higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3

(7601034)

23 November 2023 (X-vraestel)
09:00–12:00

Sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 14 bladsye en ’n addendum.

258Q1N2323

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3
TYD: 3 UUR
PUNTE: 180

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. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 ’n ... is ’n bladsy uit ’n folioboek wat ingevul moet word voordat ’n kliënt ’n instelling verlaat.

A folio-ontslagvorm
B voor-vertrekfolio (‘pre-checkout folio’)
C ná-vertrekfolio (‘post-checkout folio’)
D vertrekdebietvorm

1.1.2 ... is ’n voorbeeld van ongemagtigde betalings.

A Koopbewyse by ’n fondsinsameling gewen
B Tjeks wat nie deur bank gewaarborg word nie
C Krediet van Checkers 60sixty
D Snapchat-betalings

1.1.3 Daar is TWEE verskillende tipes betaalpunte, naamlik kasregisters en ...

A spoedpunte.
B tjeks.
C koepons.
D koopbewyse.

1.1.4 Elke instelling hier onder wat voedsel bedien, moet voedselveiligheidbeheer uitoefen, behalwe ...

A Hungry Lion
B Pick n Pay asap!
C Romans Pizza
D Telkom-winkels

1.1.5 Die ... wat die fondse uitbetaal, moet die transaksie op die rekenaarstelsel doen.

A kassier
B kliënt
C skoonmaker
D portier

1.1.6 Indien bevrore voedsel nie die korrekte temperatuur by aflewering het nie, behoort dit …

A in die vrieskas gebêre te word.
B in die vertoonvrieskaste uitgepak te word.
C aan die verskaffer terugbesorg te word.
D ontvries en weggegooi te word.

1.1.7 'n ... -balans is die bedrag wat 'n kliënt aan 'n onderneming betaal het en wat die onderneming nou aan die kliënt verskuldig is.

A debiet
B lening
C krediet
D oortrekking

1.1.8 Persoonlike vaardigheid-opleiding behoort deur 'n berader verskaf te word vir ...

A ontoereikende opleiding.
B swak werkmetodes.
C onduidelike begrip van die pos
D onderontwikkelde persoonlikheid.

1.1.9 Spyskaartprysing is die berekening van die ... van die geregte wat op die spyskaart aangebied word.

A handelaarsprys
B kosprys
C verkoopsprys
D winsmarge

1.1.10 EEN van die volgende is nie nuttig wanneer 'n nuwe spyskaart bekendgestel word nie.

A Reklame
B Gehaltetoetsing
C Persverklaring
D Bekendstellingspartytjie

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.15) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 KFC gebruik nie gestandaardiseerde resepte by hul winkels nie.

1.2.2 'n Persoon behoort sy/haar handtekening agterop die debiet- of kredietkaart aan te bring.

1.2.3 Wanneer jy met stil spanlede te make het, dring aan op hul menings, al wil hulle dit nie gee nie.

Kopiereg voorbehou

1.2.4 Visa-rekeninge begin met ’n '5'.

1.2.5 Indien ’n gas weens niebetaling geswartlys word, kan ’n onderneming hul akkommodeer slegs indien hulle vooruit kontant betaal.

1.2.6 Die aantal werknemers met kulinêre vaardighede is kritiek by die besluit oor die kompleksiteit van geregte.

1.2.7 Wanneer probleme met werkverrigting ter sprake kom, behoort ’n ondergeskikte in beheer van opleiding te wees.

1.2.8 By afhandeling van die betaling behou die handelaar die oorspronklike strokie.

1.2.9 Elke lid van die span is ’n individu met hul sterk punte en swakhede.

1.2.10 Winsverliese kan weens onbeveiligde betaalpunte voorkom.

1.2.11 Om ’n onderhoud mis te loop of laat te wees is nie ’n probleem nie.

1.2.12 Alle beginkasgeldtekorte behoort aan die bestuurder aan diens gerapporteer te word voordat werk begin.

1.2.13 Enige gaste wat inbel om ’n bespreking te doen, wil met respek behandel word.

1.2.14 Alle terugbetalings behoort aangeteken te word om die skoonmaker in staat te stel om regstellend op te tree.

1.2.15 Indien ’n kliënt die verkeerde bedrag oorhandig om hul rekening te betaal, behoort jy taktvol te wees as jy hulle daarop wys.

(15 × 1) (15)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies ’n item uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Sluit items in soos vrugte, graansoorte, jogurt, fyngebak en kouevleis	A	à la carte-spyskaart
1.3.2	Sluit in voorgereg, hoofgereg en nagereg teen ’n spesifieke prys	B	spyskaart van die dag
1.3.3	Sluit verskeie komplekse items in, soos eiers, spek, wors, niertjies en lewer	C	kontinentale ontbyt-spyskaart
1.3.4	Sluit ’n verskeidenheid geregte in wat afsonderlik geprys is	D	spyskaart vir mengeldrankies
1.3.5	Sluit goed beplande maaltye in wat vir ’n spesifieke tydperk in hospitale gebruik word	E	sikliese spyskaart
		F	Engelse ontbyt-spyskaart
		G	vaste spyskaart

(5 × 1) (5)

1.4 Voltooi die volgende sinne deur ’n woord of woorde uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

geel; posbeskrywing; oorgang; sjef; vrae; pienk; onderneming; CV; briewe; eise; werkaansoek; lewering; gesonde; aantekening; transaksie; toesighouer; bywoning

1.4.1 Alle betalings wat kliënte deur middel van ’n bankmasjien doen, staan bekend as ’n ...

1.4.2 Dit is belangrik om noukeurig te wees wanneer jy jou ... -vorm vir ’n moontlike onderhoud invul.

1.4.3 Daar is ’n toenemende vraag na ... eetstyle en spyskaarte.

1.4.4 Berei die korrrekte bedrag in note voor voordat jy die ... vir kleingeld vra.

1.4.5 Luister na die onderhoudvoerder se ... terwyl die onderhoud gevoer word.

1.4.6 Kontroleer gebruiksdatums voor ... en inname.

1.4.7 Die papier van die kasregisterrol wys ’n ... streep om aan te dui dat die rol amper vervang moet word.

Kopiereg voorbehou

1.4.8 ’n ... is ’n lys van algemene take, funksies en verantwoordelikhede van ’n pos.

1.4.9 Wanneer individue skriftelik besprekings deur middel van ... doen.

1.4.10 Kliënte is die belangrikste mense in ’n ...

(10 × 1) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

Mnr Kerns het ’n partytjie vir sy dogter, wat gegradueer het, by Journey Wynlandgoed aangebied. Hy het ’n spyskaart met vegetariese snoephappies vir die geleentheid bestel. Ná die partytjie het mnr Kerns talle klagtes van sy gaste en dogter ontvang oor die kos wat bedien is.

Die onderstaande spyskaart is bedien:

GRADUERINGSPARTYTJIE

SNOEPHAPPIESPYSKAART

<u>WARM VOEDSELITEMS</u>
Hoendersosaties
Gerookte snoekpatee op minipitas
200 g beesfilet bedien met knoffelkapokaartappels en soetwortels

<u>KOUE VOEDSELITEMS</u>
Gerookte salmbruschetta
Pannekoekies gevul met beesvleis en kaas
Vol-au-vent met spek en sampioen

<u>NAGEREG-ITEMS</u>
Minimelktertjies
Minimalvapoedings
Aarbeie gedoop in melksjokolade

Koste: R600 per persoon

2.1 Is die spyskaart en items daarop korrek vir ’n snoephappiefunksie? Staaf jou antwoord. (4)

2.2 Is mnr Kerns geregverdig as hy ’n terugbetaling vir die spyseniering versoek voordat hy sy rekening vereffen? Staaf jou antwoord. (4)

2.3 Indien Journey Wynlandgoed besluit om hom wel vir die spyseniering te vergoed, moet hul voedsel- en drankbestuurder dit uitvoer.

Herrangskik die volgende stappe vir ’n terugbetaling in die korrekte volgorde. Skryf slegs die vraagnommer (2.3.1–2.3.7) en geskikte handeling (A–G) in die ANTWOORDBOEK neer, byvoorbeeld 2.3.1 C.

A) Terugbetaling word deur middel van die maatskappy se rekenaarstelsel voltooi.
B) Die rekening moet gedruk word.
C) Mnr Kerns moet op die oorspronklike rekening neerskryf waarom hy ’n terugbetaling versoek.
D) Die bestuurder moet die finale rekening onderteken.
E) Mnr Kerns moet die gewysigde rekening onderteken.
F) Die rekening moet weer gedruk word.
G) Heg die oorspronklike rekening vir die finansiële afdeling aan. (7)

2.4 **VOL-AU-VENT MET SPEK EN SAMPIOEN: Bedien 12**

BESTANDDEEL	HOEVEELHEID GEBRUIK	PRYS/EENHEID GEKOOP
Today's skilferkors	300 g	R19.99/400 g
Spek	250 g	R39.99/200 g
Sampioene	200 g	R29.50/250 g
Melk	250 mℓ	R15.99/1 ℓ
Eiers	1	R49.50/18

2.4.1 Bereken die koste van elke bestanddeel en bepaal die totale koste van die bostaande resep. Wys alle berekenings en rond af tot die naaste tweede desimaal ná die komma. (12)

2.4.2 Bereken die verkoopsprys van ’n vol-au-vent met spek en sampioen as die bruto wins 60% is. (5)

Kopiereg voorbehou

2.5 Bestudeer die pryslys van die snoephappiespyskaart hier onder en beantwoord die vraag wat volg.

JOURNEY WYNLANDGOED	
SNOEPHAPPIESPYSKAART EN KOSTE PER ITEM	
WARM VOEDSELITEMS	
Hoendersosaties	R30,00 elk
Gerookte snoekpatee op minipitas	R25,00 elk
200 g beesfilet bedien met knoffelkapokaartappels en soetwortels	R180,00 elk
KOUE VOEDSELITEMS	
Gerookte salmbruschetta	R47,00 elk
Pannekoekies gevul met beesvleis en kaas	R25,00 elk
Vol-au-vent met spek en sampioen	R.. . .. elk
NAGEREG-ITEMS	
Minimelktertjies	R20,00 elk
Minimalvapoedings	R25,00 elk
Aarbeie gedoop in melksjokolade	R10,50 elk
Koste: R600 per persoon	

Assesseer die pryse van die spyskaart-items en bepaal of die tarief van R600 per persoon geregverdig is. Staaf jou antwoord. (3)

2.6 Watter godsdiensgroepe sal nie die vol-au-vent-peuselhappie kan eet nie? (2)

2.7 Watter voedselgroep word die meeste in die bostaande spyskaart herhaal? (1)

2.8 Identifiseer DRIE geregte uit die snoephappiespyskaart wat as hoë-risikovoedselsoorte geklassifiseer kan word. (3)

2.9 Waarom kan peuselhappies met voedselvergiftiging geassosieer word? (2)

2.10 Beskryf hoe beesfilet oornag ontdooi moet word. (3)

2.11 Wanneer jy 'n aflewering van bevrore beesfilet ontvang, merk jy baie bevrore bloed en yskristalle om die vleis op. 'n Gedeelte van die vleis is verkleur en die filet is herverpak.

Wat kon hierdie verskynsels veroorsaak het? (4)

2.12 Voor mnr Kern se funksie moet Journey Wynlandgoed se dienspersoneel die skemerkroegtafels en stoele uit die stoorplek na die lokaal dra.

Werk 'n prosedure uit wat hulle kan volg om die meubels veilig te beweeg. (5)
[55]

VRAAG 3

3.1 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Enkele van mnr Kerns se familielede het vir sy dogter se gradeplegtigheid opgevlieg, en omdat hy hakkel, het mnr Kerns hul akkommodasie op Airbnb se webtuiste bespreek. Hul verblyf is van 15 Maart 2024 tot 17 Maart 2024. Twee gesinne van vier mense elk word verwag. Albei gesinne het twee klein kinders, dus benodig hulle twee kamers vir elke gesin. Die bespreking is onder mnr Kerns se naam gedoen.

3.1.1 Is hierdie tipe bespreking regstreeks of onregstreeks? Staaf jou antwoord. (3)

3.1.2 Watter tipe besprekingsmetode het mnr Kerns gebruik? (1)

3.1.3 Omdat hy hakkel, het hy hierdie spesifieke tipe besprekingsmetode gekies.

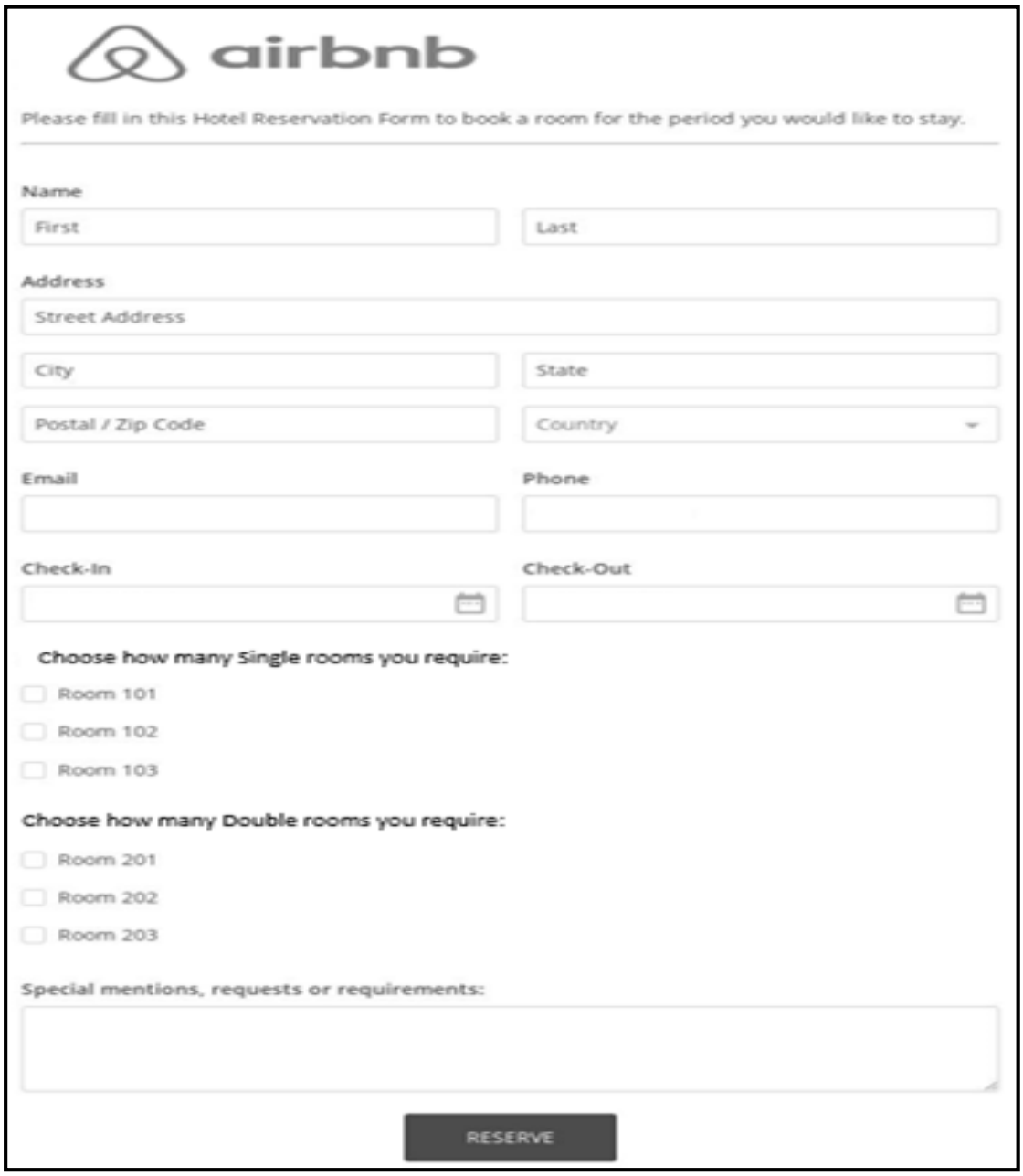
Verduidelik waarom. (3)

3.1.4 'n Mens sou kon sê dat die metode in VRAAG 3.1.2 die doeltreffendste is.

Verdedig hierdie stelling. (4)

3.1.5 Word 'n deposito vir hierdie tipe bespreking vereis? (1)

3.2 Hier onder is 'n voorbeeld van die Airbnb-besprekingsvorm wat mnr Kerns moet invul:



[Aangepas uit: *https://www.123formbuilder.com/free-form-templates/gallery-reservation/* & https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Airbnb_Logo_B%C3%A9lo.svg]

Voltooi hierdie aanlyn dokument (ADDENDUM A, aangeheg) deur gebruikmaking van die nodige inligting uit die bostaande scenario. (6)

3.3 As gevolg van die tipe besprekingsmetode wat gebruik is, sal mnr Kerns enige fout met die bespreking op 'n spesifieke manier moet betwis.

Beskryf hoe hy dit sal doen. (2 × 2) (4)

3.4 Ongelukkig kan een van die gesinne nie meer kom nie, omdat hul kinders waterpokkies opgedoen het.

Skep 'n kansellasievorm met al die nodige inligting wat die besprekingsklerk vir mnr Kerns sal e-pos om te voltooi. (5)

3.5 Om hom vir sy gasvryheid en ruimhartigheid te bedank, het mnr Kerns se familie besluit om, voordat hulle terugvlieg, vir hom en sy vrou uit te nooi vir middagete by die Kumandi Deli. Hulle het hierdie restaurant gekies omdat dit naby die lughawe is. Hulle is besorg oor vertragings met die beurtkrag wat die provinsie ervaar.

3.5.1 Watter uitwerking kan beurtkrag op Kumandi Deli hê wat die voorbereiding en sekuriteit van betaalpunte betref? TABELLEER jou antwoord soos volg:

VOORBEREIDING VAN BETAALPUNTE	SEKURITEIT VAN BETAALPUNTE
(3)	(3)

(3 + 3) (6)

3.5.2 Watter maatreëls kan Kumandi Deli instel om met die uitdagings in VRAAG 3.5.1 te hanteer? (4)

3.5.3 Beskryf hoe mnr Kerns se familie se betaling verwerk sal word as daar beurtkrag is. (5)

3.5.4 Stel stappe voor wat Kumandi Deli kan volg wanneer hulle met kliënte te make het wat kla oor swak voedselbediening as gevolg van beurtkrag. (8)

[50]

VRAAG 4

4.1 Thandi is besig met haar oriënteringsprogram by Sun International Hotel in haar eerste week in die pos.

4.1.1 Definieer die term *konflik* vir haar. (1)

4.1.2 Verduidelik aan Thandi verskillende oorsake van konflik en gee voorbeelde van elk. KOPIEER en VOLTOOI die onderstaande tabel om hierdie vraag te beantwoord.

OORSAKE VAN KONFLIK	VOORBEELDE

(3 + 3) (6)

4.1.3 Konstruktiewe kommunikasie los die meeste konflikte op.

Waarom is dit waar? (3)

Kopiereg voorbehou

4.1.4 Sy moet die kommunikasiekanale in Sun International memoriseer.

Watter maatskappyhulpbronne sal sy moet raadpleeg? (1)

4.1.5 Thandi kry te doen met 'n scenario waar daar konflik tussen 'n skoonmaker en haar toesighouer is. Die skoonmaker is nie seker aan wie sy dit moet rapporteer nie.

Lig haar in aan wie sy dit moet rapporteer. (1)

4.1.6 Wat kan die implikasies wees as die konflik nie opgelos word nie? (3)

4.2 Thandi word versoek om te help met die werwing en onderhoude van tydelike werkers wat vir Desember benodig word. Hulle is op soek na tydelike werkers tussen die ouderdomme van 18 en 25.

4.2.1 Waar is die beste plek vir Thandi om hierdie poste te adverteer om die ouderdomsgroepe te bereik wat in VRAAG 4.2 genoem word? (1)

4.2.2 Beveel DRIE kontakmetodes aan wat kandidate kan gebruik om op Thandi se advertensie te reageer. (3)

4.2.3 Thandi wil hê dat applikante 'n inleiding oor hulself op hul CV's moet voorsien.

Noem hierdie dokument. (1)

4.3 Faizel wil aansoek doen vir die tydelike werk by die Sun International Hotel. Hy benodig hulp met die formaat van sy CV.

4.3.1 Skep 'n templaat met basiese opskrifte om die verskillende gedeeltes van die werkgeskiedenis-afdeling aan te dui. (8)

4.3.2 Die werkgeskiedenis-afdeling is uiters belangrik vir die keuring van kandidate.

Verduidelik waarom dit so belangrik is. (4)

4.4 Faizel word vir 'n onderhoud gekeur. Hy is baie senuweeagtig en wil graag 'n goeie indruk maak.

Behoort hy formeel of informeel vir die onderhoud aan te trek? Staaf jou antwoord. (3)

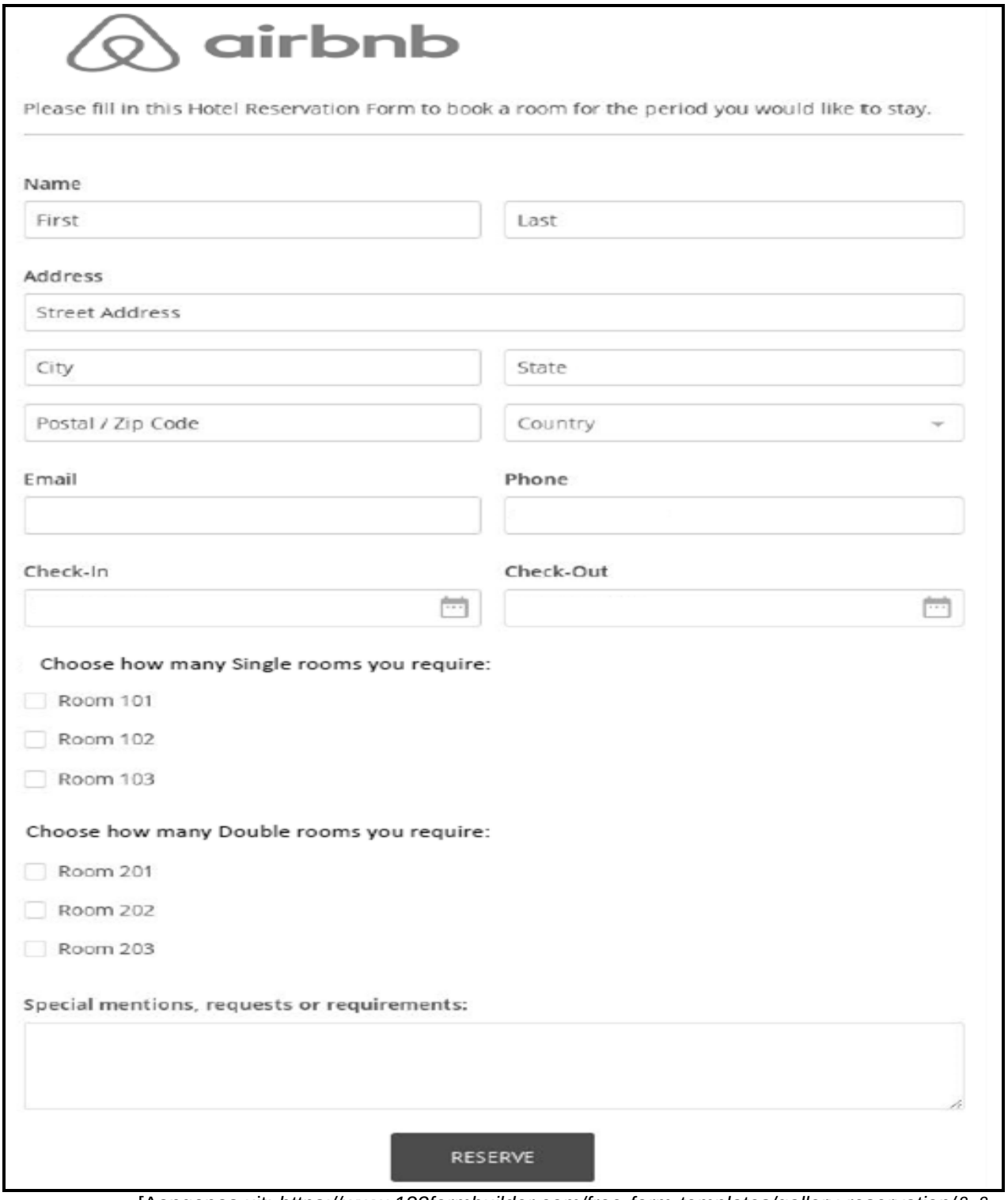
[35]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 3.2.1



[Aangepas uit: *https://www.123formbuilder.com/free-form-templates/gallery-reservation/& & https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Airbnb_Logo_B%C3%A9lo.svg]* (5)

Kopiereg voorbehou