higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6

23 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B & C
	1.1.2	A
	1.1.3	D
	1.1.4	B & D
	1.1.5	A
	1.1.6	B
	1.1.7	C
	1.1.8	C

(8 × 2) (16)

1.2	1.2.1	I
	1.2.2	E
	1.2.3	H
	1.2.4	J
	1.2.5	A
	1.2.6	B
	1.2.7	D
	1.2.8	F
	1.2.9	G
	1.2.10	C

(10 × 2) (20)

1.3	1.3.1	Onwaar
	1.3.2	Waar
	1.3.3	Waar
	1.3.4	Waar
	1.3.5	Onwaar
	1.3.6	Onwaar
	1.3.7	Onwaar
	1.3.8	Waar
	1.3.9	Onwaar
	1.3.10	Onwaar

(10 × 1) (10)

1.4 1.4.1 ‘n Voorstel wat tydens ‘n vergadering gemaak is.

1.4.2 Uitstel, beëindig ‘n vergadering voor al die besigheid op die agenda voltooi is.

1.4.3 Magtiging word aan ‘n persoon toegeken om namens ‘n ander lid, wat afwesig sal wees, te stem.

1.4.4 Taakgroep wat gestig is om aandag te gee aan ‘n spesiale saak of om ‘n spesifieke probleem op te los.

(4× 1) (4)

[50]

VRAAG 2

2.1 2.1.1

- Bel mense en maatskappye waarvoor u nog altyd wou werk
- Vertel aan almal wie u ken dat u nog altyd wou werk vir
- Vra vir inligtingsonderhoude
- Vra vir ander name wat u kan kontak
- Kry blootstelling oor nuwe velde en vooruitsigte op die nuus
- Sluit aan by ‘n werksoekende skakelgroep
- Plaas u curriculum vitae op die internet.
- Doen navorsing oor profiele van mense by maatskappye en hul vordering (4)

2.1.2

- Die manier hoe u praat
- U voorkoms
- Die manier hoe u optree (Enige relevante antwoord) (3)

2.1.3 ‘n Uitleg van ‘n persoon se opvoedkundige en professionele geskiedenis. (2)

2.1.4

- Spel- en taalfoute
- Nie opgestel vir die werk nie
- Swak formaat en geen gebruik van punte (bullets) nie
- Handgeskrewe
- Geen prestasies nie
- Kontakte en korrekte epos adres
- Onwaarhede
- ‘n Onprofessionele foto
- Gevoude CV
- CV te lank (6)

2.1.5

- Begin deur die vorm in potlood in te vul sodat u enige foute kan korrigeer
- Wanneer u gereed is om die vorm in ink in te vul, verseker dat u pen netjies skryf en nie smeer nie.
- Voltooi die hele vorm met dieselfde pen.
- Skryf in blokletters en in ‘n leesbare handskrif.
- Beantwoord al die vrae.
- Hou u antwoorde bondig.
- Indien u spesiale werksondervinding het maar daar nie ekstra spasie is om dit op te skryf nie, skryf dit op ‘n aparte bladsy wit papier en heg dit aan. (6 × 2) (12)

2.2 Soorte opleiding

- Oriëntasie opleiding
- Opleiding vir volwassenes
- Groepsopleiding
- Indiensopleiding (4)

2.3
- Vermorsing en onderhoud word verminder wanneer korrekte prosedures gevolg word
- Opleiding verbeter die vlak van werknemers se prestasie
- Minder toesig word benodig
- Kliënttevredenheid word verbeter
- Opleiding skep lojaliteit in werknemers
- Dit stimuleer werknemer belangstelling wanneer geleentheid vir bevordering geskep word.
- Vaardighede en kennis van werknemers dra by tot die groei en sukses van die besigheid
- 'n Standaard dienslewering word gehandhaaf
- Minder opleidingskoste en tyd in vergelyking met formele opleiding (5 × 2) (10)

2.4
- 'n Onervare opleidingsbeampte
- Die afwesigheid van 'n doelwit
- Kostefaktor
- Tekort aan deurlopende opleiding
- Minder ondersteuning van bestuursspan
- Evaluering van werknemers op 'n verkeerde tyd
- Opleiding beperk tot 'n spesifieke kursus
- Onvoldoende evaluering van opleiding (7)

2.5
- Dit is noodsaaklik in die opleiding van werknemers.
- Help om te kommunikeer, bevorder en om kliënte in te lig en te betrek by die produk en dienste gelewer. (2)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 100

AFDELING B

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Fisiologiese behoefte: die behoefte om iets smaaklik te eet.

