higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

BESTUURSKOMMUNIKASIE N4

(Eerste vraestel)

(5140254)

8 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEKEKSAMEN

Twee woordeboeke en twee addisionele hulpbronne mag gebruik word.
Elektroniese woordeboeke mag nie gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 4 bladsye en 1 addendum.

011Q1B2208

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
BESTUURSKOMMUNIKASIE N4
(Eerste vraestel)
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.
2. Lees al die vrae aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Lees die hele vraestel en addendum noukeurig deur vóór jy die opdragte uitvoer.
5. Lees, interpreteer en beantwoord al die vrae aan die hand van die gegewe agtergrond en gebruik alle beskikbare inligting.
6. Begin elke vraag op ’n nuwe bladsy.
7. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
8. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AGTERGROND

Jy het ’n aanlyn winkel op die internet met die naam Allerlei. Weens bedrog op die internet het jy reeds redelike bedrae geld verloor deur bedrieglike e-posse en onwettige transaksies. Jy besluit om iets omtrent die saak te doen.

VRAAG 1: PRÉCIS

Jy lees die artikel in die ADDENDUM (aangeheg) wat in *Rapport* verskyn het, en besluit om dit te gebruik as deel van jou projek om die feit dat mense en besighede dikwels geld verloor weens internetbankdienste weereens onder die aandag van die publiek te bring.

Som die artikel in die ADDENDUM (aangeheg) op in 10 sinne met ’n maksimum van 100 woorde. Gee ’n nuwe opskrif vir die opsomming.

UITLEG	INHOUD	TAAL
3	10	7

[20]

VRAAG 2: E-POS

Jy wil graag die bankombud ontmoet met die doel om ’n kort informele onderhoud met hom/haar te voer. Jy kontak die persoonlike assistent in die kantoor van die bankombud, Ina Ready, per e-pos om die informele onderhoud te reël.

Verskaf ’n voorbeeld van die formaat van ’n e-pos, en skryf die e-pos.

UITLEG	INHOUD	TAAL
3	10	2

[15]

VRAAG 3: FAKSBOODSKAP

Jy stuur ook ’n faksboodskap wat ’n vraelys met VYF vrae bevat wat jy met die ombud gaan bespreek.

Verskaf ’n voorbeeld van ’n faksblad, en skryf die inleiding, vrae en slot. Jy mag enige toepaslike denkbeeldige vrae gebruik.

UITLEG	INHOUD	TAAL
6	5	4

[15]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4: ONDERSOEKVERSLAG

Ná ’n baie geslaagde onderhoud met die bankombud, en ontvangs van die voltooide vraelyste wat jy opgestel en per steekproef aan kliënte wat geld verloor het uitgestuur het, besluit jy om ’n verslag op te stel. Die verslag is getiteld: "Die respons van kliënte en die bankombud op verlies van geld met die gebruik van internetbankdienste". Die verslag word aan ten minste drie van die grootste banke in die land se hoofkantore gestuur. Jou mikpunt was om die publiek meer bewus te maak van die verliese wat soms as gevolg van internetbankdienste gely word.

Gebruik die volgende uitleg:

Naam van organisasie

Ondersoekverslag van …

1. Opdrag en doel
2. Ondersoekmetodes
3. Bevindinge
4. Gevolgtrekkings
5. Aanbevelings

UITLEG	INHOUD	TAAL
8	12	5

[25]

VRAAG 5: OMSENDBRIEF

Ten slotte besluit jy om ’n omsendbrief aan die bankbestuurders van alle banke in die land te stuur. In die brief lig jy hulle kortliks in oor jou navorsing en die doel van die verslag. Jy nooi hulle ook uit om jou per e-pos te kontak vir die volledige verslag.

Skryf die omsendbrief en maak van die ABBA-beginsel gebruik om aandag te trek en belangstelling in die navorsing te prikkel.

UITLEG	INHOUD	TAAL
8	12	5

[25]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM

DIE BANK IS NET SOMS SKULDIG

Riana de Lange

Die bankombud kry daagliks gemiddeld 5,6 klagtes van kliënte wat geld verloor het weens bedrog met internetbankdienste.

Riaan Steyn, die ombud, het die afgelope week gesê hulle het 1 459 sulke sake geopen. Al waarsku hulle kliënte oor die slenters, is die e-posse en oproepe so oortuigend dat verbruikers steeds in die strikke trap en hul besonderhede gee, sê Steyn.

Bedrieërs en kuberkrakers werk onverpoosd voort om vals webblaaie te skep wat soos die van banke lyk of doen hulle in e-posboodskappe of telefoonoproepe as bankpersoneel voor. Die ombud beslis oorweldigend in die banke se guns.

Rapport het vroeër berig oor verskeie mense wat besig is met hofsake teen banke waarin hulle beweer hulle was nie die slagoffers van bedrogslenters nie, maar dat sindikate binne banke betrokke is by die slenters.

Die gegriefde kliënte maak veral beswaar dat banke volgens hulle "aanneem" dat hulle per ongeluk of deur nalatigheid hul sensitiewe inligting gedeel het en daarom weier om hulle vir hulle verliese te vergoed.

Advokaat John Myburgh, voorsitter van die direksie van die ombudskantoor, het gesê omdat die bankombud deur die land se banke gefinansier word, kan die indruk bestaan dat die ombud nie onafhanklik is nie en banke in bevindings bevoordeel.

Hy sê egter die ombud se onafhanklikheid word verseker deur ’n onafhanklike direksie wat nie bankiers is nie.

[Aangepas uit: *Rapport*]

Kopiereg voorbehou