higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N920**(A)**(N29)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N5
(Tweede Vraestel)

(5140275)

29 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–11:00

TOEBOEKEKSAMEN

TWEE tweetalige/verklarende woordeboeke mag gebruik word.

GEEN elektroniese woordeboeke word toegelaat nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 5 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KOMMUNIKASIE N5
(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

VRAAG 1: ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE

Lees die agtergrond en beantwoord die vrae.

AGTERGROND

Jy is Mnr. Mahlangu, die eienaar van Mahlangu Elektries, se persoonlike assistent. Mnr. Mahlangu het pas besluit om die bemarkingsafdeling te sluit as gevolg van die staking in sy organisasie en die gepaardgaande verliese. Hy het 'n interne memorandum aan alle personeel gestuur om hulle oor die sluiting in te lig.

1.1 Watter soort bestuurstyl het Mnr. Mahlangu gevolg? (2)

1.2 Motiveer die antwoord op VRAAG 1.1. (2)

1.3 Gee TWEE voorbeelde van intern-geskrewe kommunikasie buiten die interne memorandum wat Mnr. Mahlangu versprei het. (2)

1.4 Noem TWEE funksies van interne kommunikasie. (2)

1.5 Definieer die term *opdraggewing*. (3)

1.6 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.6.1–1.6.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.6.1 Die laissez-faire bestuurstyl is gebaseer op streng, rigiede reëls.

1.6.2 Werksetiek beïnvloed die korporatiewe beeld van 'n organisasie.

1.6.3 Ingryping is die inmenging van 'n toesighouer in 'n werker se prosedures en prosesse.

1.6.4 Mediasie vind plaas wanneer een van die betrokke partye poog om te help om 'n oplossing te bereik.

1.6.5 'n Riemtelegram of bostelegraaf is 'n kommunikasiemetode in 'n organisasie.

(5 × 1) (5)

1.7 Noem DRIE soorte gesagstrukture wat binne 'n organisasie funksioneer. (3)

1.8 Bespreek DRIE voordele van die informele kommunikasie kanaal. (3 × 2) (6)

1.9 Die personeel van Mahlangu Elektries verkies 'n meer demokratiese en konsultatiewe bestuurstyl.

Verduidelik wat so 'n bestuurstyl behels. (5)

[30]

VRAAG 2: FORMULERING VAN DOELSTELLINGS EN DOELWITTE

2.1 Gee VYF riglyne vir die evaluering van doelstellings en doelwitte. (5)

2.2 Verduidelik wat die uitdrukking 'tyd is geld' beteken. (4)

2.3 Noem VIER tydbestuurstegnieke. (4)

2.4 Watter riglyne vir beter tydsbenutting kan 'n bestuurder aan toonbankassistente gee? (2)

[15]

VRAAG 3: MEDIAKOMMUNIKASIE EN ADVERTERING

3.1 Kennisgewing van die opening van Game, Polokwane, is gegee deur kleurvolle pamflette in die plaaslike dorpskoerant te versprei en advertensies teen lamppale op te plak.

3.1.1 Definieer die term *teikenmark*. (2)

3.1.2 Waarom gebruik Game die genoemde media? (2)

3.1.3 Noem DRIE voordele van elk van die twee soorte genoemde media. (3 × 2) (6)

3.2 Noem TWEE elemente van propaganda. (2)

3.3 Die ABBA-beginsel word in ag geneem om 'n spesifieke doelwit deur middel van die media te bereik.

Gee die betekenis van elke letter in die akroniem ABBA en bespreek die beginsel wat elke letter voorstel. (4 × 2) (8)

[20]

VRAAG 4: AANBIEDINGSKOMMUNIKASIE

4.1 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.1.1	Voorafbeplande interpersoonlike kommunikasie tussen twee of meer partye oor iets van belang	A	konsensusgroepe
4.1.2	Taakgroepe saamgestel om onderskeie lede te koördineer	B	gonsgroepe
4.1.3	Groepe saamgestel om probleme op te los	C	demokratiese groepe
4.1.4	Groepe wat voorbereiding doen (ook dinkskrums genoem)	D	gesprekvoering
		E	onderhoud

(4 × 1) (4)

4.2 Noem DRIE faktore wat luistervaardighede belemmer. (3)

4.3 Noem DRIE soorte geleentheidstoesprake. (3)

4.4 Die telefoon is 'n belangrike skakel tussen 'n organisasie en die buitewêreld.

Gee DRIE riglyne vir die maak van 'n oproep aan die nuwe ontvangsdame van Mahlangu Elektries. (3)

4.5 Verduidelik hoe die ontvangsdame 'n moeilike, onvriendelike klant moet hanteer. (2)

[15]

VRAAG 5: MULTIKULTURELE KOMMUNIKASIE

5.1 Noem VIER elemente van kultuur. (4)

5.2 Kliënte van Mahlangu Elektries kom uit verskillende kulture. Partykeer verstaan die kassiere kliënte se bestellings verkeerd.

Noem en bespreek VIER vaardighede wat die kassiere kan help om misverstande te voorkom. (4 × 2) (8)

5.3 Noem VYF kultuurverskille wat kommunikasie kan beïnvloed. (5)

5.4 Definieer die term *korporatiewe kultuur*. (3)

[20]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou