higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N60**(A)**(N16)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

BESTUURSKOMMUNIKASIE N4

(Tweede Vraestel)

(5140254)

16 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

TOEBOEKEKSAMEN

TWEE woordeboeke en TWEE bykomende naslaanwerke mag gebruik word. GEEN elektroniese woordeboeke mag gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 6 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 eienaar van die supermark Super Food in Bellville wat glo in goeie klantediens. In die plaaslike koerant *Flink Nuus* is daar onder die opstrif Lesers praat verskeie klagtebriewe. Klante kla dat veral jonger klante eet-eet deur die winkel stap aan kos van die rakke af waarvoor uiteindelik nie betaal word nie. Daar is twee toesighouers en twee assistente wat aan jou rapporteer. Jy is ook in beheer van die kantooradministrasie en moet sorg dat goeie kommunikasie en interpersoonlike verhoudings tussen jou, jou werknemers en die klante gehandhaaf word.

VRAAG 1: BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

1.1 Definieer *kommunikasie*. (6)

1.2 Gee TWEE redes waarom effektiewe kommunikasiesituasies in die werkplek voordelig is. (2)

1.3 Kies 'n term 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	Klante raak geïrriteerd in 'n warm, oorvol supermark.	A	grafiese voorstelling
1.3.2	Personeel word opgelei om vriendelik te glimlag wanneer klante gehelp word.	B	akoestiese semiologie
1.3.3	'n Lyndiagram dui die groei van 2015 tot 2017 aan.	C	proksemiek
1.3.4	Jy kan aan die intensiteit van 'n klant 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 Klant doen navraag oor die klagtebriewe in *Flink Nuus*.

1.4.2 By 'n inligtingsvergadering van Super Food lig jy die klante in oor die rede vir beplande prysverhogings asook 'n plan van aksie ten opsigte van klante wat van rakke af eet.

1.4.3 'n Klant sit ingedagte en tik met 'n liniaal op die tafel tydens 'n vergadering.

Kopiereg voorbehou

1.4.4 Super Food publiseer inligting in *Flink Nuus* oor die beplande pryverhogings asook oor die plan van aksie ten opsigte van klante wat van die rakke af eet.

1.4.5 Jy hou 'n personeelvergadering in die kantoor om die klagtebriewe te bespreek.

(5 × 1) (5)

1.5 Bespreek terugvoering kortliks as 'n belangrike element van kommunikasie. (3)

[20]

VRAAG 2: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGE EN SOSIALE INTERAKSIE

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

Noem die DRIE elemente waaruit 'n mens se selfbeeld bestaan. (3)

2.2 Maak 'n grafiese illustrasie van Maslow se behoeftehiërargie sodat jy die gedrag van kollegas en kliënte beter kan verstaan. (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 Bellville verhoed dat 'n gereelde klant van Super Food die kennisgewing van die inligtingsvergadering betyds ontvang.

2.3.2 'n Skoonmaker in Super Food sukkel om haar werk te doen omdat die mop se handvatsel los is.

2.3.3 Een van die ouer klante van Super Food vind dit moeilik om sy probleem aan 'n jong, vroulike assistent te verduidelik.

2.3.4 Engtevrees verhoed dat 'n assistent in die yskaste waarin voorraad gebêre word, kan werk.

2.3.5 Een van jou toesighouers het 'n baie kort humeur en vind dit moeilik om empatie met moeilike klante te hê.

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

(6 × 1) (6)

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

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

[20]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3: ONDERHOUDVOERING

3.1 As die basiese kommunikasieproses ondersoek word, is dit duidelik dat die 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, maak jy gebruik van oop vrae.

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

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

(2 × 2) (4)

3.4 Noem TWEE persoonlike dokumente wat die applikant mag saamneem tydens die 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 die ontbrekende inligting 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 die eienaar van Super Food plaas jy 'n 'n kort advertensie in *Flink Nuus*. Jy is deeglik bewus van die noodsaaklikheid van oorredende reklame,

4.2.1 Definieer *oorredende reklame*. (1)

4.2.2 Noem DRIE funksies van oorredende reklame (3)

4.2.3 Verduidelik hoe jou advertensie in die plaaslike koerant 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 eienaar van Super Food moet jy gereeld vergaderings lei.

5.1 Definieer *vergadering*. (5)

5.2 Gee EEN woord of frase vir elk van die volgende beskrywings deur slegs die woord of frase langs die vraagnommer (5.2.1–5.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

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

5.2.2 Wysiging tot 'n mosie

5.2.3 'n Mosie wat eenparig aanvaar word

5.2.4 Algemene ooreenstemming van lede t.o.v. 'n saak

5.2.5 Getekende rekord van al die lede teenwoordig by die vergadering

(5 × 1) (5)

5.3 Wanneer is 'n vergadering gekonstitueer? (4)

5.4 Die sekretaris of sekretaresse speel 'n sleutelrol tydens 'n vergadering.

Noem SES noodsaaklike take van 'n sekretaresse of sekretaris in die beplanning en hou van 'n vergadering. (6)

[20]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou