



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

**NATIONALE SERTIFIKAAT
KANTOORPRAKTYK N5**

3 DESEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

AFDELING A**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	Virusse		
	1.1.2	Kommunikasie		
	1.1.3	Organogram		
	1.1.4	Sekuriteit		
	1.1.5	Bedryfspioenasie		
	1.1.6	Reuters		
	1.1.7	Aandele		
	1.1.8	Marknavorsing		
	1.1.9	Kleinkas		
	1.1.10	Reisigerstjeks	(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	E		
	1.2.2	G		
	1.2.3	L		
	1.2.4	B		
	1.2.5	K		
	1.2.6	J		
	1.2.7	D		
	1.2.8	I		
	1.2.9	F		
	1.2.10	A	(10 × 2)	(20)
1.3	1.3.1	A		
	1.3.2	D		
	1.3.3	B		
	1.3.4	A		
	1.3.5	B		
	1.3.6	C		
	1.3.7	A		
	1.3.8	A		
	1.3.9	C		
	1.3.10	B	(10 × 2)	(20)
				[50]
TOTAAL AFDELING A:				50

AFDELING B**VRAAG 2**

- 2.1
- Wees spaarsaamig aangaande die gebruik van beligting, ventilering en kommunikasie.
 - Departemente wat saamwerk moet naby aan mekaar geleë wees.
 - Die ontvangsarea moet so geplaas wees dat die werknemers nie deur mense, wat na die bestuursassistent soek, gepla word nie.
 - Die werkstasie of ontvangs moet apart geleë wees sodat dit nie vir werknemers nodig sal wees om daar verby te loop om die kennisgewingbord te besigtig of hulle die fotokopieërder of koeldrankies-automatiese verkoopmasjien wil gebruik nie..
 - Lessenaars moet so gerangskik word dat daar optimaal van natuurlike belugting en lugventilering gebruik gemaak word.
 - Daar moet voldoende vir kragpunte en bedrading voorsiening gemaak word.
 - Die herposisionering van afskortings moet nie die beligting en ventilering negatief beïnvloed nie.
 - Werknemers moet nie direk in die son geposisioneer wees terwyl hulle werk nie.
 - Voldoende vloerruimte moet beskikbaar wees.
 - Die hoeveelheid mense wat in dieselfde ruimte werk, moet nie te veel wees nie.
 - Die soort werk moet in aanmerking geneem word.
 - Neem in ag die toerusting wat hulle sal benodig.
 - Die begroting moet in gedagte gehou word.
 - Die diens wat die maatskappy aanbied moet in gedagte gehou word.
 - Indien die maatskappy wil uitbrei, sal dit 'n invloed op die uitleg hê.
 - Die hoeveelheid privaatheid wat die personeel mag nodig hê, moet in aanmerking geneem word.
 - Maak voorsiening vir die getal bestuurders wat geakkommodeer moet word.
 - Die werkareas en vergaderingskamers wat benodig sal word, moet in aanmerking geneem word.
 - Uitlegelemente soos beligting, kleur en ergonomie moet in ag geneem word.. (Enige 5 × 2) (10)
- 2.2
- Taaklys – Skryf al die take wat voltooi moet word neer. Prioritiseer die lys.
 - Taakrekord – Hou 'n rekord van al die take wat afgehandel is. 'n Spesifieke datum vir die voltooiing van 'n taak sal as verwysing dien.
 - Werkuurregisters – Deel die werkuurregister in aparte kolomme volgens tyd, aktiwiteit, tyd op 'n taak bestee en kommentaar. Alle daaglikse aktiwiteite kan ingevul word.
 - Dagboek – Dit word gebruik om daaglikse aktiwiteite in die maatskappy te organiseer. Dit sluit in wat die bestuurder benodig, beplanning en werk. (4 × 3) (12)

- 2.3 2.3.1 • Beskikbaarheid – gewilde diens in SA
 • Spoed – kan sy bestemming in 'n kort tydperk bereik
 • Betroubaar – dit is huis-tot-huis en dit is gewaarborg
(Enige 2 × 2) (4)
- 2.3.2 • Koste – tariewe is hoër vergelyk met spoorvervoer
 • Laaivermoë – die afmetings is beperk, dus, kan groot
 hoeveelhede nie vervoer word nie.
(2 × 2) (4)
- [30]**

VRAAG 3

- 3.1 3.1.1 • Paspoort – Dit moet geldig wees en daar moet genoeg leë
 bladsye vir endossement wees
 • Visum – Stel vas of 'n visum vereis word. 'n Visum word in die
 paspoort geplak.
 • Internasionale bestuurderslisensie – As 'n persoon in die
 buiteland gaan bestuur, moet hy/sy vir 'n internasionale
 bestuurspermit moet aansoek doen.
 • Gesondheidsertifikate – Stel vas watter lande vaksinerings of
 voorkomende medikasie vereis en reël ooreenkomstig wat
 vereis word.
 • Versekeringcertifikate – Reisversekering dek geldverlies,
 bagasie, mediese koste, vlugkansellasies, ongelukke en
 aanspreeklikheid.
 • Monetêre reëling – 'n Sakereis word as 'n sakuitgawe beskou
 en kan in kontant, deur middel van 'n persoonlike of 'n
 maatskappy-kredietkaart, aanlyn, deur reisigerstjeks of met
 behulp van 'n Travelwallet-kaart betaal word. (5 × 2) (10)
- 3.1.2 • Die bestuursassistent moet sorg vir die wegbereiding van die
 take, notules en agendas, tik, ander reëlings tref en besprekings
 maak en kan as 'n tolk optree, indien die bestuurder 'n vreemde
 taal praat.
 • Uitrustings moet noukeurig gekies word om vir alle geleenthede
 te voorsien.
 • Trek deur die hele reis smaakvol en netjies aan.
 • Verseker 'n streng professionele werkgewer/bestuursassistent-
 verhouding om situasies wat jou in die verleentheid kan stel, te
 vermy.
 • Wees bedag wanneer die werkgewer verkies om met alleen
 gelaat wil word.
 • Tree altyd professioneel op. (Enige 5 × 1) (5)

- 3.2
- Ontwikkel 'n werketiek.
 - Lei personeel op om voorleggings-, kommunikasie en onderhandelings-vaardighede te kry.
 - Moedig selfvertroue aan – gee uitdagende werk.
 - Plaas personeel in posisie waar dit maklik vir hulle is om met enige ander persoon in die maatskappy te kommunikeer.
 - Moedig werkers aan om verantwoordelikheid vir hulle werk te aanvaar.
 - Leer mense om doeltreffend te wees.
 - Ontwikkel selfbestuur en selfgemotiveerde spanne.
 - Bepaal duidelik doelwitte en ontwikkel 'n visie van wat bereik moet word.
 - Gee mense kans om 'eienaarskap van sekere take te neem.
 - Identifiseer talent en skep geleenthede sodat kreatiwiteit en talent tot werklikheid gemaak kan word.
 - Gee erkenning vir goeie werk. (Enige 10 × 1) (10)
- 3.3
- Telefoonoproepe
 - Onvoldoende beplanning
 - Krisisse
 - Om die bestuurder op te spoor
 - Wanordelike bestuurder
 - Onduidelike instruksies
 - Doen te veel
 - Onnodige take
 - Doen take oor
 - Inligting is nie betyds beskikbaar nie
 - Defekte toerusting
 - Vergadering begin nie op tyd nie
 - Ongeorganiseerde werkplek
 - Swak kommunikasie tussen die senior assistent en die bestuursassistent (Enige 5 × 1) (5)
- [30]**

VRAAG 4

- 4.1
- Die werknemers voel waardig, produktiwiteit verbeter en wins neem toe.
 - Personeel sal meer geredelik verantwoordelikheid vir hulle take aanvaar as hulle menings in ag geneem word wanneer daar besluite geneem word.
 - Absenteïsme en onverskilligheid teenoor die werk word verminder wanneer personeel voel dat hulle insette van uiters belang vir die suksesvolle uitkomst is.
 - Kliënte ondervind verbeterde dienslewingsvlakke wanneer die personeel saamwerk om kliënte se verwagtinge te oortref.
 - Daar is minder spanning tussen personelede, want hulle fokus is op dit wat tot almal se voordeel is en nie op hulself nie.
 - Spanwerk verhef die vermoë van elke werknemer, wat tot individuele sukses en 'n suksesvolle onderneming lei. (Enige 5 × 2) (10)

\

- 4.2
- Wees vriendelik.
 - Gee aan die besoekers jou onverdeelde aandag.
 - Som die situasie gou op.
 - Gebruik die korrekte benadering.
 - Vra die tersaaklike, korrekte vrae.
 - Behou beheer oor die situasie.
 - Maak seker die besoekers is gemaklik. (Enige 6 × 1) (6)
- 4.3
- Kantoormeubels moet uiters sorgvuldig gekies word.
 - Koop meubels van 'n hoë gehalte.
 - Die meubels moet tot die veiligheid en gemak van die werkers bydra.
 - Die meubels moet oor genoegsame werk- en berguimte beskik.
 - Meubels kan gebruik word om elektriese kables te versteek.
 - Nuwe meubels moet by die bestaande meubels en toerusting inpas.
 - Die meubels moet maklik wees om skoon te maak.
 - Die meubels moet nie te swaar wees om te skuif nie.
 - Stoele moet verstelbaar en ferm wees.
 - Tafels en lessenaars moet die korrekte hoogte wees. (Enige 6 × 1) (6)
- 4.4
- Die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid moet nagekom word met betrekking tot die hantering, verplasing, berging en aflewering van sekere items soos vlambare items. Bodes moet toepaslike opleiding ontvang om sulke items te hanteer.
 - Gereelde gesondheid-, veiligheids- en sekuriteitsinspeksies aangaande die hantering en vervoer van items moet uitgevoer word.
 - Uitgaande en inkomende pos moet genoteer word en eenmalige afleweringdokumente moet akkuraat en noukeurig voltooi word.
 - 'n Sleutelregister moet gehou word om te bevestig wie in beheer van die sleutels na die stoorruimtes, dokumente en voertuie is.
 - Handhaaf hoë sekuriteitstandaarde wanneer kontak hanteer en vervoer word.
 - Daar moer sleutels vir posbusse wees en posakke moet aan die buitekant gesluit word. (Enige 4 × 2) (8)
- [30]**

VRAAG 5

- 5.1
- Beplanning – bepaal die mikpunte en doelwitte en hoe dit binne 'n sekere tydperk bereik kan word. Dit kan lang-, medium- en korttermynbeplanning insluit.
 - Organiserings – organisering en toewysing van take, materiaal en mense sodanig dat hulle saam 'n doeltreffende bydra tot bereiking van die doelwitte kan maak.
 - Leiding/aktivering – wanneer beplanning tot aksie oorgaan en die mense betrokke gemotiveerd is om die vasgestelde doelwitte te bereik.
 - Kontrolering – deurlopende proses van evaluering van die aktiwiteite om seker te maak dat die uitvoer van die take tot die bereiking van die vasgestelde doelwitte lei. Opvolging is belangrik. (4 × 3) (12)

- 5.2
- Om die werklas in te deel
 - Om meer tyd beskikbaar te hê
 - Met tyd tot jou beskikking, word die geleentheid geskep om nuwe vaardighede te ontwikkel
 - Ander werknemers word die geleentheid gegun om te ontwikkel
 - 'n Ander werknemer is moontlik beter geskik om die taak uit te voer (5)
- 5.3
- Identifiseer die individue wat opgelei moet word.
 - Stel vas wat die algemene foute is wat gemaak word.
 - Ontwikkel 'n opleidingsprogram, bied die program aan en evalueer die vordering. (3 × 2) (6)
- 5.4
- 5.4.1
- Dikteer verwys na 'n metode waar, byvoorbeeld, die bestuurder die inhoud van 'n brief hardop aan die bestuursassistent lees, wat dit dan in snelskrif neerskryf.
 - Een persoon sê iets wat deur 'n ander persoon op skrif gestel word. (Enige EEN) (1)
- 5.4.2
- Dikteer voor 'n tikmasjien – die assistent tik soos die werkgewer dikteer
 - Manuskrip – dit is die korrespondensie wat deur die werkgewer, in sy eie handskrif, geskryf is.
 - Telefoniese diktasie – wanneer die werkgewer nie op kantoor is nie, kan hy die kantoor skakel en aan die bestuursassistent oor die telefoon dikteer.
 - Stenografeermasjien/Diktafoon – dit neem spraak foneties op. Dit word teruggespeel sodat die assistent die dokument kan tik.
 - Om 'n diktaat in snelskrif op te neem – hierdie soort dikteer behels dat, dit wat die senior persoon sê, woord-vir-woord neergeskryf word. Die notas sal daarna teen 'n hoë spoed getik word.
 - Dikteer by die rekenaar – die senior persoon staan voor die rekenaar en dikteer terwyl die assistent tik. (Enige 3 × 2) (6)
- [30]**

VRAAG 6

- 6.1
- Gladde en uitgetrapte loopvlakke op die trappe
 - Verslete en toingrige tapyt, sowel as klein los matte met hoeke wat krul
 - Gladde vloere as gevolg van politoer of vloeistof wat gemors is
 - Uitgerafelde elektriese drade en kables wat tot kortsluitings kan lei
 - Oop lessenaar- en kabinetlaaie
 - Opgestapelde meubels en bokse in gange en langs nooduitgangroetes
 - Rakke wat oorlaai is
 - Stukkende elektriese skakelaars en los verbindinge
 - Te veel gewig op die boonste laai van 'n liasseerkabinet wat daartoe kan lei dat die kabinet kan omtuimel en die persoon wat die laai oopmaak kan beseer
 - Oorvol kantore sonder 'n goeie ventilasiesistelsel (Enige 5 × 1) (5)

6.2 Deurloop-metaalverklikker

- Hierdie verklikker sal vasstel of 'n persoon enige soort metaalartikels met hulle saamdra.
- Sou 'n persoon enige metaal op hom/haar het, sal die verklikker alarm maak.
- Dit word gewoonlik gebruik om interne personeel te kontroleer om te monitor wat hulle in en uit die gebou dra.

Hand-metaalverklikker

- Hierdie toestel word deur sekuriteitspersoneel met die hand beheer deur dit oor die liggaam en handsak/tas van die besoeker of werknemer te beweeg.
- Die toestel sal 'n sein gee wanneer dit enige soort metaal of elektriese item, byvoorbeeld, 'n vuurwapen, selfoon, ens., bespeur.
- Die persoon sal moet bewys dat die artikel veilig is.

X-straal-skandeerder

- Hierdie toestel skandeer alle pakkies, handsakke, aktetasse, ens., om die inhoud vas te stel.
- Hierdie soort skandeerder word in samewerking met die metaalverklikker gebruik. Alle sakke, kameras, bagasie, ens., moet deur die X-straal-skandeerder gaan, terwyl die mense deur die metaalverklikker loop.
- Die X-straal-skandeerder wys al die inhoud binne die bagasie op die skerm, wat deur 'n sekuriteitsbeampte gemonitor word.
- Hierdie metode is duur, maar hoogs doeltreffend, want alles in die bagasie kan in besonderhede gesien word.

(13)

6.3

- **Koste:** Vervoerkoste moet so laag as moontlik gehou word om sodoende totale koste laag te hou.
- **Spoed:** Doeltreffende vervoer moet die produk sonder versuim by die bestemming kry, b.v., die gehalte van bederfbare goedere versleg baie gou.
- **Beskikbaarheid:** Vervoerfasiliteite en terminale moet op gerieflike, veilige en toeganklike plekke geleë wees.
- **Betroubaarheid:** Die sender moet weet dat die diens betroubaar is en dat die koerier die spertyd vir aflewering sal nakom. Aflewerings wat laat is, lei tot groot uitgawes en verliese.
- **Veiligheid:** Verliese as gevolg van nalatigheid of beskadiging moet sover as moontlik beperk word.
- **Reëlmatigheid:** Die koerier moet ooreenkomstig skedules of vasgestelde tye loop sodat bedrywighede en produksie beplan kan word. (6 × 2)

(12)
[30]

VRAAG 7

7.1	7.1.1	J		
	7.1.2	D		
	7.1.3	B		
	7.1.4	G		
	7.1.5	A		
	7.1.6	I		
	7.1.7	H		
	7.1.8	F		
	7.1.9	E		
	7.1.10	C		
			(10 × 2)	(20)
7.2	•	Dit is 'n toegangsbeheerkaart/-staat/-dagboek		
	•	Die aankomstyd vir werk word aangedui		
	•	Die vertrektyd van werk word aangedui		
	•	Die tarief per uur waarop daar ooreengekom is		
	•	Oortydinligting		
	•	Aftrekkings		
	•	Netto loon	(Enige 6 × 1)	(6)
7.3		HORISONTALE KOMMUNIKASIE		
	•	Die kommunikasie wat tussen departemente en mense op dieselfde vlak in die organisasie plaasvind.		
	•	Dit is sy-aan-sy-kommunikasie.		
		VERTIKALE KOMMUNIKASIE		
	•	Dit is kommunikasie wat tussen die werknemers en die bestuur op verskillende vlakke in die organisasie plaasvind, met die vloei van die kommunikasie wat beide afwaarts en opwaarts beweeg.		
	•	Dit is onder-na-bo-kommunikasie (opwaartse kommunikasie).		
		DIAGONALE KOMMUNIKASIE		
	•	Kommunikasie wat oor alle vlakke van gesag in die organisasie plaasvind.	(2 × 2)	(4)
				[30]
			TOTAAL AFDELING B:	150
			GROOTTOTAAL:	200