higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6

17 September 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 1.1.1 Onwaar: dis moeilik om 'n stem te hoor wat te sag is; 'n te harde stem is ook deurdringend.

1.1.2 Onwaar: interpersoonlike konflikte kom voor onder individue of individuele konflik vind plaas binne 'n individu.

1.1.3 Onwaar: deurlopende opleiding is nodig vir werknemers om op hoogte te bly van werksprosedures.

1.1.4 Onwaar: kliënt is altyd reg en dit belig swakplekke.

1.1.5 Onwaar: dit kan ook skriftelik wees.

(5 × 2) (10)

1.2 1.2.1 Openbare vergadering
Dit word deur die algemene publiek bygewoon,✓ dit word nie gereeld gehou nie✓ en lede van die publiek word bewus gemaak van die vergadering.✓ (3)

1.2.2 Privaat vergadering
Dit word bygewoon deur 'n spesifieke groep van 'n organisasie✓ en soms word lede van die publiek as waarnemers genooi.✓ Slegs lede van 'n organisasie kan stem of bindende besluite neem.✓ (3)

1.3 1.3.1 Sender: is die (kommunikeerder, uitsaaier, bron, enkodeerder of sender) persoon wat die kommunikasie inisieer.

1.3.2 Geraas: kommunikasiehindernis wat kan voorkom dat dit plaasvind of korrek ontvang word.

1.3.3 Ontvanger: (geadresseerde, respondent) die persoon aan wie die boodskap gerig is.

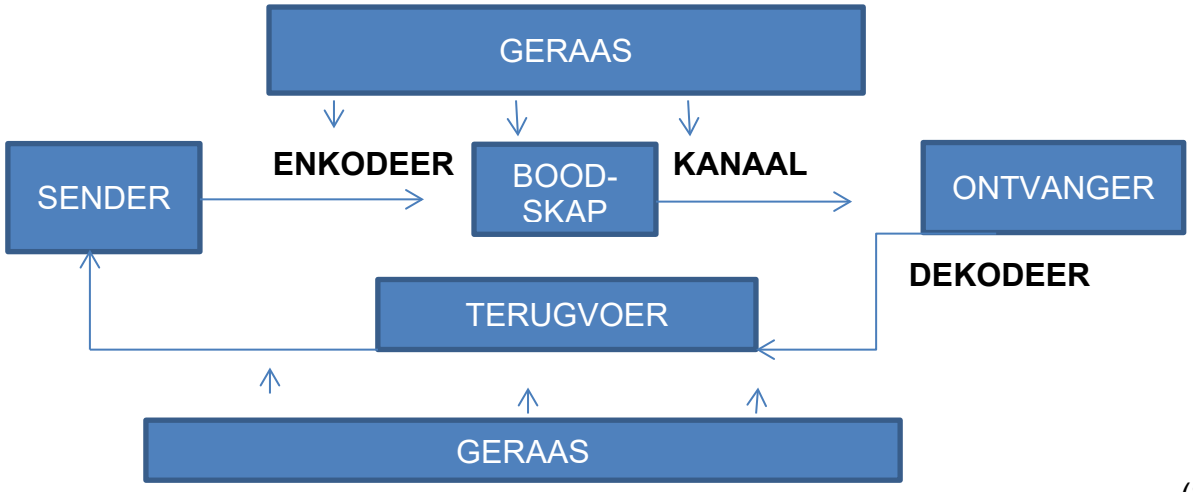
1.3.4 Kanaal: die manier hoe die boodskap vanaf die sender na die ontvanger gestuur word en terugvoer vanaf die ontvanger na die sender.

1.3.5 Enkodeer: formulering van gedagtes in 'n boodskap.

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

1.4



(8)

1.5

1.5.1	E
1.5.2	B
1.5.3	E
1.5.4	A,C & D
1.5.5	A
1.5.6	C

(6 × 1) (6)

1.6

1. Ontspan voordat jy antwoord.
2. Glimlag.
3. Spreek naam van 'n besigheid duidelik uit.
4. Kry nodige inligting vanuit oproep en maak notas daarvan.
5. Gebruik die naam van 'n oproepmaker sodra dit geïdentifiseer is.
6. Herhaal inligting wat jy nounet gekry het om foute te voorkom.
7. Moenie die oproepmaker vir te lank laat aanhou nie, maak verskoning en reël dat iemand hom/haar terugbel.
8. As die oproepmaker bereid is om aan te hou, keer gereeld terug en lig hom/haar in oor die vordering van die oproep.
9. As jy 'n oproep moet deursit na iemand anders, skakel kodenommer korrek en lig die ontvanger in waarom die oproepmaker gebel het en gee sy/haar naam.
10. Wees versigtig hoe jy inligting kommunikeer.
11. Gee akkurate inligting maar wees diskreet.
12. Moet nooit rook of eet terwyl jy 'n oproep beantwoord nie.
13. Moet nooit jou humeur verloor nie.
14. Sit die gehoorstuk saggies op sy plek terug.
15. Laat die telefoon ten minste drie keer lui.
16. Bedank die oproepmaker.

(Enige 10 × 1) (10)
[50]

VRAAG 2

2.1
2.1.1 B
2.1.2 D
2.1.3 E
2.1.4 A
2.1.5 C

(5 × 1) (5)

2.2
- Wees so bondig moontlik
- Geen handgeskrewe CV nie
- Druk CV uit op gewone A4-papier en moenie vou nie
- Pas aan by elke werksaansoek
- Struktureer inligting duidelik en logies
- Inligting moet absoluut akkuraat wees
- Voorkom onnodige spelfoute
- Slegs 'n professionele foto kan ingesluit word (8 × 2) (16)

2.3
2.3.1
- Naam van instansie
- Spesiale prestasie (2)

2.3.2
- Naam van maatskappy
- Posisie beklee
- Pligte en verantwoordelikhede
- Tydperk wat jy by maatskappy gewerk het
- Prestasies en toekennings
- Rede waarom jy weg is (6)

2.4
2.4.1 Voordele
- Goedkoop
- Kan 'n spesifieke teikengroep bereik
- Baie inligting kan oorgedra word

Nadele
- Geen bewys van impak nie
- Geen waarborg dat die ontvanger die pamflet gaan lees nie
- Baie verbruikers beskou pamflette as gemorspos (6)

2.4.2 Besigheidskaartjie en strooikoerante ('knock-and-drop') (verspreiding van strooibiljette, blaadjies waar die teikenmark is) (2)

2.5
2.5.1
- Dataprojektor
- Oorhoofse projektor
- Skyfieprojektor
- Videoprojektor (4)

2.5.2 Kan aanbiedings, beelde, video en klank projekteer met of sonder rekenaar. (2)

2.5.3
- Ideaal vir sistematiese aanbieding van inligting op 'n skerm.
- Die tempo waarteen die inligting opgegooi word, kan beheer word.
- Projektors is maklik om te hanteer en te vervoer.
- Die meeste plat oppervlaktes kan gebruik word vir die projeksie. (4)

2.5.4
- Om inligting te verskaf, te verkry of uit te ruil
- Behou gesonde interpersoonlike verhoudings
- Om ander te oorreed om soos jy te dink of op te tree
- Om jouself en jou idees aan ander uit te druk
- Om goeie eksterne openbare verhoudings te behou
- Om probleme logies te oordink en dit voldoende op te los
- Om menslike gedrag te verstaan en hoe om jouself daarmee te belyn (Enige 3 × 1) (3)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 100

AFDELING B

VRAAG 3

3.1
- Alle nuwe werknemers benodig een of ander opleiding
- 'n Hoë personeelomset
- Kliënteklagtes oor gebrek aan kennis en vaardighede
- Wisselende metodes en spoed van dienslewering
- Wanneer die aanpassingstydperk te lank raak
- Hoë vlakke van verkwisting, stukkende toerusting, ongelukke en stadige produksie (6 × 2) (12)

3.2
1. Werksontleding:✓✓
   Dis die proses om die noodsaaklike eienskappe van 'n sekere werk te bepaal, soos vaardigheid, verantwoordelikheid, kennis en vermoëns.✓✓
2. Werksbeskrywing:✓✓
   Dui verantwoordelikhede aan en hoe en wanneer dit gedoen moet word. Dit kan verhouding met ander werknemers insluit.✓✓
3. Werksvereistes:✓✓
   Dui die kennis, vaardighede en sekere eienskappe aan wat 'n werknemer of potensiële kandidaat moet hê en in sommige gevalle beskryf dit die fisiese omgewing.✓✓ (12)

3.3
1. Selfverwesenliking
2. Eiewaarde-behoeftes
3. Behoefte om te behoort
4. Veiligheidsbehoeftes
5. Biologiese/Fisiologiese behoeftes (5)

3.4
- Om die instansie se probleme te ontleed, interpreteer en daaroor verslag te doen
- Om die kliënt te adviseer en geskikte alternatiewe vir die oplossing van 'n probleem aan te beveel
- Om personeel op te lei, te leer of opdrag te gee hoe om 'n nuwe stelsel, metode en prosesse te gebruik
- Om verandering en vernuwing in 'n instansie te inisieer om produktiwiteit en groei te bevorder (4 × 2) (8)

3.5 3.5.1 Werksverhoudings
Kan veroorsaak word deur saam met iemand te werk wat lui, onbekwaam en besluitloos is en nie wil saamwerk nie

3.5.2 Werksoorlading
Werksoorlading kan lei tot frustrasie en uiteindelik stres

3.5.3 Loopbaanvooruitsigte
Gebrek aan bevordering, vrees dat jy nie met 'n nuwe werk sal regkom nie of vrees vir ontslag of aflegging
(3 × 2) (6)

3.6 Introvert: terughoudend, sensitief, vind dit moeilik om te sosialiseer of te kommunikeer. Gemaklik om alleen te wees.
Ekstrovert: prettig, selfvertroue, uitgesproke en gaan maklik met mense om. (4)

3.7
- Fokus op die probleem, taak, gedrag eerder as 'n persoon
- Wys belangstelling en betrokkenheid by die persoon
- Luister aandagtig en probeer die emosie wat betrokke is te verstaan
- Bou 'n persoon se selfbeeld
- Fokus op feite
- Probeer om altyd objektief en onbevooroordeeld te wees
- Laat tyd toe vir deelname (Enige 3 × 1) (3)

[50]

VRAAG 4

4.1
- Koerante
- Werwingswebwerwe
- Kennisgewingsborde
- Ambagstydskrifte (4)

4.2 Proksemika (1)

4.3 Persoonlike ruimte
- Dis 'n afstand van 'n half tot een meter tussen sender en ontvanger
- Dis meer geskik vir professionele of kantoorgesprekke (2)

4.4 Liggaamshouding:✓
- Liggaamsposisionering✓
- Oogkontak

Gesigsuitdrukking:✓
- Glimlag✓ (4)

4.5
- Gebruik jou persoonlikheid deur selfvertroue te hê
- Gebruik aanvaarbare taal wat verstaanbaar is
- Wees altyd bewus van liggaamstaal en gebruik dit tot jou voordeel, bv. sit ordentlik en behou oogkontak
- Trek aan om te beïndruk sonder om oorboord te gaan
- As jy die geleentheid kry om vrae te vra, sal dit jou help om uit te staan
- Wees professioneel
- Berei ordentlik voor vir die onderhoud
- Volg onmiddellik ná die onderhoud op (Enige 5 × 1) (5)

4.6 Nieverbale uitdrukkings wat woorde vergesel
OF
Klanke deur die menslike stem wat gesproke woorde vergesel (2)

4.7
1. Toonhoogte
2. Tempo of ritme
3. Intensiteit
4. Aksent (4)

4.8 Dit gee betekenis aan woorde
OF
Dra emosie agter woorde oor (2)

4.9
- Eenvoud van woorde
- Maak oogkontak en wees bewus van nieverbale kommunikasie
- Voltooi die boodskap en hou dit duidelik
- Monitering van terugvoer (4 × 2) (8)

4.10 4.10.1
- Agtergrond
- Onderwys en opleiding
- Ouderdom
- Belangstellings
- Beroep
- Geloof
- Persoonlikheid (Enige 4 × 1) (4)

4.10.2
- Agtergrond: kom vanuit verskillende sosiaal-ekonomiese of kulturele agtergronde
- Onderwys en opleiding: verskil in intelligensievlak
- Ouderdom: verskillende ouderdomsgroepe sien en doen dinge verskillend
- Belangstellings: iemand se belangstelling kan soos tydmors en onbelangrik lyk
- Beroep: kan die gesindheid van mense affekteer en met wie hulle assosieer
- Geloof: beïnvloed waardes en gesindheid van mense op verskillende maniere
- Persoonlikheid: sommige mense is introvert terwyl ander ekstrovert of 'n kombinasie van die twee persoonlikheidstipes is, wat 'n verskil tussen ons suggereer. (Enige 4 × 2) (8)

4.11
- Inligtingsonderhoud
  Die doel is om inligting uit te ruil of te verkry
- Oorredingsonderhoud
  Om iemand te oorreed om hul persepsie te verander sodat dit ooreenstem met dié van die ander (4)

4.12 Bedank die onderhoudvoerder (2)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou