higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N4

(5140004)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

194Q1E2224

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. Begin elke vraag op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AGTERGROND

Jy is die bestuurder van 'ECO-SAVE', 'n maatskappy wat in KAAPSTAD gebaseer is en verskeie soorte plastiekprodukte vervaardig wat almal van herwonne materiaal gemaak is. Jou kontakbesonderhede is: Posbus 231, TIGERVALLEY, 7100 en tel: 021-2310684, faks: 021-2310697 onderskeidelik. Die maatskappy vervaardig items soos geute, kabelbedekkings en mees onlangs posbusse. Die maatskappy vervaardig, verskaf en installeer hierdie items by enige residensiële of kommersiële eiendomme.

VRAAG 1

Lees die interaksie hier onder en beantwoord die vrae.

Me Peterson, word ingeroep vir 'n werksonderhoud by jou maatskappy. Sy moet om 12:30 by die onderhoudspaneel aanmeld. Sy kom egter om 12:45 aan. Sy is netjies geklee en lyk professioneel.

Die volgende is die dialoog van die interaksie.

Me Peterson:	Goeiemôre. Ek is hier vir die onderhoud.
Ontvangspersoon:	Goeiemôre! Ons verwag u, maar u sal 'n rukkie moet wag aangesien u laat is en die paneel nou 'n onderhoud voer met die persoon wat ná u was.
Me Peterson:	Dit is goed, ek sal hier wag. *Sy gaan sit op 'n en sit-lê daarin. Ná vyf minute word sy voor die onderhoudspaneel geroep.*
Onderhoudvoerder 1:	Goeiemôre. *Hy stel die lede van die onderhoudspaneel voor en elkeen groet haar.*
Onderhoudvoerder 1:	Vertel my asseblief van jouself.
Me Peterson:	Ek is 'n ongetroude vrou. Ek het by die plaaslike tegniese kollege gestudeer.
Onderhoudvoerder 2:	Wat is jou sterk punte?
Me Peterson:	Ek kan nie nou aan enige dink nie.
Onderhoudvoerder 2:	Ek dink personeel moet bereid wees om oortyd te werk wanneer dit ook al versoek word, wat dink jy?
Me Peterson:	Dit hang af van enige vorige planne wat die werknemer dalk reeds gemaak het.

1.1 Fokus op die tyd van aankoms:

1.1.1 Was die tyd van me Peterson se aankoms geskik?

1.1.2 Gee ’n rede vir jou antwoord.

(2 × 1) (2)

1.2 Fokus op die indruk wat sy sou maak:

1.2.1 Was haar kleredrag gepas?

1.2.2 Gee ’n rede vir jou antwoord.

(2 × 1) (2)

1.3 Identifiseer 'n fout wat die persoon met wie die onderhoud gevoer gaan word, gemaak het nadat sy die ontvangsdame ontmoet het. (1)

1.4 Daar is baie soorte onderhoudsvrae.

Watter soort vraag is: "Ek dink personeellede moet 'n uniform dra, wat dink jy?" (2)

1.5 Definieer die volgende soorte onderhoudsvrae en gee 'n voorbeeld van elk:

1.5.1 Oop vraag

1.5.2 Geslote vraag

1.5.3 Hipotetiese vraag

(3 × 2) (6)

1.6 Dit toon belangstelling as 'n voornemende werknemer ook 'n paar vrae aan die paneel vra.

Gee TWEE voorbeelde van geskikte vrae wat kandidate aan die onderhoudspaneel kan vra. (2)

[15]

VRAAG 2

Die bemarkingsbestuurder het die taak gehad om inligting aan die maatskappy te verskaf wat jou 'ECONO-BOX' aan die plaaslike gemeenskap gaan adverteer. Die hoofbesonderhede van die 'ECONO-BOX' soos die feit dat dit van 100% herwonne materiaal vervaardig word, dit in verskeie kleure (groen, blou, swart en grys) beskikbaar is, dit in reghoekige en sirkelvormige ontwerpe beskikbaar is en dit baie duursaam is vir alle uiterste weerstoestande, moet in die advertensie uitgelig word.

2.1 Verduidelik watter kommunikasiemiddele hierdie inligting die doeltreffendste aan die advertensiemaatskappy sal verskaf. (2)

Kopiereg voorbehou

2.2 Gee VIER redes waarom doeltreffende kommunikasie belangrik is in die sakewêreld. (4)

2.3 Gee VIER voordele van doeltreffende luister. (4)
[10]

VRAAG 3

Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (3.1–3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Die hoeveelheid emosie wat in die stem gewys word	A	intrapersoonlike kommunikasie
3.2	Hierdie kategorie van kommunikasie verwys na kommunikasie binne jouself	B	horisontale kommunikasie
3.3	Hindernisse wat voorkom wanneer sender en ontvanger verskillende betekenisse aan 'n bepaalde woord/uitdrukking heg	C	terugvoer
3.4	Die ontvanger se reaksie op die boodskap	D	intensiteit
3.5	Die vloei van inligting tussen werknemers op dieselfde vlak	E	semanties
		F	perseptueel

(5 × 2) **[10]**

VRAAG 4

Mnr. Gabriel, die voorsitter van 'Goldstone-kompleks' geleë in die Nuweland-omgewing, het die advertensie in die plaaslike gemeenskapskoerant gesien. Hy het jou toe gekontak om jou te versoek om 'n aanbieding vir die raad van trustees te kom doen oor die ECONO-BOX-posbus. Jy het ingestem en ter voorbereiding hiervoor het jy besluit om van 'n verskeidenheid visuele hulpmiddels gebruik te maak tesame met die monsters wat jy in die aanbieding sal gebruik.

Noem VYF oudiovisuele hulpmiddels en verduidelik die rede vir hulle gebruik in jou aanbieding.
Nommer jou antwoorde (4.1–4.5) in die ANTWOORDBOEK. (5 × 3) **[15]**

VRAAG 5

Die aanbieding het baie goed verloop en die raad van trustees het besluit om jou maatskappy te gebruik vir die posbusprojek vir hulle kompleks. Jou maatskappy hou gereelde maandelikse vergaderings. Die volgende maandelikse vergadering is geskeduleer vir Dinsdag 4 Oktober 2022 om 12:15 in die raadsaal.

Die volgende aantekeninge is gedurende die vergadering deur die sekretaresse, mev. Nel, geneem:

- Voorsitter bedank almal – bywoning
- Almal hier
- Vorige notule – 1 fout – lokaal nie personeelkamer nie maar konferensiekamer
- Terugvoer – verskaffer (grootmaat- herwonne materiaal, sal ontvang, 7/10 – Vry)
- Item 2 terugvoer – bestelling geplaas (27/09), nuwe uniforms – (Jonsson Workwear)
- Twee nuwe onderwerpe – ECONO-BOX, posbuskontrak (Goldstone-kompleks) – 75 eenhede, gekies: (grys sirkelvormige ontwerp)
- datums – begin (28/11) – voltooi (Ma, 19/12)
- Geen algemeen nie
- Volgende datum – (14/11)
- Eindig 14:30

Skryf die notule vir die vergadering deur die aantekeninge hier bo te gebruik.

PUNTETOEKENNING			
INHOUD	**TAAL**	**FORMAAT**	**TOTAAL**
30	**5**	**5**	**40**

[40]

VRAAG 6

Mnr. Gabriel het jou op Maandag 21 November 2022 om 11:15 gebel. Ongelukkig kon jy nie die oproep beantwoord nie. Hy het verduidelik dat jy met jou aankoms op Maandag 28 November op die aangewese kontrakteursparkeerplek in die kompleks moet parkeer, die instandhoudingsman, Timothy, sal help met toegang tot elke eenheid aangesien dit privaat eiendom is. Hy versoek dat geraas tot die minimum beperk word aangesien baie inwoners tans van die huis af werk. Hy het gesê 'n toegangskyf sal aan jou uitgereik word om toegang tot die kompleks vir die duur van die projek toe te laat. As daar enige navrae is, vra hy dat jy hom kontak by 021-8974651.

Stel die vorm op en skryf die telefoonboodskap wat die sekretaresse, Nosipho, afgeneem het, neer.

PUNTETOEKENNING			
INHOUD	**TAAL**	**FORMAAT**	**TOTAAL**
7	**4**	**4**	**15**

[15]

VRAAG 7

Jy het mnr. Gabriel teruggebel en versoek dat hy asseblief die inwoners van die kompleks in kennis stel van jou maatskappy wat inkom om die ECONO-BOX-posbus by hulle eenhede te installeer. Jy wou hê hy moes die inwoners vra watter tyd van die dag hulle vir die installering sou pas, aangesien mnr. Gabriel genoem het dat baie van hulle van die huis af werk. Jy wil graag 'n installeringsrooster opstel met eenheidnommers en toegekende tye nadat jy terugvoer ontvang het. Jy het verduidelik dat jy sal probeer om die inwoners by te staan deur waar moontlik binne hulle gekose tye te werk. Hulle moet bewus gemaak word dat jou maatskappy daagliks vanaf 07:00 tot 16:00 op die ooreengekome datums op die terrein sal wees. Mnr. Gabriel het op Dinsdag 22 November 'n omsendbrief aan al die inwoners uitgestuur om hierdie inligting oor te dra asook ander toepaslike inligting wat hy ingesluit het.

Skryf die omsendbrief wat na elke eenheid versprei is.
Moenie vergeet om al die toepaslike inligting en nodige besonderhede in te sluit nie.

PUNTETOEKENNING			
INHOUD	**TAAL**	**FORMAAT**	**TOTAAL**
15	**5**	**5**	**25**

[25]

VRAAG 8

Jy moet die personeel van 'n paar belangrike besonderhede inlig om te verseker dat hulle gereed is vir die komende werk. Jy het besluit om 'n interne memorandum op 24 November 2022 aan hulle te stuur om hulle in te lig dat hulle daagliks teen 06:30 vir diens moet aanmeld. Sê vir hulle dat daar 'n rooster is met eenheidnommers wat daagliks gevolg moet word. Die rooster sal verduidelik watter eenhede hanteer moet word volgens hulle tydvoorkeure. Dit is belangrik dat geraas tot die minimum beperk moet word. Jy het hulle ook meegedeel dat die nuwe uniforms wat bestel is, opgedaag het en afgehaal moet word. Hulle moet te alle tye met naamplaatjies gedra word. As hulle iets nodig het terwyl hulle op die terrein is, moet hulle Timothy, die instandhoudingsman, kontak.

Stel die memorandum op wat gestuur is. Moenie vergeet om met welwillendheid te eindig nie.

PUNTETOEKENNING			
INHOUD	**TAAL**	**FORMAAT**	**TOTAAL**
10	**5**	**5**	**20**

[20]

TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou