



higher education
& training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NATIONALE CERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N6

17 September 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

AFDELING A (VERPLIGTEND)**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	A		
	1.1.2	D		
	1.1.3	B		
	1.1.4	D		
	1.1.5	C		
	1.1.6	B		
	1.1.7	B		
	1.1.8	A		
	1.1.9	C		
	1.1.10	B		
	1.1.11	C		
	1.1.12	A		
	1.1.13	D		
	1.1.14	B		
	1.1.15	C		
			(15 × 2)	(30)
1.2	1.2.1	H		
	1.2.2	J		
	1.2.3	A		
	1.2.4	I		
	1.2.5	B		
	1.2.6	G		
	1.2.7	K		
	1.2.8	E		
	1.2.9	C		
	1.2.10	D		
			(10 × 2)	(20)
				[50]
			TOTAAL AFDELING A:	50

AFDELING B**VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1
- Verseker beter kommunikasie tussen werkgewer en werknemer ten opsigte van wat verwag en bereik moet word.
 - Help werknemers om hulle toe te spits op werksdoelwitte waarop beide partye ooreengekom het.
 - Bou vertrouwe tussen alle vlakke werknemers in die besigheid.
 - Versterk doelstellings en doelwitte op 'n gereelde basis.
 - Identifiseer spesifieke opleiding
 - Stel verskillende werkers se vermoëns en vaardighede vas.
 - Identifiseer enige tekorkomings by werkers en hulle werksprestasie.
 - Verbeter opleidingsbehoefte en werksprestasie (Enige 5 × 2) (10)
- 2.1.2
- Veroordelingsgebaseerde beoordelingskaal: Eienskappe, gedrag- en wersprestasiekriteria word vasgestel.
 - Objektiefgebaseerde beoordelingskaal: Die beoordeling word gedoen volgens doelwitte en standaarde waarop vooraf ooreengekom is.
 - Gedragsgebaseerde beoordelingskaal: Die proses is gebaseer op gedrag wat nodig is om sukses te behaal. (3 × 2) (6)
- 2.2
- Bepaal opleidingsbehoefte – is opleiding werklik nodig?
 - Bepaal opleidingsdoelwitte – doelstellings en uitkomste
 - Identifiseer die opleidingsgroep – wie moet opgelei word
 - Stel 'n program saam – tydperk van opleiding
 - Oriëntering van personeel – stuur inligting uit
 - Implementeer die program – werklike voorlegging
 - Evalueer die program – gebruik 'n kontrolelys (7 × 2) (14)
- [30]**

VRAAG 3

- 3.1 3.1.1
- Tevredenheid: Verbruikers is bereid om 'n prys te betaal vir 'n produk wat aan sy/haar behoeftes voldoen.
 - Aanvraag: Die aanvraag en die noodsaaklikheid daarvan is ononderhandelbaar.
 - Kompetisie: Verbruikers kies die laagste prys.
 - Besikbaarheid van 'n plaasvervangende produk kan die prys beïnvloed.
 - Afslag: 'n Besigheid moenie van wins vergeet wanneer afslag gegee word nie.
 - Vasgestelde pryse: Pryse van seker produkte word deur die staat bepaal.
 - Produksie en verspreidingskoste het 'n direkte invloed op verkoopspryse.
 - Reaksie van handelaars: Duur produkte kan handelaars ontmoedig om dit te verkoop.
 - Bemerkingsstrategie: Die bekendstellingsprys verskil van die normale prys. (9 × 2) (18)

- 3.1.2 (a)/(b): min tyd aan produk gespandeer/naby tuiste/word elke dag gekoop/die koper is bekend met die produk/gewillig om plaasvervangende produk te aanvaar
- (c): kruideniersware, tabak, tandepasta, ens.
- (d)/(e): word nie dikwels gekoop nie/voldoen aan spesifieke behoeftes/wil meer inligting oor die produk hê/neem tyd om dit te koop.
- (f): meubels, klere en selfone
- (g)/(h): lojaal aan sekere handelsmerke/bereid om duur te betaal/unieke kenmerke
- (i): TV-stelle, duur motors, hoogmodeklere, ens. (9)
- 3.2 Prys is die ruilwaarde van 'n produk of diens, ✓✓ en die waarde en voordele wat die verbruiker vir sy/haar geld ontvang. ✓ (3)
- [30]**

VRAAG 4

- 4.1 4.1.1
- Identifiseer die spesifieke behoefte van die verbruiker.
 - Kyk na opleidingsmoontlikhede en verskillende maniere om spesifieke behoeftes aan te spreek.
 - Help die verbruiker met inligting wat bewys het dat die produk werk, om die besluitnemingsproses te bespoedig.
 - Stel die verbruiker bloot aan die produk deur dit te demonstreer.
 - Herinner die verbruiker deurgaans aan die voordele wat dit vir die hom/haar inhou.
 - Herinner die kliënt deurgaans daaraan dat die organisasie 'n verhouding met hom/haar het. (Enige 5 × 2) (10)
- 4.1.2
- Ouderdom
 - Geslag
 - Inkomste
 - Beroep
 - Kultuur en opleiding (Enige 4 × 1) (4)
- 4.2
- Maak seker dat 'n persoon nie omgekrap raak as jy besig is met 'n ander kliënt nie.
 - Verseker hulle dat die werk so gou as moontlik gedoen sal word.
 - Onderhandel terme as daar baie werk van verskillende bestuurders is.
 - Hanteer take volgens dringendheid.
 - Verseker 'n gesonde verhouding tussen bestuurders ten opsigte van werk wat voltooi moet word.
 - Stel 'n rooster op soos wat die werk inkom.
 - Wees hoflik maar ferm met alle take wat uitgedeel word.
 - Vermy dit om gunste vir sekere bestuurders te doen. (8 × 2) (16)
- [30]**

VRAAG 5

- 5.1
- Logo: totale ontwerp
 - Slagspreuk: aansteeklike frase wat verduidelik waarvoor die maatskappy bekend staan.
 - Korporatiewe kleure: deurlopende gebruik
 - Lettergrootte en lettersoort: styl van skrif wat vir letters gebruik word
 - Simbool/Embleem: visuele prentjie
 - Posisionering: deurlopend geplaas
 - Rympie: aansteeklike liedjie of deuntjie wat oor die televisie of radio gebruik word
- (7 × 2) (14)
- 5.2
- Kollektiewe bedinging: Vergaderings word gehou tussen verteenwoordigers en die topbestuur maak 'n besluit.
 - Bemiddeling: 'n Neutrale persoon word aangewys om tussen twee partye te bemiddel sonder om 'n besluit te maak.
 - Arbitrasie: 'n Neutrale persoon analiseer die feite van beide partye en gee uitspraak ten gunste van een van die partye.
- (3 × 2) (6)
- 5.3
- Ek – selfbeeld
 - Posisie: Ek is hier op die oomblik
 - Hoekom is ek hier?
 - Waar wil ek wees?
 - My potensiaal
 - Eindoel/doelwit
- (6)
- 5.4
- Taakorëntering sluit in die stel✓ en behaal van doelwitte✓ en suksesvolle uitvoer van pligte✓ om te verseker dat alle aktiwiteite glad verloop.✓
- (4)
[30]

VRAAG 6

- 6.1
- Jou houding moet professioneel wees.
 - Gebruik eerder juffrou as die noemnaam.
 - Handhaaf 'n hoflike afstand, selfs gedurende kantoorfunksies.
 - Bly aan die veilige kant en moenie aan haar raak of oor haar leun nie.
 - Moet haar nooit alleen vir 'n ete nooi nie.
 - Pasop vir vroue wat flirteer.
 - Moenie 'n dame in die kantoor oor haar skoonheid komplimenteer nie.
 - Vermy grappe met 'n seksuele konotasie.
 - Moenie 'n gewoonte van aanraking kweek nie, vroue verafsku dit.
 - Sommige vroue sien suksesvolle besigheidsmante as moontlike troumateriaal.
- (6 × 2) (12)
- 6.2
- Die meubels/werkstasies moet kan beweeg as veranderinge nodig is.
 - Personeel werk beter as hulle hulle werkruimte kan verpersoonlik.
 - 'n Oopplanuitleg bring gebrek aan privaatheid mee – 'n raadskamer is nodig vir vergaderings.
 - Dit moet so uitgelê wees dat dit geraas elimineer.
 - Alle kantore moet aan gesondheids- en veiligheidsmaatreëls voldoen.
 - Dékor en kleure moet so gebruik word dat dit die werksomgewing stimuleer.
 - Elektroniese toestelle moet standaard en aanpasbaar wees.
 - Kantooruitleg moet werksvloei verbeter en keer dat werk ophoop.
 - 'n Doeltreffende uitleg kan spangees aanmoedig.
- (9 × 2) (18)
[30]

VRAAG 7

- 7.1
- Gesels met mense binne en buite die besigheid/bou 'n netwerk in belang van die bestuurder.
 - Ondersteun kollegas en kliënte wanneer hulle dit nodig het.
 - Verlig die werkslading van die bestuurder deur 'n dagboek aan te hou en alles moontlik te doen.
 - Kommunikeer inligting wat deur die bestuurder gegee is.
 - Hanteer korrpondensie onmiddellik.
 - Hanteer vertroulike inligting vertroulik.
 - Lê verslae akkuraat en leesbaar voor hetsy per hand of deur die rekenaar.
 - Kontroleer registers daagliks.
 - Doen inligtingsnavorsing vir vergaderings.
 - Sorteër, lees en teken alle inkomende pos aan. (Enige 5 × 2) (10)
- 7.2
- 7.2.1 Aggressiwiteit – ten koste van ander
Selfversekerdheid – met respek vir ander
- 7.2.2 Aggressiwiteit – probeer voorregte van ander weg te neem
Selfversekerdheid – weet dat hulle die reg het om selfstandig te dink
- 7.2.3 Aggressiwiteit – neem nooit verantwoordelikheid vir hulle eie foute nie
Selfversekerdheid – besef dat hulle keuses maak en die verantwoordelikheid het
- 7.2.4 Aggressiwiteit – blameer ander vir hulle eie geaardheid
Selfversekerdheid – kies die aanvaarbare gedrag vir 'n situasie
- 7.2.5 Aggressiwiteit – beskou hulleself as superieur
Selfversekerdheid – erken hulle eiewaarde
- 7.2.6 Aggressiwiteit – spog oor klein goedjies
Selfversekerdheid – voel goed, handhaaf persoonlike integriteit
- (6 × 2) (12)
- 7.3
- Moedig spangees en deelname aan.
 - Niemand kan ander spanlede blameer as die plan van aksie wat gekies is misluk nie.
 - Dit kan tyd neem om die hele span betrokke te kry.
 - Dit kan tot konflik lei as spanlede nie kan saamstem nie.
 - Indien spanlede nie tot 'n ooreenkoms kan kom nie, moet die opsigter intree en die finale besluit neem. (Enige 4 × 2) (8)
- [30]**

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200