higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

BESTUURSKOMMUNIKASIE N4

(Tweede vraestel)

(5140254)

22 September 2019 (Y-vraestel)
13:00–16:00

TOEBOEKEKSAMEN

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

Hierdie vraestel bestaan uit 5 bladsye.

080Q2B2022

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 bemarkingskommunikasiebestuurder by die hoofkantoor van die organisasie STREEF in Johannesburg. Jou pligte en verantwoordelikhede is hoofsaaklik om toe te sien dat advertensies in die media geplaas word. Die werk sluit ook projekbestuur en personeelverhoudings in. STREEF stel hom ten doel om met die aanbieding van geborgde klasse en kursusse kommunikasievaardighede tussen alle kultuurgroepe op alle vlakke in die samelewing op te bou.

VRAAG 1: BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

1.1 Noem kortliks die stappe in die kommunikasieproses. (6)

1.2 Noem die VIER hoofsones van proksemika. (4)

1.3 Om goeie interpersoonlike verhoudinge te verseker moet jy aktief luister.

Noem SES voorbeelde van ondoeltreffende luister wat tot nadeel van 'n organisasie kan wees. (6)

1.4 Verduidelik die verskil tussen *verbale* en *nieverbale kommunikasie*. (2 + 2) (4)

1.5 Vergelyk *massakommunikasie* en *interpersoonlike kommunikasie* deur 'n tabel met die volgende op te stel:

afsender; boodskap; medium/kanaal; ontvanger; terugvoering (5 + 5) (10)

1.6 Noem VYF soorte nieverbale kommunikasie en gee 'n voorbeeld van elk. (5 × 2) (10)

[40]

VRAAG 2: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGE EN SOSIALE INTERAKSIE

2.1 Noem die VYF dimensies waarin die elemente van 'n persoon se selfbeeld na vore kom. (5)

2.2 Trek 'n tabel en voltooi dit deur VYF eienskappe van 'n persoon met 'n GOEIE SELFBEELD en VYF eienskappe van 'n persoon met 'n SWAK SELFBEELD te noem. (5 + 5) (10)

2.3 Elk van die volgende gedragsvoorbeelde word deur een van Maslow se behoeftes gemotiveer.

Identifiseer die behoefte en skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (2.3.1–2.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.3.1 Jou sekretaresse bel jou om te sê dat sy siek is en nie vandag by die werk sal wees nie.

2.3.2 Jy organiseer 'n effektiewe spanbounaweek vir alle STREEF-bemarkingskommunikasiebestuurders by Sun City sodat die personeel mekaar beter kan leer ken.

2.3.3 STREEF se hoofkantoor bied rekenaarklasse vir rekenaar-ongeletterde personeel aan.

2.3.4 Skoonmakers by STREEF se hoofkantoor staak en eis 'n minimum verhoging van 8%. Die situasie dreig om na alle ander takke uit te brei.

2.3.5 Die pas aangestelde bemarkingsbestuurder by STREEF gee 24 uur kennis omdat sy 'n permanente pos met 'n beter salaris aanvaar het.

(5 × 1) (5)

2.4 Noem 10 steurnisse wat die kommunikasieproses kan beïnvloed. (10)
[30]

VRAAG 3: ONDERHOUDVOERING

3.1 Tydens onderhoude word verskillende soorte vrae gevra.

Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n vraag in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1.1	In watter mate moet jy ander mense se werk kontroleer?	A	geslote
3.1.2	Vertel ons meer van jou huidige pligte.	B	spesifiek
3.1.3	Hoe sal jy herstrukturering in die firma hanteer?	C	hipoteties
3.1.4	Oorweeg jy om binne die volgende jaar vir bevordering aansoek te doen?	D	oop
3.1.5	Ek dink daar is in hierdie maatskappy baie ruimte vir verandering. Hoe dink jy?	E	leidend

(5 × 1) (5)

3.2 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (3.2.1–3.2.2) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

Die onderhoudvoerder moenie te veel (3.2.1 ...) vrae vra wat tot 'n lang relaas deur die aansoeker kan lei nie. Hy moet ook nie te veel (3.2.2 ...) vrae op 'n keer vra nie. (2)

3.3 Noem SES algemene foute wat die onderhoudvoerder kan maak. (6)

3.4 Noem VYF kriteria vir die beoordeling van kandidate tydens 'n onderhoud. (5)

3.5 Noem TWEE soorte inligting wat in jou CV ingesluit behoort te word wanneer jy aansoek doen vir 'n werk. (2)
[20]

VRAAG 4: MASSAMEDIA EN ADVERTENSIES

Noem VYF belangrike soorte massamedia. **[5]**

VRAAG 5: VERGADERINGSPROSEDURES

5.1 Verduidelik *ad hoc-kommissie*. (2)

5.2 Beskryf die doel van 'n vergadering. (3)
[5]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou