

Modulekode: **ITRW** Metode van aflewering: **Voltyds** Datum: **18 / 06/ 2018**

Tipe assessering: **Eksamen 1e geleentheid** Vraestelnommer: **1** Sessie: **14:00** Tydsduur: **3 uur**

Modulebeskrywing: **Kommunikasie vaardighede / Communication Skills** Lokaal:

Afrolmetode: **Rug-aan-Rug**

Aantal vraestelle **MK:0** Aantal vraestelle **PK:130** Aantal vraestelle **VDK:123**

Benodighede vir vraestel		Aantal per student	Benodighede vir vraestel		Aantal per student
Antwoordskrifte	x	2	Multikeuse-kaarte (A5)		
Presensiestrokies vir invulvraestel			Multikeuse-kaarte (A4)		
Rofwerkpapier			Grafiekpapier		

Is daar 'n bylaag aangeheg?	Nee	Indien Ja gee 'n kort beskrywing:	
-----------------------------	------------	--	--

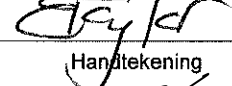

NB: Eksamenafdeling doen geen kontrole wat inhoud of bladsynommers van bylae betref nie.

Sakrekenaars: **Nee**

Ander hulpmiddels bv. woordeboeke, studiegids, ens.:

Inhandiging van antwoordskrifte:	Gewoon
Indien Per dosent , lys Vanne :	

Eksaminator(e):

(1) Prof Estelle Taylor (PK)	Bylyn: 992540
Selfoonnr: 0836099485	 Handtekening
(2) Mr Lance Bunt (V)	Bylyn: 9103253
Selfoonnr: 072 088 0188	 Handtekening
(3)	Bylyn:
Selfoonnr:	Handtekening

Interne Moderator:

Mr Lance Bunt (VK)	Bylyn:
Selfoonnr: 0720880188	Handtekening

Eksterne Moderator:

Selfoonnr:

Ingehandig deur:

Prof Estelle Taylor	Bylyn: 992540
----------------------------	----------------------

Verwysingsnommer: 7.1.9.3.

Benodigdhede vir hierdie vraestel/Requirements for this paper:

Antwoordskrifte/ Answer scripts:	<input type="text" value="2"/>	Multikeusekaarte (A5)/ Multi-choice cards (A5):	<input type="text"/>
Presensiestrokies (Invulvraestel)/ Attendance slips (Fill-in paper):	<input type="text"/>	Multikeusekaarte (A4)/ Multi-choice cards (A4):	<input type="text"/>
Rofwerkpapier/ Scrap paper:	<input type="text"/>	Grafiekpapier/ Graph paper:	<input type="text"/>

Sakrekenaars/Calculators:

Ander hulpmiddels/Other resources:

Tipe Assessering/
Type of Assessment:

**Eksamen 1e geleentheid
Paper/Vraestel 1**

Modulekode/
Module code:

ITRW315

Module beskrywing/
Module description:

Kommunikasievaardighede / Communication skills

Eksaminator(e)/
Examiner(s):

Prof Estelle Taylor

Interne/Internal
Moderator(s):

Mr Lance Bunt

Kwalifikasie/
Qualification:

BSc in IT

Tydsduur/
Duration:

**3 uur
3 hour**

Maks/
Max:

100

Datum/
Date:

**18 Junie 2018 /
18 June 2018**

Tyd/
Time:

14:00

Inhandiging van antwoordskrifte/Submission of answer scripts: **Gewoon/Ordinary**

Tik die eksamenvraestel

Afdeling A Persoonlike en interpersoonlike effektiwiteit
Division A Personal and interpersonal effectiveness
[70]

Hierdie vrae is gebaseer op die werk van Steven Covey.

These questions are based on the work of Steven Covey.

- Definieer die terme paradigma en paradigmaskuif, en verduidelik hoe 'n paradigma en 'n paradigmaskuif ons lewens kan beïnvloed. / Define the terms paradigm and paradigm shift, and explain the influence a paradigm and a paradigm shift can have on our lives. (6)
- Definieer die terme Belangesfeer en Invloedsfeer. Teken 'n skets ter illustrasie. Verduidelik waar 'n persoon sy energie moet gebruik, en waarom. / Define the Circle of Concern and the Circle of Influence. Draw a diagram for illustration. Explain where a person should use his / her energy, and why. (6)
- Verduidelik Covey se beginsel van 'die ander punt van die stok', en verduidelik die invloed hiervan op ons lewens met gebruik van 'n voorbeeld. / Explain what Covey means with the principle of 'the other side of the stick', and explain the influence thereof in our lives using an example. (3)

4. Beskryf die volwassenheidskontinuum met verwysing na die 3 fases wat deel vorm daarvan. Verduidelik hoe Covey se 7 gewoontes hierby inpas. / *Explain the maturity continuum, referencing the 3 phases thereof. Explain how Covey's 7 habits fit into this.* (8)
5. Beskryf die 3 aspekte wat deel vorm van gewoontes. Gebruik 'n algemene voorbeeld uit die lewe van 'n student om die betekenis daarvan te verduidelik. Verduidelik die invloed van gewoontes op ons lewens. / *Describe the 3 aspects that form part of habits. Use a typical example from the life of a student to explain the meaning thereof. Describe the influence of habits on our lives.* (8)
6. Volgens Covey word alle dinge 2 keer geskep. Beskryf hierdie 2 skeppings. / *According to Covey all things are created twice. Describe these 2 creations.* (2)
7. Teken die tydbestuursmatriks en dui die hoofaktiwiteite in elke kwadrant aan. Gee 'n voorbeeld in elke kwadrant van 'n tipiese studenteaktiwiteit wat daar sal inpas. Dui ook aan waar ons veronderstel is om meeste van ons tyd te spandeer. / *Draw the time management matrix and show the main activities in each quadrant. Give an example in each quadrant of a typical student activity that will fit into that quadrant. Show where we are supposed to spend most of our time.* (13)
8. Vergelyk leierskap en bestuur en verduidelik hoe Covey se gewoontes 2 en 3 inpas hierby. / *Compare leadership and management and explain how Covey's habits 2 and 3 fit into this comparison.* (10)
9. Lees die volgende gevallestudie, en verduidelik hoe jy Covey se gewoontes 4, 5 en 6 (en die meegaande beginsels) sal gebruik om die situasie te hanteer. / *Read the following case study and explain how you will use Covey's habits 4, 5 and 6 (and the relevant principles thereof) to handle the situation.* (12)

A 25 year old recreational facility with 80 unionised and non-unionised employees including long serving employees with seniority and a mix of younger, less experienced staff with limited seniority. For years, management was aware of workplace conflict issue resulting from poor communication that existed between staff, with symptoms including friction between older and younger staff, and inability for staff to change.

Management's response to the workplace conflict had been to keep conflicted parties away from each other, intentionally avoiding the underlying issues resulting the workplace conflicts. Lack of response led to a slow but steady escalation into negative behaviour with reports of bullying and even one incident of physical striking. In short – management was avoiding trying to deal with the root cause of the workplace conflict.

10. Verduidelik wat is empatiese luister en waarom dit so kragtig is / *Explain empathic listening and why it is so powerful.* (2)

Hierdie vrae is gebaseer op die werk van David McMurrey.

These questions are based on the work of David McMurrey.

1. Verduidelik 10 stappe in die beplanning van 'n mondelike voorlegging. Gebruik 'n voorbeeld om die toepassing van elke stap te illustreer. / *Explain 10 steps in the planning of an oral presentation. Use an example to illustrate the application of each step.* (10)
2. Beskryf 5 wenke vir die skryf van e-pos. Wys hoe jy elkeen sal toepas in 'n e-pos aan jou dosent om te vra dat 'n sekere deel van die werk weer in die klas verduidelik moet word aangesien baie van die studente daarmee sukkel. / *Describe 5 tips for writing e-mails. Show how you will apply each of them in an e-mail to your lecturer, asking that a specific part of the work must be explained again in class as a large number of students are still struggling with the work.* (10)
3. Beskryf 5 hulpmiddels vir oorreding wat gebruik kan word in voorleggings en verslae / *Describe 5 tools for persuasion that can be used in presentations and reports.* (10)

TOTAAL/TOTAL: 100

Verwysingsnommer: 8.1.7.2.2