higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N4

(Tweede Vraestel)

(5140264)

20 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–11:00

TOEBOEKEKSAMEN

TWEE woordeboeke (tweetalig en verklarend) word toegelaat.

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KOMMUNIKASIE N4
(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

Kies 'n voorbeeld uit KOLOM B om by 'n term in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.1–1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1	Minder indirekte skriftelike kommunikasie	A	vennote groet mekaar met die hand
1.2	Tussenwerpsel	B	bestuurder verduidelik nuwe pligte aan die sekretaresse
1.3	Indirekte verbale kommunikasie	C	ontvangsdame glimlag terwyl sy 'n kliënt verwelkom
1.4	Kinesiek	D	kliënt bel om sy rekening na te gaan
1.5	Takesiek	E	voorsitter maak sy keel skoon om die vergadering se aandag te trek
		F	bestuurder rig 'n skriftelike versoek aan me. De Klerk om haar rekening te betaal
		G	maatskappy plaas 'n advertensie in die plaaslike koerant

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 2

Definieer die term *kommunikasie*. **[5]**

VRAAG 3

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (3.1–3.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1 'n Lektor wat klas aanbied, maak van die … sone gebruik.

A intieme
B sosiale
C publieke
D persoonlike

Kopiereg voorbehou

3.2 Intensiteit verwys na die … in jou stem

A emosie
B skrilheid
C toonhoogte
D uitspraak

3.3 Jou haarstyl is 'n voorbeeld van …

A akoestieke semiologie
B takesiek
C visuele semiologie
D kinesiek

3.4 'n Voorbeeld van 'n eksterne steurnis:

A Die sekretaresse is baie onbehulpsaam.
B Die personeelbestuurder het verkoue.
C Die tikster voel nie gemotiveerd vir die dag nie.
D Die kantoor se verkoelingstelsel is buite werking.

(4 × 1) **[4]**

VRAAG 4

Noem die faktore wat jou daaglikse kommunikasie beïnvloed. **[4]**

VRAAG 5

Gee 'n praktiese voorbeeld van elk van die volgende:

5.1 Ekstrapersoonlike kommunikasie

5.2 Intrapersoonlike kommunikasie

5.3 Interpersoonlike kommunikasie

5.4 Massakommunikasie

(4 × 1) **[4]**

VRAAG 6

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

VRAAG 7

NOEM SES faktore wat luistervaardighede belemmer. **[6]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGS EN SOSIALE INTERAKSIE

VRAAG 8

Selfbeeld is die werklike uitdrukking van hoe 'n persoon is.

Stem jy saam met hierdie stelling? Sê JA of NEE en gee 'n uitgebreide rede vir jou antwoord. **[3]**

VRAAG 9

Noem die VYF dimensies van die selfbeeld. **[5]**

VRAAG 10

Noem DRIE eienskappe van 'n persoon met 'n swak selfbeeld. **[3]**

VRAAG 11

Volgens Maslow kan menslike behoeftes in vyf vlakke verdeel word.

Noem die VYF vlakke en sê hoe werkgewers na hul werknemers se behoeftes op elke vlak kan omsien. (5 × 2) **[10]**

VRAAG 12

Identifiseer die soort steurnis wat in elk van die volgende sketse voorgestel word:

12.1



[Bron: *https://za.pinterest.com/pin/137711701084807702/?lp=true*]

12.2



[Bron: *https://www.reddit.com/r/AskReddit/comments/21ers3/reddit_what_is your_alltime_favorite_comic_strip/*]

12.3



[Bron: *http://www.guy-sports.com/fun_pictures/relationship.jpg*]

12.4



[Bron: *https://lolathesciencegirl.wordpress.com/*]

Kopiereg voorbehou

12.5



[Bron: *https://lolathesciencegirl.wordpress.com/*]

12.6



[Bron: *http://twinsdaily.com/topic/23432-comic-strip-thread/page-2*]

12.7



[Bron: *http://lifeinthetrap.com/*]

(7 × 1) **[7]**

VRAAG 13

Verduidelik kortliks die verskil tussen 'n primêre en 'n sekondêre verwysingsgroep. **[2]**

TOTAAL AFDELING B: 30

AFDELING C: ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE

VRAAG 14

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (14.1–14.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

14.1 Die finansiële bestuurder vra die uitvoerende direkteur se persoonlike assistent om rekords vir hom na te gaan omdat sy eie sekretaresse op siekverlof is. Dit is 'n voorbeeld van … kommunikasie.

