



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

**NATIONALE SERTIFIKAAT
KANTOORPRAKTYK N6**

31 Mei 2021

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

AFDELING A (VERPLIGTEND)**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	C		
	1.1.2	C		
	1.1.3	A		
	1.1.4	D		
	1.1.5	B		
	1.1.6	D		
	1.1.7	D		
	1.1.8	B		
	1.1.9	D		
	1.1.10	C		
	1.1.11	A		
	1.1.12	C		
	1.1.13	D		
	1.1.14	C		
	1.1.15	D		
			(15 × 2)	(30)
1.2	1.2.1	C		
	1.2.2	B		
	1.2.3	E		
	1.2.4	A		
	1.2.5	F		
	1.2.6	J		
	1.2.7	D		
	1.2.8	H		
	1.2.9	I		
	1.2.10	G		
			(10 × 2)	(20)
				[50]
			TOTAAL AFDELING A:	50

AFDELING B**VRAAG 2**

- 2.1
- Help om werkgewerregulasies in te stel
 - Beding pensioenreëlings
 - Help met bedinging oor die herontplooiing van personeel
 - Help met gesondheids- en veiligheidsaspekte
 - Help met die opleiding en ontwikkeling van werknemers
 - Help met onbillike diskriminasie, oortolligheidsbetaling, geskille en onbillike ontslag (Enige 5 × 2) (10)
- 2.2
- 2.2.1 Werknemer word gereeld van een afdeling na 'n ander verskuif
- 2.2.2 Persoon in diens geneem maar kry teoretiese opleiding
- 2.2.3 Aanstelling van 'n senior persoon om 'n werker se potensiaal te help ontwikkel
- 2.2.4 Werker doen praktiese werk onder toesighouding (4 × 2) (8)
- 2.3
- Gevallestudies: hipotetiese of gesimuleerde situasie ontledings
 - Gerekenariseerde opleiding: opleiding op 'n rekenaar
 - Inmandjie-opleiding: lei 'n persoon op om te organiseer en probleme op te los
 - Bestuurspeletjies: lei werknemer op vir bestuurdersposisie deur middel van bordspeletjies
 - Rolspel: gesimuleerde situasie geskep met 'n rol vir elke persoon
 - Sindikaatopleiding: werknemers verdeel in groepe en take aan elke groep toegewys wat binne die groep uitgevoer moet word (6 × 2) (12)
- [30]**

VRAAG 3

- 3.1
- Dit moet die verbruiker se aandag trek.
 - Dit moet by die produk pas.
 - Dit moet vir die teikenmark ontwerp wees.
 - Dit moet die produk sy eie identiteit gee en verkope bevorder.
 - Dit moet die besigheid se beeld bevorder.
 - Dit moet vir uitstaldoeleindes geskik wees.
 - Dit moet sterk, goed ontwerp wees en maklik om te hanteer.
 - Dit moet aan die vereistes van kleinhandelaars voldoen.
 - Dit moet anders as dié van mededingers wees. (Enige 6 × 2) (12)
- 3.2
- Natuurlike behoeftes: lig, water, lug
 - Noodsaaklike behoeftes: skuiling, klerasie
 - Geriefsbehoefte: selfone, motors
 - Luukse behoeftes: juweliersware, oorsese reis
 - Kulturele behoeftes: musiek, godsdiens, gebruike (5 × 2) (10)

- 3.3
- Dit help om die produk te identifiseer.
 - Die verskaffer van die produk kan ook geïdentifiseer word.
 - 'n Eenvormige standaard en die gehalte van die produkte word verseker.
 - Die verbruiker geniet 'n mate van beskerming aangesien hy/sy die verskaffer ken.
 - Die verbruiker kry beter produkte as gevolg van handelsnaammededinging.
 - Dit waarborg dat daar onderdele beskikbaar sal wees.
 - Die verbruiker kan 'n sekere handelsnaam vermy as dit nie aan sy/haar verwagtinge voldoen nie.
- (4 × 2) (8)
[30]

VRAAG 4

- 4.1
- Ontmoet kliënte stiptelik.
 - Groet hulle vriendelik, met 'n glimlag.
 - Nooi hulle om hul redes vir 'n besigheidsoproep te gee.
 - Luister met aandag na hulle.
 - Toon belangstelling in hul besigheid.
 - Wees verdraagsaam en geduldig.
 - Gebruik positiewe woorde en uitdrukkings.
 - Praat met 'n aangename stemtoon.
 - Hanteer kliënte as belangrike persone.
 - Spreek kliënte op gepaste wyse aan.
 - Toon waardering dat hulle die maatskappy gekontak het. (Enige 10 × 2) (20)
- 4.2
- 4.2.1 Selfverwesenliking: ontwikkel belangstellings
- 4.2.2 Selfagting: erkenning en waardering
- 4.2.3 Sosiale behoeftes: om te behoort
- 4.2.4 Sekuriteit-/Veiligheidsbehoefte: 'n woonplek, permanente werk en misdaadvrye omgewing
- 4.2.5 Fisiologiese behoeftes: honger, dors, ouerliefde, seks
- (5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 5

- 5.1
- Om op hoogte en ingelig te wees oor wat tans in die besigheid aangaan
 - Om politieke bewustheid te ontwikkel
 - Om ingelig te wees oor aktuele sportgebeure.
 - Om bewus te wees van onlangse ontwikkelings in die kunste
 - Om beter kliëntediens te lewer deur onmiddellik op aanlynnavrae te reageer
 - Om inligting oor gekose geleenthede te kry.
 - Om inligting oor 'n mededinger se produkte, prosesse, prosedures en krisis te kry
 - Om 'n mens se eie karakter en persoonlikheid te ontwikkel
 - Om ingelig te wees oor wat oorsee gebeur
 - Om aandelebeurse, geldmarkte, advies oor beleggings te verstaan
 - Om kliënte se probleme op te los voordat hulle dit met die res van die wêreld deel
 - Om die beeld wat mense van die besigheid het, en hulle persepsie van die organisasie, voortdurend te monitor. (Enige 8 × 2) (16)
- 5.2
- Die elektroniese toerusting kan dalk groter wees as die toerusting wat dit vervang en pas dalk nie goed nie.
 - Elektroniese toerusting veroorsaak ook geraas in die kantoor.
 - Dit lei tot klagtes oor oogspanning, rugpyn en hoofpyn.
 - Siektes versprei.
 - Daar is 'n gebrek aan privaatheid.
 - Dis moeilik om aanvaarbare beligting en ventilasie te vind wat aan almal se voorkeure voldoen.
 - Daar is groter kans vir 'n skending van inligtingsekuriteit. (7 × 2) (14)
- [30]**

VRAAG 6

- 6.1
- Inligting kan maklik geredigeer, bygewerk en verander word, en spelling kan nagegaan word.
 - Elektroniese dagboeke het 'n onbeperkte aantal bladsye en plek vir inskrywings.
 - Spanlede kan inskrywings, opdaterings en skedules met mekaar deel.
 - 'n Aantal skedules en lyste kan tegelykertyd gehou word.
 - Multimedia-elemente kan by die teks gevoeg word.
 - Uitnodigings en herinnerings kan elektronies gestuur word.
 - Digitale inligting kan gerugsteun en veilig bewaar word.
 - Inligting kan met wagwoorde en ander sekuriteitsmaatreëls beskerm word.
 - Kliënte se besonderhede kan volgens kategorie op 'n databasis gestoor word.
 - Inskrywings en inligting kan vinnig opgespoor word. (10 × 2) (20)
- 6.2
- 6.2.1 Geldend verwys na die uitoefen van jou regte sonder om iemand anders s'n te skend,✓ terwyl aggressief die regte van ander mense glad nie in ag neem nie.✓
- 6.2.2 Interne werwing vind plaas wanneer poste vir werknemers binne die maatskappy geadverteer word✓ en eksterne werwing vind plaas wanneer mense buite die maatskappy toegelaat word om aansoek te doen.✓
- 6.2.3 Die persoon wat bestuurspligte uitvoer is die bestuurder ✓ en bestuur is 'n proses wat beplanning, organisering en leiding behels.✓
- 6.2.4 'n Oorgeplaasde werknemer word na 'n nuwe pos van dieselfde rangorde verskuif,✓ terwyl 'n bevorderde werknemer na 'n meer senior posisie verskuif word.✓
- 6.2.5 By vertikale bestuur word aldrie vlakke op 'n vertikale lyn bedryf,✓ terwyl verskillende bestuurders op 'n horisontale lyn op dieselfde vlak werk.✓ (5 × 2) (10)
- [30]**

VRAAG 7

- 7.1
- Dit bied 'n geleentheid om met ander mense te werk.
 - Dit verbreed 'n mens se uitkyk.
 - Dit ontwikkel vertroue.
 - Dit moedig deling en uitruiling van idees aan.
 - Dit versterk die moreel.
 - Dit verbeter kommunikasievaardighede.
 - Dit verminder angs.
 - Dit stel spanlede in staat om hul kundigheid te gebruik en voordeel uit dié van ander te trek.
 - Dit help lede om verskillende perspektiewe te ontwikkel.
 - Dit moedig kollektiewe benadering tot besluitneming aan. (Enige 9 × 2) (18)
- 7.2
- Instaponderhoud: Die voornemende aansoeker vind meer oor die werk uit terwyl hy/sy die vorms afhaal.
 - Gestandaardiseerde onderhoud: Verskeie voorafgekose vrae word aan die aansoeker gegee.
 - Gestruktureerde/In-diepte onderhoud: Die besonderhede word van die aansoeker verkry.
 - Oop/Ongestruktureerde onderhoud
 - Paneelonderhoud: Dit sluit die getal panele in asook een persoon wat die aansoeker se kollega gaan wees.
 - Gespannenheid-/Spanningsdrukonderhoud: 'n Openlik vyandige houding word deur die paneel jeens die aansoeker ingeneem. (6 × 2) (12)
- TOTAAL AFDELING B: 150**
GROOTTOTAAL: 200