higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N5
(Tweede Vraestel)

12 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE

1.1 Laissez faire.✓✓
Dit werk vir hierdie maatskappy omdat almal dieselfde opleiding het en dieselfde kwalifikasies het. Daarom kan hul mekaar volkome vertrou.✓✓
(2 × 2) (4)

1.2 1.2.1
- Die organisasie kan sy beeld versterk met sy embleem en leuse
- Die organisasie kan van 'n briefhoof gebruik maak.
- Die kenmerkende kleurskema wat in sy embleem en verpakkings-
- materiaal gebruik word
- Voorkoms en netheid van winkels
- Die gehalte van kommunikasie en diens wat aan kliënte gelewer word (Enige 2 × 1)

1.2.2
- Die kwaliteite en flinkheid van die diens wat hul lewer.
- Die wyse waarop kleinte oor die telefoon gegroet word.
- Hoflikheid wanneer daar met kliente gekommunikeer word.

(Enige relevante antwoord)(Enige 2 × 1)
(2 × 2) (4)

1.3
- Bemarking
- Openbare betrekkinge (2)

1.4 Ingryping behels 'n doelbewuste poging om probleme op te los,✓ kompetisie uit te skakel ✓, of konflik te beëindig ✓

OF

Ingryping is 'n tegniek of prosedure wat ten doel het om 'n bepaalde proses te onderbreek,✓ daarmee in te meng,✓ of dit te wysig. ✓ (3)

1.5 Arbitrasie behels altyd eksterne kommunikasie aangesien alle betrokke partye instem om hul dispuut aan 'n onpartydige arbiter✓ voor te lê wat dan 'n ooreenkoms vir die partye sal formuleer ✓. Arbitrasie kan vrywillig of bindend wees. Vrywillig het die partye 'n keuse of hul instem tot die ooreenkoms wat voorgelê ✓ is terwyl bindende arbitrasie verpligtiende is. ✓ (4)

1.6
- Dit kan ongewenste formaliteit tussen junior en senior personeel veroorsaak.
- Produktiwiteit verlaag
- Waardevolle tyd gaan verlore
- Personeelmoraal kan verlaag word deur verdraaide inligting.
- Wanneer die personeelmoraal laag is, is informele kommunikasie geneig om te ontaard in negatiewe kantoorstories.
- Kan tot onetiese optredes lei
- Vlak van organisasie kan oneffektief raak (Enige 3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

1.7 Op alle vlakke✓ moet bestuur en ondergeskiktes met mekaar kommunikeer✓ sodat die organisasie se doelwitte bereik kan word.✓ (3)

1.8
- Mondelingse kommunikasie
- Skriftelike kommunikasie
- Nieverbale kommunikasie (3)

1.9
- 'n Werknemer behoort altyd betyds by die werk te wees.
- 'n Volle dag se werk vir 'n volle dag se salaris.
- As jy laat kom, kom dit neer dat die werknemer van die werkgewer steel en die ooreenkoms met die werkgewer verbreek.
- Gehoorsaam aan die reëls wees.
- Respekteer die organisasie se eiendom
- Professionele voorkoms handhaaf
- Tree professioneel op en met integriteit teenoor kollegas op alle vlakke.
- Die werknemer moet sy beste pogings gee en 'n positiewe gesindheid toon.
- Vertroulikheid
- Stiptelikheid
- Eerlikheid
- Netheid
- Professionaliteit.
- Omgee vir ander (Enige 4 × 1) (4)

[30]

VRAAG 2: FORMULERING VAN DOELSTELLINGS EN DOELWITTE

2.1 2.1.1 Doelstellings is algemene langtermynplanne✓ wat nie spesifiek gedefinieer word nie✓ en ook nie aan 'n bepaalde tydsbestek onderhewig is nie.✓ (3)

2.1.2 Om die mees suksesvolle 'cage diving' organisasie te wees.✓✓
(Enige langtermyn doel wat nie spesifiek gedefinieer is nie of aan 'n bepaalde tydsbestek gekoppel word nie.) (2)

2.2
- Dagboeke
- Week- en jaarbeplanners
- Muurkaarte en lessenaarskryfblokkalenders
- Delegering
- Selfdissipline (Enige 4 × 1) (4)

2.3
- Moet interessant en uitdagend wees
- Moet bevorderlik wees en ooreenstem met individu se persoonlik waardes
- Moet ooreenstem met en bevorderlik wees vir die beleid en werkwyse van individu se organisasie waaraan hy behoort.✓ (3)

2.4
- Onnodige telefoononderbrekings
- Persoonlike onderbrekings
- Persoonlike probleme wat aandag van werk afgetrek
- Gebrekkige koördinasie wat verhoed dat soortgelyke take gelyktydig afgehandel word
- Uitstel van werk wat opeenhopings veroorsaak
- Onnodige perfeksionisme
- Gebrek aan behoorlike organisasie
- Daaglikse beplanning of administrasiewerk
- Om te veel werk te probeer afhandel
- Onduidelike instruksies
- Verwarring t.o.v. jou verantwoordelikhede en outoriteit
- Uitvoering van onnodige take
- Onkunde waar werkgewer is
- Te veel breuke (Enige 3 × 1) (3)

[15]

VRAAG 3: MEDIAKOMMUNIKASIE EN ADVERTERING

3.1 Elektroniese media (1)

3.2 Voordele
- Vermoë om inligting feitlik oombliklik oor te dra op nasionale as ook internasionale platform.
- Groot bergingskapasiteit.
- Stel groot aantal gebruikers in staat om gelyktydig inligting by te werk, te deel of te onttrek.

Nadele
- Indien daar n onderbreking in die stelsel is, word 'n groot aantal gebruikers se bedrywighede ontwrig en kan tot stilstand kom.
- Daar is 'n risiko dat vertroulike inligting kan uitlek.
- Daar is ook 'n risiko dat virusse die platform kan aanval.

(Enige sinvolle voordele en nadele) (4)

3.3
- Om die publiek op te voed.
- Om te adverteer
- Om 'n diens te lewer
- Om as kultuurdraer op te tree (Enige 3 × 1) (3)

3.4
- Selektiewe beriggewing
- Berigte met emosionele konnotasies te laai
- Om buite konteks of buite verband verslag te doen
- Om foto's vanuit bepaalde hoeke geneem, te publiseer. (4)

Kopiereg voorbehou

3.5
- Kennis van die ABBA-formule
- Kennis van die teikenmark
- Kennis van die produk/diens
- 'n Duidelike begrip van die doelwit wat die organisasie met die advertensie wil bereik
- Terugvoering van die verbruiker
- 'n Begrip van die potensiële verbruiker se sielkundige behoeftes.

(Enige 5 × 1) (5)

3.6 'n Brosjure word gepubliseer om die produkte en dienste van 'n enkele organisasie te bevorder✓ en bevat meer inligting van 'n feitlike aard. ✓ Aangesien Brosjures duursaam kan wees daarom word daar net 'n seker aantal gedruk en word op 'n selektiewe basis versprei ✓ (3)

[20]

VRAAG 4: AANBIEDINGSKOMMUNIKASIE

4.1
- Om die belangstelling te prikkel of te vermaak
- Om te onderrig of in te lig. (2)

4.2 Die grootte van die gehoor moet in ag geneem word vir die spreker se sielkundige en fisiese voorbereiding.✓ Die aanbiedingstyl en hulpmiddels word ook deur die grootte van die gehoor beïnvloed.✓ Die spreker moet ook die gehoor se geslag, kultuur, intelligensie, ouderdom, geloofsoortuigings ens ingedagte te hou tydens die voorbereiding.✓ (3)

4.3
- Wees jouself
- Berei deeglik voor
- Oefen die toespraak in
- Besluit oor 'N toepaslike kleredrag
- Asemhalingsoefeninge
- Ontspanningsoefeninge. (Enige 4 × 1) (4)

4.4 4.4.1 'n Persoon se stem vorm deel van 'n persoon se persoonlikheid. Dit reflekteer die spreker se gesindheid teenoor die gehoor sowel as die onderwerp. Dit reflekteer die spreker se emosies en geesdrif, hoflikheid en bedagsaamheid.

4.4.2 Indien gebare korrek gedurende 'n toespraak aangewend word help dit om sekere aspekte te beklemtoon. Benut die totale fisiese area. Moet by die persoonlikheid pas. Korrekte gebruik van gebare projekteer gemak, selfvertoue en gesag. Indien foutieflik gebruik te word kan dit irriterend wees.

4.4.3 Oogkontak bied aan die spreker 'n belangrike bron van terugvoering en bied versekering dat hy die gehoor se aandag behou. Die is dien ook as 'n wyse om 'n verstandhouding met die gehoor te bewerkstellig. 'n Spreker moet daarteen waak bo-oor gehoor te kyk aangesien gehoor dit as 'n gebrek aan belangstelling beskou.

(3 x 2) (6)
[15]

VRAAG 5: MULTIKULTURELE KOMMUNIKASIE

5.1
- Waardes
- Oortuigings
- Gedragsnorme
- Simbole
- Persepsies
- Gesindhede/houdings
- Verwagtinge (Enige 5 × 1) (5)

5.2 Dit is 'n proses waardeur 'n enkele en gewoonlik slegte eienskap✓ aan 'n individu toegeken word slegs omdat hy aan 'n bepaalde groep behoort✓ terwyl sy werklike en gewoonlik goeie karaktereienskappe totaal ignoreer word.✓ (3)

5.3 5.3.1 Kultuurgroepe se waardes word deur hul geloofsoortuiging beïnvloed. Dit beïnvloed weer hul daaglikse leefwyses. Verskillende kulture het verskillende geloofsoortuigings. Gelowe het uiteenlopende sienings t.o.v. godsdienstige leiers, rol van ouers, gode, heilige dae en sovoorts

5.3.2 Verskillende kultuurgroepe kan uiteenlopende betekenisse aan die posisionering van die hande, vingers, oë en voete heg. Dit lei daartoe dat verskillende kultuurgroepe nieverbale kommunikasie verskillend interpreteer.

(2 × 2) (4)

5.4
- Nieverbale tekens
- Ontoepaslike terugvoering
- Foutiewe/ongewenste optrede. (3)

5.5
- Onwilligheid om te kommunikeer
- Gebrek aan respek vir ander
- Self-georiënteerde gedrag
- Onverdraagsaamheid
- Weiering om die ander persoon se standpunt in te sien
- 'n Gebrek aan selfbeheer
- 'n Neiging om te kritiseer, om bevooroordeeld te wees en ander te stereotipeer.
- Onwilligheid om te luister,'n neiging om gesprekke te oorheers
- Weiering tot konstruktiewe deelname
- Dislojaliteit teenoor kollegas en die organisasie (Enige 5 × 1) (5)

[20]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou