higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

BESTUURSKOMMUNIKASIE N4

(Tweede Vraestel)

(5140254)

28 Mei 2021 (X-vraestel)
09:00–11:00

TOEBOEKEKSAMEN

TWEE woordeboeke (tweetalig en/of verklarend) mag gebruik word.
GEEN elektroniese woordeboek mag gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 5 bladsye.

101Q2J2128

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
BESTUURSKOMMUNIKASIE N4
(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

Jy is 'n finalejaarstudent in Bestuurskommunikasie by die kollege INTELLEK. Jy presteer goed, staan duidelik uit as 'n leier en het goeie menseverhoudinge. Die departementshoof bied jou 'n pos aan as junior dosent vir volgende jaar. Voordat jou aanstelling goedgekeur word, moet jy eers 'n lesing vir 'n groep eerstejaars aanbied om jou aanbiedingsvaardighede te toets. Daarna moet jy 'n toets aflê om jou kennis en insig van jou vakgebied te toets.

VRAAG 1: BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

1.1 Dit is jou eerste dag as dosent by INTELLEK. Die eerste teoretiese inligting wat jy oordra, is 'n definisie van *kommunikasie.*

Stel die definisie grafies voor soos wat jy dit aan die studente sal verduidelik. (6)

1.2 Goeie kommunikasie is in alle situasies van groot belang.

Jy lei jong mense in groepe op in die lesingsaal. Studente maak ook gebruik van jou oopdeurbeleid en kom dikwels individueel of in klein groepies na jou kantoor toe vir konsultasie, raad en hulp.

Noem VIER voorbeelde van goeie kommunikasie in jou werksopset. (4)

1.3 Gee EEN term vir die nieverbale kommunikasie in elk van die volgende situasies deur slegs die term langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.3.1 By die ATM-teller in die kafeteria staan een van die studente te na aan jou en derhalwe stamp sy aan jou.

1.3.2 Jy hou by 'n rooi verkeerslig stil voor jy by die universiteit se parkering indraai.

1.3.3 In die klaskamer sit elke student op 'n vasgestelde plek volgens die spasiëring van die meublement.

1.3.4 INTELLEK se ouditorium is gewild vir orkesuitvoerings aangesien die klank goed dra.

1.3.5 Jy demonstreer die kommunikasiemodel vir die studente op die swartbord. (5)

1.4 Verduidelik die verskil tussen *massakommunikasie* en *kommunikasie* soos wat jy dit in VRAAG 1.1 gedefinieer het aan die hand van voorbeelde. (2)

1.5 Verduidelik die verskil tussen *interpersoonlike* en *intrapersoonlike* kommunikasie aan die hand van voorbeelde. (2 × 2) (4)

1.6 Verduidelik die kommunikasieproses aan die hand van jou eie voorbeeld. (9)

1.7 Noem en bespreek kortliks VYF metodes wat goeie kommunikasie aanmoedig (maksimum tien woorde per metode). (10)

[40]

VRAAG 2: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGS EN SOSIALE INTERAKSIE

2.1 Dui aan watter van die volgende soorte gedrag by 'n student met 'n goeie selfbeeld pas deur slegs 'Ja' langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf indien dit pas en 'Nee' indien dit nie pas nie.

2.1.1 Die student praat sag en kyk af as hy met jou praat.

2.1.2 Die student hou hom/haar eenkant tydens studentefunksies.

2.1.3 Die student maak te veel verskoning oor nietighede.

2.1.4 Die student maak maklik oogkontak tydens 'n gesprek.

2.1.5 Die student bly positief wanneer dinge skeefloop.

(5 × 1) (5)

2.2 2.2.1 Maak 'n skets van Maslow se behoefte-hiërargie. (5)

2.2.2 Verduidelik elke vlak van Maslow se behoefte-hiërargie aan die hand van jou eie voorbeelde. (5)

2.3 Noem VYF soorte steurnisse wat effektiewe kommunikasie verhoed en gee 'n voorbeeld van elk. (5 × 2) (10)

[25]

VRAAG 3: ONDERHOUDVOERING

3.1 Jy is besig om voor te berei vir 'n onderhoud as junior dosent by INTELLEK.

Noem VYF dinge wat jy nie gedurende 'n onderhoud behoort te doen nie. (10)

3.2 Tydens die onderhoud word jy gevra wat jy sal doen as 'n student gedurende 'n lesing op 'n aggressiewe manier sê dat jy 'n swak dosent is.

Verduidelik in DRIE kort sinne (nie meer as 10 woorde per sin nie) wat die korrekte optrede in so 'n geval sal wees. (3 × 2) (6)

3.3 Formuleer nog TWEE scenario's soos dié in VRAAG 3.2 waaroor vrae tydens die onderhoud gevra kan word (4)

[20)

VRAAG 4: MASSAMEDIA EN ADVERTENSIES

Verduidelik VYF vereistes vir oorredende reklame. **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5: VERGADERINGSPROSEDURES

Gee EEN term vir elk van die volgende rakende vergaderings deur slegs die term langs die vraagnommer (5.1–5.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

5.1 Lys van items op 'n vergadering

5.2 Voorstel

5.3 Opsomming van die verloop van 'n vergadering

5.4 Wanneer die vergadering afdwaal

5.5 Verandering/Aanpassing

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou