higher education & training
Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N940(**A**)(J13)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N6
(Tweede Vraestel)

(5140286)

13 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

TOEBOEKEKSAMEN

TWEE woordeboeke mag gebruik word.

Geen elektroniese woordeboeke mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 5 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KOMMUNIKASIE N6
(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. Begin elke vraag op ’n NUWE bladsy.
5. Skryf netjies en leesbaar.

GEVALLESTUDIE

Glynnis Nakoo besit ‘n suksesvolle bakkery wat reeds vyftien jaar bestaan. Haar bakkery, Soetbekkie, is baie gewild in haar gemeenskap en klante ry van ver, selfs ander provinsies, om van haar gebak te koop. Sy is bekend vir haar verskeidenheid van brode, broodrolletjies, pasteie, koekies, beskuit, terte en koeke. Die bakkery bak selfs spesialiteitskoeke en verjaarsdagkoeke op bestelling. Glynnis het vier baksters wat permanent aangestel is.

Glynnis glo in haar baksters en vertrou dat elkeen hul beste sal lewer en aan die standaard sal voldoen waarvoor die bakkery bekend is. Sy glo dat almal saam moet praat voor besluite geneem word en verlang insette van elkeen voor sy ‘n projek aanpak. Verder motiveer sy haar baksters om kreatief en innoverend te wees en met nuwe idees na vore te kom.

Die bakkery floreer met bestellings en Glynnis en haar baksters moet hard werk om al die werk betyds af te handel. Glynnis ervaar egter ‘n probleem, daar heers nie meer ‘n gesonde spangees onder haar baksters nie. Sy merk op dat hulle uiters kompeterend onder mekaar geword het die afgelope paar maande. Daar is konstant konflik onder mekaar en almal is emosioneel en oorlaai.

Glynnis weet dat sy die probleem so spoedig moontlik sal moet oplos voordat die konflik haar klante en bakkery negatief beïnvloed.

VRAAG 1: MOTIVERING

1.1 Noem die twee hooffaktore waarvan die graad van motivering afhang. (2)

1.2 Illustreer Maslow se behoeftehiërargie. (6)

1.3 Hoe sou jy die bestuursbeleid van Soetbekkie bakkery beskryf? Gee ‘n rede vir jou antwoord. (2 × 2) (4)

1.4 Glynnis se groep baksters is uiters gemotiveerd om hoë gehalte produkte te lewer. Noem VYF faktore wat moontlik hul vermoë om op hul doelwitte te fokus beïnvloed. (5)

1.5 Die baksters ervaar dat hul behoeftes nie bevredig word nie. Noem DRIE irrasionele hanteringsmetodes wat hulle sou kon volg. (3)

[20]

VRAAG 2: PROBLEEMOPLOSSING EN BESLUITNEMING

2.1 Glynnis besef dat sy as eienaar van die bakkery die probleem tussen haar baksters sal moet oplos.

Watter SES faktore kan bydrae dat 'n persoon vaardighede ontwikkel wat hom/haar kan help om sinvolle besluite te neem? (6)

2.2 Bespreek die omvang van die probleem en verwys na die gevallestudie. (4)

2.3 Noem die voordele van skriftelike formulering van die probleem. (3)

2.4 Verduidelik die term suboptimum besluite. (2)
[15]

VRAAG 3: DIE HANTERING VAN KONFLIK

3.1 Definieer die term konflik. (3)

3.2 Identifiseer die tipe konflik wat in die gevallestudie ervaar word. (2)

3.3 Dui die verskil aan tussen funksionele en disfunksionele konflik. (4)

3.4 Gebrekkige kommunikasie is die grootste oorsaak van konflik binne werknemergroepe. Verduidelik hierdie stelling. (4)

3.5 Matige vlakke van konflik kan voordelig wees indien dit behoorlik beheer word. Noem VYF potensiële voordele. (5)

3.6 Verskeie tegnieke kan gebruik word vir die hantering van konflik. Bespreek die volgende tegnieke kortliks:

3.6.1 Kompromie

3.6.2 Vermyding/onttrekking

3.6.3 Arbitrasie

(3 × 2) (6)

3.7 Glynnis mag dalk gedwing word om dissiplinêr op te tree indien haar werknemers nie bereid is om hul samewerking te gee nie. Noem noodsaaklike vereistes waaraan die bakkery se dissiplinêre kode moet voldoen. (6)
[30]

VRAAG 4: DIE HANTERING VAN STRES

4.1 Verduidelik die verband tussen konflik en stres. (5)

4.2 Noem aan Glynnis VYF moontlike stressors in die werksomgewing wat moontlik bydra tot konflik en stres wat in die bakkery ervaar word. (5)

4.3 Noem algemene riglyne vir die hantering van stres. (6)

4.4 Watter ernstige siektes kan aan stres toegeskryf word? (4)
[20]

VRAAG 5: ONDERHOUDVOERING

> Glynnis besluit om 'n vyfde bakster aan te stel sodat die werkslading ligter onder die huidige baksters sal wees. Sy plaas 'n advertensie in die plaaslike koerant en kies sewe kandidate met wie sy 'n onderhoud wil voer.

5.1 Identifiseer die tipe onderhoud wat volgens jou die beste sal wees vir Glynnis om te gebruik. Verskaf 'n rede vir jou antwoord. (1 + 2) (3)

5.2 Noem VYF eienskappe van 'n goeie onderhoudvoerder. (5)

5.3 Verskaf aan Glynnis, die onderhoudvoerder, wenke vir die onderhoud. (4)

5.4 Gee ook wenke aan die applikante wat hul behoort te doen na afloop van die onderhoud. (3)
[15]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou