



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

**NATIONALE SERTIFIKAAT
KANTOORPRAKTYK N6**

20 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

AFDELING A**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	C		
	1.1.2	A		
	1.1.3	B		
	1.1.4	C		
	1.1.5	C		
	1.1.6	D		
	1.1.7	C		
	1.1.8	B		
	1.1.9	D		
	1.1.10	A		
	1.1.11	D		
	1.1.12	D		
	1.1.13	B		
	1.1.14	A		
	1.1.15	B		
			(15 × 2)	(30)
1.2	1.2.1	C		
	1.2.2	I		
	1.2.3	F		
	1.2.4	A		
	1.2.5	B		
			(5 × 2)	(10)
1.3	1.3.1	Hekwagter		
	1.3.2	Marksegmentering		
	1.3.3	Dienskontrak		
	1.3.4	Vergoeding		
	1.3.5	Uitbranding		
			(5 × 2)	(10)
				[50]
TOTAAL AFDELING A:				50

AFDELING B

Kandidate moet VYF vrae uit hierdie afdeling beantwoord.

VRAAG 2

- 2.1 2.1.1 • Persoonlike besonderhede – gee vir die werkgewer inligting oor wie jy is.
 • Persoonlike profiel – 'n positiewe stelling oor jou eienskappe.
 • Opvoeding en opleiding – besonderhede oor al jou opvoedingskwalifikasies
 • Werksgeskiedenis – relevante werk waarby jy betrokke was.
 • Bykomende vaardighede en ondervinding – vaardighede wat dalk vir 'n potensieële werkgewer relevant kan wees.
 • Belangstellings en enige relevante inligting wat nie deel van enige ander afdeling is nie.
 • Verwysings – besonderhede van die persoon wat ingestem het om as verwysing op te tree. (7 × 2) (14)
- 2.1.2 • Curriculum vitae
 • Aansoekvorm/aansoekbrief
 • Onderhoud-beoordelingsvorm
 • Uitslae van keuring
 • Evalueringsinstrumente
 • Uitslae van mediese ondersoek
 • Bewyse van werksondervinding
 • Verslae deur verwysings geskryf/getuigskrifte
 • Sekuriteitsklaring
 • Posbeskrywing
 • Afskrif van rybewys
 • Afskrif van ID
 • Name van ander deelnemers by die onderhoud
 • Inligting oor die onderhoud (Enige 6 × 1) (6)
- 2.2 • Dit is 'n goedkoop vorm van kommunikasie.
 • Dit is 'n vinnige kommunikasiemetode.
 • Jy kan massa-e-posse gebruik om dieselfde boodskap aan verskeie ontvangers te stuur.
 • Jy kan data maklik deel.
 • Dit dien as elektroniese rekord.
 • Dit is nie indringend nie.
 • Dit is veelsydig en kan vir baie verskillende doelwitte gebruik word. (Enige 5 × 2) (10)
- [30]**

VRAAG 3

- 3.1 3.1.1
- Werknemers voel oor die hoof gesien of dat hulle nie deel van die span is nie, en hulle voel ontevrede.
 - Werknemers is oorlaai met werk en sperdatums.
 - Werknemers is uitgebrand, gestres en moeg.
 - Werknemers is gefrustreerd met die werkstoestande en is ongeïnspireerd.
 - Werknemers is lui, ontoegewyd en nalatig, en het geen lojaliteit teenoor hulle werk nie.
 - Werknemers het 'n slegte houding teenoor die werk of hulle meederes.
 - Werknemers het persoonlike probleme. (7 × 2) (14)
- 3.1.2
- Stel die regte persoon in die regte pos aan.
 - Maak seker alle nuwe werknemers woon 'n induksieprogram by.
 - Skep geleenthede vir werkers om te presteer.
 - Betaal werkers wat hulle verdien.
 - Skep geleenthede vir opleiding en ontwikkeling.
 - Gebruik belonings of strawwe om werkers te ontmoedig om afwesig te wees.
 - Gebruik die maatskappy se beleid om negatiewe houdings in die kantoor te hanteer. (7 × 2) (14)
- 3.2 Lynorganisasiestruktuur is die soort gesag waar slegs een persoon (die senior lid) bevele gee. (2)

[30]**VRAAG 4**

- 4.1
- Om op hoogte en ingelig te bly oor wat tans in die besigheid aangaan
 - Om politiese bewustheid te ontwikkel
 - Om van huidige sportgeleenthede te weet
 - Om bewus te wees van onlangse ontwikkelinge in die kunste
 - Om beter kliëntediens te bied deur onmiddellik op aanlyn-navrae te reageer
 - Om inligting oor bepaalde gebeure te kry
 - Om inligting oor mededingers se produkte, prosesse, prosedures en krisis te kry
 - Om die karakter en persoonlikheid van jou eie besigheid te ontwikkel
 - Om kennis op te doen oor wat oorsee aangaan, wat noodsaaklik is vir besigheid
 - Om ingelig te bly oor die effektebeurs, die geldmark en raad oor beleggings
 - Om klante se probleme op te los voordat hulle dit met die wêreld deel
 - Om die besigheid se beeld en die persepsie wat mense van die organisasie het, konstant te monitor (Enige 8 × 2) (16)

- 4.2
- As 'n assistent:✓ lojaliteit, integriteit, takt en samewerking.✓✓
 - As 'n uitvoerder van take:✓ inisiatief, vindingrykheid, akkuraatheid, betydse lewering.✓✓
 - As 'n toesighouer:✓ delegeer, kontroleer, help met ontwikkeling.✓✓
 - As 'n ontvangsklerk:✓ sjarme, hoflikheid, waaksaamheid, waarneming, rapport.✓✓ (4 × 3) (12)
- 4.3 Jy kan noukeurig monitor wat oor jou maatskappy geskryf word en op hoogte bly. (2)
[30]

VRAAG 5

- 5.1
- 5.1.1
- Natuurlike behoeftes✓ – lig, water, lug.✓✓
 - Essensiële behoeftes✓ – kos, klere, skuiling.✓✓
 - Behoeftes aan gerief✓ – welstand, motors, telefone.✓✓
 - Kulturele behoeftes✓ – opvoeding, musiek.✓✓
 - Behoeftes aan luuksheid✓ – duur motors, juwele, duur selfone.✓✓ (5 × 2) (10)
- 5.1.2
- Beïnvloed die besluitnemingsproses van die verbruiker met 'n behoefte.
 - Identifiseer verskillende opsies en verskeie maniere om in 'n bepaalde behoefte te voorsien of dit te bevredig.
 - Help die verbruiker met gestaafde inligting om die koopbesluit te bespoedig.
 - Stel die verbruiker aan die produk bloot deur middel van demonstrasie.
 - Herinner die verbruiker gereeld aan die voordele van tevredenheid wat by die produk ingesluit is. (5 × 2) (10)
- 5.2
- Besoeke aan skole, kolleges en universiteite
 - Arbeidskantore
 - Werksoekers en waglyste
 - Werwingsmedia
 - Voorsiening van studentebeurse
 - Persoonlike kontak met die potensiële werknemer
 - Arbeidsagentskappe (7)
- 5.3 Onbillike arbeidspraktyk – enige onbillike handeling of versuim wat tussen 'n werkgewer en 'n werknemer ontstaan.✓✓ Byvoorbeeld, diskriminasie, gelyke indienseeming.✓ (3)
[30]

VRAAG 6

- 6.1 6.1.1 B (2)
- 6.1.2 Verplasing behels sywaartse beweging/veranderinge in poste wat nie met veranderinge in salaris gepaardgaan nie,✓✓ terwyl bevordering beweging van een rang na 'n ander binne die maatskappy behels.✓✓ (2 + 2) (4)
- 6.1.3
- Om op hoogte te bly van veranderinge in die besigheid
 - Om werknemers die geleentheid te bied om hulle vaardighede en ondervinding te verbeter
 - Om werknemers bloot te stel aan areas waarin hulle belangstel
 - Om die werknemers bloot te stel aan areas waar bevorderingsgeleenthede beter is
 - As gevolg van tugmaatreëls
 - Vir persoonlike redes (bv. om naby doktors of hospitale te wees)
 - Hoër vervoer- of behuisingskoste
 - Wanneer die werknemer sukkel om met kollegas saam te werk
 - Wanneer die werknemer nie goed behandel word in een tak nie
 - Wanneer die besigheid finansiële probleme ondervind
- (Enige 8 × 2) (16)
- 6.2
- Persoonlike inligting word bekendgemaak en kan moontlik lei tot diskriminasie teen die aansoeker.
 - Die aansoeker is moontlik nie in staat om sy/haar sterkpunte te demonstreer nie.
 - Verwysingsverslae en getuigskrifte moet die aansoekvorm vergesel.
 - Dit moet vir 'n sekere tydperk bewaar word en kan tot meer papierwerk bydra.
 - Dit is gewoonlik nodig om bykomende inligting te verkry, byvoorbeeld 'n CV.
- (Enige 4 × 2) (8)
[30]

VRAAG 7

- 7.1 7.1.1
- Topbestuur – formuleer bestuursbeleide, bepaal langtermyn-doelwitte, strategiese beplanning
 - Middelbestuur – implementering van beleide, taktiese beplanning en beheer
 - Bedryfsbestuur – toesighouding in die uitvoer van spesifieke take, roetine-aktiwiteite
 - Werknemers – persone onder toesig in die implementering van die beleide
- (4 × 2) (8)
- 7.1.2 Die vertikale benadering tot bestuur is hiërargies, met gegradeerde vlakke van verantwoordelikheid en mag,✓✓ terwyl die horisontale benadering 'n plat organigram het en bestuurders hulle eie departemente het.✓✓ (2 + 2) (4)

7.2 Beplan

- Help elke werker om doelwitte te stel.
- Interpreteer die maatskappy se beleid, ken dit en dra dit aan werkers oor.
- Bly op hoogte van nuwe ontwikkelinge.
- Verbeter werkmodes.

Organiseer

- Delegeer werk aan gekwalifiseerde groeplede.
- Wys werk aan persone toe.
- Bepaal duidelike gedragsverhoudings tussen groeplede.
- Houe goeie verhoudings tussen werkers in stand.

Aktiveer

- Lig werkers oor verantwoordelikhede in.
- Evalueer elke individu se werk een gee terugvoer.
- Ontwikkel werkers.
- Voorsien in werkers se behoeftes.

Beheer

- Voldoen aan voorgestelde praktyk en prosedures.
- Gebruik bestaande standaarde.
- Evalueer werkopbrengs in terme van koste.
- Beheer akkuraatheid en gehalte van werk gelewer. (Enige 4 × 2) (8)

7.3 7.3.1 Kuberkraker – 'n persoon wat ongemagtigde toegang tot data in 'n stelsel verkry.

7.3.2 Papierlose kantoor – die gebruik van en die behoefte aan papier is grootliks verminder.

7.3.3 Virus – 'n stuk kode wat 'n stelsel kan korrupteer of data kan vernietig.

7.3.4 Videokonferensie – 'n digitale byeenkoms wat interpersoonlike kommunikasie van aangesig tot aangesig met elektroniese kommunikasie vervang.

7.3.5 Ergonomie – die wetenskap van die verhouding tussen werknemers en hulle werksomgewing.

(5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200