higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N140**(A)**(N23)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6

(5140306)

23 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

GEEN woordeboeke mag gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 8 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. Gebruik ‘n SWART of BLOU pen.
5. Laat ten minste DRIE lyne oop na elke vraag.
6. Begin elke afdeling op ‘n NUWE bladsy.
7. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Jy is bereid om te verseker dat die kliënt die perseel volkome gelukkig verlaat, dit behoort die kliënt te wys dat ...

A jy slegs omgee oor geld.
B die kliënt die een is wat bepaal wat 'reg' is.
C jy bereid is om aan te hou totdat jy dit regkry.
D jy die eienaar van die besigheid is.

1.1.2 Die basiese stel reëls en beginsels wat al die aktiwiteite van die organisasie beheer word die ... genoem.

A grondwet
B Bybel
C honorarium
D agenda

1.1.3 Die volgende is tekens van stres:

A Glimlag
B Fokus
C Presteerder
D Geen van die bogenoemde nie

1.1.4 Maatskappye wil nie geld spandeer op opleidingsprogramme wat nie vrugte oplewer nie. Die effektiwiteit van opleidingsprogramme word geëvalueer deur die waarneming ...

A van die seleksie van nuwe werknemers.
B van die gedrag van vakleerlinge.
C tydens die tweede opleiding.
D van hoeveel vakleerlinge geleer het.

1.1.5 'n Nuwe werknemer kan voorgestel word aan bestaande werknemers deur ...

A inlywing.
B opleiding.
C werwing.
D indiensopleiding.

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Watter faktore stel 'n sterk werksetiek voor om die maatskappy op sy beste te laat funksioneer?

A Onkunde en verantwoordelikheid
B Integriteit en dissipline
C Goeie spanwerk, funksionele konflik en bedreigings
D Gesonde mededinging en frustrasies

1.1.7 CV staan vir …

A kliënt waardes.
B duidelike stem.
C curriculum vitae.
D grondwet vitae.

1.1.8 Deur watter leerhulpmiddel kan les fasilitering vir blinde en sig-gestremde studente suksesvol bereik word?

A Flitskaart
B Televisie
C Digitale opnemer
D Swartbord

(8 × 2) (16)

1.2 Kies 'n item/'n woord uit KOLOM B om by 'n item/'n woord/'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Swak selfbeeld	A	knorrig en vinnig geïrriteerde persoon
1.2.2	Konsultant	B	buierige individue
1.2.3	Sekretaresse	C	versamel inligting
1.2.4	Ongeskrewe wette	D	nugter
1.2.5	Prikkelbaar	E	deskundige raadgewer
1.2.6	Humeurig	F	lei die vergadering
1.2.7	Somtyds ongeïnteresseerd maar kalm persoonlikheid	G	baie selfvertroue
1.2.8	Voorsitter	H	voer administratiewe take uit
1.2.9	Optimisties	I	onrealistiese doelwitte
1.2.10	Onderhoudvoerder se verantwoordelikheid	J	algemene wette

(10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Medeklinker klanke word voorgestel deur die letters A,E,O,U.

1.3.2 Die goue reël van kliëntediens is om kliënte gelukkig te hou.

1.3.3 Om die opleidingsbehoefte te bepaal sal ‘n aanduiding gee van wat die opleiding moet dek.

1.3.4 Die vermoë om jouself en ander op ‘n realistiese wyse se assesseer dui op goeie oordeel.

1.3.5 Toonhoogte verwys na stadigheid en die vinnigste manier om jou emosies uit te druk.

1.3.6 ‘n Dekbrief is ‘n formele nota wat gerig is op lede van ‘n organisasie om hul in kennis te stel van ‘n spesifieke onderwerp.

1.3.7 Grondwette is ongeskrewe reëls wat organisasies regeer.

1.3.8 Jy kan jouself leer om ‘n beter kommunikeerder te wees deur die bydraende faktore van kommunikasie te verstaan.

1.3.9 Om rusteloos in die kantoor rond te beweeg en die onvermoë om stil te sit is ‘n voorbeeld van gedrag wat verwant is aan nie-verbale kommunikasie.

1.3.10 Funksionele konflik is konflik wat die werking van ‘n organisasie versteur en word tradisioneel vermy.

(10 × 1) (10)

1.4 Voorsien ‘n kort definisie vir elk van die volgende:

1.4.1 Mosie
1.4.2 Verdaging
1.4.3 Proxy
1.4.4 Ad hoc komitee

(4 × 1) (4)

[50]

VRAAG 2

2.1 Lees die volgende stellings en beantwoord die vrae.

Om effektief te lewe in hierdie wêreld, om ons doelwitte te bereik en ‘n verskil te maak, moet ons onsself bemark op ‘n manier wat die ander persoon, met wie ons ‘n verhouding wil hê, sal interesseer. Die arbeidsmark is meer kompeterend as ooit tevore. Jy mag dalk nie ‘n onderhoud kry indien jou bemarkingsvermoë nie ‘n impak maak nie.

2.1.1 Noem VIER ander maniere, buiten ‘n CV, wat moontlike raakpunte tot gevolg het tydens ‘n onderhoud. (4)

2.1.2 Wanneer jy jouself bemark, wil jy hê dat ander moet sien wie jy is en ‘n belangstelling in jou toon.

Stel maniere van kommunikasie voor wat die luisteraar sal interesseer, positiewe aandag na jou sal trek en jou sal laat uitstaan. (3)

2.1.3 Wat is ‘n *curriculum vitae*? (2)

2.1.4 Noem SES foute wat kandidate op hul CV’s maak. (6)

2.1.5 Stel SES wenke op oor hoe om ‘n baie goeie aansoekvorm in te vul. (6 × 2) (12)

2.2 Noem VIER soorte opleiding. (4)

2.3 Bespreek relevante redes waarom werkgewers ‘n voordeel daarin sien om hul werknemers op te lei. (5 × 2) (10)

2.4 Noem SEWE hindernisse wat die effektiwiteit van opleiding kan belemmer. (7)

2.5 Stipuleer die doelwitte in die gebruik van oudiovisuele materiaal in besigheid. (2)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 100

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 3

3.1 As ‘n besigheid in die voedsel en drank industrie streef ons daarna om kliëntebevrediging te bereik.

Verduidelik hoe kliënte moontlik die volgende behoeftes sal wil bevredig:

3.1.1 Fisiologiese behoefte

3.1.2 Sosiale behoeftes

(2 × 1) (2)

3.2 Noem SES redes waarom kommunikasie, in die gasvryheidsbedryf, belangrik is. (6)

3.3 Noem SES praktiese wenke om kommunikasie hindernisse te oorkom. (6)

3.4 Bespreek die volgende dimensies van selfbeeld, deur te verwys na die manier waarop mense oor hulself dink:

3.4.1 Fisiese dimensie

3.4.2 Intellektuele dimensie

(2 × 2) (4)

3.5 Die werknemers in die voedsel en drank bedryf werk in ‘n stresvolle omgewing.

Noem VYF maniere waarop hulle kan leer om dit te hanteer. (5)

3.6 3.6.1 Ontwerp ‘n organogram vir die voedsel en drank departement en wys die DRIE rigtings van interne vloei van kommunikasie. Gebruik die volgende werkstitels:

Kok, voedsel en drank bestuurder, hoof kelner, hoof sjef (7)

3.6.2 Bespreek die verhoudingsketting in verband met kommunikasievloei in VRAAG 3.6.1. (3)

3.7 Algemene vergaderings mag bygewoon word deur alle lede van die organisasie.

Noem VIER soorte algemene vergaderings. (4)

3.8 Verduidelik kortliks die VIER vereistes vir ‘n wettige vergadering. (4)

3.9 Noem DRIE pligte van ‘n voorsitter in ‘n vergadering. (3)

3.10 Bepaal die VIER redes waarom dit belangrik is om goeie diens aan kliënte te lewer. (4)

3.11 Verduidelik hoe ‘n verkoopsverteenwoordiger ‘n kliënt wat rondkyk, sonder die bedoeling om iets te koop, moet hanteer. (2)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Goeie kommunikeerders weet dat wat hulle sê dikwels minder belangrik is as die wyse waarop hulle dit sê.

Verduidelik hoe om stem tegnieke tot jou voordeel te gebruik. (5)

4.2 Nie-verbale gedrag kan ‘n beslissende faktor wees in jou volgehoue indiensname tydens ‘n gehoor.

4.2.1 Stel DRIE nie-verbale kommunikatiewe aksies, wat gevolg moet word tydens ‘n dissiplinêre verhoor, voor. (3)

4.2.2 Noem TWEE nie-verbale gewoontes wat ‘n verkeerde indruk sal skep tydens ‘n dissiplinêre verhoor. (2)

4.3 Noem SES riglyne wat die onderhoudvoerder moet volg wanneer hy konflik tussen twee werknemers hanteer. (6)

4.4 Jy het identifiseer dat sommige van jou mede werknemers ‘n tekort aan ‘n goeie selfbeeld het.

4.4.1 Lig VIER tekens van ‘n swak selfbeeld, wat jy opgetel het, uit. (4)

4.4.2 Noem VYF wenke oor hoe om die groei van ‘n positiewe selfbeeld te koester. (5)

4.5 Dui VYF rolle wat ‘n werkgewer moet speel, om frustrasies in die werksplek te minimaliseer, aan. (5 × 2) (10)

4.6 Bespreek die volgende faktore as die oorsaak van stres in die werksplek:

4.6.1 Werk onder druk

4.6.2 Familie verhouding

(2 × 2) (4)

4.7 Verduidelik die belangrikheid van kommunikasie in ‘n moderne samelewing. (6)

4.8 Skryf VYF gewoontes wat ‘n goeie kantoorverhouding, tussen die werkgewer en werknemers, ontmoedig neer. (5)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou