



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1270(A)(M31)H

**NATIONALE SERTIFIKAAT
KANTOORPRAKTYK N6**

(4021236)

**31 Mei 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00**

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.





DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA
NASIONALE SERTIFIKAAT
KANTOORPRAKTYK
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae.
 2. Lees AL die vrae aandagtig deur.
 3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
 4. Skryf netjies en leesbaar.
-

AFDELING A**VRAAG 1**

1.1 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord of woorde in te vul. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 1.1.1 ... bevat meer inligting oor die aansoeker as die aansoekvorm.
- 1.1.2 ... 'n persoon wat namens 'n organisasie of die bestuurder met die vloei van kommunikasie en toegang tot inligting in die kantoor help.
- 1.1.3 ... beteken dat meer beheer en besluitnemingsmagte aan werknemers oorgedra word om hulle take te bestuur en eie werksprobleme op te los. 
- 1.1.4 ... die proses waarmee Menslike Hulpbronne 'n nuwe werknemer tuis laat voel in die maatskappy.
- 1.1.5 ... 'n onwelkome en ongewenste boodskap wat oor die internet vir 'n enorme aantal gebruikers aangestuur word.
- 1.1.6 ... die wetenskap wat maniere verken waarop 'n veilige, gerieflike en produktiewe werksruimte geskep kan word.

- 1.1.7 ... die soort vergoeding wat meer is as alleen die geld wat 'n werknemer betaal word.
- 1.1.8 ... 'n geskilbeslegtingsinstelling wat kragtens die Wet op Arbeidsverhoudinge gestig is om probleme tussen werkgewers en werknemers op te los.
- 1.1.9 ... die ontwerp en produksie van 'n houer of omhulsel wat 'n produk beskerm of bewaar. 
- 1.1.10 ... 'n vorm van skriftelike of mondelinge kommunikasie waarmee 'n produk of diens verkoop word.
- 1.1.11 ... die totale ontwerp van die korporatiewe identiteit.
- 1.1.12 ... hierdie goedere is by die meeste winkels naby die verbruiker beskikbaar, en die verbruiker weet hoeveel hulle kos.

- 1.1.13 ... werkers word na 'n ander plek geneem om opgelei te word.
- 1.1.14 ... 'n skriftelike kontrak tussen 'n werkgewer en 'n werknemer.
- 1.1.15 ... 'n struktuur waarvolgens slegs een persoon opdragte gee. Hierdie persoon is die senior personeellid.

(15 × 2) (30)

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	'n Unieke merk wat met 'n sekere produk of produkreeks geassosieer word Y	A	fleksietyd
		B	vakbonde
1.2.2	Die belangrikste stap in die keuringsproses	C	verpakking
		D	e-pos
1.2.3	As werknemers 'n balans tussen hulle professionele verantwoordelikhede en hulle persoonlike lewe en gesinsverpligtinge moet handhaaf	E	fisieke uitleg
		F	handelsmerk
		G	binêre kode Y
1.2.4	Pulse bestaande uit ene en nulle wat inligting digitaal oordra	H	afdanking
1.2.5	Hulle help met die implementering van die regering se regulasies ten opsigte van werkgewers	I	motivering
		J	ontslag
1.2.6	Informele gesprekke by die werkplek wat maklik tot 'n kwetsende tergerey en leuens kan lei	K	uitbranding
		L	oorlegpleging
1.2.7	Een van die bestuurstyle wat junior personeellede motiveer Y	M	onderhoud
		N	geskinder
1.2.8	Dit behels die beëindiging van 'n werknemer se dienskontrak		
1.2.9	Die mees onlangse en gewildste manier waarop besighede kommunikeer		
1.2.10	Dit bepaal of 'n maatskappy maklik toeganklik vir verbruikers is		

(10 × 2)

(20)
[50]**TOTAAL AFDELING A: 50**

AFDELING B

Beantwoord enige VYF vrae.

VRAAG 2

'n Mens voldoen maklik aan kantooretiket as jy almal gewoon hoflik behandel.

Een van die grootste foute wat 'n nuwe werknemer kan maak, is om die reëls en etiket wat in 'n kantoor geld, te oortree.

- | | | | |
|-----|---|---------|-------------|
| 2.1 | Bespreek AGT riglyne vir kantooretiket kortliks. | (8 × 2) | (16) |
| 2.2 | Dit is normaal dat daar 'n siklus in die lewe van 'n produk is.
Y
Beskryf die VIER fases in die lewensiklus van 'n produk. | (4 × 2) | (8) |
| 2.3 | Noem DRIE faktore wat marksegmentasie beïnvloed en gee EEN voorbeeld van elk. | (3 + 3) | (6) |
| | | | [30] |

VRAAG 3

- | | | | |
|-------|---|---------|-------------|
| 3.1 | Die bestuur moet alles in sy vermoë doen om die gevolge wat afdanking op werknemers het, te verminder.

Noem en bespreek DRIE oorsake van afdanking. Y | (3 × 2) | (6) |
| 3.2 | Gee SES riglyne wat 'n mens moet volg as jy hoflik met 'n kliënt wil omgaan. | (6 × 2) | (12) |
| 3.3 | Onderskei tussen die volgende konsepte: | | |
| 3.3.1 | Ontslag en afdanking | (2 + 2) | (4) |
| 3.3.2 | Aflegging en aftrede van personeel | (2 + 2) | (4) |
| 3.3.3 | Essensiële en luuksebehoeftes Y | (2 + 2) | (4) |
| | | | [30] |

VRAAG 4

- 4.1 Rusie of ontevredenheid by die werk kan op verskillende maniere opgelos word.
 Ț
 Beskryf drie hiervan kortliks. (3 × 3) (9)
- 4.2 Bespreek VIER faktore wat die verspreiding van produkte beïnvloed. (4 × 2) (8)
- 4.3 Gebruik die volgende opskrifte om die verskil tussen 'n beslote korporasie en die informele sektor aan te toon.
- 4.3.1 TWEE stigtingsprosedures (2 × 2) (4)
- 4.3.2 DRIE kenmerke Ț (3 × 2) (6)
- 4.4 Gee 'n gedetailleerde verduideliking van die term verbruikersgedrag. (3)
[30]

VRAAG 5

- 5.1 Werknemers verrig hulle take doeltreffend as hulle opgelei word.
- 5.1.1 Bespreek SEWE stappe wat in enige opleidingsproses gevolg moet word. (7 × 2) (14)
- 5.1.2 'n Organisasie besluit of sy personeel by die werk of elders opgelei word.
 Ț
 Noem SES tegnieke waarvolgens personeel elders as by die werkplek opgelei word. (6)
- 5.1.3 Noem TIEN riglyne wat mans moet volg om seksuele teistering by die werkplek te vermy of daarmee af te reken. (10)
[30]

VRAAG 6

- 6.1 Om werk te soek kan stresvol wees. Voordat aansoekers vir 'n onderhoud opdaag, moet hulle van die verskillende soorte onderhoude weet.
 Bespreek SES soorte onderhoude. (6 × 2) (12)
- 6.2 Noem SEWE voordele van spanwerk. Ț (7 × 2) (14)
- 6.3 Onderskei tussen *taakgeoriënteerd* en *mensgeoriënteerd*. (2 × 2) (4)
[30]

VRAAG 7

7.1 Bestudeer die fotos hier onder en beantwoord dan die vraag.



Noem VYF eienskappe van elektroniese liassering en VYF van tradisionele liassering om die verskille tussen hulle aan te toon. Y (5 × 4) (20)

7.2 Verduidelik elk van die volgende konsepte.

7.2.1 Werkrotasie

7.2.2 Internskap

7.2.3 Afrigting Y

7.2.4 Junior rade

7.2.5 Bedryf

(5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200