higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N6
(Tweede Vraestel)

(5140286)

25 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

TOEBOEKEKSAMEN

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

Hierdie vraestel bestaan uit 6 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

Spur het onlangs aan die publiek 'n verskoning aangebied en erken dat hul optrede en uitsprake in 'n rasse-debakel voortydig en subjektief van aard was.

Spur is sedert die insident waar 'n man en vrou in die Texamo *Spur* 'n erge woordewisseling gehad het, hewig gekritisieer oor hul keuse om die man van alle Spur konsessies te verban. *Spur* het sederdien erken dat hul oorhaastig was in die besluit.

Baie gemeenskappe het *Spur* geboikot omdat hul gemeen het dat Spur teen hul diskrimineer en daarom het hul kapsie teen die besluit gemaak.

Baie van die konsessie-eienaars is bekommerd oor die daling van kliënte. Hul besef dat hul ernstig te werk sal moet gaan om verhoudinge met die publiek en spesifieke gemeenskappe te herstel.

Verder is daar beloftes gemaak om ook die kinderareas meer veilig te maak. Meer personeel sal hiervoor aangestel word.

Die kettingwinkel is ook van plan om 'n nasionale toer te onderneem om verhoudinge te verbeter.

[Verwerk deur: *https://maroelamedia.co.za/nuus/sa-nuus/ons-is-jammer-se-spur/*]

VRAAG 1: MOTIVERING

1.1 Definieer die term *motivering*. (2)

1.2 Noem die vlak van behoefte in elk van die volgende situasies:

1.2.1 *Spur* wil graag weer bekend word as die gunsteling familie-restaurant in Suid-Afrika.

1.2.2 Die bestuur is van mening dat *Spur* se burgers steeds net die ding is om die holte in kliënte se magies te vul.

1.2.3 Die bestuur van *Spur* beplan 'n nasionale toer sodat verhoudinge met kliënte herstel kan word.

1.2.4 Meer personeel gaan aangestel word om te verseker dat die speelareas veilig is vir kinders.

1.2.5 Die konsessie-eienaars het publieke erkenning gekry vir hul harde werk om die skade te herstel.

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

1.3 Noem die tipe beleid wat volgens jou, deur *Spur* onderskryf behoort te word en verskaf EEN rede vir jou antwoord. (2)

1.4 Noem die vereistes waaraan die werksomgewing moet voldoen om die laer-vlak behoeftes van werknemers te bevredig. (3)

1.5 Noem en beskryf kortliks TWEE rasionele hanteringsmetodes wat deur die konsessie-eienaars gebruik kan word om die probleem te hanteer. (2 × 2) (4)

1.6 Noem of elk van die volgende 'n HIGIËNIESE faktor of 'n MOTIVERENDE faktor is en verskaf 'n rede vir elke antwoord.

1.6.1 *Spur* konsessie-eienaars verlang meer erkenning vir jare se lojale dienste teenoor die kettingwinkel.

1.6.2 Die speelareas vir kinders moet so spoedig moontlik opgeknap word deur meer personeel aan te stel.

(2 × 2) (4)
[20]

VRAAG 2: PROBLEEMOPLOSSING EN BESLUITNEMING

2.1 Verduidelik hoe emosies kan bydrae tot sinvolle besluitneming. (2)

2.2 Noem DRIE stappe wat geneem moet word tydens die ondersoek na 'n probleem. (3)

2.3 Watter faktore kan *Spur* se besluit op die beste alternatief beïnvloed? (4)

2.4 Noem die aspekte wat oorweeg moet word voordat 'n besluit implimenteer kan word. (5)

2.5 Verskaf EEN moontlike oplossing vir die probleem wat *Spur* ervaar. (1)
[15]

VRAAG 3: DIE HANTERING VAN KONFLIK

3.1 Definieer die term *konflik*. (3)

3.2 Noem die DRIE moontlike tipes konflik wat deur *Spur* ervaar word. (3)

3.3 Verduidelik hoe die volgende aspekte bygedra het tot die konfliksituasie wat *Spur* ervaar:

3.3.1 Gebrekkige kommunikasie

3.3.2 Interkulturele verskille

3.3.3 Uiteenlopende doelstellings en waardes

(3 × 2) (6)

3.4 Dink jy die konflik is tot voordeel of nadeel van *Spur*? Verskaf TWEE redes vir jou antwoord. (5)

3.5 Noem VYF algemene riglyne wat gevolg kan word indien konflik sou ontstaan. (5)

3.6 Definieer die term *grieweprosedure*. (2)

3.7 Kies die korrekte term uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (3.7.1–3.7.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.7.1 Die (moderne/tradisionele) siening is dat konflik nadelig is en vermy moet word.

3.7.2 Funksionele konflik behels (steeds toenemende/matige) vlakke van konflik.

3.7.3 'n Werknemer wat gefrustreerd raak as gevolg van sy/haar bestuurder se gebrek aan basiese rekenaarvaardighede, ervaar (inter-/intra-) persoonlike konflik.

3.7.4 (Subjektiewe/Objektiewe) faktore dra by tot konflik.

3.7.5 'n Dominerende houding is 'n voorbeeld van 'n (swak/gesonde) selfbeeld.

3.7.6 Die tegniek waartydens 'n derde party slegs die vloei van kommunikasie fasiliteer, staan bekend as (mediasie/arbitrasie).

(6 × 1) (6)
[30]

VRAAG 4: DIE HANTERING VAN STRES

4.1 Verduidelik kortliks die verband tussen konflik en stres. (4)

4.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.2.1 Stres behels intrapersoonlike, interpersoonlike en massa trauma.

4.2.2 Rekonstruktiewe reaksie op probleme is die effektiefse tegniek.

4.2.3 Tipe B persoonlikhede is meer verdraagsaam teenoor ander.

4.2.4 Irrasionele vrese is 'n tipe gedragsrespons as gevolg van stres.

(4 × 1) (4)

4.3 Noem VIER oorsake van stres in die werksomgewing wat moontlik kan bydra tot die konfliksituasie in die gevallestudie van Spur. (4)

4.4 Die konsessie-eienaars ervaar hoë vlakke van stres.

Noem DRIE ernstige siektes wat aan stres toegeskryf word. (3)

4.5 Verskaf VYF algemene riglyne aan die konsessie-eienaars waarvolgens hulle die stresvolle situasies beter kan hanteer. (5)
[20]

VRAAG 5: ONDERHOUDVOERING

5.1 Spur is 'n gewilde eerste-opsie-werksgeleentheid onder studente.

Noem VIER doelwitte van studente tydens die werksonderhoud. (4)

5.2 Verskaf DRIE wenke aan Spur-bestuurders wanneer hul vir onderhoude voorberei as onderhoudvoerder. (3)

5.3 Gee 'n praktiese voorbeeld van elk van die volgende vrae wat Spur-bestuurders tydens die onderhoude kan gebruik:

5.3.1 Leidende vraag

5.3.2 Hipotetiese vraag

(2 × 2) (4)

5.4 Noem VIER algemene foute wat onderhoudvoerders begaan tydens werksonderhoude. (4)
[15]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou