



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NATIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N6
(Tweede Vraestel)

25 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

VRAAG 1: MOTIVERING

- 1.1 Dit verwys na die groep faktore✓ wat 'n organisme se gedrag bepaal, beheer en rig. ✓ (2)
- 1.2
- 1.2.1 Behoefte aan selfaktualisering
 - 1.2.2 Fisiologiese behoeftes
 - 1.2.3 Affiliasiebehoeftes
 - 1.2.4 Veiligheidsbehoeftes
 - 1.2.5 Behoefte aan agting en selfagting/respek (5 × 1) (5)
- 1.3 Beleid van volkome vertrouwe in werknemers (1)
- Dit laat maksimum deelname van werknemers in die probleemoplossings- en besluitnemings-prosesse toe.
 - Daar bestaan die maksimum mate van vertrouwe tussen bestuur en werknemers. (Enige 1 × 1) (1)
- 1.4
- Dit moet fisies aanvaarbaar wees.
 - Dit moet veilig wees.
 - Dit moet die werknemer instaat stel om sy/haar sosiale behoeftes te bevredig. (3)
- 1.5
- Kompensasie✓
Dit is wanneer die individu vir hom-/haarself 'n alternatiewe doelwit stel wanneer dit blyk dat sy/haar oorspronklike doelwit nie haalbaar is nie.✓
 - Rasionalisasie✓
Dit is wanneer 'n individu onbewustlik die werklike redes vir sy/haar gedrag onderdruk en bewustelik ander, oënskynlik logiese en sosiaal aanvaarbare redes daarvoor aanbied.✓ (2 × 2) (4)
- 1.6
- 1.6.1 Motiverende faktor✓ (1)
- Die erkenning sal eienaars motiveer om lojaal te bly/produktief te bly/hardwerkend te bly.✓
 - Dit het met Maslow se hoëvlakbehoeftes te doen.
 - Dit het met die inhoudelike van die werk te doen. (Enige 1 × 1) (1)
- 1.6.2 Higiëniese faktor✓ (1)
- Dit het met die laervlakbehoeftes van Maslow te doen.
 - Dit verwys in die werksopset na die konteks van die werk.
 - Verbeterde speel-areas sal nie lei tot motivering nie. (Enige 1 × 1) (1)
- [20]**

VRAAG 2: PROBLEEMOPLOSSING EN BESLUITNEMING

- 2.1 Besluite berus dikwels op emosies. Emosies beïnvloed 'n individu se vermoë om objektief en rasideel oor 'n probleem te dink. (2)
- 2.2
- Toepaslike data moet ingesamel word en ontleed word.
 - Die werklike oorsaak van die probleem, bydraende faktore sowel as diegene wat betrokke is, moet bepaal word.
 - Die waarlike omvang van die probleem en die invloed daarvan moet spesifiek bereken word. (3)
- 2.3
- Sielkundige faktore
 - Sosiale faktore
 - Kulturele faktore
 - Nie-meetbare faktore (4)
- 2.4
- 'n Realistiese tydsberaming
 - 'n Realistiese begroting
 - Take moet toepaslik gedelegeer word
 - Gereelde terugvoering moet gegee word
 - Volg metodes om moontlike probleme op te spoor (5)
- 2.5
- Publieke verskoning.
 - Kompetisies
 - Gemeenskapsprojekte.
 - Publieke erkenning aan konsessie-eienaars. (Enige 1 × 1) (1)
- [15]**

VRAAG 3: DIE HANTERING VAN KONFLIK

- 3.1 Konflik behels intrapersoonlike en/of interpersoonlike konfrontasies,✓ veroorsaak deur onversoembare motiewe of behoeftes✓ wat 'n tydelike of voortdurende ontstigting van normale funksionering tot gevolg het.✓ (3)
- 3.2
- Konflik tussen groepe
 - Konflik tussen bestuur en personeel
 - Gemeenskaps- en samelewingskonflik
 - Intrapersoonlike konflik (Enige 3 × 1) (3)
- 3.3 3.3.1 Gebrekkige kommunikasie
- Spur se uitlatings oor die voorval kon aanvallend voorkom.
 - Die topbestuur het nie n behoorlike ondersoek gedoen nie en daarom nie met alle betrokkenes gekommunikeer nie.

- 3.3.2 Interkulturele verskille
- Die kliënte, werksnemers sowel as bestuurders kom almal uit verskillende kulture wat maak dat hul die situasie uit verskillende oogpunte sien en dit het konflik veroorsaak.
- 3.3.3 Uiteenlopende doelstellings en waardes
- Die verskillende partye in die konfliktsituasie het verskillende doelstellings en waardes. Spur se doelstelling is om die restaurant veilig vir alle families te hou terwyl sommige persone gevoel het dat Spur diskrimineer met hul besluit.
- (3 × 2) (6)
- 3.4 Voordelig (1)
- Dit het probleme in die speelarea ontbloot wat aangespreek kan word.
 - Dit het tot gesonde selfkritiek gelei.
 - Dit het bygedra tot die vernuwing en verandering van die speelarea se bestuur.
 - Dit het gelei tot verhoogde lojaliteit, motivering en prestasie tussen konsessie-eienaars.
 - Dit het gelei tot die ontdekking van sluimerende talent en vermoëns onder die konsessie-eienaars wat nou harder werk aan verhoudings met die publiek.
- (Enige TWEE toepaslike motiverings) (2 × 2) (4)
- OF**
- Nadelig (1)
- Dit lei tot die fisiese en geestelike stres en uitputting van konsessie-eienaars.
 - Gemeenskappe het verdedigende gedragspatrone ontwikkel en hulself van Spur onttrek.
 - Dit het tyd en energie gemors en gelei tot groot finansiële uitgawes.
 - Dit het gelei tot vertraagde of swak besluite van bestuur.
 - Dit het kommunikasie tussen die partye ontwrig en veroorsaak dat niemand bereidwillig was om te luister nie.
 - Dit het verhoudinge met die publiek sowel as Spur se beeld, negatief beïnvloed.
 - Dit het dooiepunte in die gemeenskap veroorsaak.
- (Enige TWEE toepaslike motiverings) (2 × 2) (4)
- 3.5
- Fokus op die probleem en nie die persoon nie.
 - Fokus op die feite van die situasie. Wees spesifiek.
 - Wees objektief en beheer jou emosies.
 - Toon belangstelling in die ander persoon se sienings en wees 'n goeie luisteraar.
 - Respekteer die ander party se waardigheid en trots.
- (5)
- 3.6 Dit is 'n ordelike stelsel✓ waarvolgens werkgewer en werknemer kan vasstel of 'n bepaling van 'n dienskontrak verbreek is.✓ (2)

3.7	3.7.1	Tradisionele		
	3.7.2	Matige		
	3.7.3	Intra-		
	3.7.4	Subjektiewe		
	3.7.5	Swak		
	3.7.6	Mediasie		
			(6 × 1)	(6)
				[30]

VRAAG 4: DIE HANTERING VAN STRES

4.1	Konflik verteenwoordig interne of eksterne druk of eise waarby 'n persoon moet aanpas en dit veroorsaak stres.✓ Indien die persoon negatief reageer op die stres sal dit die konflik vererger.✓ Omdat die konfliksituasie vererger het, ervaar die persoon meer stres wat dan tot selfs groter konflik lei.✓ Dit raak 'n bese kringloop.✓			(4)
4.2	4.2.1	Onwaar		
	4.2.2	Onwaar		
	4.2.3	Waar		
	4.2.4	Waar		
			(4 × 1)	(4)
4.3	<ul style="list-style-type: none"> • Swak fisiese werksomstandighede • Werkoorsading • Werkonderlading • Rol in die organisasie • Verhoudinge by die werk • Organisasoriese struktuur en klimaat • Loopbaanmoontlikhede • Gesinsverhoudinge 		(Enige 4 × 1)	(4)
4.4	<ul style="list-style-type: none"> • Maagsere • Diabetes • Asma • Hoë bloeddruk • Hartsiektes • Beroerte 		(Enige 3 × 1)	(3)
4.5	<ul style="list-style-type: none"> • Verbeter hul besluitnemingsvaardige. • Verbeter hul selfbeeld en dink positief. • Volg 'n gesonde dieet en kry voldoende oefening en slaap. • Ontwikkel ontspanningstegnieke. • Vorm betroubare ondersteuningsgroepe. • Wees selfgeldend. 		(Enige 5 × 1)	(5)
				[20]

VRAAG 5: ONDERHOUDVOERING

- 5.1
- Om die onderhoudvoerder in te lig van hul vaardighede en eienskappe en om hul kwalifikasies ten opsigte van die pos te toon
 - Om inligting in te win rakende die maatskappy en produkte en dienste
 - Om inligting rakende die spesifieke pos in te win
 - Om vas te stel of hulle die regte kwalifikasies het vir die betrokke pos en in staat sal wees om dit te hanteer
 - Om vas te stel of hulle by die firma sal inpas
 - Om vas te stel of hulle 'n redelike salaris sal ontvang
 - Om vas te stel of die betrokke betrekking 'n geleentheid vir loopbaanontwikkeling en bevordering bied (Enige 4 × 1) (4)
- 5.2
- Stel vas wat die pligte en verantwoordelikhede van die spesifieke pos behels.
 - Bestudeer alle inligting rakende die applikant se CV.
 - Berei die onderhoudlokaal voor. (3)
- 5.3
- 5.3.1 'Stem jy saam dat onbillike kliënte van die perseel verwyder moet word?'
Enige aanvaarbare vraag waar die antwoord reeds in die vraag vervat word.
- 5.3.2 'Hoe sal jy te werk gaan as die kliënt kla dat hy 'n wurm in sy kos gekry het?'
Enige relevante vraag wat die applikant se intelligensie en vermoë om probleme op te los, toets. (2 × 2) (4)
- 5.4
- Blitsoordele
 - Negatiewe klem
 - Gebrekkige kennis van die betrekking
 - Druk om 'n aanstelling te maak
 - Foute a.g.v. die volgorde van applikante
 - Nie-verbale gedrag (Enige 4 × 1) (4)
- TOTAAL: 100**
- [15]**