



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N6

31 MEI 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

AFDELING A**VRAAG 1**

| | | | | |
|-----|--------|-------------------------|---------------------------|-------------|
| 1.1 | 1.1.1 | Curriculum vitae | | |
| | 1.1.2 | Kantoorassistent | | |
| | 1.1.3 | Posverryking | | |
| | 1.1.4 | Oriëntering of induksie | | |
| | 1.1.5 | Gemorspos of spam | | |
| | 1.1.6 | Ergonomie | | |
| | 1.1.7 | Indirekte vergoeding | | |
| | 1.1.8 | KVBA | | |
| | 1.1.9 | Verpakking | | |
| | 1.1.10 | Reklame | | |
| | 1.1.11 | Logo | | |
| | 1.1.12 | Geriefsgoedere | | |
| | 1.1.13 | Opleiding | | |
| | 1.1.14 | Dienskontrak | | |
| | 1.1.15 | Organisasielynstruktuur | | |
| | | | (15 × 2) | (30) |
| 1.2 | 1.2.1 | F | | |
| | 1.2.2 | M | | |
| | 1.2.3 | A | | |
| | 1.2.4 | G | | |
| | 1.2.5 | B | | |
| | 1.2.6 | N | | |
| | 1.2.7 | L | | |
| | 1.2.8 | H | | |
| | 1.2.9 | D | | |
| | 1.2.10 | E | | |
| | | | (10 × 2) | (20) |
| | | | | [50] |
| | | | TOTAAL AFDELING A: | 50 |

AFDELING B**VRAAG 2**

- 2.1
- Glimlag en groet vriendelik wanneer jy aan iemand voorgestel word.
 - Wees vriendelik teenoor almal by die werk maar moet nooit persoonlik betrokke raak nie.
 - Volg die beleid en gebruik name en titels.
 - Wees lojaal en moenie van kollegas skinder nie.
 - Moenie vertroulike inligting aan ander bekend maak nie.
 - Behulpzaamheid en bedagsaamheid is veel effektiewer as woorde.
 - As mens goed met hulle oor die weg kom, sal jou kollegas jou aanvaar en respekteer. (8 × 2) (16)
- 2.2
- Bekendstellingsfase – moontlike kliënte kry inligting oor 'n nuwe produk.
 - Groeifase – verbruikers leer die produk baie beter ken.
 - Volwassenheidsfase – die eenheidsverkope stabiliseer en geringe skommelings kom daarin voor.
 - Kwynfase – die eenheidsverkope daal en kliënte begin na 'n nuwe produk of diens soek. (4 × 2) (8)
- 2.3
- Geografiese faktore – streeksgrense, bevolkingsdigtheid
 - Demografiese faktore – ouderdom, geslag, inkomste, beroep, kultuur en opleiding
 - Psigografiese faktore – klas, leefstyl en persoonlikheid
 - Gedragsfaktore – voordele, loyaliteit en gevoeligheid (3 × 2) (6)
- [30]**

VRAAG 3

- 3.1
- Ekonomies: die maatskappy kan nie langer die dienste van 'n werknemer bekostig nie.
 - Tegnologies: tegnologiese vooruitgang het die werknemer oorbodig maak.
 - 'n Herstrukturering van 'n maatskappy. (3 × 2) (6)
- 3.2
- Kom onmiddellik terug na kliënte.
 - Groet 'n kliënt altyd vriendelik en glimlag.
 - Vra waarom die kliënt die oproep maak het.
 - Luister aandagtig na die kliënt.
 - Toon belangstelling in kliënte se maatskappye.
 - Wees verdraagsaam en geduldig.
 - Gebruik positiewe woorde en uitdrukkings.
 - Praat met 'n aangename stem.
 - Behandel kliënte asof hulle vername mense is.
 - Spreek hulle hoflik aan.
 - Bedank hulle vir hulle kontak met die maatskappy. (Enige 6 × 2) (12)

- 3.1 3.3.1
- Ontslag – die resultaat van en die laaste, mees ernstige stap in die tugproses.
 - Afdanking – die werkgever beëindig 'n werknemer se dienskontrak om bepaalde redes. (2 + 2) (4)
- 3.3.2
- Aflegging – as die dienskontrak van 'n werknemer nie beëindig word nie, maar opgeskort word.
 - Aftrede van personeellede – wanneer die werkgever en die werknemer saamstem dat dit tyd geword het om die werknemer se dienskontrak weens 'n hoë ouderdom of ander redes te beëindig. (2 + 2) (4)
- 3.3.3
- Essensiële behoeftes – liggaamlike behoeftes
 - Luuksebehoefte – behoeftes wat vir die oorlewing van 'n mens bevredig hoef te word nie. (2 + 2) (4)
- [30]**

VRAAG 4

- 4.1
- Kollektiewe bedinging – geskille tussen die bestuur en personeel word intern besleg. Verteenwoordigers en die topbestuur vergader om tot 'n besluit te kom.
 - Bemiddeling – die tweede stap as 'n geskil nie deur kollektiewe bedinging besleg kon word nie. 'n Neutrale persoon bemiddel tussen die partye sonder om kant te kies.
 - Arbitrasie – 'n derde party oorweeg al die feite wat die twee partye aanvoer, en beslis dan ten gunste van een party. (3 × 3) (9)
- 4.2
- 'n Sakeonderneming moet so geleë wees dat dit toeganklik vir verbruikers is.
 - Die verspreidingskanale in die onmiddellike omgewing waardeur goedere en dienste aan verbruikers versprei word.
 - Die vervoernetwerk vir en die koste van die lewering van goedere en dienste volgens 'n tydrooster.
 - Die fisiese uitleg van 'n sakeperseel moet die uitstalling van handelsware en bevoorradingstrategieë vergemaklik. (4 × 2) (8)
- 4.3.1 Stigtingsprosedure.
- Beslote korporasie – 'n groep individue identifiseer 'n sakegeleentheid.
 - Hulle stel 'n sakeplan op.
 - Hulle kom ooreen oor elkeen se bydrae tot die maatskappy.
 - Hulle registreer die maatskappy by die Registrateur van Beslote Korporasies. (Enige TWEE van die bostaande)

Die informele sektor

- Deelnemers registreer nie hulle maatskappy amptelik nie.
- Hulle onderneming het geen amptelike adres nie.
- Hulle doen op verskillende plekke sake na gelang van gebruikers se behoeftes.
- Hulle boekhouding is heel elementêr.

(Enige TWEE van die bostaande)

(2 × 2)

(4)

4.3.2 Beslote korporasies

- Een tot 10 natuurlike persone stig 'n beslote korporasie.
- Die wins van die maatskappy word belas.
- 'n Rekeningkundige beampte sien om na die finansiële prosedures.
- Dit besit geen aandelekapitaal nie.
- Die naam van die onderneming eindig met 'BK'.
- Lede geniet 'n mate van beperkte aanspreeklikheid.

Die informele sektor

- Dit is maklik om te begin sake doen.
- Min kapitaal is nodig om 'n onderneming te begin.
- Die mark word nie deur wette gereguleer nie.
- Arbeidsintensiewe aktiwiteite.
- Gesinslede neem aan die sakeaktiwiteite deel.

(Enige 3 × 2)

(6)

- 4.4 Verbruikersgedrag is die gedragspatrone van besluitnemende individue of groepe wat direk by die identifisering, aankoop en gebruik van goedere en dienste betrokke is om hulle behoeftes te bevredig.

(3)

[30]

VRAAG 5

- 5.1.1
- Daar moet bepaal word of die opleiding regtig noodsaaklik is.
 - Die doel van die opleiding moet bepaal word voordat die opleiding gegee word.
 - Daar moet bepaal word watter persoon of groep opgelei moet word.
 - Dan moet die program opgestel en die duur van die opleiding bepaal word.
 - Oriëntering van personeel. Hulle moet ingelig word van die aanbiedingswyse van die program, soos die opleidingsmetode en hulpmiddels wat gebruik sal word.
 - Na afloop van die opleiding moet die program geëvalueer word.

(7 × 2)

(14)

- 5.1.2
- Gevallestudies
 - Gerekenariseerde opleiding
 - In-mandjieopleiding
 - Bestuurspeletjies
 - Rolspelopleiding
 - Sindikaatopleiding
- (6)
- 5.2
- Jou moet jou altyd professioneel gedra.
 - Spreek vroulike kollegas as mevrou of juffrou aan eerder as op hulle voorname.
 - Handhaaf 'n hoflike afstand, selfs op kantoorgesellighede.
 - Bly aan die veilige kant: moenie aan vroulike kollegas raak nie of teen hulle aanleun nie.
 - Moet nooit 'n kollega alleen vir ete uitneem nie.
 - Pas op vir kollegas wat by jou aanlê.
 - Moet nooit 'n kollega met haar skoonheid komplimenteer nie.
 - Moet nooit grappe met seksuele ondertone vertel nie.
 - Moenie 'n gewoonte daarvan maak om aan vroulike kollegas te vat nie; hulle verpes dit.
 - Party vroue sien in 'n suksesvolle sakeman 'n moontlike huweliksmaat.
- (10)
[30]

VRAAG 6

- 6.1
- Instaponderhoud – die voornemende aansoeker kom haal vorms en vind tegelykertyd meer oor 'n pos uit.
 - Gestandaardiseerde onderhoud – vooraf opgestelde vrae word aan die aansoeker gestel.
 - Gestruktureerde of 'n indiepte onderhoud – inligting word van die aansoeker verkry.
 - Oop of ongestruktureerde onderhoud
 - Paneelonderhoud – 'n paar paneellede en een persoon, wat die aansoeker se kollega sal wees, voer die onderhoud.
 - Spannings- of stresonderhoud – as paneellede openlik vyandig teenoor 'n aansoeker optree. (6 × 2)
- (12)
- 6.2
- Dit bied 'n geleentheid om met ander saam te werk.
 - Die verbreed spanlede se lewensuitkyk.
 - Spanlede ontwikkel groter selfvertroue.
 - Dit moedig die uitruil van idees aan.
 - Die verbeter die moraal onder spanlede.
 - Dit verbeter spanlede se kommunikasievaardighede.
 - Dit verminder angstigheid.
 - Spanlede kan hulle kundigheid gebruik en by die kundigheid van ander baat vind.
 - Spanlede ontwikkel verskillende perspektiewe.
 - Dit moedig 'n samewerkingsbenadering tot besluitneming aan. (7 × 2)
- (14)

- 6.3
- Taakgeoriënteer – dit beteken dat doelwitte gestel en bereik word, dat take suksesvol verrig en verantwoordelikhede nagekom, en die maatskappy behoorlik bedryf word.
 - Mensgeoriënteer – goeie interpersoonlike verhoudings en 'n positiewe interaksie tussen meerderes en ongeskiktes.

(2 × 2)

(4)
[30]

VRAAG 7

| 7.1 | ELEKTRONIESE LIASSERING | TRADISIONELE LIASSERING |
|-----|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Inligting word elektronies geliasseer en gestoor. • Dokumente word op skywe, drywers en ander digitale toestelle geliasseer. • Verskeie mense het toegang tot dieselfde lêer. • Digitale inligting kan maklik opgespoor word. • Dit is nie tydrowend nie. • Die spoed waarteen lêers herwin word, is hoog. • Dit neem nie kantoorruimte in beslag nie. • Lêers kan in 'n oogwink geredigeer, verander of bygewerk word. | <ul style="list-style-type: none"> • Drukstukke van papier word geliasseer. • Drukstukke word in liasseerkabinette, laaie en omslae geliasseer. • Slegs een persoon op 'n slag kan 'n lêer gebruik. • Dokumente, lêers en vouers kan wegdraak. • Dit is tydrowend en omslagtig. • Om dokumente te soek neem baie tyd in beslag. • Liasseerkabinette neem kantoorruimte in beslag. • Papierdokumente kan nie sommerso geredigeer of gewysig word nie. |

(Enige 5 × 4)

(20)

- 7.2
- 7.2.1 'n Werknemer word na gelang van sy of haar taak gedurig van een afdeling na 'n ander oorgeplaas.
- 7.2.2 'n Werker doen praktiese werk onder toesig van 'n moderator of mentor.
- 7.2.3 'n Senior persoon word aangestel om 'n werker se potensiaal te ontwikkel.
- 7.2.4 Senior bestuurders gee junior bestuurders probleme om op te los.
- 7.2.5 'n Persoon word by 'n organisasie in diens geneem waar sekere take reeds verrig word.

(5 × 2)

(10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200