higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N5
(Tweede Vraestel)

2 Desember 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE

1.1 Korporatiewe kultuur is ‘n stelsel van oortuigings, waardes, gebruike en tradisies✓ wat deur die lede van ‘n organisasie gedeel word✓ en waaruit ‘n bepaalde gedragskode vir die betrokke organisasie ontwikkel.✓ (3)

1.2 Eksterne simbole✓ sluit in die organisasie se embleem,✓ briefhoof, kleurskema en die karakteristieke argitektuur.
Interne simbole✓ behels onder andere die fisiese rangskikking van kantore,✓ toewysing van parkering en grootte van kantore. (4)

1.3 Vertikale kommunikasie (1)

1.4 • Benjamin se pa het die welwillende, outokratiese leierskapstyl gevolg.✓
Hy het alle besluite self geneem maar het voorskriftelik en beskermend teenoor sy werknemers opgetree eerder as uitbuitend. Sy werknemers was steeds versigtig in hul optrede.✓

• Benjamin volg die konsultatief, demokratiese leierskapstyl.✓
Hy laat die groep praktiese besluite neem en deelneem aan besluitneming maar neem self besluite oor belangrike sake.✓ (2 × 2) (4)

1.5 Die produktiewe subkultuur (1)

1.6 Dit is’n tegniek of prosedure✓ wat ten doel het om n bepaalde proses✓ te onderbreek, daarmee in te meng of dit te wysig.✓

OF

Dit is ‘n doelbewuste poging✓ om probleme op te los,✓ kompetisie uit te skakel of konflik te beëindig.✓ (3)

1.7 • Bemarking
• Openbare betrekkinge (2)

1.8 • Stiptelikheid
• Netheid
• Vertroulikheid
• Professionaliteit
• Inagneming van ander mense (Enige 4 × 1) (4)

1.9 • Berei opdragte en inligting skriftelik voor voor die inligtingsessies plaasvind.
• Afskrifte moet uitgedeel word met die aanvang van die inligtingsessie.
• Opdragte en inligting moed mondelings aangebied en bespreek word.
• Verduidelik belangrike aspekte en herhaal dit.
• Wysig opdragte en inligting indien daar nuwe bydraes en idees is.
• Voorsien almal betrokke van hersiende dokumente.

(Enige relevante 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

1.10
- Persoonlike briewe
- Memo's
- Telefoonboodskappe
- Verslae
- Notules
- Personeeltydskrifte
- Kennisgewings (Enige 3 × 1) (3)

[30]

VRAAG 2: FORMULERING VAN DOELSTELLINGS EN DOELWITTE

2.1
- Doelstellings is algemeen en langtermyn sonder dat dit spesifiek gedefinieer word of aan 'n spesifieke tydsbestek gekoppel word.
- Doelwitte is spesifieke planne wat in 'n spesifieke tydsbestek afgehandel moet word en die mate van sukses kan gemeet of evalueer word. (2 × 2) (4)

2.2
- Dit moet spesifiek wees.
- Dit moet kwantitatief en kwalitatief meetbaar wees.
- Dit moet haalbaar wees.
- Dit moet relevant wees.
- Dit moet kontroleerbaar/tasbaar wees. (5)

2.3
- Die belangrikheid daarvan
- Die geskikte tyd om dit uit te voer (2)

2.4
- Stel 'n prioriteitslys van doelwitte op.
- Identifiseer en skakel tydverkwisters uit.
- Gebruik tydbenuttingstegnieke.
- Stel 'n tydskedule of rooster op.
- Evalueer jou tydsbesteding op 'n gereelde basis. (Enige 4 × 1) (4)

[15]

VRAAG 3: MEDIAKOMMUNIKASIE EN ADVERTERING

3.1 Dit behels dat 'n afsender 'n bepaalde medium of kanaal✓ aanwend om 'n boodskap/boodkappe gelyktydig oor te dra✓ aan 'n groot groot groep ontvangers✓ wat fisies van hom/haar verwyderd is✓ en wat die boodskap individueel ontvang✓ en indirekte of vertraagde terugvoering gee.✓ (6)

3.2 Selektiewe beriggewing
Om berigte met emosionele konnotasies te laai
Om buite verband of konteks verslag te doen
Om foto's te publiseer wat vanuit bepaalde hoeke geneem is (3)

3.3
- Aandag
- Belangstelling
- Begeerte
- Aksie (4)

3.4
- Gebruik die ABBA-formule
- Die teikengehoor
- 'n Toepaslike aanbiedingstyl
- Keuse van geskikte media vir advertering
- Die beskikbare begroting (5)

3.5 3.5.1 Pathos
3.5.2 Logos
(2 × 1) (2)
[20]

VRAAG 4: AANBIEDINGSKOMMUNIKASIE

4.1
- Wees jouself.
- Berei deeglik voor.
- Oefen die toespraak behoorlik in.
- Kies 'n toepaslike uitrusting.
- Beoefen asemhalingsoefeninge.
- Beoefen ontspanningsoefeninge. (Enige 4 × 1) (4)

4.2
- Die geografiese ligging van die lokaal van die toespraak moet in ag geneem word. Bepaal of dit in 'n stil of besige area geleë is.
- Die grootte van die saal en of daar oudiovisuele apparate en ander hulpmidders is, moet bepaal word.
- Indien die lokaal ontoepaslik is kan dit bydra tot kommunikasiesteurnisse wat geneutraliseer kan word indien die spreker daarvan bewus is. (3)

4.3
- Voorkoms
- Houding en posisie agter lessenaar
- Oogkontak
- Gesigsuitdrukking
- Gebare
- 'n Goeie verstandhouding/rapport met die gehoor
- Stem en stembeheer/projeksie (Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

4.4
- Waak teen huilerige of temerige klanke.
- Waak teen baie hoë of baie lae toonhoogte. Maak van middeltoonhoogte gebruik.
- Gebruik eerder intensiteit as volume of toonhoogte, om sekere gedagtes te beklemtoon.
- Waak daarteen om die laaste woord/lettergreep van ‘n sin te sag te sê.
- Artikuleer jou woorde duidelik.
- Oefen om minder lug op s, b, d, k, p en t klanke te plaas.
- Haal reëlmatig asem.
- Skryf eerder op notakaartjies as op vasgekramde folioblaaie om krakende papiergeluide oor die mikrofoon te vermy.
- Indien hy wil keelskoonmaak of nies of hoes, moet hy sy kop wegdraai van die mikrofoon. (Enige 3 × 1) (3)

[15]

VRAAG 5: MULTIKULTURELE KOMMUNIKASIE

5.1
- Dit is wanneer iemand beoordeel word maar nie op grond van kennis of redenering nie.
- Dit is ‘n onlogiese houding van vyandigheid teenoor 'n persoon of groep of ras.
- Mense oordeel iemand wat hulle nie ken nie. (2)

5.2
- Teenstrydige doelwitte vir kommunikasie
- Etnosentrisiteit
- Gebrek aan vertroue
- Gebrek aan empatie
- Stereotipering
- Mag (Enige 4 × 1) (4)

5.3 5.3.1 Westerse kulture probeer probleme so vining moontlik oplos en daarom neem bestuurders op outokratiese wyse besluite en gee dit deur aan ondergeskiktes.

In Afrikakulture is besluitneming ‘n groepsaak. Die mening van almal word in ag geneem voordat ‘n besluit geneem word. Dit kan tydrowend wees.

5.3.2 Vir Westerse kulture is tyd n belangrike kommoditeit. Tyd is geld, dus moet alle take in die kortste tydsbestek moontlik afgehandel word.

Afrikakulture sien tyd as n onuitputlike bron. Groepraadpleging word as belangrik geag en daarom is dit belangriker as besigheidsake.

5.3.3 Westerse kulture ag persoonlike spasie as belangrik en deel nie graag hul spasie of materiële besittings met ander nie.

Vir Afrikakulture is intieme fisiese kotak heeltemal aanvaarbaar en is hul ook meer bereid om materiële besittings te deel.

(Enige relevante antwoord)
(3 × 2) (6)

5.4
- Register
- Styl
- Trant
- Aanbieding (4)

5.5
- Pogings om eksterne steurnisse uit te skakel
- Kennis van ander kulture
- Identifisering van die teikengroep
- Regte gesindheid
- Verskaffing van terugvoer
- Aandag aan taalgebruik
- Luister
- Optrede (Enige 4 × 1) (4)

[20]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou