higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1420**(A)**(J7)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

OPENBARE SKAKELWESE N5

(5070035)

7 Junie 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 5 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
OPENBARE SKAKELWESE N5
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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. Gebruik slegs BLOU of SWART ink.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 Julle kollege het besluit om 'n funksie in Augustus tydens Vrouemaand aan te bied om alle vroulike personeellede en studente van die kollege te vereer. Die funksie sal 'n oggendtee wees waartydens suksesvolle vroulike Suid-Afrikaners motiveringstoesprake sal lewer.

Beplan 'n openbare skakelweseprogram deur die SEWE sleutelelemente van 'n openbare skakelweseprogram te gebruik en gebruik elke sleutelelement as 'n besprekingsopskrif vir die antwoord. (7 × 2 + 26) (40)

1.2 Gee VYF redes vir die ontwikkeling van openbare skakelwese in die moderne era. (5)

1.3 Noem VYF funksies van openbare skakelwese. (5)
[50]

VRAAG 2

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Jy staan toevallig in die ontvangsarea van jou organisasie toe jy die volgende gesprek tussen die ontvangsdame en 'n besoeker hoor.

Besoeker:	'Goeie môre.'
Ontvangsdame:	(geen reaksie)
Besoeker:	'GOEIE MÔRE.'
Ontvangsdame:	'Ja…'
Besoeker:	'Ek is hier vir 'n vergadering met Mnr Anderson.'
Ontvangsdame:	'Wie's dit? Ek ken hom nie.'
Besoeker:	'Mnr Anderson, van Finansies.'
Ontvangsdame:	'O! Peter! Hy het gaan rook.'
Besoeker:	'Goed, hoe lank verwag jy dat jy weg gaan wees?'
Ontvangsdame:	'Ek weet nie, partykeer rook hy 3 of 4 sigarette ná mekaar. Jy kan hier sit as jy wil (wys na die stoele).'
	(ná 15 minute)
Besoeker:	'Jammer, dink jy Mnr Anderson is al terug?'
Ontvangsdame:	'Ek weet nie. Jy kan met daardie gang afloop en gaan kyk of hy daar is.'

2.1 Watter 10 riglyne sal jy vir Peter en die ontvangsdame gee aangaande die ontvangs van besoekers? (10)

2.2 Jy besluit dat Peter en die ontvangsdame nie die enigstes is wat hierdie inligting moet kry nie.

Watter VYF interne kommunikasiehulpmiddels sal jy gebruik om die inligting aan al die personeel te versprei? Bespreek elke hulpmiddel kortliks. (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

2.3 Die besoeker besluit dat hy nie tevrede is met hoe hy in ontvangs behandel is nie en dien 'n klagte in.

Verduidelik VYF stappe wat jy sal volg wanneer jy die klante hanteer. (5 × 2) (10)

2.4 Noem VYF doelwitte van interne kommunikasie. (5)

2.5 Kies 'n term uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (2.5.1–2.5.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.5.1	Die bestuurder kommunikeer die maatskappy se visie en missie aan personeellede	A	riemtelegram
		B	afwaartse kommunikasie
2.5.2	Kommunikasie wat deur amptelike kanale plaasvind	C	opwaartse kommunikasie
		D	formele kommunikasie
2.5.3	Toesighouers bespreek die maatskappy se nuwe projek	E	horisontale kommunikasie
2.5.4	Boodskappe word versprei deur gerugte en hoorsê	F	diagonale kommunikasie
2.5.5	Die sekretaresse dien 'n verslag by haar toesighouer in		

(5 × 1) (5)

2.6 Gee SES kommunikasiestyle wat in openbare skakelwese voorkom. (6)

2.7 Noem en bespreek kortliks TWEE onderhandelingstegnieke in 'n wen-wensituasie. (4)

(2 × 2) **[50]**

VRAAG 3

3.1 Noem VYF kommunikasiedoelwitte in openbare skakelwese en verskaf EEN voorbeeld van elk. (5 × 2) (10)

3.2 Watter VYF bronne kan 'n maatskappy gebruik as persreklame? (5)

3.3 Gee 'n kort verduideliking vir elk van die volgende:

3.3.1 Harde nuus (2)

3.3.2 Sagte nuus (2)

3.3.3 Nagevorste nuus (1)

3.4 Wat is die VIER massamediakategorieë? (4)

3.5 Noem SES areas in openbare skakelwese waar foto's gebruik kan word. (6)

3.6 Jy moet 'n perspakket vir die Vrouedagviering saamstel.

Beskryf VYF items wat jy by die perspakket moet insluit. (5 × 2) (10)

3.7 Jy word gevra om die maatskappy se jaarverslag op te stel.

Noem 10 items wat by die verslag ingesluit moet word. (10)
[50]

VRAAG 4

4.1 Een van die hooftake van die openbare skakelwesepraktisyn is om verhoudings met eksterne belanghebbendes te handhaaf.

Verduidelik waarom elk van die volgende belanghebbendes belangrik is vir die maatskappy.

4.1.1 Klante/Kliënte (4)

4.1.2 Verskaffers (2)

4.1.3 Regering (3)

4.1.4 Die media (4)

4.1.5 Aandeelhouers (2)

4.2 Noem VYF faktore wat 'n openbare skakelwesepraktisyn kan help om goeie, professionele verhoudings te bou. (5)

4.3 Die uitvoerende bestuur het besluit dat die korporatiewe identiteit van die maatskappy verouderd is.

Noem en verduidelik die VYF stappe wat jy in die ontwerpproses sal volg om 'n nuwe korporatiewe identiteit te skep. (5 × 2) (10)

4.4 Noem 10 faktore wat 'n organisasie se korporatiewe beeld beïnvloed. (10)

4.5 Bespreek VYF voordele wat maatskappye met ’n goeie korporatiewe beeld sal hê. (5 × 2) (10)
[50]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou