higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6

(5140306)

26 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

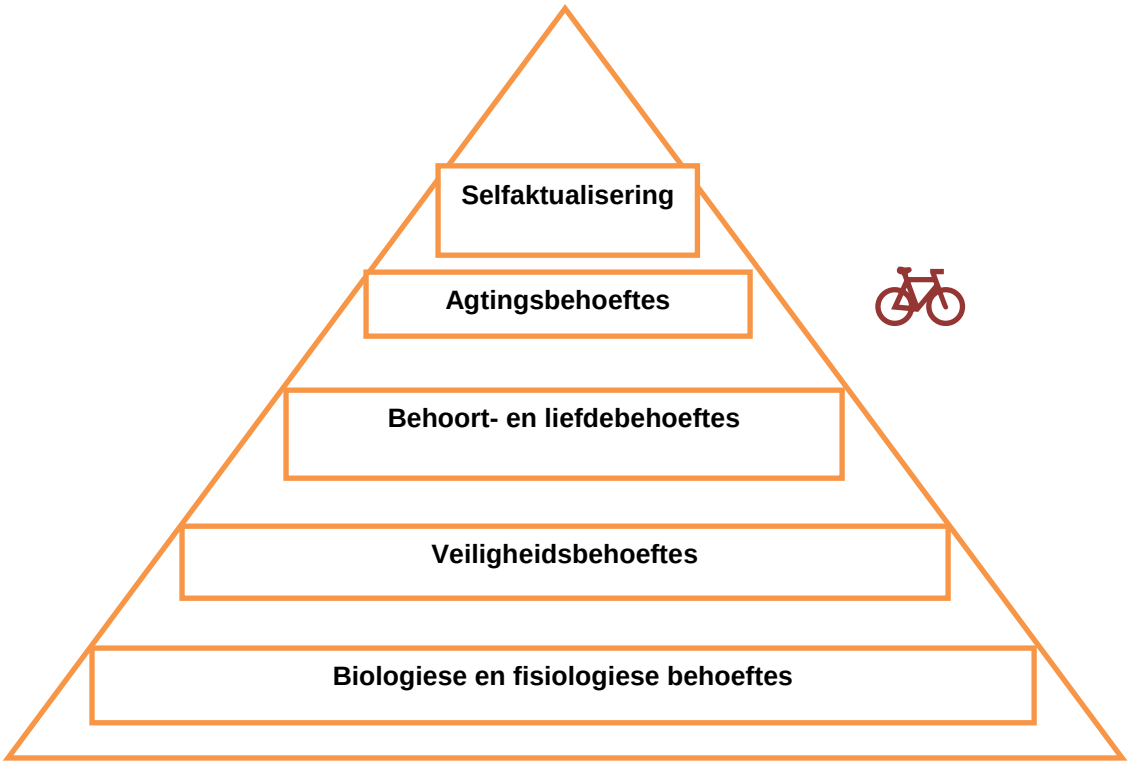
INSTRUKSIES EN INLIGTING

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 afdeling op 'n NUWE bladsy.
5. Gebruik slegs BLOU of SWART ink.
6. Laat ten minste DRIE reëls oop na elke vraag.
7. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1



1.1 Gelei deur die piramiede, lees die stellings wat hier onder gegee word en identifiseer watter behoefte beskryf is.

1.1.1 Ongeag of die werkplek 'n fabriek, 'n rekenaarkamer of 'n kantoor is, moet dit fisies aanvaarbaar wees.

1.1.2 Die begeerte om groter sukses te behaal deur meer verantwoordelikheid te dra en om die vermoë te hê om jou eie talent en potensiaal te verwesenlik.

1.1.3 Om 'n teepouse te hê tussen werksure.

1.1.4 'n Werknemer se salaris moet voldoende wees om ten minste in sy/haar basiese behoeftes te voorsien.

1.1.5 Die begeerte om erkenning en respek van kollegas te kry.

1.1.6 Deelname in die maatskappy se sportspan bou beter verhoudings onder portuurgroep.

(6 × 2) (12)

1.2 Wat is 'n t*elefoongesprek*? (2)

1.3 Gee 'n voorbeeld van ’n:

1.3.1 Formele telefoonoproep

1.3.2 Informele telefoonoproep

(2 × 2) (4)

1.4 Noem VYF belangrike punte wat neergeskryf moet word wanneer 'n formele sakeoproep geneem word. (5)

1.5 ’n Voorsitter speel 'n belangrike rol om te verseker dat die vergadering suksesvol verloop.

Noem VYF pligte van 'n voorsitter tydens 'n vergadering. (5 × 2) (10)

1.6 Bestudeer die advertensie hier onder en interpreteer die kommunikasieproses vanuit die advertensie. Gee aandag aan die volgende kommunikasie-elemente:



1.6.1 Die sender

1.6.2 Enkodering van boodskap

1.6.3 Kommunikasiemedium

1.6.4 Die ontvanger

1.6.5 Struikelblok

1.6.6 Terugvoering

(6 × 2) (12)

1.7 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.7.1–1.7.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.7.1 Dubbelsinnigheid, sleng en jargons kan gekategoriseer word as kommunikasiestruikelblokke.

1.7.2 Selfbeeld verwys na hoe jy jouself sien ten opsigte van vermoë, persoonlikheid en voorkoms.

1.7.3 Psigologiese struikelblokke beklemtoon die onvermoë van die brein om minder gelyk as ander te dink.

1.7.4 'n Bedankingsbrief van 'n kliënt nadat goeie diens gelewer is, kan nie as getuigskrif gebruik word nie.

1.7.5 Wanneer besighede finansiële moeilikheid ervaar, is werknemeropleiding dikwels die eerste ding waarvan afstand gedoen word, want hulle verstaan nie dat werknemers 'n bate is nie.

(5 × 1) (5)
[50]

VRAAG 2

2.1



2.1.1 Watter indruk sal ’n persoon met wie 'n onderhoud gevoer word kry uit die lyftaal van die paneel in die prent hier bo? (1)

2.1.2 Hoe sal 'n gebrek aan oogkontak met die onderhoudvoerder beskou word deur die persoon met wie die onderhoud gevoer word? (2)

2.1.3 Noem AGT goeie kenmerke van ’n onderhoudvoerder. (8)

2.1.4 Om te verseker dat jy nie dieselfde prentjie as die paneel hier bo skets nie, gee AGT wenke van wat tydens 'n onderhoud vermy moet word. (8)

2.1.5 Verwys na die prent hier bo en identifiseer EEN psigologiese struikelblok wat die kommunikasie-proses kan belemmer. (1)

2.2 Noem VIER soorte opleiding. (4)

2.3 Definieer elk van die volgende vergaderingsterme:

2.3.1 Eenparig

2.3.2 Punt van orde

2.3.3 Stem

2.3.4 Presedent

2.3.5 Notule

(5 × 2) (10)

2.4 Herrangskik die lys onderwerpe op die volgende agenda van 'n maandelikse vergadering in 'n meer logiese volgorde.

Agenda

1. Notule van vorige vergadering
2. Algemeen
3. Datum van volgende vergadering
4. Afsluiting
5. Verskonings
6. Opening en verwelkoming
7. Nuwe sake
8. Bywoningsregister
9. Nuwe voortspruitende besigheidsake

(9)

2.5 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.5.1–2.5.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.5.1 Opleidingsbehoeftes kan bepaal word wanneer ’n posbeskrywing en posspesifikasie opgestel word.

2.5.2 Die sukses van enige besigheid hang van die werknemers se toewyding af.

2.5.3 Konsultante is baie duur om te huur en hulle is nodig om beheer van alle maatskappy-aktiwiteite oor te neem.

Kopiereg voorbehou

2.5.4 Die goue reël is om die klant tevrede en gelukkig te hou.

2.5.5 Die AIDA-beginsel dui aan dat loerkopers (‘browsers’) nie aandag bo gereelde kliënte moet kry nie.

2.5.6 Stres kan deur slegte of goeie ervaring veroorsaak word.

2.5.7 As werknemers op dieselfde vlak in die besigheid met mekaar kommunikeer, word dit as vertikale kommunikasie beskou.

(7 × 1) (7)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 100

AFDELING B

VRAAG 3

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Martha en Joyce is gelowiges en op Aswoensdag het hulle teruggekom van middagete met askruise op hulle voorkoppe. Hul kollegas, Jane and Marcia, het gesê hulle is hekse. Hulle het ook gesê: 'Julle mense lyk so simpel! Daardie kruise gee aanstoot! Julle kan dit nie in die werkplek dra nie. Julle moet dadelik badkamer toe gaan en dit afwas.'

3.1 Bespreek die persepsie van werknemers ten opsigte van geloof en waardes. (2)

3.2 Geloof in Suid-Afrika bied 'n uitdaging wat betref die bestuur van verskillende individue met verskillende oortuigings en waardes in die werkplek.

Identifiseer VIER uitdagings wat 'n werknemer moet hanteer. (4 × 2) (8)

3.3 Jane en Marcia het ’n negatiewe houding teenoor hul kollegas gehad.

Bepaal en verduidelik die tipe konflik wat kan ontstaan. (3)

3.4 Staaf waarom konflik in 'n werkplek nie net as negatief beskou moet word nie. Gee VYF voorbeelde. (5 × 2) (10)

3.5 Stel VYF maniere voor om konflik onder werknemers in die werkplek te voorkom. (5 × 2) (10)

3.6 Identifiseer VIER perseptuele kommunikasiestruikelblokke uit die scenario hier bo wat tot misverstand kan lei and verduidelik die invloed daarvan.

(4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

3.7 Verduidelik die DRIE elemente van selfbeeld. (3)

3.8 Verduidelik die verskil tussen 'n *introvert*- en 'n *ekstrovertpersoonlikheid*. (4)

3.9 Bespreek hoe werksverhoudings tot stres kan bydra. (2)
[50]

VRAAG 4

4.1 Gee EEN woord of term vir die beskrywings van persoonlikheidstipes hier onder. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.3) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1.1 Nogal hardkoppig en vas is sy gewoontes, ongemaklik met konfrontasie en soek tot elke prys vrede om konflik te vermy.

4.1.2 Hulle is tot grootsheid gedryf, maar sal op jou tone trap om daar uit te kom; benodig baie aandag op die weg.

4.1.3 Sal in die middel van 'n taak of opdrag loop as hulle uitvind dat daar iewers iets aangaan.

(3 × 1) (3)

4.2 Goeie luistervaardighede sal 'n verkoopsverteenwoordiger help om diens meer doeltreffend te lewer wat tot 'n gelukkige kliënt sal lei.

Gee SES wenke oor hoe om luistervaardighede te verbeter. (6)

4.3 Konflik tussen partye kan die geleentheid om iets te verkoop vernietig.

Bepaal DRIE faktore en verduidelik situasies wat konflik tot gevolg hê.

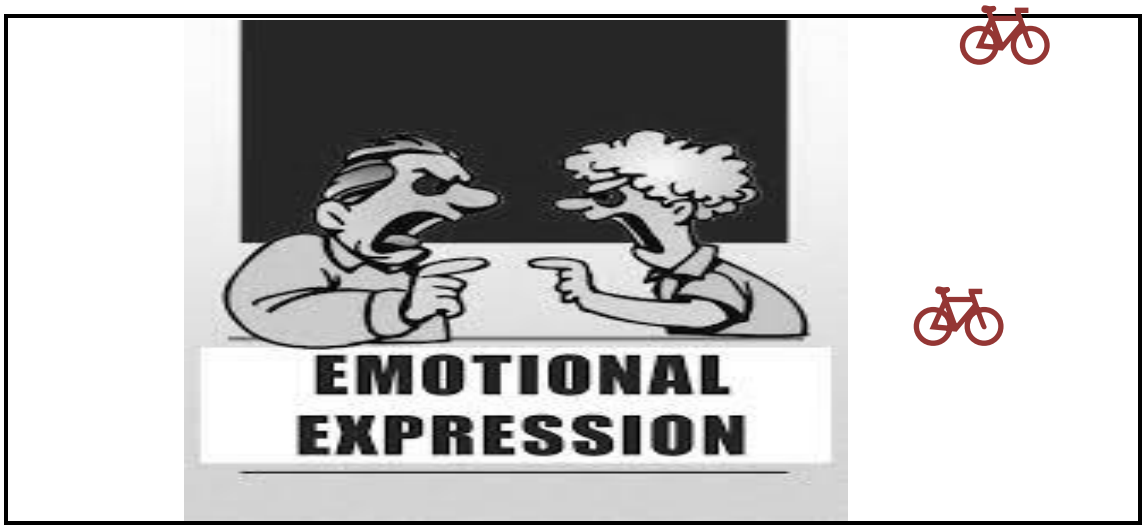
(3 × 2) (6)

4.4 Wanneer klante konstant oor jou werknemers se vaardighede en kennis kla, is personeelopleiding nodig.

Noem nog VYF redes vir die opleiding van personeel. (5)

Kopiereg voorbehou

4.5 Die strokiesprent hier onder druk emosie uit. In 'n geval waar konflik tussen klante en verkoopsverteenwoordigers toegelaat word om te eskaleer, kan die ergste gebeur. Dit is belangrik dat werknemers weet hoe om in verskillende situasies te reageer sodat 'n goeie beeld van die besigheid gehandhaaf word.



Watter emosionele uitdrukking kan afgelei word? (1)

4.6 Verduidelik kortliks hoe om 'n moeilike kliënt in die volgende situasies te hanteer:

4.6.1 Wanneer jy verkeerd is (verkoopsverteenwoordiger) (8)

4.6.2 Wanneer die kliënt verkeerd is. (3)

Kopiereg voorbehou

4.7 Die volgende advertensie het in die *Sunday Times* van 05/11/2019 verskyn.

'N GESIENE SAKEGROEP BENODIG DRINGEND VERKOOPSASSISTENTE
Die regte kandidaat moet: ▪ **1 jaar ervaring hê as verkoopsverteenwoordiger, verkieslik in voedselwinkel** ▪ **Gegradeerd wees of minimum Sekondêre Skool** ▪ **Ervaring in verkope, handelsgoedere, kliëntediens word verkies** ▪ **Goeie geskrewe en gesproke vaardighede in Engels hê** ▪ **Kennis dra van basiese rekenaarvaardighede** ▪ **Vermoë hê om goed in 'n span te werk** ▪ **Aanvaarbaar, proaktief en gewillig wees om skofpligte te aanvaar.**
Doen skriftelik aansoek by: **Mnr S. Sekhu MH-bestuurder** **Posbus 16, Johannesburg 2000, voor 1^{t} Desember 2019**



Skryf 'n aansoekbrief om vir die pos aansoek te doen. Skryf op 'n NUWE bladsy.



INHOUD	FORMAAT	TAAL	TOTAAL
10	4	4	18

(18)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou