higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

BESTUURSKOMMUNIKASIE N4

(Tweede vraestel)

(5140254)

14 November 2022 (X-vraestel)
09:00–11:00

TOEBOEKEKSAMEN

Slegs TWEE woordeboeke mag gebruik word.
GEEN elektroniese woordeboeke mag gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 5 bladsye.

098Q2B2214

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
BESTUURSKOMMUNIKASIE N4
(Tweede vraestel)
TYD: 2 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 en vertolk al die vrae binne die raamwerk van die gegewe gevallestudie.
5. Gebruik slegs ‘n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AGTERGROND

Jy is 'n eerstejaar en studeer Bestuurskommunikasie aan die universiteit *PRESTEER*. Dit is Mei 2020, die land is in fase 4 van die grendelstatus en jy berei voor vir jou eerste aanlyneksamen. Jou aanpassing as student wat vir die eerste keer in ‘n koshuis woon, was moeilik. Jy is ‘n introvert en alleenloper. Jou gemiddelde punt vir die eerste kwartaal se vakke is 50%. Jy is vasberade om met die eksamen jou punte te verbeter. Sterkte!

VRAAG 1: BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

1.1 Dit is die eerste dag van bloktyd. Jy sonder jou af in jou koshuiskamer en begin studeer vir Bestuurskommunikasie. Net toe jy ernstig fokus, stap die student van die kamer langsaan (Jan Gepla) by jou kamer in sonder om te klop. Dit ontstel jou want jou studietyd is belangrik en hy steur jou met onsinnige stories.

Noem SES komponente van die kommunikasieproses en gee ‘n voorbeeld van elk uit hierdie situasie. (6 × 2) (12)

1.2 Jy is uiteindelik weer alleen en is deeglik bewus, na bogenoemde voorval, van die feit dat goeie kommunikasie van groot belang is in alle situasies.

Gee VIER voorbeelde en/of voordele van goeie kommunikasie in ‘n koshuis. (4 × 1) (4)

1.3 Gee die term vir elk van die volgende vorme van visuele semiologie:

1.3.1 By die toonbank in die kafeteria staan een van die studente te na aan jou.

1.3.2 By ‘n voetgangeroorgang op die kampus, ignoreer die motorbestuurder die voetgangerstop se rooilig en mis jou rakelings.

1.3.3 Tydens die eksamen sit elke student op ’n vasgestelde plek, 1,5 m uitmekaar.

1.3.4 In die groot ouditorium waar julle eksamen skryf, is elke sitplek met ‘n groot nommer gemerk.

1.3.5 Terwyl jy met jou vriendin gesels, frons sy hewig. (5 × 1) (5)

1.4 Verwys na VRAAG 1.3 en noem DRIE sones wat aangewend is om mense te beheer. (3)

1.5 1.5.1 Gee 'n kort definisie van interpersoonlike kommunikasie. (2)

1.5.2 Gee 'n toepaslike voorbeeld. (1)

Kopiereg voorbehou

1.6 1.6.1 Gee 'n kort definisie van intrapersoonlike kommunikasie. (2)

1.6.2 Gee 'n toepaslike voorbeeld. (1)

1.7 Noem DRIE luistervaardighede wat goeie kommunikasie bevorder. (3 × 2) (6)

1.8 Verduidelik wat is *tussenwerpsels* tydens 'n gesprek, gee TWEE voorbeelde daarvan en noem die moontlike boodskap wat daardeur oorgedra word. (4)

[40]

VRAAG 2: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGE EN SOSIALE INTERAKSIE

2.1 Jy weet dat jy 'n goeie IK het maar onderpresteer as gevolg van 'n swak selfbeeld.

Beskryf kortliks VYF optredes van iemand met 'n goeie selfbeeld. (5)

2.2 2.2.1 Maak 'n skets met duidelike byskrifte van Maslow se hiërargie van behoeftes. (5)

2.2.2 Verduidelik elke vlak in die skets in VRAAG 2.2.1 aan die hand van voorbeelde uit die studentelewe. (5 × 2) (10)

2.3 Noem VYF tipes steurnisse wat verantwoordelik kan wees vir oneffektiewe kommunikasie en verduidelik elke steurnis met jou eie kort voorbeeld. (5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 3: ONDERHOUDVOERING

3.1 Noem VYF dinge wat jy nooit gedurende 'n onderhoud behoort te doen nie. (5 × 2) (10)

3.2 Die sukses van die onderhoud word bepaal deur die bekwaamheid van die onderhoudvoerder en sy/haar hantering van die onderhoud.

Noem VIER pligte van die onderhoudvoerder wat kan bydra tot 'n suksesvolle onderhoud. (4)

3.3 Formuleer DRIE oopvrae wat 'n onderhoudvoerder aan 'n kandidaat kan rig tydens 'n werksonderhoud. (3 × 2) (6)

[20]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4: MASSAMEDIA EN ADVERTENSIES

Bespreek kortliks die ABBA-beginsel. **[4]**

VRAAG 5: VERGADERINGS

5.1 Noem die belangrikste persoon in ‘n vergadering wat verantwoordelik is vir die ordelike verloop en besluitneming. (1)

5.2 Bespreek kortliks in VIER sinne die redes vir jou antwoord op VRAAG 5.1. (5)
[6]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou