higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N930**(A)**(J12)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N5

(Tweede Vraestel)

(5140275)

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

TOEBOEKEKSAMEN

Tweede woordeboeke word toegelaat (tweetalig en verduidelikend).

Hierdie vraestel bestaan uit 6 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. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AGTERGROND

Bryan Campell is 'n duikinstrukteur wat vir 10 jaar by *Great White Diving* gewerk het voordat hy en sy vrou onlangs met hul eie organisasie *Deep blue Adventures* begin het. Bryan wou graag sy vlerke sprei en het geglo hy sou groter hoogtes kon bereik as hyself kon baas speel. *Deep blue Adventures* het 'n span van 20 gekwalifiseerde werknemers en bied baie meer aan as slegs *'cage diving'*. Bryan bied ook duik-lesse aan, neem mense om teen die kus te gaan duik en het selfs sy eie 'duikroete toere' ontwerp,'n toer vanaf Kaapstad tot Durban wat 'n week of twee weke kan duur.

Bryan het aangedui dat dit vir hom lekker is om met ewe gekwalifiseerde werknemers te werk. 'Jy weet jy kan hul vertrou en dat hul die regte ding sal doen'. Die hoofkantoor is tans Bryan se huis. 'Die span kom in die oggende daar bymekaar en eet almal saam ontbyt. Die verskillende besprekings wat reeds gemaak is, word dan uitgedeel en so kan ons die dag saam begin'.

VRAAG 1: ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE

1.1 Identifiseer die tipe leierskap wat by *Deep blue Adventures* heers.

Verduidelik kortliks waarom jy dink hierdie leierskap vir hierdie organisasie werk. (4)

1.2 Dit is belangrik dat *Deep blue Adventures* 'n positiewe beeld of persepsie onder potensiële kliente skep.

Verduidelik hoe elk van die volgende wyses ingespan kan word om die beeld van *Deep blue Adventures* te versterk:

1.2.1 Eksterne simbole

1.2.2 Eksterne rituele.

(2 × 2) (4)

1.3 Identifiseer *Deep blue Adventures* se doelwitte met eksterne kommunikasie. (2)

1.4 Definieer die term *ingryping.* (3)

1.5 Bespreek arbitrasie kortliks as 'n prosedure om konflik op te los. (4)

1.6 Bryan en sy werknemers kom elke oggend vir ontbyt bymekaar. Die doelwit hiervan is om die dag se werksaamhede te bespreek, maar kan maklik ontaard in informele gespreksvoering.

Noem die nadele wat dit op interpersoonlike vlak kan inhou. (3)

1.7 Definieer die term *interne kommunikasie.* (3)

1.8 Identifiseer die media wat *Deep blue Adventures* kan aanwend vir interne kommunikasie. (3)

Kopiereg voorbehou

1.9 Noem VIER aspekte wat bydra tot verbeterde werksetiek. (4)
[30]

VRAAG 2: FORMULERING VAN DOELSTELLINGS EN DOELWITTE

2.1 Dit is belangrik vir enige organisasie om lang-, medium- en korttermyn planne te maak indien die organisasie hoop om suksesvol te wees.

2.1.1 Definieer die term *doelstelling.* (3)

2.1.2 Maak een doelstelling vir *'Deep blue Adventures'.* (2)

2.2 *Cage diving* is baie populêr, veral onder oorsese toeriste. Dit beteken dat Bryan goeie beplanning moet doen om te verseker dat hy nie dubbele besprekings maak nie.

Noem VIER tydbeheertegnieke wat Bryan met hierdie doelwit sal help. (4)

2.3 Bespreek kortliks wat bedoel word met die geldigheid van doelstellings en doelwitte. (3)

2.4 Identifiseer DRIE moontlike tydverkwisters waarvan Bryan tydens ontbyt met sy werknemers bewus moet wees wat dalk 'n negatiewe invloed op die besigheid kan hê. (3)
[15]

VRAAG 3: MEDIAKOMMUNIKASIE EN ADVERTERING

In Suid-Afrika is daar groot kompetisie onder organisasies wat 'cage diving' aanbied. Daarom is kommunikasie deur middel van die media uiters belangrik. *'Deep blue Adventures'* besluit om 'n webblad te ontwerp. Nie net bemark jy jou produkte en lok kliente nie, maar dit is ook 'n uitstekende platform om kliente ingelig te hou in terme van gebeurtenisse.

3.1 Identifiseer die tipe massa media wat deur *Deep blue Adventures* gebruik word. (1)

3.2 Verskaf TWEE voordele en twee nadele van die tipe massamedia wat in VRAAG 3.1 identifiseer is. (4)

3.3 Een van die funksies van die inligting wat op *Deep blue Adventures* se webblad geplaas is, is om potensiële kliënte ingelig te hou.

Noem DRIE ander funksies van massamedia waaraan die webblad voldoen. (3)

3.4 Noem vier tegnieke wat *'Deep blue Adventures'* kan gebruik om die inligting op die webblad te manipuleer. (4)

Kopiereg voorbehou

3.5 *Deep blue Adventures* besluit om 'n promosie-advertensie op hul webblad te plaas.

Gee VYF vereistes waaraan hierdie advertensie moet voldoen om oorredend te wees? (5)

3.6 Bespreek kortliks 'n *brosjure* as advertensiemedia. (3)
[20]

VRAAG 4: AANBIEDINGSKOMMUNIKASIE

Wanneer kliënte op die see uitgeneem word, moet personeel nie slegs aan die groepe basiese reëls deurgee voordat daar geduik kan word nie, maar daar word ook van personeel verwag om interessante feite met die groep kliënte te deel oor die seediere wat hul moontlik mag sien soos byvoorbeeld die grootwithaai.

4.1 Identifiseer die rede vir die deel van interessante feite met kliënte. (2)

4.2 Bespreek kortliks rol van die gehoor as 'n oorwegende faktor wanneer daar vir 'n toespraakvoorberei word. (3)

4.3 Party werknemers is meer op hul senuwees om voor vreemdelinge te praat.

Verskaf VIER riglyne vir die hantering van spanning en senuweeagtigheid. (4)

4.4 Bespreek kortliks hoe die volgende nieverbale aspekte gebruik kan word om die interessante feite suksesvol oor te dra:

4.4.1 Stembeheer

4.4.2 Gebare

4.4.3 Oogkontak

(3 × 2) (6)
[15]

VRAAG 5: MULTIKULTURELE KOMMUNIKASIE

Baie van *'Deep blue Adventures'* se kliënte kom van oorsee. Die werknemers word dus aan vreemde kulture blootgestel en moet deurgaans professioneel optree.

5.1 Noem die elemente van kultuur. (5)

5.2 Definieer die term *stereotipering.* (3)

5.3 Verduidelik kortliks hoe die volgende kultuurverskille 'n invloed op die kommunikasie tussen die werknemers van *Deep blue Adventures* en kliënte kan hê.

5.3.1 Godsdiens en waardes

5.3.2 Gebare

(2 × 2) (4)

5.4 Daar kan steeds misverstande plaasvind tussen kliënte en werknemers.

Gee DRIE aanduidings van kliënte wat nie die boodskap verstaan het nie. (3)

5.5 Noem VYF karaktereienskappe wat Multikulturele kommunikasie nadelig kan beïnvloed. (5)

[20]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou