



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N6

(4021236)

17 September 2020 (X-vraestel)

09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

065Q1B2017




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. Beantwoord al die vrae in AFDELING A.
 2. Beantwoord enige 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. Begin elke AFDELING op 'n nuwe bladsy.
 6. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
 7. Skryf netjies en leesbaar.
-

AFDELING A (VERPLIGTEND)**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 Die uitbreiding van 'n sekretaresse se werkbeskrywing deur verskeie pligte by die lys van verantwoordelikhede toe te voeg:
- A Werksvermeerdering 
 - B Werksuitbreiding
 - C Werkspromosie
 - D Werksverbetering
- 1.1.2 Die betuursfunksie wat sekere gesag- en verantwoordelikhede wat aan ander personele oorgedra word, insluit:
- A Lei
 - B Beheer
 - C Beplan
 - D Organiseer
- 1.1.3 Watter een van die volgende is nie 'n fisiese eienskap van papier nie?
- A Gewig 
 - B Lengte
 - C Grein
 - D Grootte
- 1.1.4 'n ... - vorm, is 'n vorm wat deur werkgewers gebruik word om meer inligting wat oor 'n applikant nodig is, te verkry vir 'n werk of plasing van so 'n persoon.
- A Kantoor
 - B Z86
 - C Verlof
 - D Aansoek
- 1.1.5 Programme en ander werkinsligting wat rekenaars gebruik:
- A Hardeware
 - B Malware 
 - C Sagteware
 - D Virusse

- 1.1.6 ... is die totale pakket van alle betalings wat gemaak word in ruil vir dienste wat gelewer is.
- A Salaris
 - B Vergoeding
 - C Lone
 - D Prestasieloon 
- 1.1.7 'n Bemarkingtegniek wat besighede gebruik om 'n SSGG- ('SWOT') analise van mededingers te doen, ten einde hulle eie posisie in die besigheid vas te stel:
- A Produkpromosie
 - B Produkposisionering
 - C Verpakking
 - D Gee 'n handelsmerk
- 1.1.8 Die proses waarvolgens die mees geskikte kandidaat bo die ander kandidate gekies word:
- A Seleksie
 - B Onderhoud
 - C Deligering
 - D Induksie
- 1.1.9 Die versekering wat deur die onderneming uitgeneem word, om werknemers wat aan diens beseer word, uit te betaal:
- A Mediese versekering
 - B Werkloosheidsversekering 
 - C Beseringsversekering
 - D Verbandversekering
- 1.1.10 Wanneer 'n personeelid op enige vlak, in enige werk, aan uitermatige stres oor 'n lang tydperk blootgestel word:
- A Fleksietyd
 - B Uitputting
 - C Uitbrand
 - D Afwesigheid
- 1.1.11 Een van die voordele om as 'n span saam te werk:
- A Dit versterk die moreel 
 - B Dit vermeerder angs
 - C Dit verbeter lae selfagting
 - D Dit is 'n mors van tyd

1.1.12 'n Soort besigheidseienaarskap wat uit entrepreneurs bestaan wat hulle eie geleenthede geskep het om 'n inkomste te genereer:

- A Privaat maatskappy
- B Openbare maatskappy
- C Informele besigheid
- D Alleenbesitter



1.1.13 Boodskappe wat op elektroniese wyse van een rekenaargebruiker na 'n ander gestuur word, of na meer ontvangers via 'n netwerk.

- A Facebook
- B Twitter
- C Plasing
- D Epos

1.1.14 Die manier of proses waarop 'n nuutaangestelde werknemer aan die nuwe werksomgewing bekend gestel word:

- A Beginpunt
- B Induksie
- C Oorplasing
- D Onderhoud






1.1.15 Onwelkome seksuele benaderings en ander verbale of fisiese optrede, wat geneig is om 'n vyandige of offensiewe werksomgewing te skep:

- A Exploiteer
- B Fisiese mishandeling
- C Seksuele teistering
- D Abduksie



(15 × 2) (30)

- 1.2 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	'n Restaurant by 'n werkplek wat maaltye aan werknemers en ander, teen billike pryse verskaf	A	openbare maatskappy
		B	skinderstories
1.2.2	Stel werknemers in staat om behuising, vervoer, klere en toerusting te bekostig	C	binêre stelsel
		D	kritiek 
1.2.3	Die staat, provinsiale regering en plaaslike regering het 'n aandeel aan die administrasie van hierdie soort besigheid	E	assertive
		F	konseptuele vaardighede
1.2.4	Naam van hierdie soort besigheid eindig met 'Beperk' 	G	klied
		H	kafeteria
1.2.5	Informele geselskap oor verslae oor ander werknemers oor details wat nog nie bekragtig is nie	I	utiliteitsonderneming
		J	toelaag
1.2.6	Klein groepies mense wat nie wil hê dat ander by hulle aansluit nie	K	sagte vaardighede ('soft skill')
1.2.7	Verhoudingsvaardighede wat die vermoë toon om met mense om te gaan en met hulle oor die weg te kom		
1.2.8	Tekens van kragdadigheid, selfvertroue en vasberadenheid		
1.2.9	Pulse van ene en nulle om inligting digitaal te versend		
1.2.10	Negatiewe of positiewe uitdrukkings van afkeuring oor iemand of iets 		


(10 × 2)

(20)
[50]**TOTAAL AFDELING A: 50**

AFDELING B

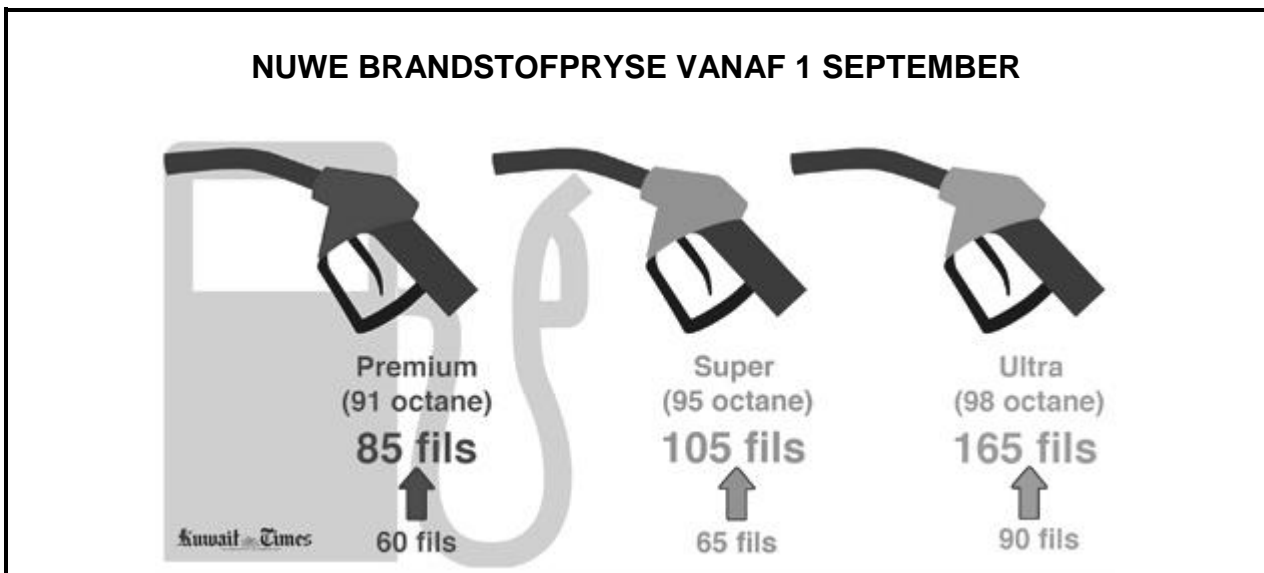
Beantwoord enige VYF vrae in hierdie AFDELING.


