



**higher education  
& training**

Department:  
Higher Education and Training  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

# **NASIENRIGLYN**

**NATIONALE SERTIFIKAAT**

**KANTOORPRAKTYK N6**

**19 NOVEMBER 2018**

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.**

**AFDELING A****VRAAG 1**

1.1	1.1.1	C		
	1.1.2	D		
	1.1.3	B		
	1.1.4	C		
	1.1.5	A		
	1.1.6	B		
	1.1.7	D		
	1.1.8	A		
	1.1.9	C		
	1.1.10	C		
	1.1.11	A		
	1.1.12	B		
	1.1.13	C		
	1.1.14	C		
	1.1.15	B		
			(15 × 2)	(30)
1.2	1.2.1	E		
	1.2.2	F		
	1.2.3	B		
	1.2.4	G		
	1.2.5	C		
			(5 × 2)	(10)
1.3	1.3.1	Marksegmentasie		
	1.3.2	Voordele		
	1.3.3	SAID/Suid-Afrikaanse Inkomstediens		
	1.3.4	Afleggings		
	1.3.5	Delegering		
			(5 × 2)	(10)
				<b>[50]</b>
			<b>TOTAAL AFDELING A:</b>	<b>50</b>

**AFDELING B****VRAAG 2**

- 2.1
- Tree altyd op 'n manier op wat die maatskappy in die beste moontlike lig plaas.
  - Respekteer kulturele en taalverskille tussen jou en ander sonder om te oordeel.
  - Volg altyd die behoorlike kommunikasiekanaal wanneer jy iemand in 'n hoër posisie kontak.
  - Volg die maatskappy se netiket-reëls sodat jy nie iemand aanlyn aanstoot gee of ongewenste boodskappe na hulle e-pos nie.
  - Wees hoflik en taktvol wanneer jy met kliënte te doen het.
  - Wees hoflik in al jou interaksie met kollegas en respekteer ander.
  - Doen jou werk met integriteit en in 'n professionele, eerlike en eerbare manier.
  - Wees trots op jou werk en voer jou pligte na die beste van jou vermoë uit.
  - Wees hoflik en betyds, lojaal en betroubaar wanneer jy optree as 'n verteenwoordiger van die organisasie.
  - Onthou dat jy jou maatskappy en bestuurder by die werk en buite die werk verteenwoordig. (10 × 2) (20)
- 2.2
- Maak voorsiening vir kliënte se basiese behoeftes.
  - Lok kliënte met jou houding van gasvryheid – doen dit met styl.
  - Gooi tee voor die kliënt in.
  - Gebruik goeie tee en koffie, 'n netjiese skinkbord en skinkbordlappie en goeie kwaliteit koppies.
  - Dit tee voor in 'n keramiek teepot – dit proe soveel beter.
  - Maak seker dat daar altyd 'n beker warm water is.
  - Maak dit skink van die tee 'n ritueel – dit is gerusstellend. (Enige 5 × 2) (10)
- [30]**

**VRAAG 3**

- 3.1
- 3.1.1
- Bepaal die opleidingsbehoefte
  - Bepaal die opleidingsdoelwit
  - Identifiseer die opleidingsgroep
  - Stel 'n program saam
  - Oriëntering van personeel
  - Implementering van die program
  - Evalueer die program (7 × 2) (14)
- 3.1.2
- Inligting word digitaal geberg en geliasseer.
  - Liassering word gedoen deur diskette, aandrywings en ander digitale toestelle te gebruik.
  - Inligting neem nie kantoorruimte in beslag nie.
  - Digitale inligting kan maklik herwin/gesoek word.
  - Verskeie mense kan toegang tot dieselfde lêer kry.
  - Minder tyd word gebruik vir liassering.
  - Lêers word vinniger herwin.
  - Die inligting op lêers kan vinnig bygewerk word. (Enige 7 × 2) (14)

- 3.2 Die daad van spioenering om inligting oor 'n ander organisasie te kry (2)  
[30]

**VRAAG 4**

- 4.1
- Om op die hoogte te bly van veranderings in die besigheid
  - Om werknemers die geleentheid te bied om hulle vaardighede en ondervinding te verbeter
  - Om werknemers aan 'n area van belang bloot te stel
  - Om werknemers bloot te stel aan areas waar bevorderingsgeleenthede beter is
  - Vanweë dissiplinêre aksie
  - Vir persoonlike redes, bv. om naby dokters of hospitale te wees
  - Verhoogde koste van petrol of verblyf
  - Die werknemer sukkel om saam met kollegas te werk
  - Die werknemer word nie goed behandel in die huidige tak nie
  - Die besigheid het finansiële probleme (10 × 2) (20)
- 4.2
- Dit voel of hulle oor die hoof gesien word, nie deel is van die span en ondervind ontevredenheid.
  - Hulle word oorlaai met werk en sperdatums.
  - Hulle is uitgebrand, gestres en moeg.
  - Hulle is gefrustreerd met die werkstoestande en voel ongeïnspireerd.
  - Hulle is lui, belangeloos en agtelosig en het geen lojaliteit teenoor hulle werk nie.
  - Hulle het 'n swak houding teenoor werk of meerderes.
  - Hulle het persoonlike probleme. (Enige 5 × 2) (10)  
[30]

**VRAAG 5**

- 5.1 5.1.1
- Persoonlike besonderhede  
Volle naam, adres, telefoonnommer of e-posadres (Enige TWEE)
  - Persoonlike profiel  
Persoonlike positiewe stelling, van toepassing op werk (Enige TWEE)
  - Opvoeding en opleiding  
Relevante onderwys en opleiding, datums, name van instellings (Enige TWEE)
  - Werksgeskiedenis  
Lys van vorige werknemers, datums en name van maatskappye (Enige TWEE)
  - Bykomende vaardighede en ondervinding  
Vaardighede wat jy bekom het, vlak van vaardighede, lidmaatskap van professionele liggame, taalvaardighede (Enige TWEE)
  - Belangstellings  
Stokperdjies, betrokkenheid by sport (Enige TWEE)
  - Verwysings  
Name en kontakbesonderhede (Enige TWEE)  
(Student kan 'n volledige CV met sy/haar besonderhede gee)  
(7 × 3) (21)

- 5.1.2 Curriculum vitae (1)
- 5.2
- 'n Teregwyding of skriftelike waarskuwing
  - 'n Boete of verlies aan bonus of kommissie
  - Skorsing van werk of demosie na 'n laer vlak
  - Regstelling voor die hele span
  - Weiering om die werknemer te bevorder of sy/haar salaris te verhoog
- (Enige 4 × 2) (8)
- [30]**

**VRAAG 6**

- 6.1 6.1.1 A Inleidende fase  
B Groeifase  
C Volwasse fase  
D Afnamefase (4 × 2) (8)
- 6.1.2 A Die verkoopskromme styg.  
B Verkope styg vinniger en winste verhoog.  
C Verkope bereik 'n hoogtepunt en die groei van verkope verstadig.  
D Die verkoopskromme plat af en daal. (4 × 2) (8)
- 6.2
- Spoed in versending
  - Kommunikasietyd word van dae na minute verkort
  - Verbeter interne inligtingvloei
  - Kan grafika versend
  - Kan tweerigting gesprek hê
  - Dit is ekonomies, geen seëls of koeverte nie
  - Boodskappe kan geberg word en permanent opgeroep word
  - Kan wêreldwyd toegang kry daartoe
  - Sekuriteit – toegang kan beperk word
- (Enige 7 × 2) (14)
- [30]**

**VRAAG 7**

- 7.1
- Stereotipering – laat jou iets oor die persoon glo wat nie waar is nie
  - Geloofwaardigheid – die kwaliteit om vertrou te word en in geglo te word
  - Xenofobie – irrasionele vrees van buitelanders
  - Nie-verbale gedrag – gebare en gesigsuitdrukkings kan aandag aflei
  - Besige gedagtes – fokus op en werk jou persoonlike probleme uit
  - Dagdromery
  - Meningsverskil
  - Persoonlike voorkeure of griewe
  - Persoonlike oortuigings en waardes
  - Kies om nie te luister nie weens onkunde
  - Taal, as die woorde nie verstaan word nie
  - Oormatige gepraat
  - Fisiese geraas soos 'n telefoon wat lui of die klank van 'n vragmotor
- (Enige 12 × 2) (24)
- 7.2
- 7.2.1 Data is inligting in die vorm van feite, statistieke of getalle.
- 7.2.2 Gemorspos is onwelkome en ongewenste boodskappe wat oor die internet aan groot getalle gebruikers gestuur word.
- 7.2.3 Die internet is 'n wêreldnetwerk wat miljoene rekenaars verbind ten einde data uit te ruil.
- (3 × 2) (6)  
**[30]**
- TOTAAL AFDELING B: 150**  
**GROOTTOTAAL: 200**