higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N920**(A)**(J20)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N5

(Tweede Vraestel)

(5140275)

20 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–11:00

TOEBOEKEKSAMEN

TWEE woordeboeke mag gebruik word.

Geen elektroniese woordeboek mag gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 5 bladsye en 1 bylae.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N5

(Tweede Vraestel)

TYD: 2 UUR

PUNTE: 100

LET WEL: Indien jy meer as die vereiste aantal vrae beantwoord, sal slegs die vereiste aantal vrae nagesien word. Alle werk wat jy nie wil laat nasien nie, moet duidelik deurgehaal word.

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

VRAAG 1

AGTERGROND

Lucky Star is 'n jarelange huishoudelike naam. Die maatskappy lewer steeds verskeie top kwaliteit visprodukte. Hulle is bekend vir hulle kwaliteit geblikte vis en streef daarna om hul klante nie net gelukkig te hou nie; maar ook gesond.

Lucky Star in vennootskap met die Hart- en Beroertestigting van Suid-Afrika probeer Suid-Afrikaners inlig rondom die gesondheidsvoordele wat vis vir die liggaam inhou. Hulle doelwit is om mense te oorreed om meer gereeld vis in stede van rooivleis te eet en daardeur siektes soos diabetes te beveg.

VRAAG 1: ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE

1.1 Noem die aspekte wat 'n spesifieke persepsie ten opsigte van *Lucky Star* in nielede skep. (6)

1.2 Dui die verskil aan tussen *taakgeoriënteerde* versus *mensgeoriënteerde* leierskap aan. (2 × 2) (4)

1.3 Definieer die term *eksterne kommunikasie*. (3)

1.4 Gee 'n praktiese voorbeeld van hoe vertikale kommunikasie in *Lucky Star* kan geskied. (2)

1.5 Bespreek die probleme wat soms met vertikale kommunikasie ondervind word. (4)

1.6 Wat moet die bestuur van *Lucky Star* in gedagte hou tydens die voorbereiding vir 'n inligtingsessie. (5)

1.7 Definieer die term *bostelegraaf*. (2)

1.8 Noem VIER voordele van die bostelegraaf. (4)
[30]

VRAAG 2: FORMULERING VAN DOELSTELLINGS EN DOELWITTE

2.1 Definieer die term *doelstelling*. (3)

2.2 Doelstellings en doelwitte behoort spesifiek, relevant en kontroleerbaar te wees.

Verduidelik wat met hierdie stelling bedoel word. (6)

2.3 Noem VYF tydbeheertegnieke wat deur organisasies soos *Lucky Star* gebruik behoort te word. (5)

2.4 Waaraan word sukses gemeet? (1)
[15]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3: MEDIAKOMMUNIKASIE EN ADVERTERING

Die aangehegte bylae toon 'n advertensie wat in die gewilde aanlyntydskrif *Goeie Huishouding* verskyn het.

3.1 Identifiseer die advertensiemedia waarin die advertensie geplaas is. (1)

3.2 Noem DRIE voordele van die advertensiemedia genoem in VRAAG 3.1. (3)

3.3 Die advertensie het gebruik gemaak van die ABBA-formule.

Verduidelik hoe die advertensie elk van die volgende elemente toepas:

3.3.1 Aandag

3.3.2 Belangstelling

3.3.3 Begeerte

3.3.4 Aksie (4 × 4) (8)

3.4 Waarom is dit belangrik vir 'n bekende handelsnaam soos *Lucky Star* om te adverteer? (4)

3.5 Noem die tegnieke wat in manipulatiewe beriggewing gebruik word. (4)
[20]

VRAAG 4: AANBIEDINGSKOMMUNIKASIE

Die Hart- en Beroertestigting bied *Lucky Star* die geleentheid om tydens een van hul seminare 'n toespraak oor die gesondheid van hul produkte te lewer.

4.1 Identifiseer wat die doel van *Lucky Star* se toespraak sal wees. (2)

4.2 Noem die faktore wat in ag geneem moet word om die sukses van 'n toespraak te verseker. (4)

4.3 Bespreek hoe die volgende nie-verbale aspekte gebruik kan word as 'n kragtige hulpmiddel om die boodskap met die nodige impak oor te dra:

4.3.1 Voorkoms

4.3.2 Stembeheer

4.3.3 Gebare (3 × 2) (6)

4.4 Watter tegnieke kan aangewend word vir 'n treffende slotsom? Noem DRIE. (3)
[15]

VRAAG 5: MULTIKULTURELE KOMMUNIKASIE

5.1 Noem VIER algemene faktore wat tot onsuksesvolle kommunikasie kan lei. (4)

5.2 Verduidelik hoe die volgende kan verskil tussen kulture:

5.2.1 Afstand

5.2.2 Oogkontak

5.2.3 Stem volume (3 × 2) (6)

5.3 *Lucky Star* kommunikeer hoofsaaklik deur middel van geskrewe kommunikasie.

Noem die moontlike taalversperrings wat in hierdie tipe kommunikasie kan voorkom. (4)

5.4 Wat dui aan dat multikulturele kommunikasie onsuksesvol was? (3)

5.5 Verduidelik die vereistes waaraan taalgebruik moet voldoen as vaardigheid vir multikulturele kommunikasie. (3)

[20]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou

BYLAE

EET VIS VIR 'N GESONDE ♥

VIER HARTBEWUSMAKINGSMAAND
DEUR TE ONTDEK WATTER
GESONDHEIDSVOORDELE DIT VIR JOU HART
INHOU OM MEER VIS BY JOU DIEET IN TE SLUIT.

LUCKY STAR

Eet Beter. Leef Beter.

Lucky Star **Sardyne**, **Sardienljies**, **Middelmootvis** en **Tuna** bevat nie net baie PROTEÏENE en OMEGA-3-VETSURE nie, maar dit het ook die goedkeuring van die **Hart- en Beroerte-stigting** van Suid-Afrika, wat mense aanmoedig om gesond te eet en 'n gesonde lewenstyl te handhaaf.

- Minder versadigde vette bevat;
- Minder cholesterol bevat;
- Minder sout bevat;
- Help om hartkwale te voorkom;
- Jou bloeddruk verlaag, en bloedklonte en hart-aritmie help voorkom; en
- Jou are beskerm deur te voorkom dat plaatjies aan mekaar vassit.

Besoek **www.luckystar.co.za** of **www.facebook.com/LuckyStarSA** vir nog smullekker resepte.





[Bron: http://www.goeiehuishouding.co.za/eet-vis-vir-n-gesonde-hart/, 01 Februarie 2017]

Kopiereg voorbehou