VRAAG 2

- 2.1 Werknemers word altyd sistematies geevalueer om vas te stel hoe goed hulle werksprestasie is.
- 2.1.1 Noem VYF algemene doelwitte van werksprestasie-evalueering.  (5 × 2) (10)
- 2.1.2 Bespreek minstens DRIE metodes van werksprestasie-evalueering. (3 × 2) (6)
- 2.2 Noem SEWE stappe wat gedurende opleiding gevolg moet word. (7 × 2) (14)
- [30]**

VRAAG 3

Bestudeer die prentjie hier onder en beantwoord die vrae.



- 3.1 Toename in brandstofpryse, vermeerder ook besigheidskostes en maatskappye het min ander opsies as om hierdie kostes aan die verbruiker oor te dra.
- 3.1.1 Bespreek NEGE faktore wat die prys wat verbruikers bereidwillig is om te betaal, beïnvloed.  (9 × 2) (18)

- 3.1.2 Tref 'n onderskeid tussen gerieflikheid, aankope en spesiale goedere deur slegs die antwoord langs die letters (a–i) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

Gerieflikheids-goedere	Aankoop-goedere	Spesialiteits-goedere
(a)	(d)	(g)
(b)	(e)	(h)
(c) bv.	(f) bv.	(i) bv.



(9)

- 3.2 Definieer doe konsep van *prys*.

(3)

[30]

VRAAG 4

- 4.1 'n Bestuursassistent kan die bevrediging van behoeftes en verbruikersgedrag op verskillende maniere beïnvloed.

- 4.1.1 Noem VYF maniere waarop 'n bestuursassistent die bevrediging van behoeftes kan beïnvloed. (5 × 2)

(10)

- 4.1.2 Gee VIER voorbeelde van demografiese faktore.



(4)

- 4.2 Noem AGT belangrike punte om in gedagte te hou wanneer werk vir meer as een bestuurder gedoen moet word. (8 × 2)

(16)

[30]

VRAAG 5

- 5.1 Noem en bespreek SEWE visuele elemente wat 'n korporatiewe identiteit van 'n organisasie, uitmaak. (7 × 2)

(14)

- 5.2 Verduidelik DRIE belangrike stappe wat gevolg moet word wanneer geskille besleg moet word. (3 × 2)

(6)

- 5.3 Noem SES wat oorweeg moet word in die proses van selfmotivering.

(6)


- 5.4 Wat hou *taakoriëntering* in?





(4)

[30]

VRAAG 6

- 6.1 Terwyl meer as die helfte van vroue in die werkplek verslag gee van die ervaring van een of ander vorm van seksuele teistering, kry die kwessie van seksuele teistering van mans meer media-aandag. 
- Gee SES riglyne aan mans wat seksuele teistering in hulle werkplekke ervaar. (6 x 2) (12)
- 6.2 Verduidelik kortliks NEGE faktore wat 'n bestuursassistent vir 'n goeie ontwerp en uitleg van 'n kantoor in gedagte moet hou. (9 x 2) (18)
- [30]**

VRAAG 7

- 7.1 Die belangrikste verantwoordelikheid van 'n bestuursassistent is om as bestuurder in sy/haar afwesigheid op te tree. 
- Noem VYF ander aktiwiteite van 'n bestuursassistent as deel van 'n sekretariële rol wat gespeel word. (5 x 2) (10)
- 7.2 Onderskei tussen *selfversekerdheid* en *aggressiwiteit* onder elk van die verskillende opskrifte:
- 7.2.1 Om vir jouself op te staan
- 7.2.2 Voorregte
- 7.2.3 Aanspreeklikheid
- 7.2.4 Keuse
- 7.2.5 Gelykheid 
- 7.2.6 Selfagting (6 x 2) (12)
- 7.3 Gee TWEE voordele en TWEE nhadele van die *deelnemende bestuurstyl* ('*participative management style*'). (4 x 2) (8)
- [30]**

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200