3.1.2 Sosiale behoefte: die bywoning van 'n funksie om nuwe vriende te ontmoet.

(2 × 1) (2)

3.2
- Die voorsiening, verkryging of uitruil van inligting.
- Om 'n gesonde interpersoonlike verhouding te handhaaf
- Om ander te oorreed
- Om jouself uit te druk
- Om 'n goeie eksterne openbare verhouding te handhaaf
- Om probleme logies te beskou en dit voldoende te op te los.
- Om menslike gedrag, en hoe om jouself daarmee te belyn, te verstaan. (6)

3.3
- Gebruik eenvoudige, bondige en duidelike taal
- Gebruik die korrekte soort kommunikasie vir die spesifieke situasie
- Wees sensitief en taktvol teenoor die ander persoon
- Wees bewus van die ander persoon se kultuur
- Luister aktief
- Moet nie die sender in die rede val nie
- Vermy subjektiewe en emosionele taal
- Wees bewus van die kommunikasie omgewing
- Aanvaar konstruktiewe kritiek op 'n grasieuse wyse (6)

3.4 3.4.1 Fisiese dimensie
- Verwys na die evaluering van u liggaam

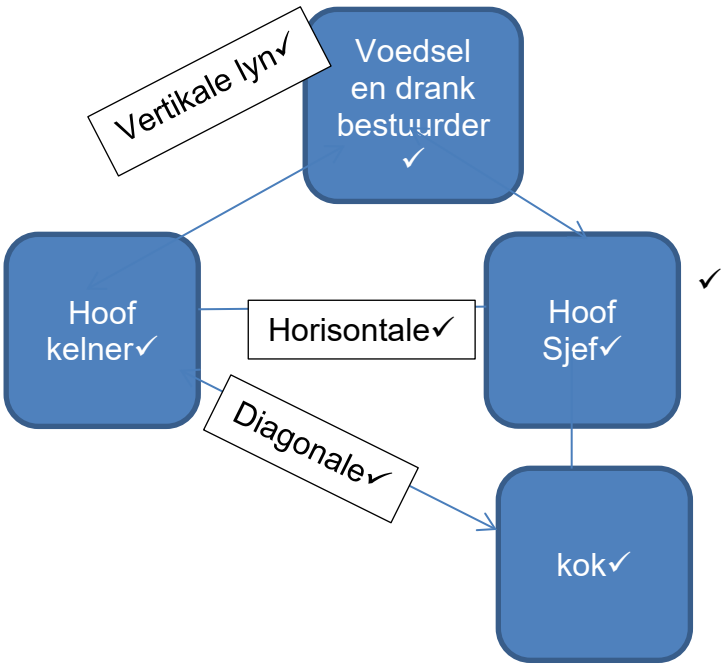
3.4.2 Intellektuele dimensie
- Hoe intelligent

(2 × 2) (4)

3.5
- Wees voorbereid
- Leer om te ontspan
- Organiseer u lewe en omgewing
- Bou 'n betroubare ondersteuningstelsel op
- Volg 'n sinvolle, gebalanseerde dieet
- Bestuur u daaglikse aktiwiteite
- Leer uit u foute en vergewe uself

(Enige relevante antwoord) (5)

3.6 3.6.1



(7)

3.6.2
- Diagonale kanaal vind nie plaas in ‘n normale lyn van outoriteit nie.
- Vertikale kanaal vind plaas in ‘n opwaartse of afwaartse kommunikasie vloei volgens die vlak van outoriteit
- Horisontale kommunikasie vind plaas oor die departement tussen mense met naastenby dieselfde vlak van outoriteit (3)

3.7
- Stigtingsvergadering
- Maandelikse/gereelde vergadering
- Jaarlikse algemene vergadering
- Spesiale/ buitengewone algemene vergadering (Enige 4 × 1) (4)

3.8
- Die vergadering moet ooreenkomstig die grondwet en regulasies van die maatskappy gehou word.
- Lede moet behoorlik in kennis gestel word
- Die korrekte persoon moet die vergadering voorsit
- ‘n Kworum moet teenwoordig wees (4)

3.9
- Om outoriteit oor die vergadering uit te oefen in ooreenstemming met die agenda
- Verseker die vergadering is behoorlik saamgestel
- Behou en handhaaf goeie orde en bestuur die tyd wat spandeer word op elke onderwerp.
- Beantwoord vrae oor ‘n punt van orde
- Om punte wat nie duidelik is nie te verduidelik en weer te noem.
- Hou toesig oor die stemprosedure
- Oefen ‘n beslissende stem uit in die geval van ‘n skaakmat (deadlock)
- Sluit die vergadering af (Enige relevante antwoord) (3)

3.10
- Om verkope te verbeter
- Goeie verbale advertensie deur kliënte (word of mouth)
- Waarde vir kliënte
- Herhaal besigheid (Enige relevante antwoord) (4)

3.11 Moet beskikbaar wees en inligting voorsien indien die kliënt belangstelling toon. (2)
[50]

VRAAG 4

4.1
- Pas u toonhoogte aan om die gesprek te pas.
- Pas u volume aan om duidelikheid te verseker.
- Praat in ‘n stabiele stemtoon om kalmte en selfvertroue te wys.
- Praat stadiger om u stem kalm en duidelik te laat klink.
- Varieer die kwaliteit en intensiteit van u stem om belangstelling te hou.
- Dra betekenis oor deur die klank van u stem om u boodskap te versterk. (5)

4.2 4.2.1
- Probeer om te ontspan en beheer ooglopende tekens van senuweeagtigheid
- Behou oogkontak wat die indruk skep dat u oop en samewerkend is
- Vermy aggressiewe gebare (3)

4.2.2
- Frons
- Tik op die tafel
- Arms vou
- Wegkyk (Enige relevante antwoord) (2)

4.3
- Luister aandagtig
- Fokus op die probleem
- Fokus op feite
- Wys belangstelling en betrokkenheid in die betrokke persone
- Laat tyd toe vir deelname van beide partye
- Wees objektief en probeer om nie bevooroordeeld te wees nie
- Bou ‘n persoon se beeld op (6)

4.4 4.4.1
- Emosionele ervaring wat tussen uiterstes varieer
- Seksuele disfunksie
- Obsessiewe kompulsiewe gedrag
- Swak verhouding en sosiale vaardighede
- Werksverslaafde
- Fisiese simptome soos swak oogkontak, konstante frons
- Konstante begeerte vir eksterne erkenning
- Vrees en angs
- Negatiewe sienings van hulself
- Onrealistiese doelwitte
- Skaam en teruggetrokke
- Depressie en ‘n tekort aan selfvertroue (Enige 4 × 1) (4)

4.4.2
- Erken u sterkpunte en swakpunte.
- Stel realistiese doelwitte en beplan hoe u hulle gaan behaal.
- Vervang negatiewe, met positiewe gedagtes.
- Probeer om te verstaan en vergewe die wat u al seergemaak het.
- Begrawe alle herinneringe van negatiewe ondervindings.
- Moenie ontmoedig wees deur persoonlike kritiek nie.
- Dink aan positiewe gedagtes en voel goed oor jouself.
- Sien mislukking in ‘n positiewe lig.
- Moenie mense, werk of situasies wat u waardeloos laat voel verdra nie.
- Beheer jou gevoelens.
- Klop jouself op die skouer wanneer jy jou doelwitte bereik
- Probeer ander mense se gedrag en intensies positief interpreteer.
- Maak elke dag doelbewuste besluite om gelukkig, vriendelik en positief te wees. (Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

4.5
- Gee genoegsame erkenning vir werk wat goed gedoen is.
- Hou gereelde vergaderings om maniere om daaglikse werksprosesse te verbeter te bespreek.
- Gee werknemers ‘n kans om hul inisiatief te wys.
- Spreek swak werksprestasie in die werksplek aan.
- Probeer om werknemersvertroue te handhaaf deur oop besprekings te hou. (5 × 2) (10)

4.6 4.6.1 Om onder druk te werk kan lei tot verveeldheid aangesien daar nie veel is om deur die dag te doen nie.

4.6.2 Familie verhoudings: Balansering van u werksvereistes en om aandag te gee aan familie probleme kan stres veroorsaak indien jy nie die twee kan bestuur nie.

(2 × 2) (4)

4.7
- Die voorsiening, verkryging of uitruil van inligting.
- Om gesonde interpersoonlike verhoudings te handhaaf.
- Om ander te oorreed om te dink of op te tree soos u doen.
- Om uself en u idees aan ander uit te druk.
- Om goeie eksterne openbare verhoudings te handhaaf.
- Om probleme logies te oorweeg en hul voldoende op te los.
- Om menslike gedrag, en hoe om jouself daarmee te belyn, te verstaan.

(Enige 6 × 1) (6)

4.8
- Blameer
- Bedreiging
- Knaend
- Eindelose gevegte waarin ander kritiseer word
- beheer
- Druk
- In die rede val
- Disrespek teenoor ander (Enige relevante 5 × 1) (5)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAL: 200

Kopiereg voorbehou