



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

**NASIONALE SERTIFIKAAT
KANTOORPRAKTYK N5**

14 Oktober 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

AFDELING A**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	Waar		
	1.1.2	Waar		
	1.1.3	Waar		
	1.1.4	Onwaar		
	1.1.5	Onwaar		
	1.1.6	Waar		
	1.1.7	Onwaar		
	1.1.8	Onwaar		
	1.1.9	Waar		
	1.1.10	Waar		
			(10 × 2)	(20)
1.2	1.2.1	F		
	1.2.2	J		
	1.2.3	A		
	1.2.4	M		
	1.2.5	C		
	1.2.6	L		
	1.2.7	D		
	1.2.8	H		
	1.2.9	G		
	12.10	B		
			(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	Tjek		
	1.3.2	Tjek		
	1.3.3	primêre kapitaal op te neem		
	1.3.4	Diktee		
	1.3.5	Fakse		
	1.3.6	E-posse		
	1.3.7	Delegering		
	1.3.8	Kommunikasie		
	1.3.9	Netto loon		
	1.3.10	Beleid		
			(10 × 2)	(20)
				[50]
			TOTAAL AFDELING A:	50

AFDELING B**VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1 Gedetailleerde ondersoek na 'n persoon se siviele, kriminele en skuldrekords asook 'n persoon se affiliasie met klubs, verenigings en ander persone
- 2.1.2 Boek wat ruimte vir elke dag van die jaar bevat waarin afsprake en ander inligting aangeteken word
- 2.1.3 Posstukke wat via die poskantoor aan die onderneming gestuur of per hand afgelewer word
- 2.1.4 Kontrak waarin die versekeraar belowe, om teen die betaling van 'n premie, skade wat as gevolg van 'n bepaalde insident deur die versekerde gely word, te vergoed
- 2.1.5 Insameling van inligting oor die mark wat gebruik word om bemarkingsbesluite te neem
- (5 × 2) (10)
- 2.2 • Onpersoonlike kantoor
• Irriterende gewoontes van ander wat spanning kan veroorsaak
• Produktiwiteit kan laer wees
• Gebrek aan privaatheid maak vertroulike gesprekke moeilik
• Hoë geraasvlakke
- (5 × 2) (10)
- 2.3 • Meubels van goeie gehalte hou langer.
• Modulêre meubels kan by werkers se behoeftes aangepas word
• Stoele moet by die tipe werk pas
• Faktore wat die keuse van gestoffeerde, leer- of gewone houtmeubels beïnvloed
• Nuttige meubels wat nodig is, soos kredenskaste, skryfbehoeftes, telefoontafels, briefhouers
- (5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 3

- 3.1 3.1.1 Afwaartse kommunikasie
- Die bestuur verskaf inligting afwaarts na die ondergeskiktes
 - Word gebruik om inligting oor beleidsake en riglyne oor te dra
 - Gaan oor inligting waarvoor die personeel moet beskik
 - Word deur middel van kennisgewings, nuusbriewe, memoranda, ensovoorts gedoen
 - Redelik outokraties
- Opwaartse kommunikasie
- Ondergeskiktes verskaf inligting aan die bestuur
 - Toon die ondergeskiktes se gesindhede en gevoelens teenoor hulle seniors

- 3.1.2 Vertikale kommunikasie
- Kommunikasie in 'n reguit lyn - afwaarts van bo na onder of opwaarts van onder na bo
- Horinsontale kommunikasie
- Kommunikasie tussen personeel wat min of meer op dieselfde vlak is
- 3.1.3 Garage-kaart
- Word slegs by garages gebruik met aankope was onmiddellik teen die kaarthouer se rekening gedebiteer word
- Petrolkaart
- Mag slegs vir petrol gebruik word - nie vir ander garage-uitgawes nie
- 3.1.4 Gesag
- Die regsgeldige mag waaroor 'n bestuurder beskik om op te tree of om besluite te neem om 'n taak uit te voer om sy/haar doelwitte te bereik
- Delegering
- Toekenning van gesag en verantwoordelikheid aan ondergeskiktes
- 3.1.5 Visie
- Verbeeldingryke insig in die toekoms en doelstellings vir sukses
- Missie
- Fundamentele en unieke doeleindes van die organisasie wat dit van ander organisasies onderskei
- (5 × 2) (10)
- 3.2
- Aangetekende inligting oor persone, doeleindes van afsprake, telefoon- en selfoonnommers
 - Dit bly die beste om eie aantekeninge in jou dagboek te maak
 - Moet aangeteken word sodra die datums bekend is
 - Verskillende groottes of kleure is nodig
 - Afsprake moenie verander word sonder dat dit met die betrokkenes bespreek is nie
- (5 × 2) (10)
- 3.3
- Insameling van interne en eksterne pos
 - Sortering en aflewering van interne pos
 - Aflewering van eksterne pos aan die poskamer
 - Haal en terugneem van lêers
 - Neem pos na die poskantoor
 - Tree as drywer op om pakkies en pos af te lewer en te kollekteer
 - Help in die poskamer
- (5 × 2) (10)
- [30]**

VRAAG 4

- 4.1
- Besoeker se naam en handtekening
 - Datum en tyd van die besoek
 - Nommer van die besoekerskaart
 - Doel van die besoek
 - Persoon wat besoek word
 - Besoeker se telefoon- en indentiteitsnommer
 - Vertrektyd (Enige 5 × 2) (10)
- 4.2
- Besluit watter take gedelegeer kan word.
 - Besluit oor die korrekte persoon om die taak te verrig.
 - Om suksesvol te wees, moet delegering met die nodige opleiding gepaardgaan.
 - Besluit wie die opleiding sal behartig.
 - Verseker dat die persoon aan wie gedelegeer word verstaan dat hy/sy vir die gedelegeerde taak verantwoordelik word.
 - Verseker dat die persoon aan wie die taak gedelegeer is die taak en die redes vir die uitvoering van die taak verstaan.
 - Kommunikeer die nodig tydraamwerk en beheermaatreëls aan die persoon.
 - Delegeer die gesag om die taak uit te voer.
 - Indien die korrekte persoon gekies en opgelei is, moet daardie persoon vertrou en kans gegun word om die werk te voltooi. (Enige 5 × 2) (10)
- 4.3
- Hoë aanvanklike koste om op te stel
 - Duur en tydrawende rekenaaropleiding
 - Moontlike verlies van boodskappe en vertraging as gevolg van wanfunksionering van die rekenaar
 - Boodskappe kan slegs aan e-posgebruikers gestuur word
 - Rekenaarvirusse kan maklik met e-posse versprei word (5 × 2) (10)
- [30]**

VRAAG 5

- 5.1
- Klein beleggers kan hul spaargeld op dié manier belê om só eienaarskap in maatskappy te bekom.
 - 'n Belegger kan sy/haar belegging deur die aandelebeurs van minder winsgewende na meer winsgewende maatskappy verskuif.
 - 'n Belegger kan sy/haar aandele in kontant omsit deur die aandele op die aandelebeurs te verkoop.
 - 'n Maatskappy wat meer kapitaal nodig het kan meer aandele uitreik.
 - Die waarde van die aandele word deur vraag en aanbod bepaal.
 - Die aandelebeurs is 'n belangrike skakel tussen beleggers en entrepreneurs.
 - Aandeelpryse word wyd gepubliseer en só word beleggers ingelig gehou.
 - Die aandelebeurs is 'n sensitiewe barometer van die ekonomiese en politieke toestande in die land (Enige 5 × 2) (10)

- 5.2
- Beskerm vertroulike dokumente.
 - Moenie personeel toelaat om vertroulike dokumente van die perseel af te verwyder nie.
 - Sluit alle vertroulike dokumente na-ure toe.
 - Gaan jou en jou senior se kantoor gereeld vir moontlike meeluisterapparaat na.
 - Wees versigtig vir besoekers wat leidende vrae oor jou senior of die organisasie vra.
 - Wees op die uitkyk vir mense wat sonder rede rondhang.
 - Moenie aan enigiemand wat sê dat hy/sy 'n tegnikus is sonder die nodige sekerheidsklaring of positiewe identifikasie van die organisasie wat hy/sy verteenwoordig, toegang verleen nie.
 - Bly by 'n rekenaartegnikus wat met 'n skyf aan jou rekenaar werk, want hy/sy mag dalk inligting kopieer.
 - Moenie jou toegangskode aan die rekenaartegnikus verskaf nie.
 - Rapporteer onbekende persone wat nie toegangskarte het nie aan die sekuriteitsdiens. (Enige 5 × 2) (10)
- 5.3
- Bekendstelling van mense
 - Groet mense
 - Onthou name of titels
 - Wees lojaal
 - Vertroulikheid en geheimhouding
 - Hulpvaardigheid en bedagsaamheid
 - Samewerking met ander mense (Enige 5 × 2) (10)
- [30]**

VRAAG 6

- | | | | |
|-----|--|--------------------------------------|-------------|
| 6.1 | 6.1.1 | Victoria Phenyo | (1) |
| | 6.1.2 | Tlhakodisho Cash n Carry (Edms.) Bpk | (1) |
| | 6.1.3 | 31 Januarie 2018 | (2) |
| | 6.1.4 | R100,00 | (2) |
| | 6.1.5 | R1 400 | (2) |
| | 6.1.6 | R430,00 | (2) |
| | 6.1.7 | R970,00 | (2) |
| | 6.1.8 | WFV en LBS | (4) |
| 6.2 | Werkweek – minimum werkure per week | | |
| | Oortyd – ekstra werkure bykomende tot minimum voorgeskrewe ure | | (2 + 2) (4) |

- 6.3
- Pers, wat koerante en tydskrifte insluit
 - Radio, televisie en internet
 - Filmteaters
 - Pamflette en strooibiljette
 - Vertoning en uitstallings
 - Kompetisies
 - Wyd geadverteerde verkope
 - Advertensies op verpakkingsmateriaal
 - Interne publisiteit
 - Neonligte en groot reklameborde
 - Advertensies op voertuie, busse, skuilings en asblikke
 - Gratis geskenke en monsters
 - Geslotekringtelevisie
- (Enige 5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 7

- 7.1
- Kalanders word vir 'n jaar of meer vooruit vertoon
 - Kan maklik deur bladyse blaaie
 - Aantekeninge van enige verpligtinge, afsprake, herinneringe aan afsprake, kansellasies
 - Funksie om bepaalde tydperke vir ongesteurde werk uit te blok
 - Toegang tot kollegas se dagboeke en die sinchroniseer van maandelike vergaderings op die rekenaar
 - Herinnering aan roetinetake
- (Enige 5 × 2) (10)
- 7.2
- Inligting kan maklik opgeroep word deur die kode van die gewenste inligting in te sleutel.
 - Met die korrekte inligting sal die korrekte lêer op die skerm verskyn.
 - Liassering op 'n netwerkstelsel bied gelyktydige toegang tot die data aan meer as een persoon.
 - Optiese lesers of aftasters dra inligting akkuraat van hardekopie na rekenaarstelsel oor.
 - Oorspronklike liasseerkabinette kan in die kelder gehuisves word om koste te bespaar.
- (Enige 5 × 2) (10)

- 7.3
- Tree te alle tye professioneel op.
 - Verseker dat die korrekte en veilige afstand tussen jou en die ander persoon gehandhaaf word.
 - Moenie aanbied dat iemand ná 'n funksie of ná werk saam met jou ry nie, tensy ander mense jou ook vergesel.
 - Moet nooit aan 'n ander persoon raak of teen die persoon leun nie.
 - Moenie die persoon alleen vir ete nooi nie.
 - Wees versigtig vir mense wat flirt, want dit kan maklik tot iets ander lei.
 - Moet nooit iemand in die kantoor oor sy/haar voorkoms komplimenteer nie.
 - Vermoed grappies oor die seksuele. (Enige 5 × 2) (10)
- [30]**

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200