higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

BESTUURSKOMMUNIKASIE N4

(Tweede vraestel)

22 September 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 5 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

1.1
- Afsender stuur boodskap – enkodeer
- Afsender kies 'n medium
- Boodskap word gestuur
- Ontvanger dekodeer die boodskap
- Steurnisse en hindernisse
- Afsender gee terugvoer aan die afsender (6)

1.2
- Intieme sone
- Persoonlike sone
- Sosiale sone
- Openbare sone (4)

1.3
- Luister nie aktief nie; toon geen belangstelling in onderwerp onder bespreking nie
- Luister nie selektief nie; onderskei nie tussen hoofgedagtes en besonderhede nie
- Vra jouself nie vrae terwyl jy luister nie
- Luister nie krities en analities nie
- Bly nie objektief nie
- Maak nie aantekening tydens die luisterproses nie
- Toon nie empatie nie (Enige toepaslike 6 × 1) (6)

1.4 Verbale kommunikasie:
- Woorde word gebruik in geskrewe of verbale vorm.
- Direkte of indirekte medium word gekies.

Nieverbale kommunikasie:
- Geen woorde word gebruik nie.
- Enige ander medium word gebruik waarin geen woorde is nie. (2 + 2) (4)

1.5

ELEMENTE (Geen punte)	**MASSAKOMMUNIKASIE**	I**NTERPERSOONLIKE**
Afsender	Ontvanger is onbekend aan afsender	Afsender is bekend en hy/sy kies die ontvanger
Boodskap	Vooraf opgestel	Nie noodwendig vooraf opgestel nie
Medium/kanaal	Meestal indirek	Direkte medium
Ontvanger	Groot getal ontvangers	Een of meer ontvangers
Terugvoering	Geen of indirekte /Vertraging	Direkte terugvoering /Onmiddellik

(5 + 5) (10)

1.6 Visuele semiologie
Kinetiek – liggaamsbeweging en liggaamstaal, gesiguitdrukking
Proksemika – spasie en die gebruik daarvan
Grafiese – grafieke
Kleur – kleurkodering
Tekens en simbole – inligtingstekens en ikone (5 × 2) (10)
[40]

VRAAG 2: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGE EN SOSIALE INTERAKSIE

2.1
- Fisieke dimensie
- Vaardigheidsdimensie
- Intellektuele dimensie
- Sielkundige dimensie
- Geslagsdimensie (5)

2.2

GOEIE SELFBEELD	SWAK SELFBEELD
• Selfmotivering • Vermoë om te presteer • Goeie uitdrukkingsvermoë • Genoeg selfvertroue • Optimisties • Suksesgerig • Goeie sosiale vaardighede • Goeie akademiese en werksprestasie • Kan kritiek hanteer (Enige toepaslike VYF)	• Negatiewe selfbeeld • Betwyfel vermoëns • Swak menseverhoudinge • Wantroue, jaloesie en aggressie • Sukkel om emosies te beheer • Dominerende houding/magsvertoon • Krities teenoor ander mense • Stel onrealistiese eise • Gebrekkige humorsin • Kan nie kritiek hanteer nie (Enige toepaslike VYF)

(5 + 5) (10)

2.3 2.3.1 Fisiologies
2.3.2 Sosiale/affiliasie
2.3.3 Selfaktualisering
2.3.4 Veiligheid/Fisiologies
2.3.5 Veiligheid/sekuriteit
(5 × 1) (5)

2.4
- Etnosentrisme
- Gebrek aan vertroue
- Gebrek aan empatie
- Stereotipering
- Teenstrydige doelwitte
- Mag
- Godsdiens en waardes
- Rol en status
- Besluitnemingsgebruike
- Gesinstrukture (10)

[30]

VRAAG 3: ONDERHOUDVOERING

3.1
3.1.1 B
3.1.2 D
3.1.3 C
3.1.4 A
3.1.5 E

(5 × 1) (5)

3.2
3.2.1 Oop
3.2.2 Geslote (2)

3.3
- Kitsoordele
- Negatiewe klem
- Gebrekkige kennis van die betrekking
- Druk om 'n aanstelling te maak
- Foute as gevolg van die volgorde van applikante
- Nieverbale gedrag (6)

3.4
- Voorkoms
- Gesondheid
- Skoolprestasie
- Intellektuele vermoëns
- Toepaslike ondervinding
- Persoonlikheid
- Opregtheid
- Gesindheid
- Motivering
- Kommunikasievaardighede
- Oordeelsin
- Besluitnemingsvermoë
- Leierseienskappe
- Potensiaal (Enige 5 × 1) (5)

3.5
- Opleiding
- Ervaring
- Vermoëns
- Persoonlike inligting (Enige 2 × 1) (2)

[20]

VRAAG 4: MASSAMEDIA EN ADVERTENSIES

- Gedrukte media
- Oudiomedia
- Oudiovisuele media
- Elektroniese media
- Openbare biblioteek
- Buitelugmedia **[5]**

VRAAG 5: VERGADERINGSPROSEDURES

5.1 Tydelike kommissie word gestig rakende 'n spesifieke saak (projek).✓ Kommissie word ontbind sodra projek afgehandel is.✓ (2)

5.2 Sake van belang vir die maatskappy✓ word volgens 'n agenda bespreek✓ en besluite word geneem.✓ (3)

[5]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou