



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1260(A)(N19)H

NATIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N6

(4021236)

19 November 2018 (X-Vraestel)

09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 1 addendum.

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

LET WEL: As jy meer as die vereiste getal vrae beantwoord, sal slegs die vereiste getal nagesien word. Trek ALLE werk dood wat jy NIE wil laat nasien NIE.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Lees AL die vrae aandagtig deur.
 2. AFDELING A is VERPLIGTEND.
 3. Beantwoord slegs VYF vrae in AFDELING B.
 4. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
 5. Skryf netjies en leesbaar.
-

AFDELING A**VRAAG 1**

- 1.1 Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 1.1.1 'n Persoon wat die vloeï van kommunikasie en toegang tot inligting namens 'n organisasie of 'n persoon beheer
- A Kantoorassistent
 - B Sekretaresse
 - C Hekwagter
 - D Persoonlike assistent
- 1.1.2 Dit moedig werknemers aan om harder te werk, byvoorbeeld geld en reisbewyse.
- A Vergoeding
 - B Motortoelaag
 - C Mediese fonds
 - D Aansporings
- 1.1.3 Die minimum vaardighede, kennis, vermoëns en eienskappe om 'n taak uit te voer.
- A Posontleding
 - B Posspesifikasie
 - C Posverryking
 - D Werwing
- 1.1.4 Ouderdom, gender, inkomste en beroep is voorbeelde van ...
- A psigografiese faktore.
 - B omgewingsfaktore.
 - C demografiese faktore.
 - D persoonlikheidsfaktore.
- 1.1.5 Volgens Maslow se hiërargie van behoeftes, is ... NIE 'n voorbeeld van sielkundige behoeftes nie.
- A huis
 - B honger
 - C seks
 - D ouerliefde

- 1.1.6 ... verteenwoordig en bevorder ekonomiese en sosiale welsyn van hulle werknemers/lede, bv. tydens stakings.
- A Personeelorganisasies
 - B Vakbonde
 - C Kollektiewe bedingingsgroepe
 - D Openbare betrekkinge groepe
- 1.1.7 Aggressiewe mense blameer ander vir hulle slegte temperament en probeer om hulle verlangde gedrag op ander af te dwing.
- A Bevoorreg
 - B Ongelykheid
 - C Selfbeeld
 - D Keuse
- 1.1.8 Die tipe kommunikasie wat die versending van data behels om duplikaat kopieë van die oorspronklike dokument te verkry.
- A Faksimilee
 - B E-pos
 - C Telefoon
 - D Pos
- 1.1.9 ... identifiseer en onderskei die goedere en dienste van 'n verskaffer van sy mededingers.
- A Verpakking
 - B Promosie
 - C Handelsmerkgewing
 - D Bemarking
- 1.1.10 Die hoflike en aanvaarbare manier om in 'n kantooromgewing op te tree.
- A Telefoonetiket
 - B Netiket
 - C Kantooretiket
 - D Tafeletiket
- 1.1.11 Die tipe onderhoud wat 'n spesifieke patroon volg en elke aansoeker se antwoorde word beoordeel volgens dieselfde standaard wat beoordelingsvorms insluit.
- A Gestandaardiseerde onderhoud
 - B Paneelonderhoud
 - C Spanningsonderhoud
 - D Instap-onderhoud

- 1.1.12 Die bestuursvlak wat gevorm word deur die direksie en besturende direkteure.
- A Middelvlakbestuur
 - B Topbestuur
 - C Laervlakbestuur
 - D Ondervlakbestuur
- 1.1.13 'n Hindernis tussen 'n veilige en vertroude interne netwerk en 'n ander netwerk wat nie beskou word as veilig en vertrouwd nie, bv. die internet
- A LAN
 - B WAN
 - C Spermuur ('firewall')
 - D MAN
- 1.1.14 Die proses waardeur die Mensehulpbronne-afdeling nuwe werknemers laat tuis voel in die besigheid.
- A Onderhoud
 - B Opleiding
 - C Induksie
 - D Seleksie
- 1.1.15 'n Term wat in arbeidswetgewing gebruik word om 'n ordelike gevestigde manier beskryf om probleme tussen werknemers en werkgewers te hanteer.
- A Grieweprocedure
 - B Dissiplinêre procedure
 - C Gedragskode
 - D Arbeidswet procedure

(15 × 2) (30)

- 1.2 Kies 'n item uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–I) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Nuwe produkte en dienste komplementeer of vervang produklyne om aan die behoefte te voldoen	A	gedragskode
		B	aflegging
1.2.2	'n Spesiale stel reëls wat aanvaarbare gedrag in 'n groep of organisasie beskryf	C	kodering
		D	grondwet
1.2.3	Die situasie wanneer die bestuur besluit om sekere werknemers se kontrakte te beëindig vanweë ekonomiese of tegnologiese redes	E	produklewensiklus
		F	protokol
1.2.4	Dit verklaar dat almal in die land sonder enige uitsonderings behandel moet word	G	handves van menseregte
1.2.5	Die omskepping van inligting of data na kode om ongemagtigde toegang te verhoed	H	ontslag
		I	wagwoord

(5 × 2)

(10)

- 1.3 Gee EEN woord of term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 1.3.1 Die proses waardeur die totale mark geïdentifiseer en in subgroepe of segmente met soortgelyke behoeftes ingedeel word.
- 1.3.2 iets wat saam met 'n salaris ontvang word vir die uitvoering van 'n spesifieke taak.
- 1.3.3 Die belastinginvorderingsagentskap van Suid-Afrika
- 1.3.4 'n Term wat gebruik word wanneer 'n dienskontrak nie beëindig word nie maar vir 'n kort tydperk opgeskort word
- 1.3.5 Die oordrag van pligte, magtiging en verantwoordelikhede deur die bestuurder aan sy/haar juniors

(5 × 2)

(10)

[50]**TOTAAL AFDELING A:****50**

AFDELING B

Beantwoord slegs VYF vrae uit hierdie afdeling.

VRAAG 2

Lees die inligting hier onder en beantwoord die vrae.

Lebo, 'n pas aangestelde bestuursassistent by Eskop Consulting CC, het Vrydag gaan werk met 'n sweetpakkbroek, 'n moulose laehalstop en plakkies. Sy het 20 minute vroeg aangemeld en gesien dat kliënte reeds in rye by die deur staan. In plaas daarvan om hulle te groet en hulle te help, het sy besluit om die 20 minute te gebruik om 'n nuwe paar skoene te gaan koop. Toe sy terugkeer, het sy die kantoor oopgesluit, op WhatsApp begin gesels en die kliënte geïgnoreer. Sy is skynbaar oningelig oor hoe 'n mens in die kantoor moet optree.

- 2.1 Bespreek TIEN algemene riglyne aangaande behoorlike kantooretiket. (20)
- 2.2 Noem VYF dinge wat Lebo in gedagte moet hou wanneer sy kliënte by die kantoor tydens 'n funksie onthaal. (10)
- [30]**

VRAAG 3

- 3.1 Die MH by Eskop Consulting CC moet opleiding reë vir Lebo en ander pas aangestelde werknemers aangesien dit een van sy verantwoordelikhede is.
- 3.1.1 Verduidelik kortliks SEWE stappe wat gedoen moet word gedurende die opleidingsproses. (14)
- 3.1.2 Gee 'n oorsig van SEWE voordele van elektroniese teenoor tradisionele liassing. (14)
- 3.2 Verduidelik die betekenis van die woord *spioenasie*. (2)
- [30]**

VRAAG 4

Bestudeer die brief in ADDENDUM A (aangeheg) en beantwoord die vrae hier onder.

- 4.1 Verwys na die verplasingsbrief in ADDENDUM A en bespreek TIEN redes waarom werknemers verplaas kan word. (20)
- 4.2 Personeellede wat op 'n gereelde basis afwesig is by die werk plaas die res van die sekretariële span onder druk om hulle pligte oor te neem.
- Noem VYF redes waarom werknemers van die werk kan wegbly. (10)
- [30]**

VRAAG 5

5.1 Daar is 'n verskil tussen 'n CV en 'n résumé. CV in Latyn beteken *gang van werk*. 'n CV is dikwels 'n langer, meer gedetailleerde dokument as 'n résumé. Die lengte van 'n CV is dikwels onderhewig aan werksondervinding.

[Bron: www.zety.com]

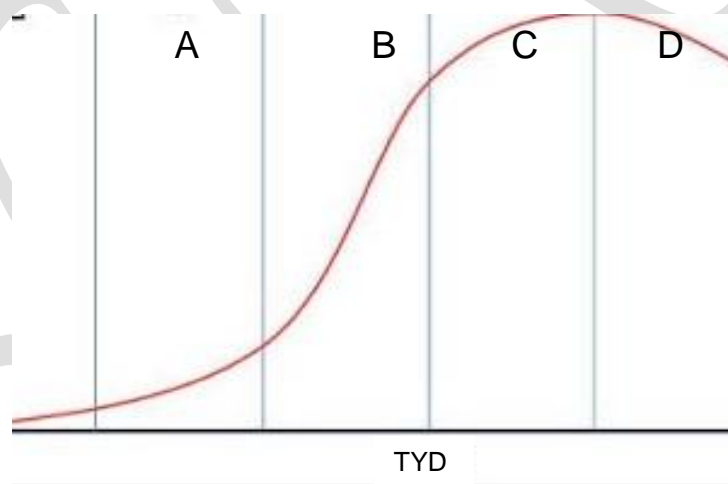
5.1.1 Bespreek SEWE opskrifte wat deel van 'n CV vorm en noem ten minste TWEE punte onder elke opskrif. (21)

5.1.2 Skryf die afkorting CV uit. (1)

5.2 Gee VIER strafmetodes wat werknemers kan motiveer om hulle werk beter te doen. (8)
[30]

VRAAG 6

6.1 Bestudeer die grafiek hier onder en beantwoord die vrae.



6.1.1 Identifiseer die VIER fases wat bokant die grafiek deur die letters A–D aangedui word. (8)

6.1.2 Verskaf 'n kort verduideliking van wat tydens elk van die bogenoemde fases gebeur. (8)

6.2 Gee SEWE voordele van e-pos as 'n metode van kommunikasie. (14)
[30]

VRAAG 7

7.1 Hindernisse tot die luisterproses kan ekstern of intern wees en jou verhoed om na inligting te luister.

Noem TWAALF moontlike hindernisse tot luister. (24)

7.2 Omskryf die volgende konsepte:

7.2.1 Data

7.2.2 Gemorspos

7.2.3 Internet

(3 × 2) (6)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

ADDENDUM A

Paramountstraat 37
Allandale
1685
15 April 2018

Mnr John Doe
Bemarkingsbestuurder
ABC Organisation
Fuller Place 35
Brooklyn
Pretoria
1100

Geagte Mnr Doe

VERSOEK VIR VERPLASING

Ek is sedert Januarie 2014 'n werknemer van ABC Company in Kaapstad. Ek versoek hiermee 'n verplasing van my posisie as Bemarkingsbestuurder na 'n soortgelyke pos by die ABC Company se tak in Hatfield, Pretoria.

My gade is onlangs verplaas na Menlyn, Pretoria vir sy werk. Om my gesin te onderhou, sal dit nodig wees dat ek ook daarheen verplaas word. Ek is veral geïnteresseerd in 'n verplasing omdat ek dit geniet om vir die maatskappy te werk en ek alles op prys stel wat ek geleer het. Op hierdie manier kan ek steeds vir 'n maatskappy werk wat my deur my loopbaan ondersteun het.

Ek is vol vertroue dat my kennis en kommunikasievaardighede met kliënte en kollegas van my 'n aanwinst vir die maatskappy se Hatfield-span sal maak. Ek glo ook dat my vaardighede en ondervinding bates sal wees vir die verbetering van die maatskappy en sy personeel in Hatfield.

Ongelukkig sal ek die kollegas moet verlaat wat my gevorm het in die professionele persoon wat ek vandag is. Ek voel egter dat my man en gesin eerste kom. Ek weet ek kan bydra tot die maatskappy se groei in Hatfield indien ek die geleentheid gegee word om dit te doen.

Baie dankie dat u my versoek gaan oorweeg. As u enige verdere inligting verlang, kontak my gerus sodat ons saak verder in 'n vergadering kan bespreek.

Ek hoop om positiewe terugvoer van u te kry aangaande hierdie versoek vir 'n verplasing.

Die uwe

Jane Smith
Bemarkingsbestuurder
ABC Company

janesmith@mail.com