument sonder kontant waarin fondse gedeponeer kan word	J	werksvloei
		K	werkstasiebestuur
		L	verouderde tjek
		M	basiese loon
		N	lopende rekening

(10 × 1) (10)

- 1.3 Voltooi die stellings hier onder. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 1.3.1 Moderne tegnologie soos ... , telekonferensie en videokonferensie maak dit vir bestuurders moontlik om belangrike sakevergaderings oor vêr afstande te hê.
- 1.3.2 ... word gebruik vir reis in die VSA en Afrika en in lande waar kredietkaartfasiliteite nie geredelik beskikbaar is nie.
- 1.3.3 In die ... onderneem 'n versekeringsmaatskappy om die ander party - wat 'n gereelde premie betaal - te beskerm teen skade of verliese as gevolg van 'n spesifieke voorval.
- 1.3.4 ... verwys na 'n stelsel waar lêers logies, op meer as een plek, geliasseer kan word.
- 1.3.5 ... verwys na 'n globale posisioneringstelsel en is 'n satelliet-gebaseerde navigasiesistelsel.
- 1.3.6 Die ... is 'n groot netwerk van netwerke wat die wêreld verbind en toeganklik is vir gebruikers wat inbelmodems, DSE en satelliete gebruik.
- 1.3.7 'n ... is 'n prioriteitslys van alle take wat voltooi moet word.
- 1.3.8 Die werkgewer word deur die wet verplig om ... van die werknemers se loon af te trek en die bedrag aan die SAID oor te betaal.
- 1.3.9 'n ... is 'n boek met spasies vir elke dag van die jaar waarin jy dinge wat op 'n latere datum gedoen moet word, kan neerskryf.
- 1.3.10 In die meeste gevalle word die besoekersregister deur die ontvangskantoor of bestuursassistent wat die funksie van 'n ... vervul, bestuur en beheer.

(10 × 2)

(20)
[50]**TOTAAL AFDELING A:****50**

AFDELING B

Beantwoord enige VYF vrae uit hierdie afdeling.

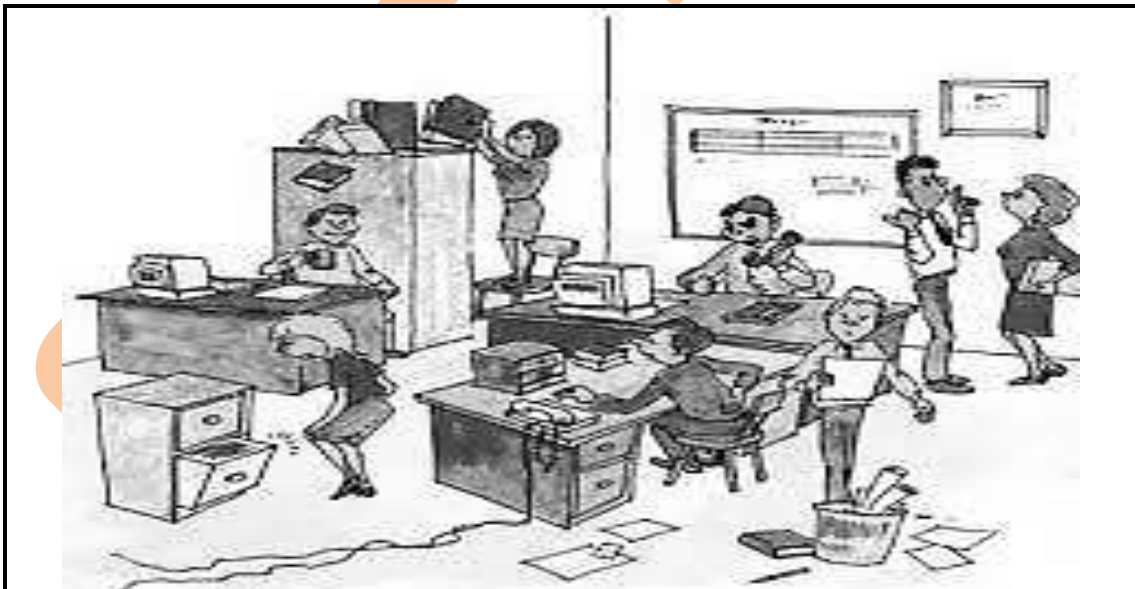
VRAAG 2

2.1 Goeie spanwerk in 'n maatskappy begin met 'n gedeelde begrip van die belangrikheid van die doelwitte van 'n maatskappy.

Noem VYF voordele van spanwerk en samewerking in 'n besigheid. (5 × 1) (5)

2.2 Bespreek kortliks VYF pligte van die bodebestuurder of –beheerder. (5 × 2) (10)

2.3 Bestudeer die onderstaande spotprent en identifiseer VYF veiligheidsgevaare in hierdie kantoor. (5 × 1) (5)



2.4 Definieer die volgende terme in verband met versekering:

2.4.1 Die versekerde

2.4.2 Vrywaring

(2 × 2) (4)

2.5 Noem DRIE tipes inentings wat 'n reisiger moet kry. (3 × 1) (3)

2.6 Bespreek kortliks DRIE voordele van 'n elektroniese dagboek. (3 × 1) (3)

[30]

VRAAG 3

- 3.1 Noem DRIE faktore wat die koste van aflewering sal bepaal wanneer 'n koerierdiens gebruik word. (3 × 1) (3)
- 3.2 3.2.1 Definieer die term *e-pos*. (2)
- 3.2.2 Bespreek kortliks VIER voordele van die gebruik van *e-posse*. (4 × 1) (4)
- 3.3 Doelstellings en doelwitte in 'n besigheid moet altyd SMART wees.
Waarvoor staan SMART? (5)
- 3.4 Bespreek VYF pligte van die bestuursassistent tydens die bestuurder se afwesigheid in die kantoor. (5 × 2) (10)
- 3.5 Noem SES funksies van die Johannesburgse Effektebeurs. (6 × 1) (6)
- [30]**

VRAAG 4

- 4.1 Versuim om veiligheidsmaatreëls in die kantoor te implementeer, kan daartoe lei dat die bestuursassistent aanspreeklik gehou word vir enige verlies of skade indien sensitiewe dokumente, elektroniese data of maatskappygeld gesteel word. Om te voorkom dat hierdie items na-ure gesteel word, moet veiligheidsmaatreëls ingestel word.
Noem VYF van hierdie veiligheidsmaatreëls. (5 × 1) (5)
- 4.2 Verduidelik die aanspreeklikheidsprosedures en sekuriteitsmaatreëls wanneer kleinkaskontant in 'n besigheid gebruik word. (5 × 2) (10)
- 4.3 Noem VYF tydvermorsers wat geïdentifiseer en geëlimineer moet word. (5 × 1) (5)
- 4.4 Verduidelik kortliks, onder die volgende opskrifte, die organisasiestruktuur en -kommunikasie in 'n besigheidsonderneming:
- 4.4.1 Vertikale kommunikasie.
- 4.4.2 Horisontale kommunikasie. (2 × 2) (4)
- 4.5 Bespreek kortliks DRIE faktore wat in ag geneem moet word wanneer 'n vervoerstelsel gekies word. (3 × 2) (6)
- [30]**

VRAAG 5

- 5.1 Bespreek VIER beheermaatreëls om bedrog met interne eise te voorkom. (4 × 2) (8)
- 5.2 Doelwitte kan volgens hul sperdatum gegroepeer word. Die bestuurs-assistent moet volgens die drie hoofkategorieë en volgens die tydraamwerke beplan.
Bespreek hierdie DRIE kategorieë kortliks. (3 × 3) (9)
- 5.3 Bespreek VYF riglyne wanneer die bestuursassistent die bestuurder op 'n sakereis vergesel. (5 × 2) (10)
- 5.4 Waarvoor staan die volgende afkortings?
5.4.1 LAN
5.4.2 KAN
5.4.3 WAN (3 × 1) (3)
- [30]**

VRAAG 6

- 6.1 Bespreek VIER beplanningsmeganismes wat beskikbaar is om bestuurs-assistente te help om hul werk te struktureer. (4 × 2) (8)
- 6.2 Voltooi die depositostrokke op die BYLAE (aangeheg) deur die volgende inligting te gebruik:
Op 15 Januarie 2017 het BP Hollard die volgende kontant en tjeks wat ontvang is, in die bankrekening van NATED-Handelaars gedeponeer:
- | | | |
|-------|---------|----|
| Note: | R200,00 | 10 |
| | R100,00 | 24 |
| | R50,00 | 7 |
| | R10,00 | 18 |
- Muntstukke R439,50
Tjeks ontvang van: S Khoza ABSA Menlyn R844,60
Rekeningnommer: 063 256 987
Takkode: 355 356 (10)
- 6.3 6.31 Verduidelik die term *kredietkaart*. (2)
- 6.3.2 Bespreek kortliks VYF voordele van kredietkaarte. (5)
- 6.4 Noem die VYF basiese stappe wat gevolg moet word vir personeelopleiding en ontwikkeling. (5 × 1) (5)
- [30]**

VRAAG 7

- 7.1 Teken 'n diagram wat die volgende departemente duidelik aantoon: algemene bestuur, aankope en produksie, bemarking en verkope - asook die departement van administrasie- en finansies op verskillende posvlakke. (8)
- 7.2 Bespreek kortliks VYF dinge wat gedoen moet word nadat 'n rooftog in 'n onderneming plaasgevind het. (5 × 1) (5)
- 7.3 Bespreek die volgende terme:
- 7.3.1 Uurloonstelsel. (3)
- 7.3.2 Oortydvergoeding. (3)
- 7.3.3 WVF. (5)
- 7.4 Noem SES riglyne wat 'n bestuursassistent kan help om onderbrekings in die werkplek te hanteer. (6 × 1) (6)

[30]**TOTAAL AFDELING B: 150****GROOTTOTAAL: 200**

BYLAE

EKSAMENNOMMER:

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

SENTRUMNOMMER:

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

VRAAG 6

6.1

Depositostrokie

ABSA BANK															
CENTURION															
								d	d	m	m	j	j	j	j
Krediteer				Kontant	R	R	R	R	R	R	C	c			
				Note											
Takkode															
Rekeningno															
				Munte											
				Subtotaal											
Naam van trekker	Takkode				R	R	R	R	R	R	C	c			
					R										
					R										
					R										
				Totaal	R										
Handtekening van deponeerder															