higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N4

(5140004)

1 Desember 2023 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

190Q1G2301

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KOMMUNIKASIE N4
TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

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. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

AGTERGROND

Jy is mev Thulisiwe Dludla, die kampusbestuurder van Everest TVOO-kollege, Isipingo-kampus, in Durban. Dit is een van die nuutste kampusse van die kollege. Die adres is Posbus 459, DURBAN, 4091.
Die onlangse swaar reënval het vloede in seker dele van Durban veroorsaak. Die kampus en baie ander maatskappye in die Isipingo-omgewing is deur die vloede geraak. Die kampus het skade soos oorstroomde klaskamers, skade aan meubels en verlies aan papierwerk ervaar.

VRAAG 1

Jy besoek die kampus op 9 Mei 2023, die dag ná die vloede. Jy vind dat dit nie toeganklik vir die studente is nie en stel die personeel op 10 Mei 2023 in 'n memorandum in kennis van die toestand van die kampus.
Jy lig hulle in dat die klaskamers nie geskik is vir lesse nie aangesien hulle oorstroom is en die meubels beskadig is. Jy noem ook dat die paadjies baie glad is as gevolg van modder en dat dit gevaarlik is vir mense om daarop te loop.
Jy versoek dat hulle eers volgende week by die kampus aanmeld, aangesien die kampus grootskaalse opruiming moet ondergaan om te verseker dat dit veilig en geskik is vir leer en onderrig. Met hul terugkeer moet die personeel 'n lys maak van beskadigde items in hul klaskamers sodat 'n versoek om vervanging daarvan by die versekeringeise ingesluit kan word. Dosente moet vir die res van die week reëlings tref om lesse aanlyn aan te bied terwyl die kampus opgeruim word.

Skryf die memorandum wat jy vir die personeel sal stuur die dag ná jou inspeksie.

PUNTETOEKENNING

INHOUD	TAAL	FORMAAT	TOTAAL
12	4	4	20

[20]

VRAAG 2

Jy het onderhoude met ’n paar skoonmaakmaatskappye gevoer om die geskikste een te vind vir opruiming van die kampus. Tydens die onderhoud vra jy verskillende soorte vrae.

2.1 Kies ’n vraag uit KOLOM B om by ’n soort vraag in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.1.1	Hipotetiese vraag	A	Watter vlak van opruiming sal julle poog om te bereik?
2.1.2	Leidende vraag	B	Kan jy onder druk werk?
2.1.3	Geslote vraag	C	Ek is nie seker dat die kampus binne ’n week opgeruim kan word nie. Wat dink jy?
2.1.4	Spesifieke vraag	D	As jy ’n onbeperkte begroting sou hê, wat sou jy koop om doeltreffender opruimingswerk te doen?

(4 × 2) (8)

2.2 Toon aan of die volgende stelling WAAR of ONWAAR is:

’n Onderhoud is ’n vorm van kommunikasie waarin mense inligting deel. (2)

[10]

VRAAG 3

Jy besluit om Maandag, 15 Mei 2023 om 10:00 ’n spesiale vergadering in die raadskamer te hou. Dit is verpligtend vir die personeel om dit by te woon. Die rede is om die situasie by die kampus te bespreek. In hierdie vergadering sal jy verslag doen van die opruimingsproses en die voorraadopname bespreek wat moet plaasvind sodat die versekeringseise ingedien kan word.

3.1 3.1.1 Kennis moet gegee word voordat ’n vergadering gehou word.

Noem DRIE belangrike details wat in ’n kennisgewing moet verskyn.
(3 × 2) (6)

3.1.2 Besonderhede van die kwessies wat by die vergadering bespreek gaan word, moet ook in die kennisgewing gegee word.

Wat word hierdie aantekeninge genoem? (2)

3.2 Skryf die kennisgewing en die agenda wat jy aan die personeel sal stuur.

PUNTETOEKENNING

INHOUD	TAAL	FORMAAT	TOTAAL
12	4	6	22

(22)
[30]

VRAAG 4

Die hoof van die kollege, mnr Ngubane, versoek om op hoogte gebring te word van die opruiming van die kampus. Hy wil die inligting by die volgende vergadering van die senior bestuur voorlê en vra jou om 'n vorderingsverslag teen 26 Mei 2023 in te dien.
Die taak wat reeds uitgevoer is, sluit in skoonmaak van die kantore deur die skoonmaakmaatskappy teen 24 Mei 2023. Op 19 Mei 2023 is die voorraadopname deur die dosente gedoen om te assesseer watter items in hul klaskamers beskadig is. Die taak wat tans aandag ontvang, is die opruiming van blok A se klaskamers. Die taak wat nog uitgevoer moet word, is die kennisgewing aan die studente deur die dosente op sosialemedia-platforms rakende die terugkeerdatum na die kampus.

Skryf die verslag wat jy geskryf het in memorandumformaat.

PUNTETOEKENNING

INHOUD	TAAL	FORMAAT	TOTAAL
20	5	5	30

[30]

VRAAG 5

Die verkrygingsbeampte, mnr Peters, verkry tans kwotasies van verskeie maatskappye om die beskadigde meubels op die kampus te vervang. Hy skryf 'n brief aan mnr Davids, die eienaar van die plaaslike meubelvervaardigers in jou omgewing, genaamd Design Furn, om 'n katalogus en 'n kwotasie vir 30 houttafels vir dosente, 30 kantoorstoele, 300 hout- en staaltafels en -stoele vir studente en 6 groot, ronde houttafels en 30 stoele vir die personeelkamer te versoek.

Skryf die brief waarin mnr Peters 'n katalogus en kwotasie vir die vervanging van bogenoemde meubels versoek. Hy versoek ook 'n antwoord per e-pos teen 23 Mei 2023.

PUNTETOEKENNING

INHOUD	TAAL	FORMAAT	TOTAAL
15	5	5	25

[25]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

Die kampus is opgeruim, die meubels is vervang en dit is weer veilig en geskik vir onderrig en leer. Die studente moet ingelig word dat die klasse weer op 29 Mei 2023 op die kampus sal hervat. Alle studente moet om 08:00 by hul gewone klaskamers aanmeld en die gewone rooster volg.
Jy het 'n kennisgewing voorberei om op die kampus aan te bring en versoek die dosente om die kennisgewing op hul aanlyn en sosialemedia-platforms te plaas. Studente kan jou by tdludla@gmail.com e-pos indien hulle enige navrae het, of hul dosente kontak.

Ontwerp die kennisgewing wat op die kampus aangebring en na die dosente gestuur is.

PUNTETOEKENNING

INHOUD	TAAL	FORMAAT	TOTAAL
10	2	3	15

[15]

VRAAG 7

Nieverbale kommunikasie kan óf *strydend* óf *ondersteunend* wees.

7.1 Verduidelik wat met *strydende* nieverbale kommunikasie bedoel word. (2)

7.2 Verduidelik wat met *ondersteunende* nieverbale kommunikasie bedoel word. (2)

7.3 Verduidelik hoekom die volgende stelling *ondersteunende* nieverbale kommunikasie aantoon:

'Dit is yskoud hier,' mompel hy en vryf sy hande teen mekaar. (2)

7.4 Verduidelik hoekom die volgende stelling *strydende* nieverbale kommunikasie aantoon:

'Ek is mal oor my werk,' sê Sipho en rol sy oë. (2)

7.5 Definieer die term *nieverbale kommunikasie.* (4)

7.6 Noem en beskryf kortliks VIER hoofelemente van die kommunikasieproses. (4 × 2) (8)

[20]

TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou