higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N140(A)(J14)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6

(5140306)

14 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Woordeboeke mag NIE gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6
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. Gebruik SWART of BLOU ink.
5. Laat ten minste EEN reël na elke antwoord oop.
6. Begin elke afdeling op 'n NUWE bladsy.
7. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Kies 'n item uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Die een wat die boodskap stuur	A	medium
1.1.2	Inligting wat deur die sender gestuur word	B	terugvoering
		C	kode
1.1.3	Die een aan wie die boodskap gerig is	D	hindernis
1.1.4	Die ontvanger se reaksie	E	sender
1.1.5	Enige faktor wat met die boodskap mag inmeng of voorkom dat dit ontvang word	F	boodskap
		G	ontvanger
1.1.6	'n Metode wat gebruik word om die boodskap te stuur		
1.1.7	'n Stelsel woorde, simbole of figure wat gebruik word om 'n boodskap te enkodeer		

(7 × 2) (14)

1.2 Gee 'n kort beskrywing van elk van die volgende:

1.2.1 Beweging

1.2.2 Verdaging

1.2.3 Volmag

1.2.4 Skorsing van lede

1.2.5 Wysigings

(5 × 2) (10)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Konsultante kan negatief of positief tot die groei van 'n onderneming bydra.

1.3.2 Om klantetevredenheid te bewerkstellig moet 'n mens probeer om nie defensief te wees wanneer klagtes hanteer word nie.

1.3.3 Konsultante beskik dikwels oor kennis en vaardighede wat nie op ander plekke in die wêreld bekom kan word nie.

1.3.4 Die goue reël van klantediens is om klante se klagtes te ondersoek en klante nooit terug te betaal nie, want dit sal verliese vir die besigheid veroorsaak.

1.3.5 Verkoopsaanbiedinge en reklame word volgens die AIDA-model ontwerp, byvoorbeeld die vertoon van troukoeke in 'n yskas.

(5 × 2) (10)

1.4 Bestudeer die scenario's hier onder en besluit watter proksemika in elke scenario van toepassing is.

1.4.1 'n Skoolhoof spreek leerders in 'n skoolsaal toe.

1.4.2 'n Groep werknemers woon 'n vergadering in 'n raadsaalopset by.

1.4.3 'n Ma gee haar kind 'n drukkie om die kind na 'n teleurstelling te troos.

1.4.4 'n Groep vriende sit rond en bont in die agterplaas en gesels.

(4 × 2) (8)

1.5 Identifiseer die volgende nieverbale kommuniasie wat nasionaal erken word.

1.5.1 

1.5.2 

1.5.3 L.O.L.

1.5.4 

(4 × 1) (4)

1.6 Noem die optrede wat nodig is om die volgende resultate te verkry wanneer klante hanteer word.

1.6.1 Klante voel dat jy vir hulle omgee.

1.6.2 Klante vertrou die diensvlak en die gehalte van die produk wat aangebied word en is lojaal aan die onderneming.

1.6.3 Klante kry presies wat hulle verwag het en is tevrede.

1.6.4 Help die klant om 'n besluit te neem wat in hul behoeftes sal voldoen.

(4 × 1) (4)
[50]

VRAAG 2

2.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae verskaf. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1.1 … is 'n voorbeeld van 'n eksterne kommunikasiehindernis.

A 'n Raserige telefoonlyn
B Swak sig
C Senuagtigheid tydens 'n onderhoud
D 'n Kloppende hoofpyn

2.1.2 Die eerste vergadering van 'n nuwe organisasie is 'n …

A algemene jaarvergadering.
B algemene vergadering.
C stigtingsvergadering.
D gereelde vergadering.

2.1.3 Telefoongesprekke kan tydrowend wees. Om dit te voorkom, moet die persoon wat die oproep maak …

A seker wees met wie hy/sy wil praat.
B presies weet wat hy/sy wil sê.
C die korrekte uitbreiding ken en reg skakel.
D Al die bostaande

2.1.4 Nadele daarvan om luistervaardighede te verbeter:

A Dit verbreed jou kennis
B Dit verbeter persoonlike doeltreffendheid
C Dit verbeter menseverhoudinge
D Nie een van die bostaande nie

2.1.5 Wanneer jy 'n boodskap ontvang, …

A onderbreek die kommunikeerder.
B dop jou oë om.
C staar verveeld na die plafon.
D luister aandagtig.

2.1.6 Hierdie tipe konflik vind tussen individue in dieselfde groep plaas:

A Intergroepkonflik
B Gemeenskapskonflik
C Konflik tussen groepe
D Interpersoonlike konflik

2.1.7 Hoe sal jy te werk gaan om gapings in die kennis en vaardigheid van jou sjefs te identifiseer?

A Metodestudie
B Posontleding
C Werkstudie
D Opleiding

2.1.8 'n Meningsverskil oor feite aangaande 'n bepaalde saak word ... genoem.

A 'n geskil
B konsultasie
C konflik
D samewerking

2.1.9 'n Geskrewe dokument wat aandui wat 'n posbekleër veronderstel is om te doen, hoe hy/sy dit doen en onder watter omstandighede die taak gedoen moet word.

A Werkspesifikasie
B Posbeskrywing
C Posontleding
D Werksvereistes

Kopiereg voorbehou

2.1.10 Iemand wat sy/haar studie aan 'n kollege voltooi het en wat werk om praktiese ervaring in die pos op te doen, is 'n …

A werknemer.
B intern.
C vakleerling.
D leerling.

(10 × 2) (20)

2.2 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Mnr. Crystal skakel jou opsiener, mnr. Black, oor 'n nuwe kontrak. Mnr. Black kan die oproep ongelukkig nie neem nie. Dit is dringend dat mnr. Black die oproep ssm beantwoord omdat mnr. Crystal oor twee ure lughawe toe vertrek.

2.2.1 Iemand neem 'n boodskap vir mnr. Crystal.

Gee riglyne oor wat in die boodskap ingesluit moet word. (9)

2.2.2 Ontwerp 'n boodskapblad in die ANTWOORDBOEK en skryf die boodskap vir hom neer. (9)

2.3 Waarvoor staan ssm? (4)

2.4 Geen VYF wenke oor hoe 'n telefoonboodskap geneem moet word. (5)

2.5 Voltooi die volgende sinne deur 'n woord of woorde uit die lys hier onder te gebruik. Skryf slegs die ontbrekende woord langs die vraagnommer (2.5.1–2.5.3) in die ANTWOORDBOEK neer.

duidelik; kou; spring; skree; naam; glimlag; huil; lag

2.5.1 Moet nooit … of rook wanneer jy die telefoon beantwoord nie.

2.5.2 … altyd voordat jy die telefoon beantwoord.

2.5.3 Sê die … van die maatskappy altyd duidelik.

(3 × 1) (3)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 100

AFDELING B

VRAAG 3

Lees die paragraaf hier onder en beantwoord die vrae.

John se oom, wat hom versorg, sê John sal nooit iets in die lewe bereik nie omdat hy te dom is. Die waarheid is dat die jongman bogemiddeld intelligent is en goed kan skryf. Hy besef dit nie, omdat niemand hom nog ooit aangemoedig het om sy vaardigheid, byvoorbeeld om briewe aan die pers of opstelle oor verskillende onderwerpe te skryf, te oefen nie. Sy oom hou net van mense wat meganiese goed kan regmaak. Hy het min geduld met John wat sukkel om te verstaan hoe onderdele van 'n masjien inmekaar pas. John voel dom en lomp en dit maak hom skaam. Hy voel asof hy nie geag of aanvaar word nie en hy kry dit nie reg om sy oom te beïndruk nie.

3.1 Wat is selfbeeld? (2)

3.2 Identifiseer VIER optredes wat 'n swak selfbeeld suggereer. (4 × 2) (8)

3.3 Het John enige kans om sy selfbeeld te verbeter? (2)

3.4 Gee vir John raad oor hou hy sy selfbeeld kan verbeter. (10 × 1) (10)

3.5 Identifiseer DRIE perseptuele hindernisse en gee voorbeelde van elk uit die paragraaf. (3 × 4) (12)

3.6 Verduidelik aan John wat die VIER tipes verslae is en verduidelik hoe elk van die ander verskil. (2 × 4) (8)

3.7 Indien John geïnteresseerd is om verslae te skryf het hy riglyne nodig om hom te help om sy passie uit te leef. Dui aan hoe hy die volgende riglyne kan gebruik om 'n goeie verslag saam te stel.

3.7.1 Uitleg

3.7.2 Taal

3.7.3 Tyd

(2 × 3) (6)

3.8 Dink jy dat John en sy oom 'n goeie verhouding het? (1)

3.9 Identifiseer bronne van frustrasie in hierdie scenario. (1)

[50]

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die plakkaat hier onder en beantwoord die vrae.



4.1.1 Wat is die AIDA-beginsel? (4)

4.1.2 Verduidelik hoe die AIDA-beginsel as bemarkingstrategie in die plakkaat toegepas is. (4 × 2) (8)

4.1.3 Wat is die doel van reklame? (3)

4.1.4 Die plakkaat skep 'n behoefte wat op psigologiese behoeftes berig is.

Dui aan hoe die volgende psigologiese behoeftes gebruik is sonder dat dit pertinent gestel is.

(a) Geneentheid en aanvaarding
(b) Sekerheid (2 × 2) (4)

4.1.5 Van watter DRIE sinne hang nieverbale kommunikasie af? (3)

4.1.6 Daar is ander maniere waarop advertensies die massas in teikenareas kan bereik.

Behalwe die gebruik van advertensies op kennisgewingsborde, noem VIER ander maniere van produktiewe reklame. (4)

4.2 Induksieprogramme word in formele organisasies gebruik.

Hoe bevoordeel sulke programme organisasies? (2)

4.3 Omskryf *werwing*. (1)

4.4 Noem DRIE benaderings van interne personeelwerwing. (3)

4.5 Noem AGT punte wat in aanmerking geneem moet word by die opstel van 'n Currikulum Vitae (CV) vir 'n werksaansoek. (8)

4.6 Bespreek 'n indiensnemingsonderhoud as informatiewe onderhoud. (3 × 2) (6)

4.7 Noem die doel van oorredende onderhoude. (2)

4.8 Noem TWEE oorredende elemente van 'n onderhoudgewer se nieverbale kommunikasie. (2)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou