



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N5

(4021225)

3 Desember 2019 (X-Vraestel)

09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

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 van die ses vrae in 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

Beantwoord AL die vrae in AFDELING A.

VRAAG 1

- 1.1 Kies 'n term uit die lys hier onder vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.






kommunikasie; hiërargie; Reuters; virusse; aandele; marknavorsing;
reklame; organogram; kleinkas; sekuriteit; bedryfspioenasie;
effekte; reisigerstjeks

- 1.1.1 Kwaadaardige rekenaarprograme wat data uitwis of ongemagtigde toegang tot rekenaars kry
- 1.1.2 Om mondelings, skriftelik of op enige ander manier 'n boodskap van die sender na die ontvanger oor te dra
- 1.1.3 Die logiese struktuur van 'n organisasie wat in 'n diagram voorgestel word
- 1.1.4 Die veilige bewaring en bewaking van alle aspekte van 'n besigheid
- 1.1.5 Ongemagtigde persone wat die aktiwiteite van 'n maatskappy in die geheim dophou of hulle dokumentasie vir vyandige motiewe verkry
- 1.1.6 'n Wêreldwye nuusagentskap wat 24-uur per dag betroubare en akkurate nuusdekking lewer
- 1.1.7 Verteenwoordig eiernaarskap van 'n onderneming
- 1.1.8 Die sistematiese ophoping, opname en interpretasie van die markverskynsels
- 1.1.9 Word deur 'n organisasie gehou om die betaling van klein bedrae in die daaglikse verloop van 'n besigheid te akkommodeer
- 1.1.10 Kan in verskillende geldeenhede van banke gekoop word en is bestand teen diefstal

(10 × 1) (10)

- 1.2 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Wetenskap wat menslike anatomie, sielkunde, ingenieurswese en ontwerp meng om die verhouding tussen werknemers en hulle werkomgewing te studeer 	A	taaklys
		B	modem
		C	remiseregister
1.2.2	Bepaal die mikpunte en doelwitte wat binne 'n bepaalde tyd bereik moet word	D	besoekersboek
		E	ergonomie
1.2.3	Korrespondensie wat deur die werkgewer in sy/haar eie handskrif geskryf is	F	uurloonstelsel
		G	beplanning 
1.2.4	Modulator demodulator	H	stukloonstelsel
1.2.5	Kontant kan gedeponeer en onttrek word en wat ook 'n kontantlose betalingsopsie aan die rekeninghouer bied	I	senior bode
		J	reisplan
		K	lopende rekening
1.2.6	Dokument wat al die bestemmings, aankoms- en vertrekdatums en tye, akkommodasie-besonderhede en vervoer van die begin tot die einde van die reis bevat	L	manuskrip
1.2.7	Aantekening van die bewegings van mense, met uitsondering van die werkers, wat by 'n gebou ingaan of uitgaan 		
1.2.8	Kontroleer of hou toesig oor die bodes en koördineer hulle take		
1.2.9	Werknemer word 'n vasgestelde tarief per uur betaal ongeag sy/haar prestasie		
1.2.10	'n Stelsel wat die sekretaresse help om take wat nog voltooi moet word op te volg		

(10 × 2) (20)

1.3 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Toerusting wat gebruik word om die ingang te kontroleer:



- A Identiteitskaart
- B Sekerheidsklaring
- C Metaalverklikkertoestel
- D Visum

1.3.2 Die ... department is vir die hantering van personeel-aangeleenthede verantwoordelik.

- A openbare betrekkinge
- B bemarkings-
- C administrasie
- D mensehulpbronne

1.3.3 ... is die meting en evaluering van 'n taak of projek.



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

1.3.4 ... gebruik afskortings, asook oop landskaplik ontwerpte areas.

- A Panoramakantore
- B Afgesonderde kantore
- C Oopplan-kantore
- D Afsgebakende hokkies ('cubicles')

1.3.5 ... is om aan ander sekere magte, pligte, take en verantwoordelikhede te gee, sodat die werk meer doeltreffend en met alle erns voltooi kan word.

- A Dikteer
- B Afvaardiging
- C Organisering
- D Aktivering

1.3.6 ... verlof mag vir dringende persoonlike aangeleenthede ingesluit siekte van familieledede, begrafnisse, ensovoorts, geneem word.

- A Siekte-
- B Gewone
- C Spesiale
- D Studie-



1.3.7 Tydbestedingsbeheer is die proses om beskikbare tyd op so 'n wyse te gebruik dat elke uur/minuut optimaal gebruik word.



... is NIE 'n voorbeeld van tydbesteding beheer NIE.

- A Telefoonoproepe
- B Groepeer soortgelyke take
- C Begin die dag met 'n verskillende taak
- D Om vooraf voorbereidings te tref

1.3.8 Die ... moet voltooi word om behoorlike beheer van betalings wat deur die organisasie per pos ontvang word, te verseker.



- A remiseregister
- B depositostrokie
- C kontantkontrolekaart
- D eisvorm

1.3.9 Die... is die rekeninghouer.

- A nemer (ontvanger)
- B domisilie
- C trekker
- D betaler

1.3.10 'n ... -kaart gee aan die kaarthouer die reg om goedere en dienste tot by 'n ooreengekome beperking op krediet te koop.

- A Debiet
- B Krediet
- C Tjek
- D Garage






(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50



AFDELING B

Beantwoord VYF van die ses vrae in AFDELING B.



VRAAG 2

- 2.1 Noukeurige beplanning van jou kantooruitleg kan jou help om jou beskikbare spasie te maksimaliseer en produktiwiteit verhoog.
- Noem VYF riglyne vir die uitleg van 'n werkplek.  (5 × 2) (10)
- 2.2 Wanneer tydbesteding doeltreffend bestuur word, sal daar daagliks tyd vir elke taak beskikbaar wees. Beplanning en tydbestedingsbeheer is meer doeltreffend wanneer planne gereeld hersien word.
- Bespreek kortliks VIER beplanningsmeganismes of hulpmiddels wat vir tydbestedingsbeheer gebruik kan word. (4 × 3) (12)
- 2.3 Koerierdienste is bekend vir spoedige dienslewering.
- 2.3.1  Noem TWEE voordele van koerierdienste. (2 × 2) (4)
- 2.3.2  Noem TWEE nadele van koerierdienste. (2 × 2) (4)
- [30]**

VRAAG 3

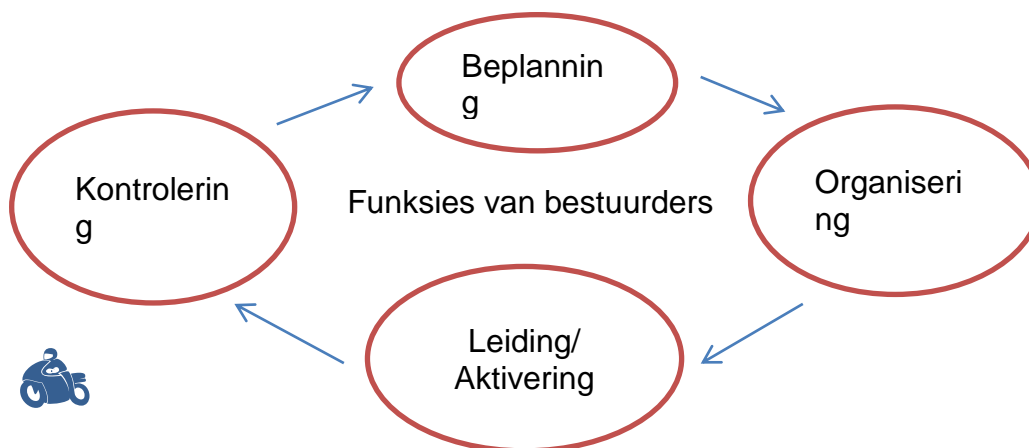
- 3.1 Moderne tegnologie soos Skype, en die hou van tele- en videokonferensies, maak dit moontlik vir bestuurders om belangrike huishoudelike vergaderings van veraf te hou. Dit is egter nie altyd ideaal nie. Soms moet 'n bestuursbeampte 'n sakereis onderneem. 
- 3.1.1 Noem en bespreek kortliks VYF reisdokumente wat vooraf vir 'n bestuurbeampte gereël moet word om 'n reis te onderneem. (5 × 2) (10)
- 3.1.2 Noem VYF riglyne wat gevolg moet word wanneer 'n bestuursassistent 'n bestuurder op 'n sakereis vergesel. (5)
- 3.2 Noem 10 maniere waarop die bestuursassistent junior werkers in die onderneming kan motiveer. (10)
- 3.3 'n Bestuursassistent behoort enige tydverkwisters, wat voorkom dat hy/sy 'n produktiewe werker is, te kan identifiseer en te elimineer
-  Noem VYF tydverkwisters waarmee 'n bestuursassistent van die besigheid te kampe kan kry. (5)
- [30]**


VRAAG 4

- 4.1 Goeie spanwerk in 'n maatskappy begin met 'n gemeenskaplike verstandhouding oor die belangrikheid van die mikpunte van die maatskappy. Bespreek kortliks VYF voordele van spanwerk en samewerking in 'n sakeonderneming.  (5 x 2) (10)
- 4.2 Die bestuurassistent sal met verskillende besoekers, elk op 'n individuele vlak, ontmoet. Gee SES riglyne wat die bestuursassistent moet volg wanneer hy/sy besoekers in sy/haar kantoor ontvang.. (6)
- 4.3 Noem SES faktore om in ag te neem wanneer meubels vir 'n kantoor gekoop word. (6)
- 4.4 Veilige bewaring en bewaking met betrekking tot alle aspekte van 'n sakeonderneming is een van die belangrikste take van die bestuur.  Gee VIER wyses waarop die bestuur die sekuriteit en veiligheid van dokumente en artikels wat afgelewer moet, kan verseker. (4 x 2) (8) **[30]**


VRAAG 5

- 5.1 Bespreek kortliks VIER bestuurfunksies soos in die diagram hier onder aangedui word. (4 x 3) (12)





- 5.2 Gee VYF redes waarom take aan ander mense afgevaardig word. (5)
- 5.3 Personeelontwikkeling moet voortdurende plaasvind. Bespreek DRIE aspekte wat by die opleidingsprogramme ingesluit moet word. (3 x 2) (6)
- 5.4 5.4.1 Bespreek die term dikteer.  (1)
- 5.4.2 Beskryf kortliks DRIE maniere om te dikteer. (3 x 2) (6) **[30]**

VRAAG 6


- 6.1 Noem VYF toestande wat beskou word as ongelukke weens menslike faktore. (5)
- 6.2 Jy werk by 'n hotel waar die Prinses van Monaco bly en dit is jou plig om vuurwapens, gevaarlike wapens en bomme op te spoor. 
Verduidelik die verskillende toestelle wat jy sal gebruik om vas te stel of bogenoemde artikels op die perseel teenwoordig is. (13)
- 6.3 Beskryf die SES vereistes vir 'n goeie vervoerstelsel. (6 x 2) (12)
[30]

VRAAG 7

- 7.1 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (7.1.1–7.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B
7.1.1	Stappe word gedoen om dinge weer op dreef te bring	A tentatief
7.1.2	Versekering vir skadevergoeding teen liggaamsbeserings	B langtermyn
7.1.3	Beplanning vir 'n periode langer as 5 jaar	C organiseer
7.1.4	Neem versekering uit om hulle pensioen aan te vul 	D Padongelukkefonds
7.1.5	Nog nie bevestig nie	E Getrouheidswaarborgfonds
7.1.6	Beplanning vir 'n periode van 2 tot 5 jaar	F korttermyn
7.1.7	Dit is 'n kontrak gegrond op die beginsel dat die versekerde die premies betaal en 'n spesifieke bedrag sal by die dood van die versekerde uitbetaal word	G annuïtiete
7.1.8	Beplanning kan daaglik, weekliks, maandeliks wees	H lewensversekering
7.1.9	Werkgewer neem versekering uit teen verliese weens oneerlikheid van 'n werker 	I mediumtermyn
7.1.10	Die proses om mense te organiseer wat sekere aktiwiteite kan uitvoer om bepaalde doelwitte te bereik	J remediërende stappe

(10 x 2) (20)

- 7.2 Noem SES eienskappe van 'n loonstaat.  (6)
- 7.3 Verduidelik die term *kommunikasieprotokolle*. (2 x 2) (4)
- [30]**

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200