higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

BESTUURSKOMMUNIKASIE N4

(Tweede Vraestel)

19 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 5 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

1.1
- Die sender wil 'n boodskap stuur.
- Die kanaal is waardeur die boodskap geskied, bv telefoon, televisie.
- Die medium is dit waardeur gekommunikeer word: taal.
- Die ontvanger is die persoon wat die boodskap kry.
- Terugvoering is wanneer die ontvanger die sender antwoord.
- Steurnisse is prosesse wat die duidelikheid van die boodskappe beïnvloed. (6)

1.2
- Dit sal verseker dat die kursus effektief aangebied word.
- Daar sal geen misverstande wees nie.
- Dit kan konflik voorkom. (Enige ander waar van toepassing)(Enige 2 × 1) (2)

1.3
1.3.1 C
1.3.2 A
1.3.3 E
1.3.4 D

(4 × 1) (4)

1.4
1.4.1 Interpersoonlike kommunikasie
1.4.2 Intrapersoonlike kommunikasie
1.4.3 Interpersoonlike kommunikasie
1.4.4 Massakommunikasie
1.4.5 Massakommunikasie

(5 × 1) (5)

1.5 Die reaksie✓ op boodskap✓ deur sender gestuur✓ (3)

[20]

VRAAG 2: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGE EN SOSIALE INTERAKSIE

2.1
- Die wyse waarop 'n persoon hom-/haarself in totaliteit sien.
- Dit kan hoofsaaklik positief of hoofsaaklik negatief wees.
- Dit word tydens die grootwordproses gevorm.
- Dit berus baie op die terugvoering van ander. (4)

2.2
- Eerstens het die mens fisiologiese behoeftes (oorlewingsbehoeftes soos kos, blyplek en klere).
- Tweedens het die mens die behoefte aan veiligheid en sekuriteit daar waar hy/sy bly/werk.
- Derdens het die mens die behoefte om deur ander aanvaar te word, meestal op grond van sy/haar posisie in die samelewing asook aardse besittings.
- Vierdens het die mens die behoefte om gerespekteer en aanvaar te word vir die unieke mens wat hy/sy is.
- Laastens het die mens die behoefte om dit waarvoor hy/sy talent het (sy/haar missie en doel) in die lewe uit te leef. (5)

2.3 2.3.1 Fisiek
2.3.2 Perseptueel (ouderdom)
2.3.3 Fisies
2.3.4 Psigologies/Sielkundig
2.3.5 Fisiek
2.3.6 Semanties

(6 × 1) (6)

2.4 Etnosentrisiteit veroorsaak konflik indien personeel ander kulture verskillend behandel en verskillend teenoor hulle optree. Kultuurgroepe moet mekaar in die werksomgewing respekteer. (3)

2.5
- Hanteer kritiek goed
- Altyd vriendelik en word nie gou kwaad nie (2)

[20]

VRAAG 3: ONDERHOUDVOERING

3.1
- Die sender✓ is die onderhoudvoerder(s) wat 'n vraag aan die applikant (ontvanger) vra (kodeer)✓
- Daar word gebruik gemaak van 'n medium: taal✓
- Die kanaal is die vrae en antwoorde wat verwag word✓
- Daar is steurnisse wat die proses bemoeilik✓
- Die ontvanger dekodeer (verwerk)✓ die boodskap
- Hy/Sy stuur sy antwoord (terugvoering) terug aan die sender✓
- Die aanvanklike sender word nou die ontvanger✓ (8)

3.2 Byvoorbeeld:
Jy is die persoonlike assistent van Mnr X. Op 'n dag bel sy vrou jou. Sy vra of hy weer begin drink het van die whisky wat hy in sy onderste lessenaarlaai aanhou. Watter antwoord gaan jy aan haar gee?
'n Belangrike kliënt daag by die kantoor op vir 'n afspraak met Mnr X.
Mnr X het vergeet van die afspraak en is op die gholfbaan. Hoe sal jy die situasie hanteer?
(Enige ander toepaslike antwoord met 'n maksimum van DRIE sinne) (6)

3.3
- Gee aandag aan jou voorkoms. Netjiese kantoordrag met minimum juwele en bybehore, netjiese haarstyl.
- Kry inligting oor die werksvereistes.
- Wees ten minste 'n halfuur voor die onderhoud by die maatskappy.
- Hanteer die situasie met respek en selfvertroue wanneer jy aan die paneel voorgestel word.
- Wanneer jy 'n vraag nie verstaan nie, vra eerder dat dit herhaal word as om onduidelik en onsamehangend te probeer verduidelik.
- Onthou dat eerste indrukke tel: jou voorkoms, jou handdruk, jou stem.
- Samel alle moontlike inligting oor die maatskappy in en maak dit jou eie.

(Enige ander toepaslike 6 × 1) (6)

[20]

VRAAG 4: MASSAMEDIA EN ADVERTENSIE

4.1 By interpersoonlike kommunikasie is dit twee tot vyf mense en by massakommunikasie is dit 'n groot groep. (4 × 2) (8)

4.2 4.2.1
- Interpersoonlike kommunikasie is persoon tot persoon; massakommunikasie behels tegnologie.
- By interpersoonlike kommunikasie is die terugvoering direk; by massakommunikasie is dit indirek (oor die internet, byvoorbeeld).
- Die verhouding tussen die sender en ontvanger is bekend by interpersoonlike kommunikasie en onbekend by massa-kommunikasie. (Enige toepaslike antwoord)

4.2.2
- Inlig
- Motiveer
- Oorreed
- Aanmoedig

4.2.3
- Aandag trek: Die moontlike kliënt moet die advertensie raaksien
- Belangstelling: Die moontlike kliënt moet belangstel om te koop en die voordeel van die transaksie raaksien
- Begeerte: Die moontlike kliënt word beïnvloed om te koop deurdat sy/haar emosies betrek word
- Aksie: Die kliënt koop en benodig die adres, kontakbesonderhede en sluitingsdatum van aanbod

(3 × 4) (12)
[20]

VRAAG 5: VERGADERINGPROSEDURES

5.1
- Organiseer vergadering.
- Open vergadering.
- Hou/Lei vergadering.
- Handhaaf orde en som besluite op.
- Wees onpartydig.
- Oorwegende/Beslissende stem (Enige ander toepaslike antwoord) (5)

5.2 5.2.1 Punte/program waarvolgens vergadering verloop
5.2.2 Verandering aan 'n besluit of voorstel
5.2.3 Meeste lede is ten gunste van 'n saak
5.2.4 AL die lede stem saam
5.2.5 Register van al die lede waarop diegene wat teenwoordig is, teken

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

5.3
- In samewerking met voorsitter die take organiseer (plek, tyd en datum)
- Kennisgewing en agenda opstel en uitstuur
- Lokaal gereed kry
- Vergaderings notuleer
- Notule op vergadering voorlees
- Afskrifte vooraf versprei
- Korrespondensie hanteer en ledelys hou
- Die kworum kontroleer en rekord hou
- Kernaantekeninge neem vir die latere tik van die notule
- Korrespondensie gereed kry
- Verversings gereed kry

(Enige VYF take waaraan vooraf aandag gegee word)(5 × 2) (10)
[20]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou