higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N4

(Eerste Vraestel)

(5140264)

18 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEKEKSAMEN

TWEE woordeboeke (tweetalig en/of verklarend) en TWEE addisionele bronne mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 5 bladsye, 1 bylae en 1 antwoordblad.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KOMMUNIKASIE N4
(Eerste Vraestel)
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

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 vraag op 'n NUWE bladsy.

5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AGTERGROND

Jy deurloop tans jou internskap as persoonlike assistent van die eienaar van Lekkerbek Spyseniers, Shariefa Parker. Jy het reeds elke aspek van kantooradministrasie bemeester. Jy werk daagliks met kliënte, maak afsprake vir die eienaar wat selde op kantoor is, bespreek lokale vir funksies en bestel alle benodigdhede. Oor 'n maand voltooi jy jou internskap en kwalifiseer vir die Nasionale Diploma: Bestuursassistent. Die tyd het aangebreek om 'n permanente betrekking te vind.

VRAAG 1: OPSOMMING – PUNTSGEWYS

Gebrekkige luistervaardighede is dikwels die oorsaak van misverstande in 'n werksplek. Die artikel "Hoe om 'n goeie luisteraar van 'n swakke te onderskei" in *Finweek* van 13 Julie 2017 verskaf waardevolle wenke vir die verbetering van luistervaardighede. Jy besluit om dit puntsgewys op te som en onder jou kollegas se aandag te bring.

Bestudeer die artikel in die BYLAE. Skryf dan agt riglyne neer om aan te dui hoe 'n mens jou luistervaardighede kan verbeter. Nommer die punte 1-8. Gee dit 'n gepaste opskrif. Dui die aantal woorde (nie meer as 125 nie) in hakies aan.

UITLEG	INHOUD	TAAL
3	8	4

[15]

VRAAG 2: TERUGVOERVERSLAG

Shariefa het jou na 'n werkswinkel oor die verbetering van luistervaardighede gestuur. Dit is deur Bernie en Bernard van Compass Coaching Solutions aangebied. Die werkswinkel was uitstekend en na jou mening behoort jou kollegas 'n soortgelyke werkswinkel by te woon. Jy identifiseer 'n bemarkingsgeleentheid, want die spyseniering was swak. Shariefa kan met Compass Coaching Solutions onderhandel om dieselfde werkswinkel teen 'n laer tarief vir Lekkerbek se personeel aan te bied. Lekkerbek kan die spyseniering gratis doen. Jy is seker Compass Coaching Solutions sal daarna net van Lekkerbek as spysenier gebruik maak.

Skryf 'n informele verslag waarin jy inligting gee oor die aanbieders, inhoud en spyseniering. Evalueer die werkswinkel en maak aanbevelings. Gebruik die memo-formaat.

UITLEG	INHOUD	TAAL
4	16	5

[25]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3: KENNISGEWING EN AGENDA

Shariefa is beïndruk met jou verslag oor die werkswinkel om luistervaardighede te verbeter. Omdat sy besef hoe belangrik goeie verhoudinge en besluitnemings-vaardighede in die spysenieringsbedryf is, besluit sy om 'n spesiale vergadering met al die personeel te hou om jou verslag en aanbevelings te bespreek.

Stel die kennisgewing en agenda in memo-formaat op.

UITLEG	INHOUD	TAAL
3	4	3

[10]

VRAAG 4: SIERADVERTENSIE

Bernie Jacobs benodig 'n persoonlike assistent. Sy is dikwels weg om opleiding te gee, dus moet dit 'n betroubare persoon wees met goeie kommunikasievaardighede. Die geskikte kandidaat moet ook kennis van kantooradministrasie hê, rekenaarvaardig wees en bedrewe in inligtingsverwerking. Compass Coaching Solutions bied 'n mededingende salaris asook mediese en pensioenvoordele en dertig dae jaarlikse verlof. Compass Coaching Solutions plaas 'n sieradvertensie in verskeie koerante om 'n geskikte kandidaat te kry. Navrae moet telefonies aan Jahir Makoet gerig word.

Ontwerp 'n sieradvertensie wat sal aandag trek en wat die vereistes en voordele duidelik uitlig. Gebruik die ABBA-beginsel.

UITLEG	INHOUD	TAAL
3	10	2

[15]

VRAAG 5: BRIEF – AANSOEK OM BETREKKING

Die advertensie in *Die Burger* trek jou aandag. Die betrekking pas jou soos 'n handskoen. Behalwe dat jy aan al die vereistes voldoen weens jou ondervinding by Lekkerbek Spyseniers, beskik jy ook oor toepaslike opleiding. Jy kontak Jahir dadelik en maak die volgende notas:

- J Makoet – Mannekragbestuurder - Posbus 8899 – Kaapstad - 8000
- Geen CV – aansoekvorm voldoende
- Kwalifikasies – afskrifte nie insluit nie – sal later aanvra

Skryf 'n aansoekbrief waarin jy die mannekragbestuurder oortuig dat jy net die regte persoon vir die betrekking is.

UITLEG	INHOUD	TAAL
4	12	4

[20]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6: VORM

Voltooi die aansoekvorm waarna in VRAAG 5 verwys word wat die aansoekbrief moet vergesel. Vul die aansoekvorm op die ANTWOORDBLAD in en handig dit saam met die ANTWOORDBOEK in. **[15]**



TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou

BYLAE

HOE OM 'N GOEIE LUISTERAAR VAN 'N SWAKKE TE ONDERSKEI

Daar is al gesê dat luister die voorloper van persoonlike en professionele besluitneming is.
Luister is 'n kritieke vaardigheid wat min mense bemeester.

'n Goeie luisteraar is ten volle teenwoordig. Bernie Jacobs, uitvoerende afrigter en korporatiewe opleier by Compass Coaching Solutions in Kaapstad, sê 'n swak luisteraar het 'n "'glasige' uitdrukking. "Jy moet werklik ophou met waarmee jy besig is as jy wil luister. Talle mense luister om 'n antwoord te gee. Ons dink vinniger as wat ons praat of hoor, dus kan mense nie vinnig genoeg vir ons praat nie. Ons val hulle in die rede of luister glad nie," sê Jacobs. "Ons moet die geneigdheid om mense se sinne te voltooi, hulle in die rede te val of om met multitaakverrigting besig te wees, afleer. Ons moet dit wat ons hoor aan die ander persoon terugvoer. Dikwels maak ons aannames wat nie reg is nie. Die persoon sal sê of dit presies is wat hy gesê het of dat dit nie is wat hy bedoel het nie. So kan die luisteraar uitvind of hy die spreker reg verstaan het. Dit sal sonder twyfel 'n beter verstandhouding en verhouding bou."

'n Kritieke aspek van luister is om vir emosie "te luister". Emosies word nie altyd in woorde weerspieël nie en om dit in woorde "te hoor", verg onverdeelde aandag. As jy dit kan terugspieël na mense, voel hulle dat hulle werklik "gehoor" word.

Die konsultant en skrywer, Bernard T. Ferrari, sê goeie luisteraars toon drie soorte gedrag: hulle bly stil, toon agting en daag aannames uit. Hy sê dis moeilik om te luister wanneer jy praat.

Bly stil. Sy riglyn is dat die persoon met wie jy 'n gesprek voer, 80% van die tyd moet praat en jy 20%. Probeer om jou praattyd te gebruik om soveel moontlik vrae te vra eerder as om jou mening te lug. Onderdruk die drang om te praat. Die mag om stil te bly en op die regte tyd aan die gesprek deel te neem, moet nie geringgeskat word nie. "Wanneer ons stilbly, verbeter ons ook die kanse dat ons nieverbale boodskappe (die emosies agter die woorde) sal raaksien wat ons andersins sou gemis het."

Toon respek. Dit beteken nie die bestuurder of leier mag nie moeilike vrae vra nie. Goeie luisteraars vra gereeld moeilike vrae om die inligting wat hulle nodig het te kry sodat hulle beter besluite kan neem. "Die doelwit is om die vrye en oop vloei van inligting en idees te verseker," sê Ferrari.

Bevraagteken aannames. Ferrari sê aannames lê in elke gesprek onder die oppervlak versteek. 'n Goeie luisteraar probeer dit verstaan en sal dit selfs bevraagteken. "Om alles uit 'n gesprek te haal, moet ons bereid wees om lank bestaande en gewaardeerde aannames uit te daag." Talle mense sukkel om van hul vooropgestelde idees af te sien; dikwels is hulle nie eens bewus van die ingewortelde idees wat dit moeilik maak om nuwe idees te aanvaar nie. Ferrari sê die doel met gesprekke moet gemeenskaplike optrede wees en nie gemeenskaplike denke nie.

Ferrari verwys na ses soorte swak luisteraars: beterweters, brompotte, inleiers wat nie belangstel in wat die ander persoon sê nie, volharders wat eindeloos praat en niks sê nie, antwoordpersone wat 'n oplossing bied voor daar eenstemmigheid is oor wat die probleem is, en huigelaars wat voorgee dat hulle luister.

[Aangepas uit: *Finweek* 13 Julie 2017]

Kopiereg voorbehou

(5140264)

ANTWOORDBLAD

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

COMPASS COACHING SOLUTIONS: WERKSAANSOEK		
PERSOONLIKE BESONDERHEDE		
VOORNAME		VAN
IDENTITEITSNOMMER | | | | | | | | | | | | |		KONTAKNOMMER
WOONADRES:		
HUWELIKSTAAT	NASIONALITEIT	GESLAG
MOEDERTAAL	ANDER TALE (GOEIE PRAAT-, LEES- EN SKRYFVAARDIGHEID)	
	1.	2.
BESTUURDERSLISENSIE	JA	NEE
OPLEIDING		
SKOOL BYGEWOON	HOOGSTE GRAAD GESLAAG	
KOLLEGE/UNIVERSITEIT	HOOGSTE KWALIFIKASIE	
KOLLEGE-/UNIVERSITEITSVAKKE GESLAAG – HOOGSTE VLAK		
1.	2.	3.
ONDERVINDING		
BETREKKING	ONDERNEMING	KONTAKNOMMER
1.		
2.		
VERWYSING – NIE ENIGE VAN BOGENOEMDE NIE		
PERSOON:		
SOSIALE STATUS:		
KONTAKNOMMER:		
Ek verklaar hiermee dat bostaande inligting korrek is. Ek is bereid om 'n mediese ondersoek te ondergaan.	Handtekening:_____ Datum:_____	

[15]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou