higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

OPENBARE SKAKELWESE N5

(5070035)

27 November 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. Netheid, styl en uitleg van antwoorde is belangrik.
5. Begin elke vraag op 'n nuwe bladsy.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 Jou maatskappy wil 'n HUB-toekenningseremonie aanbied om erkenning te gee aan die bydraes van werknemers wat goed presteer het gedurende die afgelope jaar. Die seremonie sal in Oktober by Bolivia Lodge gehou word.

Beplan 'n openbare-betrekkingeprogram vir die seremonie deur die SEWE sleutelelemente van 'n openbare-betrekkinge program te gebruik. Gebruik elke sleutelelement as 'n besprekingsopskrif vir die antwoord. (40)

1.2 Noem VYF areas wat verband hou met openbare betrekkinge. (5)

1.3 Definieer die term *openbare betrekkinge* soos PRISA dit gebruik. (5)

[50]

VRAAG 2

2.1 Noem en bespreek VYF belangrike akademiese vakke/velde wat openbare betrekkinge aanvul. (5 × 2) (10)

2.2 Watter VYF riglyne moet jy in gedagte hou wanneer jy klagtes hanteer? (5 × 2) (10)

2.3 Noem VYF metodes van interne kommunikasie om personeellede oor die toekenningseremonie in VRAAG 1.1 in te lig. (5)

2.4 Watter VYF beginsels moet in gedagte gehou word wanneer daar met werknemers gekommunikeer word? (5 × 2) (10)

2.5 Identifiseer die tipe kommunikasie in elk van die volgende voorbeelde:

2.5.1 Andrew praat met Simone oor sy idees vir die partytjie ná die toekenningseremonie.

2.5.2 Die HUB van die maatskappy vra jou om borge vir die seremonie te kry.

2.5.3 Die raadsekretaresse e-pos haar verslag oor die geleentheid aan die raadsvoorsitter.

2.5.4 Die senior bestuurders by hoofkantoor hou 'n vergadering om die reëlings vir die geleentheid te bespreek.

2.5.5 Die bemarkingsbeampte skakel die aankoopbeampte om uit te vind watter verskaffer hulle vir maatskappybaniere gebruik.

(5 × 1) (5)

2.6 Noem VYF eienskappe van 'n suksesvolle onderhandelaar. (5 × 2) (10)

[50]

VRAAG 3

3.1 Die burgemeester van Bloemfontein sal die HUB se toekenningseremonie bywoon.

Hoe sal jy haar in elk van die volgende situasies aanspreek?

3.1.1 Op 'n koevert

3.1.2 In 'n skriftelike begroeting

3.1.3 Ter afsluiting in 'n skriftelike brief

3.1.4 Wanneer jy met haar praat

3.1.5 Op 'n uitnodigingskaartjie

(5 × 1) (5)

3.2 Gee EEN voorbeeld van hoe elk van die volgende nie-verbale kommunikasiemetodes binne kulture verskil:

3.2.1 Oogkontak

3.2.2 Persoonlike ruimte

3.2.3 Liggaamskontak

3.2.4 Liggaamshouding

3.2.5 Handgebare

(5 × 1) (5)

3.3 Noem 10 tipes kolomme wat in koerante voorkom. (10)

3.4 Verduidelik 10 uitlegfaktore om in gedagte te hou wanneer 'n persverklaring opgestel word. (10)

3.5 Gee VYF redes waarom foto's by 'n toekenningseremonie geneem moet word. (5 × 2) (10)

3.6 Gee VYF items wat by 'n perspakket ingesluit moet wees. (5 × 2) (10)

[50]

VRAAG 4

4.1 Noem VYF fases om 'n korporatiewe identiteitsprogram te implementeer. (5)

4.2 Noem 15 faktore wat 'n maatskappy se korporatiewe beeld en reputasie kan beïnvloed. (15)

4.3 Hoe kan 'n openbare-verhoudinge praktisyn goeie verhoudings met die media handhaaf? (6 × 2) (12)

4.4 Bespreek VIER faktore wat die verhouding met die media kan beïnvloed. (4 × 2) (8)

4.5 Bespreek kortliks VYF dokumente wat by 'n jaarverslag ingesluit moet word. (5 × 2) (10)

[50]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou