higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N910**(A)**(M31)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N4
(Tweede Vraestel)

(5140264)

31 Mei 2019 (X-Vraestel)
09:00–11:00

TOEBOEKEKSAMEN

Twee woordeboeke (tweetalig en verklarend) mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KOMMUNIKASIE
(Tweede Vraestel)
TYD: 2 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. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A: BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

VRAAG 1

Noem VYF eienskappe van 'n werknemer met goeie kommunikasievaardighede. **[5]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1 Stilte is 'n vorm van nieverbale kommunikasie.

2.2 'n Omsendbrief is 'n voorbeeld van verbale kommunikasie.

2.3 'n Persoon wat op sy/haar gemak is praat vinnig.

2.4 Die gebruik van gesigsuitdrukkings om te kommunikeer word takesiek genoem.

2.5 Die persoonlike sone word gebruik wanneer iemand getroos word.

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

Verduidelik kortliks elk van die volgende elemente van die kommunikasieproses:

3.1 Boodskap

3.2 Terugvoer

3.3 Geraas

(3 × 2) **[6]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Identifiseer die kommunikasiekategorie wat in elk van die volgende sketse uitgebeeld word:

4.1



[Bron: *http://hagarthehorrible.com/comics/january-29-2015/*]

4.2



[Bron: *https://www.hagardunor.net/comics.php*]

4.3



[Bron: *https://www.hagardunor.net/characters.php*]

4.4



[Bron: *http://comicskingdom.com/blog/2013/05/03/week-in-review-may-3-2013*]

(4 × 1) **[4]**

VRAAG 5

Noem SES voordele van goeie luistervaardighede. **[6]**

VRAAG 6

Verduidelik hoe elk van die volgende faktore kommunikasie kan beïnvloed:

6.1 Persoonlikheid

6.2 Emosies

(2 × 2) **[4]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGS EN SOSIALE INTERAKSIE

VRAAG 7

Noem die DRIE elemente van 'n mens se selfbeeld. **[3]**

VRAAG 8

Kies 'n voorbeeld uit KOLOM B om by 'n dimensie in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (8.1–8.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
8.1	Geslagsdimensie	A	Christelene probeer 5 kg verloor.
8.2	Vaardigheidsdimensie	B	Xavier voel ongelukkig omdat sy vrou 'n groter salaris as hy verdien.
8.3	Fisiese dimensie	C	Hestie sukkel meer met wiskunde as haar klasmaats.
8.4	Intellektuele dimensie	D	Dennis is baie skaam en teruggetrokke.
8.5	Sielkundige dimensie	E	Charity wen die eerste prys vir haar skildery.
		F	Damian stuur 'n omsendbrief.

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 9

Onderskei tussen 'n *goeie selfbeeld* en 'n *swak selfbeeld*. (2 + 2) **[4]**

VRAAG 10

Noem die vlakke van behoeftes wat ook as gebreksbehoeftes bekendstaan. **[4]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 11

Kies die korrekte woord uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord langs die vraagnommer (11.1–11.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

11.1 'n Persoon met 'n swak reputasie beleef (fisiologiese/sielkundige) steurnisse.

11.2 'n Persoon met 'n gehoorprobleem ervaar 'n (fisiologiese/fisiese) steurnis.

11.3 'n Roker en 'n nieroker wat in dieselfde kantoor werk kan perseptuele steurnisse ervaar as gevolg verskille in (persoonlikheid/agtergrond).

11.4 'n Jong tegnikus wat woorde soos 'Hoezit' gebruik, maak hom skuldig aan (sleng/jargon).

(4 × 1) **[4]**

VRAAG 12

Stereotipering kan die kommunikasieproses belemmer.

Verduidelik wat met *stereotipering* bedoel word. **[2]**

VRAAG 13

Definieer die term *verskansing*. **[2]**

VRAAG 14

Tydens kommunikasie moet die afsender taktvol optree en empatie met die ontvanger hê.

Noem SES faktore rakende die ontvanger waarvoor die afsender sensitief moet wees. **[6]**

TOTAAL AFDELING B: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING C: ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE

VRAAG 15

Definieer elk van die volgende terme:

15.1 Diagonale kommunikasie

15.2 Horisontale kommunikasie

15.3 Vertikale kommunikasie

(3 × 1) **[3]**

VRAAG 16

Bespreek kortliks die term *lynorganisasie*. **[2]**

VRAAG 17

Gee DRIE voorbeelde van elektroniese kommunikasie binne die organisasie. **[3]**

VRAAG 18

Noem DRIE metodes van kommunikasie (buiten elektroniese kommunikasie) wat binne organisasies gebruik word. **[3]**

VRAAG 19

Definieer die term *interne kommunikasie*. **[2]**

VRAAG 20

Gee TWEE riglyne vir professionele optrede. **[2]**

TOTAAL AFDELING C: 15

Kopiereg voorbehou

AFDELING D: ONDERHOUDVOERING

VRAAG 21

Verduidelik wat met die volgende stelling bedoel word:

'n Indiensnemingsonderhoud is 'n kombinasie van 'n oorredingsonderhoud en 'n inligtingsonderhoud. **[4]**

VRAAG 22

Helen is die menslikehulpbronbestuurder by die MediHelp-kliniek in Potchefstroom. Die kliniek wil graag nóg 'n suster aanstel en vra Helen om 'n onderhoud met elke aansoeker te voer.

Gee 'n gepaste voorbeeld van elk van die volgende soorte vrae wat Helen tydens hierdie onderhoud kan vra:

22.1 Oop-einde vraag

22.2 Spesifieke vraag

22.3 Leidende vraag

(3 × 2) **[6]**

VRAAG 23

Verduidelik kortliks waarvoor hipotetiese vrae gebruik kan word. **[2]**

VRAAG 24

Noem die beginsels waarop 'n dissiplinêre kode gebaseer is. **[3]**

VRAAG 25

Definieer die term *selfhandhawing*. **[2]**

VRAAG 26

Jy woon nie gereeld klasse by nie en jou kampushoof bel jou. Hy lig jou in dat jy in 'n dissiplinêre onderhoud moet verskyn.

Noem DRIE riglyne wat jy in gedagte moet hou in terme van jou nieverbale optrede tydens hierdie dissiplinêre onderhoud. **[3]**

TOTAAL AFDELING D: 20

Kopiereg voorbehou

AFDELING E: VERGADERINGSPROSEDURE

VRAAG 27

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (27.1–27.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

27.1 Die publiek kan oop vergaderings bywoon.

27.2 'n Notule is die lys van sake wat tydens 'n vergadering hanteer sal word.

27.3 'n Kworum is die maksimum getal lede wat by 'n vergadering toegelaat word.

27.4 Volmag beteken dat slegs een persoon outoriteit het om besluite te neem.

27.5 Ledevergaderings is 'n voorbeeld van privaat vergaderings.

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING E: 5
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou