higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N60**(A)**(J7)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

BESTUURSKOMMUNIKASIE N4
(Tweede Vraestel)

(5140254)

7 JUNIE 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Slegs TWEE woordeboeke mag gebruik word.

GEEN elektroniese woordeboeke mag gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
BESTUURSKOMMUNIKASIE N4
(Tweede Vraestel)
TYD: 3 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

Jy is die hoof van 'n nasorgsentrum LEER FLUKS by die laerskool ONS WERK SAAM in Parow. Daar is twee toesighouers en twee assistente wat direk aan jou rapporteer. Jy is verantwoordelik vir die kantooradministrasie en moet sorg dat goeie kommunikasie en interpersoonlike verhoudings tussen jou, jou werknemers en die ouers gehandhaaf word.

VRAAG 1: BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

1.1 Verduidelik wat jy verstaan onder die term *kommunikasie*. (6)

1.2 In jou kantoor gebruik jy kommunikasie in alle situasies.

Gee TWEE voorbeelde van waarom effektiewe kommunikasiesituasies in die werkplek voordelig is. (2)

1.3 Kies 'n item uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

	KOLOM A		KOLOM B
1.3.1	Personeellede raak geïrriteerd in warm, oorvol klasse	A	grafiese voorstelling
1.3.2	Personeel word opgelei om vriendelik te glimlag wanneer ouers gehelp word	B	akoestiese semiologie
1.3.3	'n Grafiek dui die groei van ONS WERK SAAM van 2015 tot 2017 aan	C	proksemiek
1.3.4	Jy kan aan die intensiteit van die toesighouer se stem hoor dat sy besig is om haar humeur te verloor	D	visuele semiologie
		E	kinesiek

(4 × 1) (4)

1.4 Noem die kommunikasiekategorie wat deur elk van die volgende voorbeelde verteenwoordig word:

1.4.1 'n Ouer doen navraag oor die tariewe van die nasorgsentrum.

1.4.2 Die skoolhoof van ONS WERK SAAM lig die ouers op 'n inligtingsvergadering in oor die nuwe nasorgtariewe vir 2018.

1.4.3 Een van die assistente sit ingedagte en tik met 'n liniaal op die tafel tydens 'n vergadering.

1.4.4 Die LEER FLUKS-nasorgsentrum publiseer inligting oor die nuwe tariewe in DIE BURGER.

1.4.5 Jy hou 'n personeelvergadering in die kantoor om die uitbreiding van die nasorgsentrum te bespreek.

(5 × 1) (5)

1.5 Noem DRIE soorte steurnisse in die kommunikasieproses. (3)
[20]

VRAAG 2: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGE EN SOSIALE INTERAKSIE

2.1 Die basis vir goeie interpersoonlike verhoudinge is 'n goeie selfbeeld.

Noem die DRIE faktore wat 'n mens se selfbeeld negatief kan beÏnvloed. (3)

2.2 A.H. Maslow se behoeftehiërargie sal jou die gedrag van kollegas en kliënte beter laat verstaan.

Maak 'n grafiese illustrasie van Maslow se behoeftehiërargie. (6)

2.3 Noem die soort steurnis wat verantwoordelik is vir oneffektiewe kommunikasie in elk van die volgende gevalle:

2.3.1 'n Kragonderbreking in 'n Kaapstadse voorstad verhoed 'n voornemende ouer van die LEER FLUKS-nasorgsentrum om betyds sy aansoekvorm vir 2019 te e-pos.

2.3.2 'n Toesighouer vind dit moeilik om aan die leerders hul huiswerk te verduidelik omdat sy op 'n lae, ongemaklike stoel sit.

2.3.3 Een van die leerders se pa sukkel om sy probleem aan 'n jong, vroulike assistent te verduidelik.

2.3.4 Engtevrees verhoed dat 'n toesighouer in 'n klas met 'n toe deur kan werk.

2.3.5 Een van jou onderwysers verloor baie vinnig sy humeur en vind dit moeilik om empatie met moeilike ouers te hê.

Kopiereg voorbehou

2.3.6 Dit is vir jou moeilik om een van die ouers, wat Taiwanêes en 'n geradbraakte Afrikaans praat, te verstaan.

(6 × 1) (6)

2.4 Verduidelik *luistervaardighede* as 'n probleemarea in kommunikasie tussen verskillende kultuurgroepe. (3)

2.5 Noem TWEE karaktereienskappe van 'n persoon met 'n lae selfbeeld. (2)

[20]

VRAAG 3: ONDERHOUDVOERING

3.1 As die basiese kommunikasieproses ondersoek word, is dit duidelik dat ‘n onderhoud die basiese kommunikasieproses en al sy elemente verteenwoordig.

Ilustreer, met behulp van 'n gepaste model, die onderhoud as kommunikasieproses. (8)

3.2 Tydens die onderhoud wat jy moes voer om een van die toesighouers aan te stel, het jy van verskillende soorte vrae gebruik gemaak.

Formuleer DRIE spesifieke vrae wat jy gebruik het om inligting van die kandidate te bekom. (3 × 2) (6)

3.3 Gee TWEE vrae wat die onderhoudvoerder aan die applikant behoort te vra.

(2 × 2) (4)

3.4 Noem TWEE persoonlike dokumente wat die applikant kan saamneem vir ‘n onderhoud. (2)

[20]

VRAAG 4: MASSAMEDIA EN ADVERTENSIES

4.1 Die TABEL hier onder dui die verskil tussen interpersoonlike kommunikasie en massakommunikasie aan.

Teken die TABEL in die ANTWOORDBOEK oor en vul dit in.

ONDERWERP	INTERPERSOONLIKE KOMMUNIKASIE	MASSAKOMMUNIKASIE
4.1.1 Aantal persone		
4.1.2 Aard van die medium/kanaal		
4.1.3 Aard van die terugvoer		
4.1.4 Verhouding tussen sender en ontvanger		(4 × 2)

(8)

4.2 As hoof van die LEER FLUKS-nasorgsentrum plaas jy 'n kort advertensie in die skool se jaarblad. Jy is deeglik bewus van die noodsaaklikheid van oorredende reklame.

4.2.1 Gee 'n voorbeeld van oorredende reklame. (1)

4.2.2 Gee 'n definisie van *oorredende reklame*. (3)

4.2.3 Verduidelik hoe jou advertensie in die jaarblad aan die volgende beginsels van die ABBA-formule voldoen:

A Aandag trek
B Belangstelling wek
C Begeerte stimuleer
D Tot aksie laat oorgaan (4 × 2) (8)

[20]

VRAAG 5: VERGADERINGPROSEDURES

As hoof van die LEER FLUKS-nasorgsentrum by die ONS WERK SAAM-laerskool moet jy gereeld vergaderings lei.

5.1 Wat gebeur wanneer die voorsitter 'n vergadering buite orde verklaar? (5)

5.2 Gee EEN woord of ’n term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (5.2.1–5.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

5.2.1 Lys van sake wat by 'n vergadering aandag sal geniet

5.2.2 Die minimum aantal lede wat tydens 'n vergadering teenwoordig moet wees om bindende besluite te neem

5.2.3 Wanneer iemand aangewys word om namens 'n ander lid te stem

5.2.4 Algemene ooreenstemming van die lede ten opsigte van 'n saak

5.2.5 Getekende rekord van al die lede wat teenwoordig is by ‘n vergadering

(5 × 1) (5)

5.3 Gee VIER standaarditems, buiten die *opening* en *afsluiting,* wat op die agenda van 'n jaarvergadering sal verskyn? (4)

5.4 Die sekretaris/sekretaresse speel 'n sleutelrol in 'n vergadering.

Noem SES take waarvoor die sekretaresse verantwoordelik is by die beplanning en hou van 'n vergadering. (6)

[20]

TOTAAL : 100

Kopiereg voorbehou