higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIENRIGLYN

## NASIONALE SERTIFIKAAT

## KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6

**4 Junie 2021**

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.**

Kopiereg voorbehou

## AFDELING A

## VRAAG 1

1.1
1.1.1 C
1.1.2 F
1.1.3 A
1.1.4 B
1.1.5 G
1.1.6 D
1.1.7 E

(7 × 2) (14)

1.2

| | INLIGTING | VOORBEELDE | |
|---|---|---|---|
| 1.2.1 | Postitel | Fyngebaksjef | (1) |
| 1.2.2 | Tipe maatskappy | Sisila Lanka (Pvt) Bpk. (voedselbestuursmaatskappy) | (1) |
| 1.2.3 | Professionele vaardigheid benodig | Fyngebak en bakkery | (1) |
| 1.2.4 | Toepaslike ervaring | Vyf jaar in 'n koffiekroeg of hotelomgewing | (1) |
| 1.2.5 | Ander vereistes | • Tussen 30 en 45 jaar oud<br>• In staat om personeel op te lei<br>• Werk volgens verskillende skedules<br>• Vermoë om met ander saam te werk<br>• Kan by doeldatums hou (Enige 2 × 1) | (2) |
| 1.2.6 | Vergoeding | • Vriendelike werksomgewing<br>• Mededingende vergoedingspakket<br>• Akkommodasie (Enige 2 × 1) | (2) |
| 1.2.7 | Sluitingsdatum | Sewe dae | (1) |
| 1.2.8 | Kontakinligting | • Telefoon: Mnr. Hemantha 0777312992<br>• E-posadres:: sisilalankajobs@gmail.com<br>• Fisiese adres: Sisila Lanka (Pvt) Bpk. nr: 50/13, Ou Kesbewaweg, Raththanapitiya, Boralesgamuwa (Enige 1 × 1) | (1) |

1.3
1.3.1 Grondwet (1)
1.3.2 Produksie (2)
1.3.3 Spanning (1)
1.3.4 Opverkoping (2)
1.3.5 Hindernis (1)
1.3.6 Ondersoeker (1)
1.3.7 Frustrasie (2)
1.3.8 Onderdrukking (2)
1.3.9 Intellektuele (1)
1.3.10 Ritme (1)
1.3.11 Indirekte (1)

Kopiereg voorbehou 

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 1.3.12 | Kode | (2) |
| | 1.3.13 | Enkodering | (1) |
| | 1.3.14 | Depressie | (1) |
| | 1.3.15 | Introvert | (1) |
| 1.4 | 1.4.1 | Waar | |
| | 1.4.2 | Waar | |
| | 1.4.3 | Onwaar | |
| | 1.4.4 | Onwaar | |
| | 1.4.5 | Waar | |
| | 1.4.6 | Onwaar | |
| | | (6 × 1) | (6) |
| | | | **[50]** |

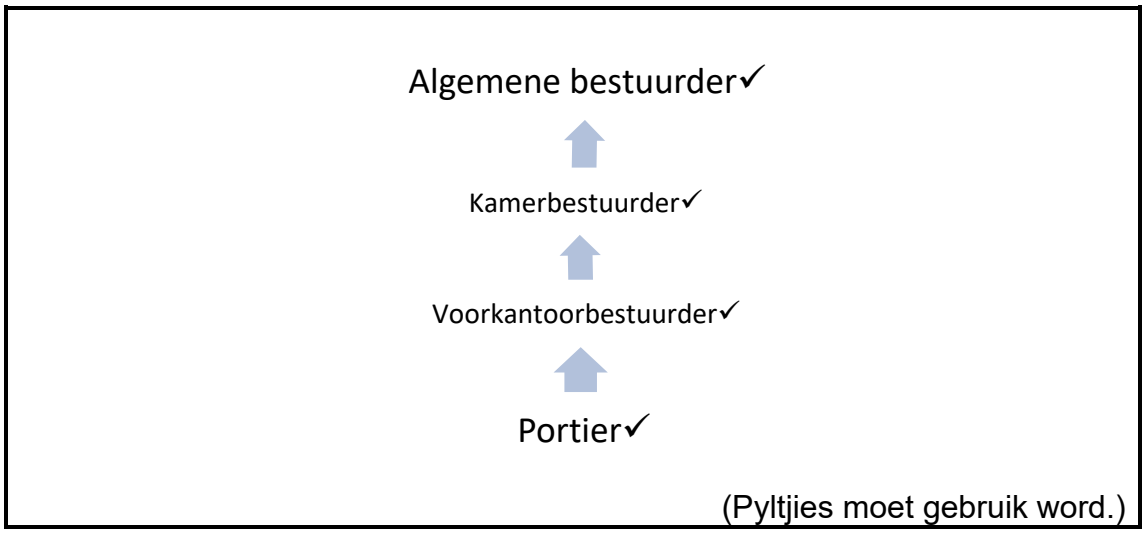
## VRAAG 2

2.1

- Vertikale kommunikasie✓ vind direk tussen 'n laer en 'n hoër vlak plaas.✓✓
- Horisontale kommunikasie✓ vind tussen werknemers op dieselfde indiensnemingsvlak of soortgelyke rang binne 'n organisasie plaas.✓✓
- Diagonale kommunikasie✓ vind oor die gevestigde hiërargie binne 'n organisasie plaas.✓✓

(3 × 3) (9)

2.2




(4)

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2.3 | 2.3.1 | D | |
| | 2.3.2 | C | |
| | 2.3.3 | A | |
| | 2.3.4 | B | |
| | | (4 × 2) | (8) |

2.4 2.4.1
- Regsvereistes van 'n vergadering
- Begrip van verskillende tipes vergaderings
- Prosedures van 'n vergadering (3 × 2) (6)

2.4.2
- Verseker dat die vergadering behoorlik saamgestel is.
- Oefen gesag uit.
- Verseker dat die bespreking relevant bly.
- Handhaaf goeie orde en bestuur die tyd wat aan onderwerpe bestee word.
- Beantwoord vrae op 'n punt van orde en bepaal dat lede buite orde is, indien nodig.
- Moenie eiebelang voorop stel nie.
- Wees wys en gebruik gesonde verstand.
- Maak punte duidelik of stel punte weer indien dit nie aan alle lede duidelik is nie.
- Besluit wanneer 'n mosie voldoende bespreek is.
- Kontroleer stemming.
- Sluit die vergadering op die regte tyd af en verdaag die vergadering behoorlik.
- Gee toestemming aan lede om vroeg te vertrek. (Enige 8 × 1) (8)

2.4.3 **Voor:**

- Reël en berei die venue voor.
- Stel die kennisgewing en agenda op en versprei dit aan lede.
- Rangskik die agenda en ander dokumente in logiese volgorde vir die voorsitter.

**Tydens:**

- Sirkuleer die teenwoordigheidsregister aan alle lede om te teken.
- Lees die verskonings.
- Teken die tyd aan wat die vergadering begin en eindig.
- Maak aantekeninge van die belangrike punte in die vergadering.
- Stel op, tik en liasseer die notule van die vergadering. (8)

2.4.4
- Lei tot beter begrip en vermy onnodig foute.
- Identifiseer probleme en griewe voordat dit te laat is.
- Om te luister spaar tyd en energie.
- Skep 'n werksklimaat van openheid en sensitiwiteit.
- Help om inligting te onthou. (5)

2.4.5 Bandopnemer of digitale opnemer✓
- Dit kan klein en maklik wees om te gebruik.
- Dit kan teruggespeel word.
- Dit kan weer gebruik word en maak die bywerking van inligting goedkoop een eenvoudig. (Enige toepaslike 2 × 1) (2)

**[50]**

**TOTAAL AFDELING A: 100**

## AFDELING B

## VRAAG 3

3.1 Funksionele konflik vind plaas wanneer 'n kliënt 'n klagte het wat probleme uitwys en 'n kans bied om dit reg te stel.✓✓ Niefunksionele konflik is wanneer 'n ooreenkoms nie bereik word nie wat daartoe lei dat die kliënt nie meer sake wil doen nie en die negatiewe ervaring aan ander oorvertel.✓✓ (4)

3.2
- Vermy konfrontasie.
- Luister aandagtig.
- Toon empatie.
- Bepaal verwagtinge.
- Vermy negatiwiteit.
- Moenie die klagte na iemand anders verwys nie.
- Gee 'n positiewe indruk.
- Wees eerlik. (8)

3.3
3.3.1 D
3.3.2 E
3.3.3 A
3.3.4 B
3.3.5 C

(5 × 2) (10)

3.4
- Choleries: Baasspelerig of onbeleefd, ekstrovert en het somtyds 'n vinnige humeur
- Optimisties: Prettig, sensitief vir ander se belange, hoopvol en somtyds manipulerend
- Melancholies/Brommerig: Introvert, hou daarvan om te weet dat sake is in orde, van nature uiters sensitief
- Flegmaties: Konfronteer nie, hou nie daarvan om aangejaag te word nie, hou daarvan om verhoudings te oorweeg voordat 'n verbintenis gemaak word (4 × 2) (8)

3.5
- Fisiologiese/Biologiese behoeftes:✓ Omgewingstoestande, kos en drank, skuiling – bevredig die behoefte aan oorlewing en word as basiese behoeftes beskou.✓
- Liefde en aanhorigheid:✓ Plek vir mense met beperkinge, rookarea, ontspanningsarea, plek vir aanbieding van etes – vervul die behoeftes aan aanvaarding, 'n gevoel van behorende tot 'n groep en vriendskap.✓
- Veiligheids- of sekerheidsbehoeftes:✓ Sekuriteitswagte, installasie van kringtelevisie, brandalarms – bevredig die behoefte om veilig en beveilig te voel.✓
- Agtingsbehoeftes:✓ Spadienste, BBP-dienste, beloningskaart – bevredig die behoefte om erken te word, van prestasie en waardering.✓
- Selfaktualisering:✓ Privaat skoonmaakdienste, voorbereiding en hulp met belangrike funksies vir kliënte aan huis, bv. reël van troues vir kliënte onder hulle toesig – bereik 'n mens se potensiaal.✓ (5 × 2) (10)

3.6 3.6.1 Dit word as negatief en skadelik beskou en moet dus vermy word.

3.6.2 Dit word as natuurlik en deel van menslike gedrag beskou.

3.6.3 Konflik tussen individue is nodig om hulle te motiveer om hul doelwitte te bereik.

(3 × 2) (6)

3.7 3.7.1 Vind algemeen in organisasies plaas as gevolg van verskillende persepsies oor die funksies van bestuurspersoneel.

3.7.2 Konflik bestaan tussen twee of meer individue wat noemenswaardige woede en ontevredenheid behels.

(2 × 2) (4)
**[50]**

## VRAAG 4

4.1
- Die manier waarop 'n mens jouself beskou.
- Dit manier waarop jy dink ander jou beskou.
- Wat jy graag wil hê jou beeld moet wees. (3)

4.2
- Koerante
- Handelstydskrifte
- Werwingswebwerwe
- Kennisgewingborde (4)

4.3
- Berei deeglik vir enige onderhoud of sakeaanbieding voor.
- Trek professioneel aan.
- Vertoon positiewe liggaamstaal.
- Wees selfversekerd maar nie arrogant nie.
- Gebruik aanvaarbare taal.
- Wees betyds vir vergaderings.
- Ontspan en praat duidelik.
- Doen opvolgwerk om seker te maak of jy goed oorgekom het of nie.
- Moenie voor 'n onderhoud of aanbieding rook nie.
- Brei vrae voor om te vra.
- Bedank die paneel vir die geleentheid. (Enige 5 × 1) (5)

4.4
- Toon:✓ vriendelik, warm en aangenaam✓✓
- Spoed:✓ beheer die spoed – moenie te vinnig of te stadig praat nie✓✓
- Ontspanning:✓ Spanning vertoon in 'n mens se spraakorgane en word aan die hoorder oorgedra – hoe meer ontspanne jy is, hoe beter sal jy klink.✓✓
- Plasing van vokale:✓ Spraakorgane (lippe, tande, onderkaak, verhemelte en tong) is kritiek om konsonante of letters te vorm wat as duidelike spraak sal oorkom.✓✓
- Resonansie:✓ Resoneerders (neusholte, borskas, keel, mond) projekteer die klank en maak 'n mens se stem kragtig en interessant✓✓ (Enige 4 × 3) (12)

4.5
- Persoonlike ruimte
- Openbare ruimte
- Sosiale ruimte
- Sosiale ruimte
- Intieme ruimte (5)

4.6
- Impak op die tipe gehoor
- Ondersteuning wat dit vir die tipe opleiding bied
- Tyd beskikbaar vir en hoeveelheid inligting wat aan leerders oorgedra word
- Ingewikkeldheid van inligting wat met leerders gedeel moet word
- Beskikbare fondse om nodige hulpmiddels aan te koop (5 × 2) (10)

4.7 Dit is nodig dat nuwe en bestaande personeel van die prosedures bewus moet wees. (2)

4.8
- Onervare opleier wat sukkel om mense op te lei
- Opleiding nie aaneenlopend nie, maar 'n eenmalige program
- Evaluering van leerlinge op die verkeerde tyd
- Opleiding nie tot die kursus beperk nie
- Onvoldoende begroting vir die opleiding
- Spesifieke uitkoms
- Onvoldoende evaluering van die opleiding (Enige 5 × 1) (5)

4.9
- 'n Geskikte en opgeleide opleier moet geïdentifiseer word.
- Uitkoms moet voor die aanvang van die opleiding duidelik gedefinieer word.
- 'n Behoorlike begroting moet vir opleiding verkry word om die sukses van die opleidingsprogram te verseker.
- Die bestuursgroep moet die opleidingsprogram deurlopend ondersteun. (4)

**[50]**

**TOTAAL AFDELING B: 100**
**GROOTTOTAAL: 200**

Kopiereg voorbehou