A laterale
B horisontale
C diagonale
D vertikale

14.2 Die uitvoerende direkteur vra sy persoonlike assistent om die kennisgewing en agenda vir die volgende maandelikse vergadering op te stel. Dit is 'n voorbeeld van … kommunikasie.

A laterale
B horisontale
C diagonale
D vertikale

14.3 'n Voorbeeld van horisontale kommunikasie:

A Die kassier vra die kliënt of hy op rekening of kontant koop.
B Die verkoopsbestuurder bel die produksiebestuurder.
C Twee kliënte redeneer oor wie volgende gehelp moet word.
D Die uitvoerende sekretaresse gee die tikster 'n brief om te tik.

14.4 … organisasie behels 'n deskundige wat op 'n bepaalde gebied as senior werknemer in beheer is van 'n aantal ondergeskiktes met soortgelyke opgeleiding.

A Funksionele
B Logiese
C Lyn
D Staf

14.5 Spesifieke personeellede is direk in beheer van spesifieke junior werknemers om te verseker dat opdragte binne die kortste moontlike tydbestek uitgevoer word. Dit word … organisasie genoem.

A funksionele
B logiese
C lyn
D staf

14.6 … funksies is waar daar op die deskundige kennis van 'n spesifieke personeellid staatgemaak word, maar die persoon het geen werklike outoriteit/gesag nie.

A Funksionele
B Logiese
C Lyn
D Staf

(6 × 1) **[6]**

VRAAG 15

Definieer die term *organisatoriese kommunikasie*. **[3]**

VRAAG 16

'n Voorbeeld van nieverbale kommunikasie is om respek vir jou kollegas te toon deur hoflik teenoor hulle op te tree.

Noem DRIE ander soorte kommunikasie wat in 'n organisasie aangetref word en gee EEN voorbeeld van elk. (3 × 2) **[6]**

TOTAAL AFDELING C: 15

AFDELING D: ONDERHOUDVOERING

VRAAG 17

Definieer die term *onderhoud*. **[5]**

VRAAG 18

Kies die korrekte woord uit dié wat tussen hakies gegee is. Skryf slegs die woord langs die vraagnommer (18.1–18.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

18.1 'n Stukkende stoel kan lei tot 'n (perseptuele/fisiese) steurnis tydens die onderhoud.

18.2 Die onderhoudvoerder gebruik die woord 'waarskynlik'. Dié betekenis van die woord is baie vaag. Dit lei tot 'n (semantiese/sielkundige) steurnis.

18.3 Die onderhoudvoerder stel baie belang in krieket terwyl die aansoeker nie regtig iets van die sport weet nie. Dit kan tot 'n (perseptuele/sielkundige) steurnis lei.

18.4 Dit is die aansoeker se heel eerste onderhoud en hy/sy is senuweeagtig. Dit kan (sielkundige/semantiese) steurnisse veroorsaak.

(4 × 1) **[4]**

VRAAG 19

Gee 'n praktiese voorbeeld van 'n reflektiewe vraag en sê waarvoor dié soort vraag gebruik word. (1 + 2) **[3]**

VRAAG 20

Gee VIER wenke aan 'n aansoeker ter voorbereiding van 'n onderhoud. **[4]**

VRAAG 21

As 'n respondent sy saak tydens 'n dissiplinêre onderhoud op 'n logiese en bedaarde wyse stel, tel dit in sy guns.

Wat kan die respondent nog doen om hom-/haarself in 'n goeie lig te stel? **[4]**

TOTAAL AFDELING D: 20

Kopiereg voorbehou

AFDELING E: VERGADERINGSPROSEDURE

VRAAG 22

Kies 'n voorbeeld uit KOLOM B om by 'n term in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (22.1–22.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
22.1	Tesourier	A	beslissing wat tydens vergadering aanvaar word
22.2	Honorarium	B	algemene ooreenstemming van lede oor 'n besluit
22.3	Besluit	C	ereloon ter erkenning vir dienste gelewer
22.4	Mosie	D	persoon in beheer van finansies
22.5	Volmag	E	persoon wat verkies is tot leier van 'n organisasie en vergaderingsbeheer
		F	toestemming om namens iemand anders te stem
		G	voorstel vir bespreking tydens vergadering

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING E: 5
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou