



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N6

(4021236)

20 November 2019 (X-Vraestel)

09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.




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





LET WEL: Indien 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. AFDELING A is VERPLIGTEND.
 2. Beantwoord 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**VRAAG 1**

- 1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. 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 EEN van die simptome van uitputting, wat iemand se houding, selfvertroue en denke beïnvloed.
- A Natuurlike simptome 
 - B Gedragsimptome
 - C Sielkundige simptome
 - D Liggaamlike simptome
- 1.1.2 Die beoordelingskaal van evaluering waar eienskappe, gedrag en prestasie vasgestel word.
- A Oordeelgebaseerde beoordelingskaal
 - B Gedragsbeoordelingskaal
 - C Tradisionele beoordelingskaal
 - D Doelgebaseerde beoordelingskaal
- 1.1.3 Tydens hierdie fase word die produk/diens vir verbruikers bekender, en eenheidsverkope styg.
- A Volwasse fase 
 - B Groeifase
 - C Inleidingsfase
 - D Afnamefase
- 1.1.4 Die proses waartydens 'n nuwe werknemer in die maatskappy 'n personeelbeampte ontmoet en van daar af verder geneem word.
- A Indiensnemingsprosedure
 - B Aanvang
 - C Induksie
 - D Verplasing
- 1.1.5 Ongewenste, onwelkome of onvanpaste seksuele opmerkings of sinspelings in 'n werksplek.
- A Fisiese mishandeling 
 - B Nepotisme
 - C Seksuele teistering
 - D Uitbuiting

- 1.1.6 EEN tot VYFTIG mense kan hierdie soort besigheid stig.
- A Nutsmaatskappy 
 - B Beslote korporasie
 - C Alleeneienaarskap
 - D Private maatskappy
- 1.1.7 Die proses waardeur 'n pos horisontaal verbreed word deur nuwe pligte by te voeg.
- A Posbeskrywing
 - B Posverryking
 - C Posvergroting 
 - D Posontleding
- 1.1.8 Die soort kommunikasie waar die toesighouer met sy/haar kollegas en eweknieë kommunikeer.
- A Afwaartse kommunikasie
 - B Horisontale kommunikasie
 - C Diagonale kommunikasie
 - D Opwaartse kommunikasie
- 1.1.9 iets wat 'n werknemer aanmoedig om harder te werk.
- A Byvoordele 
 - B Vergoeding
 - C Motortoelaag
 - D Aansporing
- 1.1.10 'n Gedrukte stuk papier met ruimte waar inligting ingevul kan word wat aan ander oorgedra moet word.
- A Kantoorvorm
 - B Deurslag
 - C z83-vorm
 - D Koollose papier
- 1.1.11 Die is NIE EEN van die stappe in die opleidingsproses nie.
- A Bepaal die opleidingsbehoefte
 - B Identifiseer die opleidingsgroep
 - C Oriëntering van personeel
 - D Opleiding buite die werksplek
- 1.1.12 Daar is geen vaste of sleutelvrae in hierdie soort onderhoud nie.
- A Instaponderhoud 
 - B Gestruktureerde onderhoud
 - C Paneelonderhoud
 - D Oop/ongestruktureerde onderhoud

1.1.13 'n Lêer wat rekords bevat wat verband hou met individuele transaksies wat daagliks aangegaan word.

- A Hooflêer
- B Transaksielêer
- C Verwysingslêer
- D Blaailêer



1.1.14 EEN van die voorbeelde van indiensopleiding en -ontwikkeling.

- A Afrigting
- B Rolspel
- C Inmandjie
- D Opleiding deur 'n sindikaat

1.1.15 'n Struktuur waarin mense volgens hulle pos en hulle vlak van gesag geklassifiseer word.

- A Bestuursvlak
- B Hiërargie
- C Kaart
- D Lynstruktuur





(15 × 2) (30)

1.2 Kies 'n item/woord uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. 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	Aanloklike frase wat verduidelik waarvoor die maatskappy staan	A etiket
1.2.2	Klas, lewenstyl en persoonlikheid	B demografiese faktore
1.2.3	Dit sluit opleidingsondervinding, liggaamsvaardighede en persoonlikheidseienskappe in	C slagspreuk
1.2.4	Korrekte gedrag in 'n maatskappy of organisasie om 'n diens te lewer en produktiwiteit te verhoog	D posbeskrywing
1.2.5	Werker doen praktiese werk onder die toesig van 'n mentor	E logo
		F posspesifikasie
		G internskap
		H leerlingskap
		I sielkundige faktore

(5 × 2) (10)

- 1.3 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 1.3.1 Hierdie persoon se rol is om sy/haar baas van ongewenste versteurings te beskerm.  (10)
- 1.3.2 Die proses waartydens die totale mark geïdentifiseer word en in subgroepe of segmente met soortgelyke behoeftes verdeel word. (10)
- 1.3.3 'n Geskrewe ooreenkoms tussen die werknemer en die werkgewer. (10)
- 1.3.4 Verwys na geld of 'n salaris/loon. (10)
- 1.3.5 Emosionele uitputting, 'n afname in persoonlike prestasie.  (5 × 2) (10)
- TOTAAL AFDELING A: 50**

AFDELING B



Beantwoord enige VYF vrae uit hierdie afdeling.

VRAAG 2


Lees die uittreksel hier onder en beantwoord die vrae.

Volgens werwingsmaatskappye voldoen ses uit tien CV's nie aan die basiese standaard nie, en word hulle afgekeur sonder dat hulle volledig deurgelees word. Gevolglik sluit duisende kandidate hulleself van aantreklike werksgeleenthede uit.

[Bron: www.eoieuskadi.net]

- 2.1 2.1.1. Bespreek SEWE sleutelafdelings wat die gestandaardiseerde en bemerkbare CV volledig maak.  (7 × 2) (14)
- 2.1.2 Noem SES dokumente wat die afdeling menslike hulpbronne in elke aansoeker se lêer moet plaas. (6)
- 2.2 Elektroniese pos (e-pos) is 'n gewilde soort elektroniese medium wat boodskappe en CV's digitaal stuur. 
- Noem VYF voordele van die gebruik van elektroniese pos. (5 × 2) (10)
- [30]**

VRAAG 3

- 3.1 Afwesigheid beteken nie net om nie by die werk te wees nie. Dit kan ook beteken om laat op te daag, die werk vroeg te verlaat, of om uitgerekte tee- of middagetepouses te neem.
- 3.1.1 Bespreek SEWE redes wat dalk oorsake van afwesigheid in die werksplek kan wees.  (7 × 2) (14)
- 3.1.2 Bespreek SEWE faktore wat kan help om afwesigheid by die werk te verminder of in te kort. (7 × 2) (14)
- 3.2 Verduidelik wat *lynorganisasiestruktuur* beteken. (2) [30]


VRAAG 4

Bestudeer die prent hier onder en beantwoord die vrae.



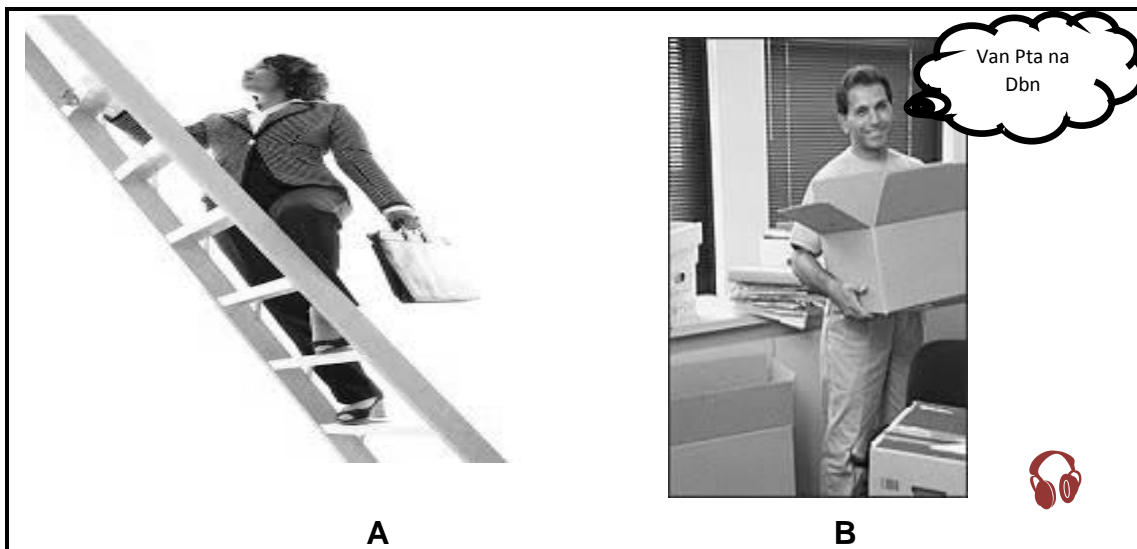
- 4.1 Na aanleiding van die prent hier bo, dink jy dit is nodig vir die sekretaresse om die media daagliks deur te blaai?
Gee AGT redes waarom sekretaresse die media behoort deur te blaai.  (8 × 2) (16)
- 4.2 Noem VIER rolle van sekretaresse met betrekking tot hulle bestuurders, en gee TWEE voorbeelde van elke rol. (4 × 3) (12)
- 4.3 Hoekom moet sosialemediaplatforms ook deesdae deurgekyk word?  (2) [30]


VRAAG 5

- 5.1 Mense in die ou tyd het ander behoeftes gehad in vergelyking met die komplekse aantal behoeftes van vandag se hoogs ontwikkelde kommunikasie.
- 5.1.1 Noem VYF verskillende klassifikasies van behoeftes, en gee 'n voorbeeld van elkeen.  (5 × 2) (10)
- 5.1.2 Die proses van behoeftevoorsiening kan ook deur verskeie aspekte beïnvloed word.
- Bespreek VYF dinge wat bestuursassistenten kan doen om die bevrediging van die verbruiker se behoeftes te beïnvloed. (5 × 2) (10)
- 5.2 Eksterne werwing vind plaas wanneer die maatskappy die geskikste persoon vir die pos buite die maatskappy soek.
- Noem SEWE bronne van eksterne werwing.  (7)
- 5.3 Definieer die term *onbillike arbeidspraktyk* en gee 'n toepaslike voorbeeld. (3)
- [30]**

VRAAG 6

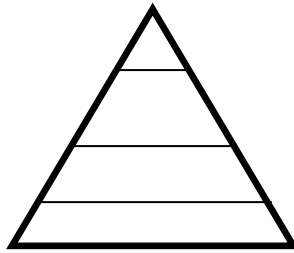
- 6.1 Bestudeer die prent hier onder en beantwoord die vrae.




- 6.1.1 Watter prent (A of B) beeld verplasing uit? (2)
- 6.1.2 Wat is die verskil tussen *verplasing* en *bevordering*?  (2 + 2) (4)
- 6.1.3 Identifiseer AGT redes waarom werknemers verplaas kan word. (8 × 2) (16)
- 6.2 Verduidelik in besonderhede VIER nadele van aansoekvorms. (4 × 2) (8)
- [30]**

VRAAG 7

7.1



7.1.1 Gebruik die piramide/struktuur hier bo om kortliks die vier vlakke van bestuur en hulle pligte te bespreek.  (4 × 2) (8)

7.1.2 Onderskei tussen *vertikale* en *horisontale* benaderings tot bestuur. (2 × 2) (4)

7.2 In elke maatskappy verwag die werknemers dat die sekretariële toesighouer op alle vlakke in staat is om te beplan, te organiseer, te aktiveer en te beheer.

Verduidelik kortliks wat elk van bogenoemde bestuursfunksies behels. (4 × 2) (8)

7.3 Verduidelik elk van die volgende konsepte.

7.3.1 Kuberkraker 

7.3.2 Papierlose kantoor

7.3.3 Virus

7.3.4 Videokonferensie

7.3.5 Ergonomie (5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200