higher education & training

Department: Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N940**(A)**(N22)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N6

(Tweede Vraestel)

(5140286)

22 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–11:00

TOEBOEKEKSAMEN

Twee woordeboeke (tweetalig/verduidelikend) 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: 2 UUR
PUNTE: 100

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae.
2. Lees AL die vrae aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

GEVALLESTUDIE

Christolene het 'n jaar gelede haar N6 kursus voltooi en by Alt Rekenaardienste as ontvangsdame begin werk. Sy was vreeslik opgewonde toe die bestuurder haar belowe dat sy permanent aangestel sou word indien sy haarself bewys het tydens haar tydelike indienstelling van 'n jaar en 'n half. Dit het Christolene gedryf om meer te doen as wat van haar verwag is en selfs kliënte het haar gekomplimenteer. Ná die eerste jaar het Christolene egter gehoor hoe die bestuurder op die telefoon noem dat die besigheid geen permanente aanstellings sou maak nie. Christolene doen nou die minimum. Haar verhouding met haar kollegas het verswak en sy is teruggetrokke.

VRAAG 1: MOTIVERING

1.1 Definieer die term 'motivering in die werksplek'. (3)

1.2 Noem die behoefte wat volgens jou negatief beinvloed is toe Christolene die telefoon gesprek afgeluister het. Gee 'n rede vir jou antwoord. (1 + 2) (3)

1.3 Die groep faktore wat 'n persoon se gedrag bepaal is 'n komplekse interaksie van veranderlikes.

Bespreek die volgende faktore wat Christolene se vermoë om op haar doelwit te fokus en haar aksie om die doeltwit te bereik, beïnvloed:

1.3.1 Vlak van die behoefte

1.3.2 Die aansporingswaarde van die doelwit

1.3.3 Die individu se verwagtinge

(3 × 2) (6)

1.4 Bespreek wat jy verstaan onder die mens se bewuste. (2)

1.5 Noem die faktore wat motivering in die werkplek beïnvloed. (5)

1.6 Identifiseer die hanteringsmetode wat Christolene gebruik het om die versperring van haar behoefte te hanteer. (1)

[20]

VRAAG 2: PROBLEEMOPLOSSING EN BESLUITNEMING

2.1 Noem die stappe van die algemene besluitnemingsproses (8)

2.2 Identifiseer die faktore wat die keuse van 'n beste alternatief beïnvloed. (4)

2.3 Besluite kan breedweg in drie kategorieë verdeel word. Noem hierdie kategorieë. (3)

[15]

VRAAG 3: DIE HANTERING VAN KONFLIK

3.1 Is die konflik wat Christolene by haar werk ervaar funksioneel of disfunksioneel? Gee 'n rede vir jou antwoord. (1 + 2) (3)

3.2 Bespreek gebrekkige kommunikasie as 'n moontlike oorsaak van die konflik wat deur Christolene ervaar word. (4)

3.3 Noem 5 moontlike voordele van konflik. (5)

3.4 Verskaf algemene riglyne aan Christolene om die konfliksituasie te hanteer. (5)

3.5 Definieer die term grieweprosedure. (3)

3.6 Konflik neem toe namate 'n organisasie meer kompeterend raak. Daarom is die vermoë om konflik te hanteer, noodsaaklik.

3.6.1 Watter tegniek is volgens jou die beste om konflik te hanteer? (1)

3.6.2 Noem SES ander moontlike tegnieke wat gebruik word om konflik te hanteer. (6)

3.7 Identifiseer die tipe konflik waarmee Christolene te doen het en gee die rede, volgens jou, wat daartoe gelei het. (3)
[30]

VRAAG 4: DIE HANTERING VAN STRES

4.1 Definieer die term stress. (3)

4.2 Onderskei tussen *eustres* en *distres*. (4)

4.3 Identifiseer die tipe stres wat Christolene volgens jou ervaar. (1)

4.4 Noem SES oorsake van stres in die werksomgewing. (6)

4.5 Identifiseer die oorsook in VRAAG 4.4 wat bygedra het tot Christolene se ervaring van stres. (1)

4.6 Verskaf VYF riglyne aan Christolene vir die hantering van interpersoonlike konflik en stres in die werksomgewing. (5)
[20]

VRAAG 5: ONDERHOUDVOERING

Christolene doen aansoek by ‘n ander maatskappy vir ‘n permanente pos. Sy word dan ook genooi na ‘n onderhoud.

5.1 Identifiseer die moontlike tipe steurnisse wat tydens die onderhoud ervaar kan word en gee ‘n voorbeeld van elk. (8)

5.2 Noem die moontlike tipe onderhoude waaraan Christolene blootgestel kan word. (6)

5.3 Identifiseer die tipe onderhoud wat volgens jou die beste onderhoud is. (1)
[15]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou