



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N6

(4021236)

31 Mei 2021 (X-vraestel)

09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

148Q1J2131




DEPARTEMENT VAN HOER ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA
NASIONALE SERTIFIKAAT
KANTOORPRAKTYK N6
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

LET Indien jy meer as die vereiste getal vrae beantwoord, sal slegs die vereiste
WEL: getal nagesien word. Trek alle werk duidelik 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. Skryf netjies en leesbaar.
-

AFDELING A (VERPLIGTEND)**VRAAG 1**

- 1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf net die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 1.1.1 Die sterkste interne krag wat werknemers vasbeslote kan hou en hulle dryf om hul persoonlike en professionele doelwitte te bereik:
- A Selfdrywing 
 - B Selfagting
 - C Selfmotivering
 - D Selfbeoordeling
- 1.1.2 Die bestuursvlak wat toesighouers, voormanne en junior bestuur insluit:
- A Middelbestuur
 - B Topbestuur
 - C Bedryfsbestuur
 - D Horisontale bestuur
- 1.1.3 Een van die spesifieke riglyne met betrekking tot kantooretiket:
- A Wees lojaal.
 - B Wees stiptelik.
 - C Kom goed versorg voor.
 - D Wees selfsugtig.
- 1.1.4 Dokument wat al die vereistes, eienskappe en kwalifikasies spesifiseer waarvoor aansoekers moet beskik om vir 'n werk te kwalifiseer:
- A Werkontleding 
 - B Curriculum vitae
 - C Dekbrief
 - D Werkspesifikasie
- 1.1.5 Die wetenskap wat die verhouding tussen werknemers en hul werksmilieu bestudeer:
- A Kantooroutomatisasie 
 - B Ergonomie
 - C Personeelvoorsiening
 - D Werknemerrapport

1.1.6 Die proses waarmee bestuur probeer om 'n geskil tussen twee partye te beëindig deur 'n neutrale persoon te nooi vir advies:

- A Arbitrasie
- B Kollektiewe bedinging
- C Versoening
- D Bemiddeling



1.1.7 ... is 'n oudio of visuele vorm van bemarking wat 'n openlik geborgde nie-persoonlike boodskap gebruik om 'n produk, diens of idee te bevorder.

- A Promosie
- B Verspreiding
- C Werwing
- D Reklame

1.1.8 Die CV-gedeelte waar 'n mens standaard inligting, bv. name en kontaknommers, aan 'n potensiele werkgewer verstrekk:

- A Persoonlike profiel
- B Persoonlike besonderhede
- C Persoonlike belangstellings
- D Referente



1.1.9 Kapitaal is beperk tot die bydrae van tien lede:

- A Beslote korporasie
- B Alleeneienaar
- C Private maatskappy
- D Vennootskap

1.1.10 'n Vaste bedrag geld wat die werkgewer vir die werknemer bydra om hom/haar te help om by aftrede onafhanklik te wees:


- A Kontantbonus
- B Pensioenfonds
- C POF (RAF)
- D WVF



1.1.11 Die amptelike prosedure of stelsel reëls wat landsake of 'n situasie beheer:

- A Protokol
- B Gedragskode
- C Dissiplinêre optrede
- D Riglyne

1.1.12 Die oordag van pligte, gesag en verantwoordelikheid deur die bestuurder aan die junior:

- A Demosie
- B Bevordering 
- C Delegering
- D Medebestuur


1.1.13 Watter EEN van die volgende is nie 'n primêre behoefte nie?

- A Kos
- B Water
- C Skuilplek
- D Liefde 

1.1.14 Watter EEN van die volgende beïnvloed nie prysveranderings nie?




- A Bevrediging van behoefte
- B Mededinging
- C Produkfase
- D Kredietbeleid

1.1.15 Die beoordelingskaal van evaluering waar die karakteristieke, die gedrags- en prestasiekriteria bepaal word:

- A Gedrags-gebaseer
- B Tradisioneel-gebaseer 
- C Objektief-gebaseer
- D Oordeel-gebaseer

(15 × 2) (30)

- 1.2 Kies 'n term uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf net die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Diskriminasie waar persone toegang tot fasiliteite geweier word of waar daar beperkings op 'n aansoek om 'n pos is.	A	staking 
		B	inkopiegoedere
		C	blatante diskriminasie
1.2.2	Items wat nie dikwels deur kopers gekoop word nie	D	lynorganisasiestruktuur
1.2.3	Onttrekking uit 'n mens se posisie of beroep of aktiewe werkslewe	E	aftrede
1.2.4	Weiering om te werk georganiseer deur 'n groep werknemers as vorm van protes 	F	bedekte diskriminasie
		G	gedragskode
1.2.5	Diskriminasie waar 'n persoon se sosio-ekonomiese status hom/haar bevorderbaar maak of hom/haar lidmaatskap tot 'n eksklusiewe klub gee	H	geriefsgoedere
		I	skiktyd
		J	vertrouensbreuk
1.2.6	Element van geheimhouding wat in elke organisasie belangrik is		
1.2.7	Senior personeellid wat opdragte gee		
1.2.8	Goedere beskikbaar by die meeste afsetpunte naby verbruikers		
1.2.9	Effektiewe motiveerder wat personeel hul eie werkskedule laat bestuur 		
1.2.10	Stel reëls wat die gedrag van 'n sekere groep reguleer		


(10 × 2)

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


AFDELING B

Beantwoord enige VYF vrae.

VRAAG 2

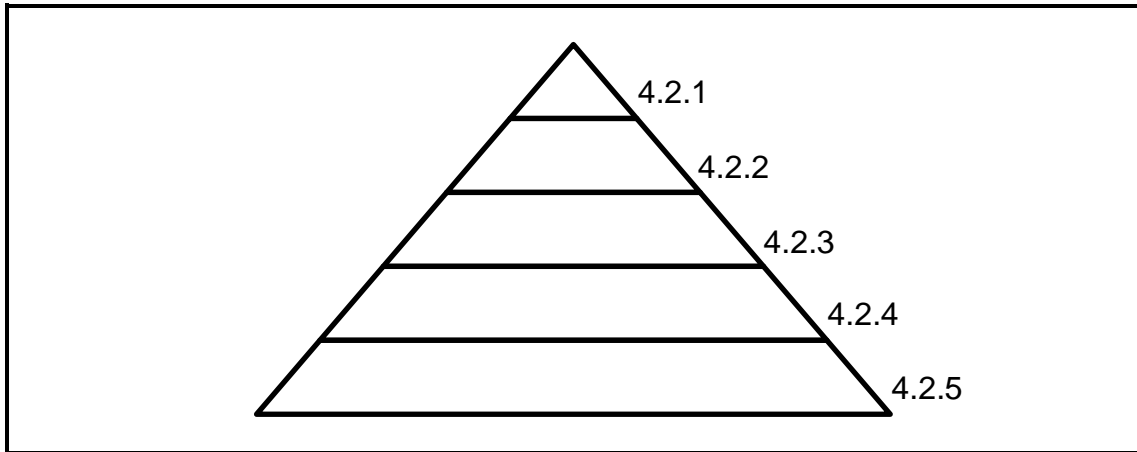
- 2.1 Lys VYF dienste, behalwe om griewe en dissiplinêre kwessies te hanteer, wat deur vakbonde verskaf word. (5 × 2) (10)
- 2.2 Definieer elk van die volgende kantoorterme:
- 2.2.1 Werkrotasie
- 2.2.2 Ambag 
- 2.2.3 Afrigting
- 2.2.4 Internskap (4 × 2) (8)
- 2.3 Verduidelik SES opleidingsmetodes/-tegnieke wat gebruik kan word wanneer werknemers weg van die werksplek opgelei word. (6 × 2) (12) **[30]**

VRAAG 3

- 3.1 Verduidelik kortliks SES vereistes vir topklasverpakking. (6 × 2) (12) 
- 3.2 Lys VYF soorte behoeftes en gee een voorbeeld van elk. (5 × 2) (10)
- 3.3 Gee VIER redes waarom 'n handelsnaam belangrik is vir die verbruiker. (4 × 2) (8) **[30]**

VRAAG 4

- 4.1 Gee 10 riglyne oor hoe om hoflik te wees wanneer met kliënte omgegaan word. (10 × 2) (20)
- 4.2 Voltooi Maslow se hiërargie van behoeftes deur die antwoord en 'n voorbeeld langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.





(5 × 2) (10) [30]


VRAAG 5

- 5.1 Gee AGT redes waarom 'n sekretaresse/bestuurshulp die media moet vuglees. (8 × 2) (16)
- 5.2 Gee SEWE nadele van 'n oopplan-kantoorontwerp. (7 × 2) (14) [30]

VRAAG 6

- 6.1 Gee 10 voordele van elektroniese dagboeke bo tradisionele dagboeke.  (10 × 2) (20)
- 6.2 Differensieer tussen elk van die volgende kantoorkonsepte:
- 6.2.1 Geldend en aggressief
- 6.2.2 Interne en eksterne werwing
- 6.2.3 Bestuurder en bestuur
- 6.2.4 Oorplasing en bevordering 
- 6.2.5 Vertikale en horisontale bestuur (5 × 2) (10)
- [30]**

VRAAG 7

- 7.1 Lys NEGE punte oor hoe spanwerk vir beide die maatskappy en sy werknemers voordelig kan wees.  (9 × 2) (18)
- 7.2 Noem en verduidelik SES soorte onderhoude waarmee aansoekers bekend moet wees voordat hulle na 'n onderhoud gaan. (6 × 2) (12)
- [30]**

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200