higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6

26 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 Veiligheidsbehoeftes
1.1.2 Selfaktualisering
1.1.3 Behoort- en liefdebehoeftes
1.1.4 Veiligheidsbehoeftes
1.1.5 Agtingsbehoeftes
1.1.6 Behoort- en liefdebehoeftes

(6 × 2) (12)

1.2 Dit is die oordrag van 'n boodskap oor die foon. (2)

1.3
1.3.1 Oproep na baas in 'n kantoor
1.3.2 Oproep na 'n vriend of familielid

(2 × 2) (4)

1.4
- Hou pen en potlood byderhand.
- Gebruik maatskappy se notaboek.
- Hou die telefoon aan die linkerkant van jou lessenaar as jy regshandig is.
- Skryf die boodskap korrek af.
- Skryf so leesbaar moontlik. (5)

1.5
- Maak seker dat die vergadering behoorlik saamgestel is.
- Hou die vergadering in ooreenstemming met die agenda in die gelyste orde.
- Maak seker dat al die besprekings toepaslik is.
- Handhaaf goeie orde en hanteer die tyd wat deur die loop van die vergadering aan elke onderwerp afgestaan word.
- Vra vrae op 'n punt van orde en om lede buite orde te reël, indien nodig.
- Formuleer voorstelle en wysigings aan mosies.
- Som argumente ten gunste van of teen 'n mosie op voordat daar gestem word.
- Oefen beslissende stem uit as 'n dooie punt bereik is.
- Gee toestemming vir lede om vroeg te loop.
- Sluit die vergadering op die regte tyd af of verdaag dit behoorlik.

(Enige 5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

1.6 1.6.1 Coca-cola maatskappy/Coke produseerders

1.6.2 Formuleer boodskap deur prente en geskrewe woorde te gebruik

1.6.3 'n Plakkaat/borde is gebruik, sowel as nieverbale en verbale middele van kommunikasie

1.6.4 Die teikenmark is die ontvanger van die boodskap

1.6.5 Mense verstaan dalk nie die boodskap nie (Enige toepaslike antwoord)

1.6.6 Die ontvanger sal reageer deur die produk te wil hê of te koop.

(6 × 2) (12)

1.7 1.7.1 Waar
1.7.2 Waar
1.7.3 Onwaar
1.7.4 Onwaar
1.7.5 Waar

(5 × 1) (5)
[50]

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Onbelangstellend/Lui/Verveeld/Onprofessioneel (Enige EEN) (1)

2.1.2 Gebrek aan kontak word gewoonlik beskou as 'n gebrek aan belangstelling of as gewoon onbeskof. (2)

2.1.3
- Berei deeglik voor vir die onderhoud en maak seker dat die lokaal gereed is
- Verwekom die applikant, nooi hom of haar uit om te sit en probeer hom of haar op hul gemak stel.
- Maak seker dat daar geen onderbrekings sal wees nie
- Trek toepaslik aan
- Rig die gesprek vinnig na die doel van die onderhoud
- Weerstaan die versoeking om al die praatwerk te doen
- Pas op om vrae te vra wat die applikant in die verleentheid sal stel
- Luister versigtig na die applikant se antwoorde, ontleed en evalueer dit objektief
- Gee die applikant die geleentheid om vrae te vra
- Bedank die applikant aan die einde van die onderhoud

(Enige 8 × 1) (8)

2.1.4
- Laat wees vir 'n onderhoud
- Gaan sit voordat jy gevra is
- Kou kougom of rook tydens 'n onderhoud
- Gebruik sleng
- Wees oneerlik
- Toon gebrek aan belangstelling
- Onrealisties oor salarissake wees
- Beheer nie senuwees nie
- Nie aandag aan jou lyftaal gee nie (Enige 8 × 1) (8)

2.1.5 Verveeldheid (1)

2.2
- Oriëntasie
- Volwassegroep
- Groepsopleiding
- Indiensopleiding (4)

2.3 2.3.1 Almal stem saam, al die lede stem ten gunste van 'n mosie.

2.3.2 'n Beroep op die voorsitter om te besluit of die bydrae van 'n ander lid toepaslik is vir die onderwerp onder bespreking.

2.3.3 'n Formele uitdrukking van opinie oor 'n saak; metode om 'n besluit te neem.

2.3.4 'n Parallelle saak in die verlede, wat soortgelyke optrede in die toekoms kan verg.

2.3.5 'n Onpartydige rekord van die verrigtinge by 'n vergadering, insluitende die besluite wat by die vergadering geneem is.

(5 × 2) (10)

2.4
1. Bywoningsregister
2. Verskonings
3. Opening en verwelkoming
4. Notule van vorige vergadering
5. Nuwe sake
6. Nuwe besigheidsake
7. Algemeen
8. Datum van volgende vergadering
9. Afsluiting (9)

Kopiereg voorbehou

2.5 2.5.1 Waar
2.5.2 Waar
2.5.3 Onwaar
5.4 Waar
2.5.5 Onwaar
2.5.6 Waar
2.5.7 Onwaar

(7 × 1) (7)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 100

AFDELING B

VRAAG 3

3.1 Elke godsdiensgroep het hul eie waardes wat hul daaglikse leefwyse en roetines beïnvloed. (2)

3.2
- Konflik onder werknemers.
- Kommunikasiestruikelblokke.
- Tyd van diens geneem om aandag aan godsdienssake te gee.
- Toepaslike kantoordrag wat kompromiteer word.
- Spesifieke diëte wat gevolg word.
- Verskillende rituele praktyke. (Enige 4 × 2) (8)

3.3 Interpersoonlike konflik: hierdie tipe konflik bestaan tussen twee of meer individue en behels wesentlike woede en ongelukkigheid. (3)

3.4
- Soms kan klein konfliksituasies die geleentheid skep vir werknemers om van stres ontslae te raak.
- Konflik kan tot groter kreatiwiteit lei.
- Probleemareas in die onderneming word identfiseer.
- Konflik dien as motivering om doelwitte te bereik.
- Konflik klop stagnasie.
- Konflik kan verhoudings bou en spangees verbeter. (Enige 5 × 2) (10)

3.5
- Fokus op die probleem of gedrag, eerder as die persoon.
- Toon belangstelling in en betrokkenheid by die persoon.
- Luister aandagtig, probeer die emosies wat betrokke is verstaan.
- Bou die persoon se selfbeeld.
- Fokus op feite. Wees spesifiek, eerder as algemeen.
- Probeer om ten alle tye objektief en onbevooroordeeld te wees.
- Ruim tyd in vir deelnemers om vry te voel om hul eie opinies te bespreek.

(Enige 5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

3.6
- Godsdiens: Verskillende mense sal verskillende oortuigings en waardes hê
- Persoonlikheid: Verskillende persoonlikheidstipes sal die lewe anders benader want wat vir sommige saak maak, geld nie vir ander nie.
- Belangstelling: Iemand se belangstelling verskil van ander se belangstelling.
- Beroep: Mense wat op dieselfde vlak is, mag dalk nie respek vir mekaar hê nie.
- Intelligensie: Natuurlike intelligensie sal die vlak van begrip bepaal.
- Opleiding en onderwys: 'n Persoon met 'n opvoedkundige agtergrond sal 'n hoër vlak van intelligensie en kennis hê. (Enige 4 × 2) (8)

3.7
- Wat jy van jouself dink
- Wat jy dink ander mense van jou dink
- Wat jy wil hê jou beeld moet wees (3)

3.8
- Introverte persoonlikheid: Individue wat van nature gereserveerd en stil is, NIE maklik kommunikeer nie en sosiale geleenthede vermy.
- Ekstroverte persoonlikheid: Hierdie mense is baie spraaksaam en geniet ander se geselskap. (2 × 2) (4)

3.9 Werksverhoudinge kan die bron van stres wees as jy saam met iemand moet werk wat onaangenaam/onsamewerkend/besluiteloos is. (2)

[50]

VRAAG 4

4.1
4.1.1 Flegmaties
4.1.2 Mislik/melancholies
4.1.3 Opgeruimd

(3 × 1) (3)

4.2
- Fokus jou aandag.
- Maak 'n doelbewuste besluit om aandagtig te luister.
- Wys dat jy luister deur aktiewe tekens te maak.
- Moenie die een wat aan die woord is onderbreek voordat hy/sy klaar is nie.
- Voorsien wat gaan kom.
- Neem aantekeninge as 'n boodskap kompleks is.
- Skenk aandag aan die hoofpunte.
- Bly objektief en oop.
- Vermy dit om afleidings te maak.
- Vra vraag vir duidelikheid.
- Fokus op wat gesê word en nie hoe dit gesê word nie. (Enige 6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou

4.3
- Dubbelsinnige taal kan verwarring skep wat tot konflik kan lei.
- Swak kommunikasie: ontbrekende stukke van die boodskap skep misverstand en waninterprestasie van die inligting.
- Onakkurate kommunikasie skep wanvoorstelling van die bedoelde feite en konflik
- Verskil in begrip weens verskillende vlakke van kennis of intelligensie.
- Persoonlikheidsverskille kan daartoe bydra dat twee mense nie mekaar verdra nie en dit skep konflik tussen hulle. (Enige 3 × 2) (6)

4.4
- Alle nuwe werknemers het 'n mate van opleiding nodig
- 'n Hoë personeelomset
- Variasie in metode en tempo van lewering van diens/produk
- Wanneer die aanpassingsperiode te lank neem
- Hoë vlak vermorsing, af-tyd van toerusting en lae produksietempo. (5)

4.5 Woede (1)

4.6 4.6.1
- Gee die kliënt die geleentheid om sy saak te stel.
- Luister aandagtig, met aandag gefokus.
- Vertel die kliënt dat jy die probleem verstaan en hoe hy/sy voel
- Vra die geleentheid om die probleem reg te stel ter bevrediging van die kliënt.
- Stel die situasie reg en gee terugvoering aan die kliënt na die tyd.
- Bied die kliënt die versekering dat 'n soortgelyke probleem hanteer sal word om 'n soortgelyke situasie te voorkom
- Vra om verskoning vir ongerief (8)

4.6.2
- Laat die kliënt toe om die saak te stel.
- Vertel die kliënt dat jy die probleem verstaan.
- Dui takvol aan dat die probleem twee kante het.
- Moenie die kliënt in die verleenthied stel nie. (Enige 3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

4.7

INHOUD	FORMAAT	TAAL
10	4	4

Enige adres
DORP IN HOOFLETTERS√
KODE

ENIGE DATUM TUSSEN 05 NOV – 01 DESEMBER 2017√

Die Menslikehulpbronbestuurder
Posbus 16
JOHANNESBURG✓
2000
Geagte Meneer√

AANSOEK VIR WERK AS VERKOOPSASSISTENT✓

PARAGRAAF 1
Noem posisie ✓
Waar het dit verskyn✓
Datum van advertensie✓

ANDER PARAGRAWE
Kwalifikasies nodig✓
Persoonlike nal qualities that supports specification of advertisement✓
Refers to CV✓

LAASTE PARAGRAAF
Kontaknommer vir onderhoud✓

Die uwe√

Handtekening√
Student se naam√ (18)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou