higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N5

(Tweede Vraestel)

(5140275)

2 Desember 2019 (X-Vraestel)
09:00–11:00

TOEBOEKEKSAMEN

Twee woordeboeke word toegelaat (tweetalig en verklarend).
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

AGTERGROND

Benjamin Klaase moes sy studies stop om die familiebesigheid oor te neem nadat sy pa onverwags gesterf het. Hy is van plan om met sy studies voort te gaan sodra hy sy voete in die besigheid gevind het. Bennie's Burgers is 'n wegneem-ete restaurant wat deur Benjamin se oupa begin is. Hul is bekend vir hul vis en skyfies.

Benjamin se pa was baie streng en die werknemers was versigtig in hul optrede. Benjamin laat almal deel wees van besluitneming maar hy neem steeds die belangrikste besluite.

Benjamin merk vinnig op dat die werknemers ontevrede is. Hy onthou een les op universiteit wat die belangrikheid van kommunikasie in 'n suksesvolle onderneming behandel het. Hy besluit om jou, sy ou skoolvriend/vriendin te nader vir raad.

VRAAG 1: ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE

1.1 Dit is belangrik dat die regte korporatiewe kultuur deur Benjamin vasgelê word.

Definieer die term *korporatiewe kultuur*. (3)

1.2 Verduidelik aan Benjamin hoe simbole bydra tot die vaslegging van die korporatiewe kultuur. (4)

1.3 Noem die formele kommunikasiekanaal wat deur Benjamin gebruik word wanneer hy met sy werknemers kommunikeer. (1)

1.4 Noem die verskillende bestuurstyle van Benjamin en sy pa en dui die verskil tussen die twee style aan. (2 × 2) (4)

1.5 Watter tipe subkultuur sal waarskynlik deur die kokke van Bennie's Burgers gedeel word? (1)

1.6 Definieer die term *ingryping*. (3)

1.7 Op alle vlakke van Bennie's Burgers kan werknemers met die publiek kommunikeer.

Noem TWEE doelstellings van hierdie tipe kommunikasie. (2)

1.8 Noem VIER aspekte van werksetiek waarvan Benjamin bewus moet wees. (4)

1.9 Benjamin wil graag 'n advertensie in die plaaslike koerant plaas. Hy besluit om van 'n reklameagentskap gebruik te maak. Hy sal van 'n inligtingsessie gebruik maak om sy idees te deel.

Verskaf VYF riglyne wat hy ingedagte moet hou om die inligtingsessie 'n sukses te maak. (5)

1.10 Noem DRIE maniere van interne skriftelike kommunikasie waarvan Benjamin in Bennie's Burgers gebruik kan maak. (3)

[30]

VRAAG 2: FORMULERING VAN DOELSTELLINGS EN DOELWITTE

2.1 Indien Benjamin 'n sukses van sy pa se besigheid wil maak, sal hy deeglik moet beplan.

Verduidelik die verskil tussen doelstellings en doelwitte. (2 × 2) (4)

2.2 Noem die riglyne wat gebruik kan word om Bennie's Burgers se doelwitte te evalueer. (5)

2.3 Suksesvolle sakepersone maak gebruik van prioriteitslyste om take in te verdeel.

Noem TWEE aspekte waarvolgens elke taak ingedeel moet word. (2)

2.4 Verskaf VIER riglyne vir beter tydsbenutting. (4)

[15]

VRAAG 3: MEDIAKOMMUNIKASIE EN ADVERTERING

Dit is belangrik dat Bennie's Burgers 'n goeie verhouding met die gemeenskap handhaaf. Deur inligting en advertensies in die media vry te stel kan Benjamin die besigheid se beeld uitbrei en verhoudings met die publiek verbeter.

3.1 Definieer die term *massakommunikasie*. (6)

3.2 Noem DRIE tegnieke wat gebruik word om berigte te manipuleer. (3)

3.3 Waarvoor staan die afkorting ABBA? (4)

3.4 Noem die belangrike aspekte wat Benjamin ingedagte moet hou indien hy 'n advertensie ontwerp. (5)

3.5 Kies die korrekte term tussen hakies in die volgende sinne en skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (3.5.1–3.5.2) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.5.1 (Logos/Pathos) doen 'n beroep op die gevoelens en emosies van die ontvanger van die boodskap.

3.5.2 (Logos/Ethos) word gehandhaaf wanneer daar van statistieke en foto's gebruik gemaak word om die boodskap te ondersteun.

(2 × 1) (2)

[20]

VRAAG 4: AANBIEDINGSKOMMUNIKASIE

Benjamin skenk R30 000 sodat die gemeenskapsaal gerestoureer kan word. Hy word gevra om 'n toespraak te lewer tydens die heropening van die gemeenskapsaal.

4.1 Dit sal die eerste keer wees dat Benjamin 'n toespraak moet lewer. Verskaf aan hom algemene riglyne sodat hy meer gemaklik en ontspanne kan wees. (4)

4.2 Verduidelik waarom Benjamin die fisiese omgewing in ag moet neem tydens die voorbereiding van sy toespraak. (3)

4.3 Noem VYF nieverbale aspekte wat Benjamin ingedagte moet hou vir 'n suksesvolle toespraak. (5)

4.4 Verskaf DRIE wenke aan Benjamin vir die gebruik van 'n mikrofoon tydens die toespraak. (3)

[15]

VRAAG 5: MULTIKULTURELE KOMMUNIKASIE

Benjamin stel 'n nuwe hoofkok, Hans aan. Hans is oorspronklik van Holland en bly die afgelope twee jaar in Suid-Afrika. 'n Week nadat Hans aangestel is ontvang Benjamin klagtes. Die ander kokke voel dat Hans vreemd optree en hou nie van die wyse waarop hy die kombuis bestuur nie.

5.1 Hans ervaar vooroordeel.

Verduidelik kortliks wat dit beteken. (2)

5.2 Noem VIER algemene faktore wat kan bydra tot onsuksesvolle kommunikasie. (4)

5.3 Dui die moontlike verskille aan tussen Hans se Westerse kultuur en die ander personeel se Afrikakulture ten opsigte van:

5.3.1 Besluitnemingstegnieke

5.3.2 Tydkonsep

5.3.3 Ruimte

(3 × 2) (6)

5.4 Noem VIER moontlike taalversperrings wat in Hans se geskrewe kommunikasie kan voorkom. (4)

5.5 Noem VIER vaardighede wat sal bydra tot suksesvolle multikulturele kommunikasie in Bennie's Burgers. (4)

[20]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou