



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1260(A)(J8)H

NATIONALE SERTIFIKAAT KANTOORPRAKTYK N6

(4021236)

**8 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00**

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA
NASIONALE SERTIFIKAAT
KANTOORPRAKTYK
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 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 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die regs persoonlikheid van die ... is gesetel in die individue self en hulle is gesamentlik en afsonderlik aanspreeklik vir enige skuld.

- A alleenhandelaar
- B beslote korporasie
- C vennootskap
- D openbare maatskappy

1.1.2 Die gehalte van goeie sakekorrespondensie sluit in dat inligting oorgedra moet word met ... in 'n aanvaarbare formaat en met die korrekte spelling en taal.

- A kreatiwiteit
- B hoflike toon
- C briefhoofde
- D helderheid

1.1.3 Daar is baie soorte onderhoude, elk geskik vir 'n spesifieke doel.

Watter van die volgende maak nie deel uit van die onderhoud nie:

- A Staande onderhoud
- B Stresonderhoud
- C Gestruktureerde onderhoud
- D Nie een van bogenoemde nie

1.1.4 'n Vorm van sosiale media wat prente gelyktydig oplaai en aan baie ontvangers stuur:

- A Wi-Fi
- B Multimedianeetwerk
- C Google
- D Facebook

1.1.5 Opleiding rus werkers toe met vaardighede wat hulle in staat stel om 'n sekere taak uit te voer.

Watter opleidingsmetode ontleed 'n hipotetiese of gesimuleerde situasie:

- A Gevallestudies
- B Bestuurstories
- C Rolspel
- D B en C

1.1.6 Goeie kwaliteite van 'n bestuursassistent op die hoogste vlak sluit in ...

- A 'n swak selfbeeld.
- B Goeie sosiale vaardighede.
- C vriendelikheid.
- D Vrees vir mislukking.

1.1.7 Wanneer 'n sekretaresse/bestuursassistent gebruik maak van 'n elektroniese dagboek moet verskeie aspekte in gedagte geneem word.

Watter van die volgende is nie een van die kenmerke van 'n elektroniese dagboek nie:

- A Kennisgewings
- B Webcams
- C Toegang enige plek
- D Redigeerwerk

1.1.8 Vergoeding wat 'n werknemer ontvang nadat 'n diens gelewer is:

- A Pensioen
- B Direkte vergoeding
- C Indirekte vergoeding
- D Nie een van bogenoemde nie

1.1.9 Dit het gewoonlik betrekking op die inkomste, okkupasie, leefstyl en persoonlikheid van 'n individu:

- A Getrouheid
- B Populasiedigtheid
- C Psigografiese faktore
- D Kultuur en onderwys

1.1.10 Voedsel en skuiling as voorbeelde van basiese behoeftes.

Watter een van die volgende maak nie deel uit van die vyf vlakke van behoeftes volgens Maslow nie:

- A Persepsie
- B Vooroordeel
- C Vriendskap
- D Werkverskaffing

(10 × 2) (20)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 1.2.1 Ontwikkeling behels al die pogings om 'n werker se vaardighede, kennis en vermoëns om 'n spesifieke taak uit te voer te verbeter.
- 1.2.2 Toegangsbeheer en wagwoorde kan gebruik word as elektroniese sekuriteit by die werkplek.
- 1.2.3 Die visie is 'n dokument wat die fundamentele en unieke doel van 'n onderneming uiteensit wat dit onderskei van ander soortgelyke ondernemings.
- 1.2.4 Induksie is 'n beplande proses om vaardighede, vermoëns en houdings van 'n individu te verbeter ten einde die verlangde vlak van bevoegdheid te verkry.
- 1.2.5 Die interne dryfkrag in elke individu wat menslike gedrag aktiveer, kanaliseer en handhaaf om 'n sekere behoefte te bevredig is selfagting.
- 1.2.6 Verbruikersgedrag is die gedragspatrone van 'n individu of 'n groep wanneer daar besluit word om 'n produk te koop om in 'n behoefte te voorsien.
- 1.2.7 'n Hardeskyf is 'n plastiek, vierkantige, beskermende omhulsel waarop data magneties geberg kan word.
- 1.2.8 Verbruikerspersepsie is die belangstelling in 'n spesifieke produk wat die verbruiker se aandag na daardie spesifieke produk trek.
- 1.2.9 Deelnemende bestuur is 'n stelsel wat daarna streef om 'n werknemer se doelwitte met dié van die onderneming te laat strook.
- 1.2.10 Die psigologiese kontrak van 'n diens is 'n ooreenkoms tussen 'n werkgever en 'n werknemer waarin die werknemer die diens lewer in ruil vir 'n salaris of lone.

(10 × 2) (20)

- 1.3 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord of 'n term langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 1.3.1 'n Wetenskap wat die verhouding tussen werknemers en hulle werksomgewing bestudeer.
- 1.3.2 Die soort maatskappy waar lede kapitaal voorsien en aandeelsertifikate uitgedeel word.
- 1.3.3 Kommunikasie van teks, data, beelde, grafika en stemboodskappe deur elektroniese impulse van enige plek.
- 1.3.4 Enige ongewenste aandag, optrede of praktyk deur 'n individu of groep wat ongemak, vernedering of aanstoot aan 'n ander individu veroorsaak.
- 1.3.5 'n Toestand waarin 'n persoon moeg voel en nie daarin slaag om take uit te voer nie en wat aanleiding tot lae produktiwiteit gee.
- (5 × 2) (10)
[50]
- TOTAAL AFDELING A: 50**

AFDELING B

Beantwoord enige VYF vrae in AFDELING B.

VRAAG 2

- 2.1 Definieer die woord *toesighouer* in jou eie woorde. (2)
- 2.2 Bespreek die pligte van 'n toesighouer onder die volgende hoofde:
- 2.2.1 Beplanning (4 × 2) (8)
- 2.2.2 Organisering (4 × 2) (8)
- 2.2.3 Aktivering/leiding (3 × 2) (6)
- 2.2.4 Beheer (2 × 2) (4)
- 2.3 Gee sinonieme vir die volgende woorde:
- 2.3.1 Onderdane
- 2.3.2 Kollegas (2 × 1) (2)
[30]

VRAAG 3

Bestudeer die prent hier onder en beantwoord die vrae.

**FIGUUR 1**

- 3.1 Identifiseer die soort eienaarskap in Figuur 1 hier bo. (2)
- 3.2 Bespreek in detail VYF kenmerke van die eienaarskap wat jy in VRAAG 3.1. identifiseer het. (5 × 2) (10)
- 3.3 Noem en bespreek enige DRIE soorte eienaarskap buiten die een wat jy in VRAAG 3.1 identifiseer het en gee TWEE kenmerke van elk. (3 × 5) (15)
- 3.4 Gee die betekenis van die volgende AKRONIEME:
- 3.4.1 SABC
- 3.4.2 SAA
- 3.4.3 DOO ('DPE') (3 × 1) (3)
- [30]**

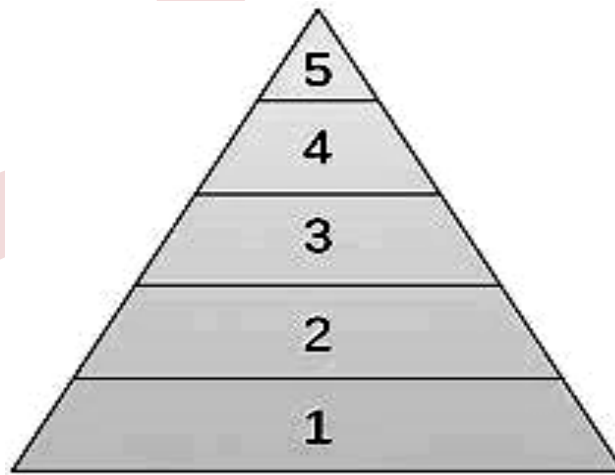
VRAAG 4

Die ekonomie van Suid-Afrika is 'n sosiale stelsel wat goedere en dienste in die land produseer, versprei en verbruik. 'n Belangrike deel van die ekonomie is die verspreiding van hulpbronne of goedere sodat daar in mense se behoeftes voorsien word.

4.1 Noem en bespreek DRIE sektore in die Suid-Afrikaanse ekonomie. (3 x 2) (6)

4.2 Menslike behoeftes is die motivering agter menslike gedrag en sosiale interaksie.

Identifiseer en bespreek VYF vlakke van behoeftes volgens Abraham Maslow se hiërargie soos in FIGUUR 2 hier onder aangedui.



FIGUUR 2

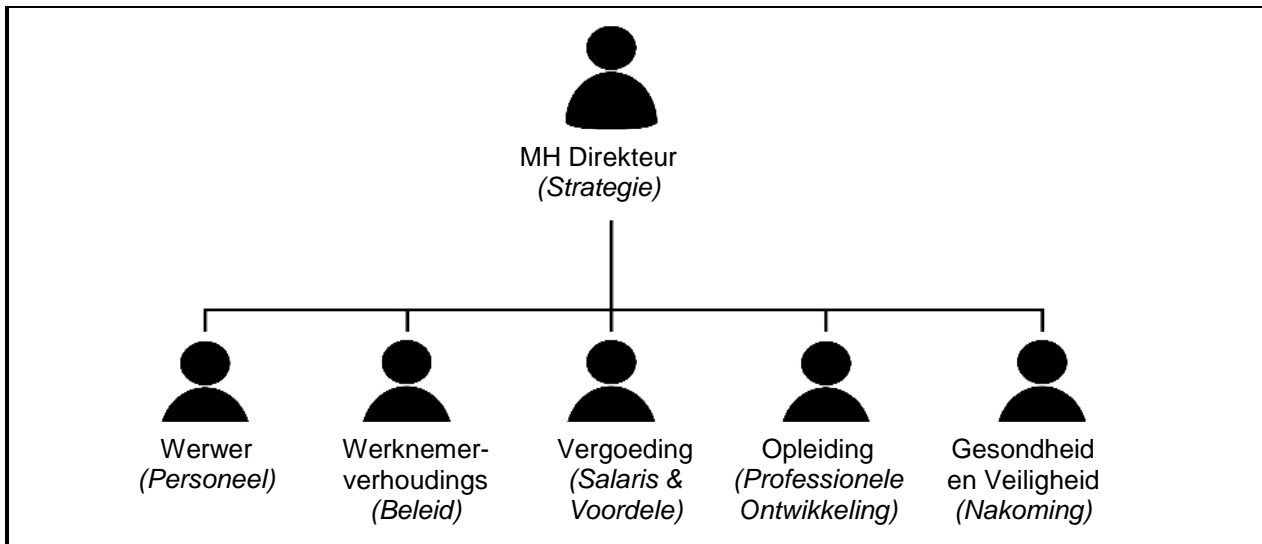
4.3 Bespreek marksegmentasie onder die volgende hoofde:

4.3.1 Demografiese faktor (2 x 2) (4)

4.3.2 Psigografiese faktor (2 x 2) (4)

4.3.3 Gedragsfaktor (1)

[30]

VRAAG 5**MENSLIKEHULPBRONDEPARTEMENT****FIGUUR 3**

MHB (HRM) is die funksie binne 'n onderneming wat fokus op die werwing, bestuur en voorsiening van rigting aan die mense wat in die onderneming werk. Die verantwoordelikheid van MHB bestaan uit drie hoofareas: personeel, werknemervergoeding en voordele, en werksontwerp.

- 5.1 Noem en bespreek TWEE hoofkategorieë van vergoeding en gee EEN voorbeeld van elk. (2 x 4) (8)
- 5.2 Prestasie-evaluering word gedoen om te bepaal hoe doeltreffend werknemers is met die uitvoering van hul take.
Bespreek VYF algemene doelwitte in prestasie-evaluering. (5 x 2) (10)
- 5.3 Wanneer daar ongelukkigheid onder werknemers en werkgewers is, kan dit op verskillende maniere beredder word.
Noem en bespreek DRIE prosedures om dispute op te los. (3 x 3) (9)
- 5.4 Gee een woord/term vir elke beskrywing hier onder. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer neer.
- 5.4.1 Die beëindiging van 'n dienskontrak vind gewoonlik plaas omdat daar verskillende werksverwante oortredings was, soos nalatigheid of dislojaliteit.
- 5.4.2 Afdanking van werknemers weens 'n afname in ekonomiese groei.
- 5.4.3 Die vermindering van 'n aantal poste in 'n onderneming, met die gevolg dat verskeie werknemers as oorbodig verklaar word. (3 x 1) (3)

[30]

VRAAG 6

Dit is belangrik om te leer hoe om spanwerk in die werkplek te bevorder omdat die doeltreffendheid en produktiwiteit van werkers daarvan afhang. Spanbou-aktiwiteite is van die algemeenste maniere om spanwerk in die werkplek te bevorder.

- 6.1 Spangees is die gevoel wat bestaan tussen die lede van 'n span.
Bespreek SES voordele van spangees. (6)
- 6.2 Ten einde suksesvol as 'n span of as spanspelers te werk, is sekere riglyne nodig.
Noem SES riglyne vir goeie spanwerk. (6 × 2) (12)
- 6.3 Luistervaardighede gee jou 'n manier om kennis te verwerf en interpersoonlike verhoudings te verbeter. Jy leer om mense om jou en wat hulle sê te waardeer.
Noem VYF riglyne vir hoe om jou luistervaardighede tydens vergaderings te verbeter. (5 × 2) (10)
- 6.4 'n Professionele sekretaresse het haar studies voltooi en beskik oor al die nodige bevoegdhede om die werk van 'n sekretaresse te doen.
Bespreek TWEE voorbeelde van professionele etiket wat op almal in die besigheid van toepassing is. (2)
[30]

VRAAG 7

- 7.1 Elektroniese kommunikasie kan gebruik word as 'n doeltreffende vorm van kommunikasie by die werkplek. E-pos is byvoorbeeld baie gewild omdat dit maklik is om te gebruik, vinnige aflewering bied en goedkoop is.
Bespreek SES nadele om e-pos by 'n werkplek te gebruik. (6 × 2) (12)
- 7.2 Dit is jou verantwoordelikheid om jou inligting en die inligting van die onderneming te beskerm.
Bespreek SES sekuriteitstappe wat gebruik kan word om te verseker dat inligting veilig en beskerm is. (6 × 2) (12)

- 7.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n woord/term in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (7.3.1–7.3.3) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
7.3.1	Wagwoord	A	'n gesofistikeerde telefoonantwoordmasjien
7.3.2	Stempos	B	databeskerming
7.3.3	Elektroniese kommunikasie	C	gebruik vir die oordrag van data, beelde, seine en tekens, ens.
		D	tegnologieë wat twee of meer soorte media soos teks, grafika of stem integreer

(3 × 2)

(6)

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