higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N140**(A)**(J6)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6

(5140306)

6 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6
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. Skryf slegs met 'n SWART of BLOU pen.
5. Laat minstens EEN reël ná elke vraag 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 pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Konflik wat tussen lede van 'n groep ontstaan	A	opverkoping
1.1.2	'n Persoon wat maklik kommunikeer en baie goed met ander individue omgaan	B	oudiovisuele hulpmiddel
1.1.3	Gebruik om die koper se besluit te beïnvloed om meer te bestee	C	intragroepkonflik
1.1.4	Persoonlikheidstipe wat baie kalm, nie so gefokus nie en soms onbelangstellend is	D	ekstrovert
1.1.5	Mense wat stil en terughoudend is en nie maklik kommunikeer nie	E	kliënt
1.1.6	Toerusting wat gebruik word om inligting aan te bied met die doel om kennis oor te dra	F	introvert
1.1.7	Konflik wat tussen twee of meer individue bestaan en wat woede en ongelukkigheid behels	G	flegmaties
1.1.8	'n Persoonlikheidstipe wat positief, hoopvol en selfversekerd is	H	verslag
1.1.9	Behoort in die verlede tyd geskryf te word	I	interpersoonlike konflik
1.1.10	'n Persoon wat 'n onderneming se diens gebruik	J	optimisties

(10 × 2) (20)

1.2 Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Die doeltreffendheid van opleiding kan gemeet word aan ...

A vertroue.
B toewyding.
C resultate.
D konflik.
E AL die bostaande.

1.2.2 Die volgende dui op die behoefte om personeel op te lei:

A Hoë werkverrigting
B Hoë vlak van vermorsing
C Personeel met sterk sin vir verantwoordelikheid
D Stel intens daarin belang om mense te dien
E Nie een van die bostaande nie

1.2.3 Bekendstelling van 'n nuwe werknemer aan kollegas:

A Opleiding
B Keuring
C Werwing
D Oriëntering
E AL die bostaande.

1.2.4 'n Formele vergadering ...

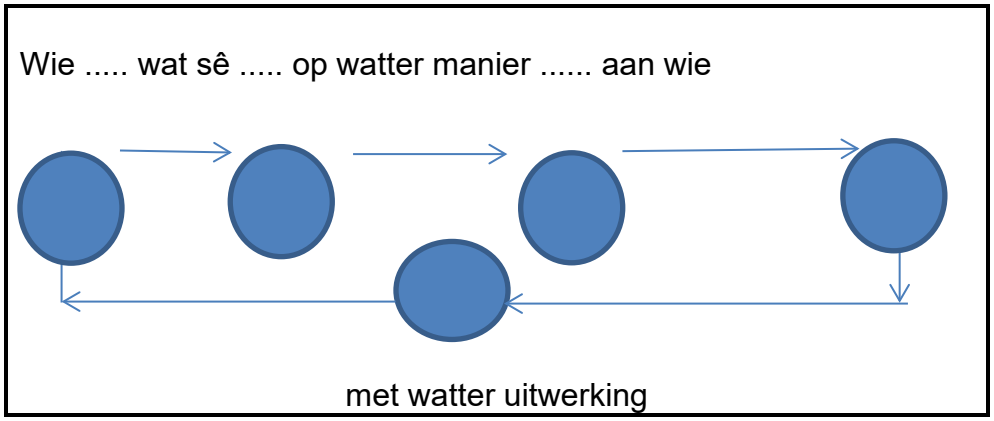
A word vooraf beplan en op 'n spesifieke tyd, datum en plek gehou.
B word onder leiding van 'n voorsitter gehou.
C hehoort 'n notule te hê wat gedurende die vergadering opgestel is
D volg die agenda
E AL die bostaande.

1.2.5 Hoe formeel die taal is wat in 'n advertensie gebruik word, hang af van die ...

A geld wat beskikbaar is.
B sosiale druk.
C teikengroep.
D taal.
E AL die bostaande.

(5 × 2) (10)

1.3 Bestudeer die onderstaande grafiek en beantwoord die vrae.



KOMMUNIKASIEPROSES

1.3.1 Noem die elemente van kommunikasie waaruit die kommunikasieproses bestaan. (4)

1.3.2 Verduidelik die kommunikasieproses soos dit in die grafiek voorgestel word. (8)

1.4 Watter VIER kommunikasiemedia kan gebruik word om vakatures of werkplasings te adverteer? (4 × 2) (8)

[50]

VRAAG 2

2.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.6) in die ANTWOORDBOEK neer. Korrigeer die antwoord indien dit ONWAAR is.

2.1.1 Werknemers se biologiese behoeftes behoort voor enige ander behoeftes bevredig te word.

2.1.2 'n Agenda word puntsgewys geskryf en word nie genommer nie.

2.1.3 'n Kennisgewing kan in die vorm van 'n memo geskryf word.

2.1.4 'n Vergadering word jaarliks gehou en bestuurders ontvang opdragte.

2.1.5 Die begeleidende brief maak die laaste bladsy van 'n CV uit en dit motiveer waarom 'n persoon aansoek doen.

2.1.6 'n Kworum word vereis voordat belangrike besluite tydens 'n vergadering geneem kan word en dit beheer ook die vergadering.

(1 punt vir elke Waar/Onwaar en 2 punte vir elke verbetering van 'n verkeerde antwoord) (14)

2.2 Gee 'n term vir elk van die volgende beskrywings wat met 'n vergadering verband hou. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (2.2.1–2.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.2.1 Om 'n vergadering af te sluit met die bedoeling om dit later te hervat

2.2.2 Die aankondiging wat aandui waar en wanneer 'n vergadering sal plaasvind

2.2.3 Om aan te kondig of kennis te gee dat 'n vergadering gaan plaasvind

2.2.4 'n Besprekingspunt wat op die agenda geplaas word, gewoonlik voordat 'n vergadering plaasvind.

2.2.5 'n Groep mense wat amptelik aangestel word om gereeld te vergader om 'n betrokke taak te verrig

(5 × 1) (5)

2.3 Noem VIER maniere waarop 'n vergadering beheer kan word. (4)

2.4 Noem VYF hoofkomponente van 'n curriculum vitae. (5)

2.5 Wanneer opleiding verskaf word aan 'n gehoor wat gehoorgestremd is, word tabelle en grafieke normaalweg gebruik.

Noem VIER tipes tabelle en grafieke wat gebruik kan word. (4)

2.6 Noem praktyke wat gebruik kan word om kliëntgriewe te hanteer. (7 × 2) (14)

2.7 Onderskei tussen die volgende persoonlikheidstipes:

2.7.1 Introverte persoonlikheid

2.7.2 Ekstroverte persoonlikheid

(2 × 2) (4)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 100

AFDELING B

VRAAG 3

BOELIEGEDRAG IN DIE WERKSPLEK

Jy is moeg, gefrustreerd,
ongellukig en sonder motivering.

Jou interaksie met jou hoof is
baie onbevredigend.

Hy is 'n boelie, opdrigerig,
puntenerig en kleinlik.

Hy sorg dat hy krediet vir jou
werk kry en gee nooit positiewe
terugvoering nie.

Jy het keuses.
Bly jy en hou aan om te ly?
Meld jy die misbruik aan?
Soek jy ander werk?



3.1 Omskryf die term *frustrasie*. (2)

3.2 Met betrekking tot die artikel, noem VYF faktore of handelinge van die afknouerige hoof wat frustrasie onder die werknemers kan sneller. (5)

3.3 Watter tipe konflik sal ontstaan? Verduidelik om jou antwoord te staaf. (3)

3.4 Verduidelik hoe die slagoffer se besluit om die saak aan te meld tot voordeel van sowel die slagoffer as die organisasie sal strek. (5 × 2) (10)

3.5 Wat Maslow se behoeftehiërargie betref, noem DRIE behoeftes van die slagoffer wat nie bevredig is nie en verstrek voorbeelde van elke behoefte wat geïdentifiseer is. (3 × 2) (6)

3.6 Bespreek hoe daar van die toesighouer (hoof) verwag word om op te tree om te verseker dat die werknemers in die werksplek gemotiveer word. (3)

3.7 Die werknemer wat geboelie is, besluit om nie die mishandelaar te verkla nie en ly steeds.

Bespreek sy/haar benadering om konflik te hanteer. (2)

3.8 Noem VYF faktore wat 'n werknemer se menseverhoudings en kommunikasievaardighede beïnvloed. (5)

3.9 Wat kan 'n werksplek doen om frustrasie in die werksplek te minimaliseer? (3)

3.10 Verduidelik kortliks wat konflikaggressie is en wanneer dit plaasvind. (1)

3.11 Om werk te soek vereis 'n goed geskrewe CV.

Skryf VYF punte neer wat in gedagte gehou moet word wanneer jy 'n CV saamstel. (5)

3.12 Wys die volgorde waarin kwalifikasies in 'n curriculum behoort te verskyn deur voorbeelde te gee. (2)

3.13 Gee DRIE redes waarom dit noodsaaklik is dat 'n CV van 'n aansoekbrief vergesel word. (3)
[50]

VRAAG 4

4.1 Verduidelik wat 'n *beswaar* of *grief* is. (2)

4.2 Aangesien kliënte se persoonlikhede verskil, beteken dit dat hulle verskillend benader behoort te word. Sommige kliënte tree aggressief op as hulle glo dat hulle benadeel word.

Bespreek hoe die volgende stemtegnieke gebruik kan word om 'n woedende kliënt te kalmeer:

4.2.1 Intensiteit

4.2.2 Tempo en ritme

(2 × 2) (4)

4.3 Noem SEWE doeltreffende maniere waarop kliënte se griewe gehanteer kan word. (7)

4.4 Noem VIER belangrike persoonlikheidstipes en verduidelik hoe hulle van mekaar verskil. (8)

4.5 Verduidelik kortliks hoe kliënte wat as snuffelaars beskou word, optree. (2)

4.6 Verduidelik hoe dienste aan kliënte wat kuierkoop, aangebied kan word. (2)

4.7 Bespreek VYF faktore wat tot konflik bydra wanneer verkope aan kliënte voorgelê word. (5 × 2) (10)

4.8 Wat motiveer werkgewers om deur middel van opleiding in hul werknemers te belê? (3)

4.9 Bestudeer die volgende teks en ontleed die inhoud.



4.9.1 Formuleer jou eie mening oor die teks deur TWEE simptome van 'n lae selfbeeld neer te skryf wat die skrywer in die verlede kon ervaar het. (2)

4.9.2 Noem VIER eienskappe van 'n goeie selfbeeld wat die skrywer kan besit. (4)

4.10 Haal aan uit die teks om te bewys dat die skrywer se selfbeeld verander het. (1)

4.11 Noem die maniere waarop die intensiteit van emosies wat in die teks gebruik is, oorgedra en uitgedruk kan word. (3)

4.12 Noem die emosie wat jy uit die omkringde teks kan identifiseer. (1)

4.13 Haal die woorde aan wat die skrywer gebruik om te erken wat die probleem in die verlede was. (1)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou