higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6

(5140306)

17 September 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

059Q1B2017

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. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf. Korrigeer die stelling indien dit ONWAAR is.

1.1.1 'n Aangename stem moet te sag of te hard wees om die luisteraars se aandag te behou, veral in 'n meer professionele omgewing.

1.1.2 'Hoe kan ek so dom wees?' sê John vir homself. Dit is 'n goeie voorbeeld van interpersoonlike konflik.

1.1.3 Opleiding is duur, daarom sal slegs nuwe werknemers opgelei word.

1.1.4 Kliënteklagtes kan beskou word as niefunksionele konflik; daar moet nie baie aandag geskenk word aan negatiewe gedagtes nie omdat dit die groei van 'n besigheid ondermyn.

1.1.5 Verbale kommunikasie verwys na gesproke woorde of aangesig-tot-aangesig-gesprekke.

(5 × 2) (10)

1.2 Onderskei tussen die volgende twee soorte vergaderings:

1.2.1 Openbare vergadering (3)

1.2.2 Privaat vergadering (3)

1.3 Gee 'n duidelike beskrywing van hoe die volgende elemente deel vorm van die kommunikasieproses:

1.3.1 Sender

1.3.2 Geraas

1.3.3 Ontvanger

1.3.4 Kanaal

1.3.5 Enkodeer

(5 × 2) (10)

1.4 Inkorporeer die kommunikasie-elemente in VRAAG 1.3 om 'n volledige kommunikasievloeiproses voor te stel. Gebruik pyltjies. (8)

Kopiereg voorbehou

1.5 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.5.1 Watter van die volgende is nie 'n faktor wat motivering in die werksplek beïnvloed nie?

A Beleid
B Afbetaling ('Payoff')
C Gesonde werksomgewing
D Opleiding
E Geen van bogenoemde nie

1.5.2 'Weet jy wie ek is? Ek dank jou af die volgende keer wat jy nie my bevele uitvoer nie,' skreeu die bestuurder vir een van die kelners voor restaurantgaste.

Watter faktor word geïmpliseer wat kan lei tot onsuksesvolle kommunikasie?

A Vooroordeel
B Magsmisbruik
C Leierskap
D Toesighouding

1.5.3 Die elemente van die AIDA-beginsel is …

A aandag ('attention'), belangstelling ('interest'), ontwerp ('design') en trek aandag ('attract').
B trek aandag ('attract'), belangstelling ('interest'), ontwerp ('design') en verkry ('acquire').
C aandag ('attention'), vertolk ('interpret'), begeer ('desire') en aksie ('action').
D waardeer ('appreciate'), bedoeling ('intention'), begeer ('desire') en aksie ('action').
E Geen van bogenoemde nie.

1.5.4 Watter van die volgende is nie 'n voorbeeld van verbale kommunikasie nie?

A Kleurkodes
B Aansoekbrief
C Sirkelgrafiek
D Padtekens

1.5.5 Knorrig, dominerend en kom soms voor as kort van draad of onbeskof. Hierdie persoonlikheidstipe word na verwys as …

A choleries.
B flegmaties.
C bilieus.
D sanguinies.

1.5.6 Die verantwoordelikheid van 'n sekretaris is om …

A vergaderingsregulasies en -optredes neer te skryf.
B lede te motiveer om die vergadering by te woon.
C 'n lokaal vir die vergadering te reël.
D beheer te neem van die vergadering se verrigtinge.

(6 × 1) (6)

1.6 Gee 10 wenke hoe om 'n besigheidsfoonoproep suksesvol te beantwoord. (10)
[50]

VRAAG 2

Wanneer jy aansoek doen vir 'n vakante pos is dit belangrik dat jy professioneel en relevant vir die posisie voorkom. Jou CV en dekbrief word jou bemarkingshulpmiddels.

2.1 Herorganiseer die dekbriefinligting om meer logies vir die leser te wees. Skryf slegs 2.1.1–2.1.5 in die korrekte volgorde in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1.1 Beklemtoon enige spesifieke prestasie of ervaring wat jou kanse kan versterk.

2.1.2 Identifiseer die posisie.

2.1.3 Bevorder welwillendheid.

2.1.4 Dui die advertensie aan waarna jy verwys.

2.1.5 Verwys die leser na jou CV.

(5 × 1) (5)

2.2 Beskryf AGT punte van 'n CV-uitleg wat algemeen en aanvaarbaar in die werksmark is. (8 × 2) (16)

2.3 Noem die inligting wat benodig word onder die volgende CV-komponente:

2.3.1 Vaardigheidsontwikkeling (2)

2.3.2 Werkservaring (6)

Kopiereg voorbehou

2.4 Selfwerksaamheid is 'n ander manier om te oorleef en 'n geleentheid om dienste aan 'n spesifieke teikenmark te bied. Om die teikengroep te bereik, kan pamflette gebruik word.

2.4.1 Bespreek DRIE voordele en nadele verbonde aan die gebruik van pamflette. (6)

2.4.2 Noem TWEE ander bemarkingshulpmiddels behalwe pamflette en mondelingse kommunikasie ('word of mouth'). (2)

2.5 Daar is verskillende kommunikasiemetodes en die tegnologie van vandag ondersteun die kommunikasieproses. Konferensiefasiliteite in die gasvryheidsbedryf gebruik oudio-visuele hulpmiddels om kommunikasie te ondersteun as deel van dienslewering.

2.5.1 Noem VIER soorte projektors. (4)

2.5.2 Verduidelik die gebruik van projektors. (2)

2.5.3 Noem VIER voordele waarom dit geskik is vir aanbiedings. (4)

2.5.4 Verduidelik die belangrikheid van kommunikasie in ons alledaagse lewens. (3)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 100

AFDELING B

VRAAG 3

WERKSTEVREDENHEID VERSUS KLIËNTTEVREDENHEID

Daar kan gapings in werksverrigting ontstaan weens verskeie redes en dis belangrik om die situasie te herken en reg te stel.

Studies het bewys dat daar 'n direkte skakel tussen tevrede werknemers en gelukkige kliënte is. Dit maak dus sin om daarin te belê om uit te vind wat jou werknemers benodig om lojaal en tevrede te bly.

Wat het tevrede werknemers met kliëntebehoud te doen? Dit het alles daarmee te doen om ontwikkelde of ontwikkelende verhoudings te verloor, die rede vir bykans elke kliënt wat terugkom.

Werknemers wat voel hulle word as mense gewaardeer loop die ekstra myl. Hulle wil soveel in hul loopbaan belê as wat hul loopbaan in hulle belê het.

Kopiereg voorbehou

3.1 Bepaal SES aanwysers wat aandui dat daar 'n opleidingsbehoefte is. (6 × 2) (12)

3.2 Spesifiseer en verduidelik DRIE prosedures wat gevolg moet word om 'n suksesvolle opleidingsprogram te beplan. (12)

3.3 Noem VYF behoeftes uit Maslow se hiërargie van behoeftes wat deur werkgewers as riglyne gebruik kan word om te verseker dat werknemers gelukkig is. (5)

3.4 Gee VIER redes waarom dit soms noodsaaklik is om 'n konsultant te huur. (4 × 2) (8)

3.5 Verduidelik hoe die volgende stresfaktore 'n negatiewe impak op werknemers kan hê:

3.5.1 Werksverhouding

3.5.2 Werksoorlading

3.5.3 Loopbaanvooruitsigte (3 × 2) (6)

3.6 Onderskei tussen 'n *introverte persoonlikheid* en 'n *ekstroverte persoonlikheid*. (4)

3.7 Mense verskil en maak foute.

Noem DRIE maniere waarop 'n leier interpersoonlike konflikte in 'n werksomgewing kan hanteer sonder om enige verhouding te vernietig. (3)

[50]

VRAAG 4

4.1 Identifiseer VIER tradisionele soorte media wat gebruik word om poste te adverteer. (4)

DIE ONDERHOUD



4.2 Gee 'n term om *nieverbale* kommunikasieruimtes te beskryf. (1)

4.3 Noem en beskryf die nieverbale kommunikasieruimtes wat in bostaande foto gesien kan word. (2)

4.4 Identifiseer TWEE kinesika-faktore uit bostaande foto wat tekens van belangstelling in die spreker kommunikeer. Gee voorbeelde. (2 × 2) (4)

4.5 Lig VYF sleutelfeite uit van hoe selfbeeld 'n werksoeker kan bevoordeel om bo ander kandidate uit te staan. (5)

4.6 Definieer *paralinguistiese kommunikasie*. (2)

4.7 Noem VIER paralinguistiese faktore wat die stemgehalte van 'n spreker verbeter. (4)

4.8 Verduidelik die belangrikheid van stemtegnieke wanneer daar mondelings gekommunikeer word. (2)

4.9 'n Persoon se aksent kan sy/haar kanse om die onderhoud te wen in gedrang bring.

Stel VIER wenke voor hoe om 'n duidelike, verstaanbare boodskap oor te dra. (4 × 2) (8)

4.10 4.10.1 Noem VIER perseptuele hindernisse wat die bedoeling van 'n boodskap tydens die onderhoud kan belemmer. (4)

4.10.2 Gee EEN voorbeeld van elke hindernis wat in VRAAG 4.10.1 genoem is om jou antwoorde te staaf. (4 × 2) (8)

4.11 Gee TWEE onderhoudskategorieë en verduidelik die verskil tussen hulle. (4)

4.12 Wat sal die laaste gebaar wees reg aan die einde van 'n onderhoud? (2)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou