higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3

(11011003)

19 November 2024 (X-vraestel)
09:00–12:00

Sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en 2 addenda.

260Q1N2419

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. Skryf jou EKSAMENNOMMER op die ADDENDA voordat jy dit van die vraestel losmaak. Plaas die voltooide ADDENDA in die ANTWOORDBOEK.
5. Sakrekenaars mag gebruik word.
6. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.
7. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
8. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 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 (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 ... word in ’n maatskappy ingestel sodat elke personeellid weet aan wie hulle aanspreeklik is.

A Outentieke lyne
B Maslow se hiërargie
C Verslagdoeningsvlakke
D Belbin se teorieë

1.2 Gasvryheidspersoneel behoort hierdie tandversorgingsreëls na te kom: :

A Borsel tande een keer per dag vroegoggend.
B Vlos daagliks en borsel tande twee keer per dag.
C Gebruik antiseptiese mondspoelmiddel slegs wanneer voorgeskryf.
D Besoek ’n tandarts minstens elke drie maande.

1.3 ’n ... -nommer op Visa- en Mastercard-kaarte staan bekend as die voorafgedrukte bank-identifikasienommer.

A eensyfer
B tweesyfer
C driesyfer
D viersyfer

1.4 ’n Rede vir ’n terugbetaling kan ... insluit:

A institusionele foute
B opportunistiese personeel
C aangename kliënte
D problematiese bestuurders

1.5 Wanneer jy ’n moeilike kliënt teëkom, behoort jy soos volg op te tree:

A Bly kalm, vra onopreg om verskoning, luister aktief en moenie die saak persoonlik opneem nie.
B Bly kalm, vra opreg om verskoning, luister aktief en moenie die saak persoonlik opneem nie.
C Bly kalm, vra opreg om verskoning, luister onbelangstellend en moenie die saak persoonlik opneem nie.
D Bly kalm, vra opreg om verskoning, luister aktief en neem die saak persoonlik op.

1.6 Nadat ’n hotel ’n deposito ontvang het, word dit na die gas se ... oorgeplaas.

A beursie
B kamer
C rekening
D bank

1.7 ’n ... is ’n tipe bespreking waar die gas bloot ingestem het en bevestig het dat hy/sy sal arriveer.

A Gewaarborgde bespreking
B Regstreekse bespreking
C Niegewaarborgde bespreking
D Onregstreekse bespreking

1.8 Besonderhede wat aangeteken moet word wanneer ’n bespreking gekanselleer word, sluit in:

A Aankomsdatum, tyd, naam, kansellasie en administrasiegeld
B Vertrekdatum, tyd, naam en van, en administrasiegeld
C Vertrekdatum, telefoonnommer en administrasiegeld
D Aankoms- en vertrekdatums, naam en van, en kansellasiegeld

1.9 Wanneer werk geprioritiseer word, behoort ’n mens die ... -stelsel toe te pas.

A ABC
B TBC
C EIEU
D GOKBP (‘HACCP’)

1.10 ’n Aansoekvorm behoort ...

A alle velde te bevat wat met swart ink voltooi is.
B ná die onderhoud na die maatskappy gestuur te word.
C sommige velde te bevat wat breedvoerig voltooi is.
D belangrike inligting te bevat wat rooi onderstreep is.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs ‘Waar’ of ‘Onwaar’ langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 ’n Gebalanseerde spyskaart sluit voedsel uit al ses voedselgroepe in.

2.2 Daar is hoofsaaklik twee tipes ontbytspyskaarte.

2.3 Die bedrag wat ’n gasvryheidsinstelling aan voedsel bestee, sal bepaal watter pryse hulle vir die voedsel sal vra.

Kopiereg voorbehou

2.4 Moenie ongemagtigde persone in ’n werksarea toelaat nie.

2.5 Betaalpunte sluit kasregisters, kontantlaaie en spoedpunte in.

2.6 Wanneer ’n gas hul bespreking kanselleer, hoef huishouding nie in kennis gestel te word nie.

2.7 Deesdae kan ’n mens jou bespreking per e-pos, teks of WhatsApp bevestig.

2.8 Daar is twee primêre tipes kommunikasiekanale: formeel en basies.

2.9 Personeel wat mekaar beleefd behandel en hulpvaardig is, sal groter werksbevrediging ervaar.

2.10 Dit is geskik om flambojante, opsigtelike juweliersware na ’n onderhoud te dra.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.1 ’n Persoon behoort daagliks ... porsies vleis en vleisalternatiewe in te neem.

3.2 Omega ... word vereis vir die normale ontwikkeling van die brein.

3.3 ’n Table d'hôte staan ook bekend as ’n … .

3.4 Die temperatuur waarby bakterieë vinnig groei, staan bekend as die … .

3.5 ’n ... karteer die hiërargiese struktuur van ’n organisasie.

3.6 Nie baie ondernemings in Suid-Afrika aanvaar ... geldeenhede nie.

3.7 ’n Reisagent kan die gas voorsien van ’n ... wat maaltye en gebruik van die spa by die hotel dek.

3.8 ’n kliënt behoort ’n ... te ontvang as hy/sy te veel op hul rekening betaal het.

3.9 ’n ... is ’n inleiding van een bladsy oor jou aan die maatskappy.

3.10 ’n ... -brief dra belangstelling in die organisasie oor en versoek ’n geleentheid vir ’n onderhoud indien ’n vakature vir ’n geskikte pos ontstaan.

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Kies die beste manier om die onverwagse situasie in KOLOM B te hanteer om by die probleem in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.1	Ontvang goedere wat ontvries het	A	gebruik gebaretaal of vra ’n tolk om te help
4.2	Voedselaflewerings wat voortdurend laat gedoen word	B	aanvaar die goedere en bêre dit dadelik in die vrieskas
4.3	Tydens jou skof raak die korrekte munte vir kleingeld op	C	doen die transaksie per hand en lê dit later vas
4.4	Jy vermoed dat die gas met vervalste kontant betaal	D	glimlag vir die gas
4.5	Terwyl jy ’n gas se betaling verwerk, wys die papierstrokie wat aandui watter bedrag verskuldig en betaal is, dat die papierrolletjie amper opgebruik is	E	wees taktvol wanneer jy die situasie hanteer
4.6	Terwyl jy ’n vertrekkende gas se betalings doen, skakel jou rekenaar af weens beurtkrag.	F	stuur voorraad terug aan die verskaffer
4.7	’n Gas met mobiliteitsprobleme doen ’n bespreking by die hotel waar jy werk	G	teken dit aan en leen kleingeld by ’n ander kassier
4.8	’n Gas wat sukkel om te kommunikeer benodig hulp met rigtingaanwysing	H	gee praktiese opleiding
4.9	Die ontvangsklerk het ’n foutiewe tarief vir akkommodasie op ’n navraag verskaf	I	vra vir die gas om verskoning en vervang die rol onmiddellik
4.10	’n Nuwe personeellid weet nie hoe om met die elektroniese betaalpuntmasjien te werk nie	J	vra vir die gas om verskoning, ontbied die skofbestuurder en probeer om die gekwoteerde tarief te gee
		K	bespreek ’n kamer op die grondvloer
		L	oorweeg dit om ’n meer betroubare verskaffer te gebruik

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: [40]

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Vir haar 65ste verjaarsdagviering beplan Sara om op 22 November 2024 'n middagete aan te bied by die Snug Bean Koffiewinkel. Sy het die volgende spyskaart gekies om by die middagete bedien te word.

Lees die spyskaart en beantwoord die vrae.

DIE SNUG BEAN KOFFIEWINKEL

SPYSKAART VIR MIDDAGETE

HOOFGEREG

Hoenderborsie met parmesaan-en-kruiekors
of
Lamsrak

bedien met
Knoffel-baba-aartappels
Gesmoorde kool
Geroosterde bababeet

NAGEREG

Piesangs in rum geweek en
Vanieljeroomys

Koffie/Tee

5.1.1 Bespreek die geskiktheid van die spyskaart-items vir:

a) 'n koffiewinkel

b) kleurbalans (2 × 2) (4)

5.1.2 Sara het twee gaste genooi wat slegs kosjer en/of halaal kos eet.

Bespreek die geskiktheid van die spyskaartitems vir hierdie gaste. (2 × 2) (4)

5.1.3 Definieer die term *spyskaart*. (1)

5.2 Thabo is 'n nuwe leerlingsjef en moet die koste van die hoenderborsie met parmesaan-en-kruiekors vir Sara se verjaarsdagete bereken.

EENHEID	BESTANDDELE	EENHEIDKOSTE
5 kg	Hoenderborsiefilette	R59,99/kg
½ dosyn	Eiers	R49,00/18
2 kg	Pankobroodkrummels	R79,99/kg
1,160 kg	Parmesaankaas	R300,00/kg
200 mℓ	Italiaanse geurmiddel	R32,00/250 mℓ

5.2.1 Help Thabo deur die bostaande inligting te gebruik om ADDENDUM A (aangeheg) te voltooi. Wys alle berekenings. Rond die antwoord tot TWEE desimale af. (10)

5.2.2 Bereken die totale koste van die gereg wat hier bo genoem word. (2)

5.2.3 Bereken die koste per porsie as die resep 50 porsies lewer. (2)

5.3 Nutriënte of voedingstowwe word in SES hoofgroepe verdeel.

Bespreek wat met 'n student soos jy kan gebeur as jy nie gereeld elkeen van hierdie nutriëntgroepe in voldoende hoeveelhede by jou dieet insluit nie. (6)

5.4 Thabo het die hoender oornag op die opwasbak ontvries. Toe hy die volgende oggend by die werk opdaag, het die hoender sleg geruik. Thabo het besluit om voort te gaan en die hoender vir die hoenderborsie met parmesaan-en-kruiekors vir die middagete te gebruik.

Watter gevolge kan sy besluit inhou vir:

5.4.1 gaste wat die middagete bywoon (2)

5.4.2 die onderneming waar Thabo werk (2)

5.4.3 Thabo self (2)

5.5 Beskryf die ideale bergingstoestande vir vars eiers. (5)

5.6 Thabo het sy laer rug seergemaak toe hy 'n 10 ℓ-houer olie van die pakkamer na die kombuis gedra het. Die sjef het geen simpatie met Thabo nie, omdat hy al voorheen vir hom gedemonstreer het hoe om swaar voorwerpe op te lig en te dra.

Beskryf die korrekte stappe wat Thabo moet volg om 'n besering aan die laer rug te voorkom. (5)
[45]

VRAAG 6

6.1 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat volg.

Godfrey van Wyk en sy vrou het ’n uitnodiging ontvang om Sara se 65ste verjaarsdag te vier. Hy maak ’n telefoniese bespreking vir hom en sy vrou by die Boardwalk Hotel in Gqeberha vir 21 tot 22 November, vir bed en ontbyt. Hy het die deposito met sy kredietkaart betaal. By hul aankoms by die hotel word Godfrey en sy vrou egter ingelig dat daar geen bespreking onder hul naam gemaak is nie. Godfrey het baie kwaad geword en geëis om met die bestuurder te praat. By nadere ondersoek kom die bestuurder aan diens agter dat Sibabalwe, die ontvangsklerk, per abuis Godfrey se bespreking as Godfrey van Dyk aangeteken het en nie Godfrey van Wyk nie. Sibabalwe het ook slegs vir een persoon bespreek en ’n foutiewe tarief is vir Godfrey gewoteer.

6.1.1 Voltooi Godfrey se besprekingsvorm op ADDENDUM B (aangeheg) deur die korrekte inligting hier bo te gebruik. (7)

6.1.2 Watter uitwerking kan ’n ondoeltreffende besprekingsdiens hê op:

a) gaste

b) die gasvryheidsinstelling se personeel (2 × 2) (4)

6.1.3 Beskryf die prosedure wat Sibabalwe moes gevolg het indien Godfrey se bespreking onbevestig was. (3)

6.1.4 Sibabalwe is versoek om Godfrey se bespreking te aanvaar. Watter afdelings moet ingelig word oor die Van Wyks se verblyf? (4)

6.2 Twee van Sibabalwe se pligte as ’n ontvangsklerk is om die betaalpunte gereed te maak en aan die einde van haar skof kas op te maak.

6.2.1 Vergelyk die prosedures vir die opstelling van ’n betaalpunt en kasopmaking van ’n betaalpunt. Tabelleer jou antwoorde soos volg:

Stap	Opstelling van ’n betaalpunt	Kkasopmaking van ’n betaalpunt

(10)

6.2.2 Beveel SES veiligheids- en sekuriteitsmaatreëls aan wat Sibabalwe kan toepas wanneer sy met ’n kontantlaai werk. (6)

6.2.3 Terwyl sy die kas opmaak, ontdek Sibabalwe dat daar te min kontant in die laai is. Adviseer haar hoe om hierdie situasie te hanteer. (5)

6.3 Sit AGT belangrike gedragsriglyne uiteen wat Sibabalwe moet nakom wanneer sy met hotelgaste te doen het. (8)

Kopiereg voorbehou

6.4 By sy vertrek het Godfrey gekla dat die roereiers by ontbyt aangebrand het en dat die koffie koud was.

6.4.1 Is Godfrey se klagte geldig? (1)

6.4.2 Gee 'n rede vir jou antwoord op VRAAG 6.4.1. (3)

6.4.3 Godfrey dring aan op 'n terugbetaling vir die ontbyt. Watter inligting word vereis indien Sibabalwe 'n terugbetalingsvorm sou voltooi? (7)

6.4.4 Watter implikasies kan dit inhou indien Sibabalwe nie vir Godfrey vergoed nie? (2)

[60]

VRAAG 7

Bestudeer die advertensie vir werk hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Besprekingsbestuurder

HotelJobs
Cape Town

Apply on BeBee South Africa | Apply on Trabajo.org

4 days ago | Full–time

Vorige ervaring
• Moet minstens 3 jaar se ervaring by vyfsterhotel of soortgelyke ervaring in besprekingsrol hê
• Diploma in Gasvryheidsbestuur
• Rekenaargeletterd, met werkskennis van Microsoft Office Outlook, Word en Excel
• Werkskennis van Opera-eiendomsbestuurstelsel
• Netjies vertoon en moet jou in enige geselskap kan handhaaf

Kernpligte:
• Bestuur die Besprekingsafdeling
• Maksimaliseer die besetting en gemiddelde kamertariewe van die eiendomme

[Vertaal uit: *https://www.hoteljobs.co.za/*]

7.1 Sam wil vir die bostaande pos aansoek doen. Die eerste stap sou wees om haar CV te redigeer, wat die volgende inligting bevat:

Identiteitsnommer
Lys van poste beklee (huidige tot in die verlede)
Huwelikstatus
Gender/geslag
Kontakbesonderhede
Naam
Hoëronderwys
Strafregtelike oortredings
Taalvermoë
Sekondêre onderwys
Adres
Bestuurderslisensie

7.1.1 Gebruik die bostaande inligting om 'n bondige CV vir Sam saam te stel. (11)

7.1.2 Met verwysing na die bostaande advertensie, watter kwalifikasies en ervaring moet Sam besit as sy vir hierdie pos wil kwalifiseer? (5)

7.1.3 Sam het vir die bostaande vakature aansoek gedoen en is vir 'n onderhoud uitgenooi. Maak voorstelle oor hoe Sam vir die onderhoud kan voorberei. (7)

7.2 Tydens die onderhoud is die volgende scenario aan Sam gegee:

Loretta en Sisipho is albei leerlingbesprekingsklerke by 'n groot hotel. Hulle het oor iets begin argumenteer en Loretta het Sisipho deur die gesig geklap in die teenwoordigheid van gaste wat aangemeld het.

Hoe behoort Sam die konfliksituasie in die bostaande scenario te hanteer? (6)

7.3 Definieer die term *konflik*. (1)

7.4 Sam sal moet leer hoe om werk te prioritiseer indien sy as die besprekingsbestuurder aangestel word.

Ontwerp 'n kontrolelys om Sam te help en te herinner aan die stappe om te volg om tyd doeltreffend te gebruik. (5)
[35]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A **EKSAMENNOMMER:**

VRAAG 5.2.1

EENHEID	BESTANDDELE	EENHEIDKOSTE	BEREKENING	TOTAAL
5 kg	Hoenderborsiefilette	R59,99/kg		
½ dosyn	Eiers	R49,00/18		
2 kg	Pankobroodkrummels	R79,99/kg		
1,160 kg	Parmesaankaas	R300,00/kg		
200 mℓ	Italiaanse geurmiddel	R32,00/250 mℓ		

(10)

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM B **EKSAMENNOMMER:**

VRAAG 6.1.1

THE BOARDWALK HOTEL

HOTEL

BESPREKINGSVORM

Tweede Laan
Summerstrand
Gqeberha
6019
Oos-Kaap
Suid-Afrika

☎ +27 (0) 41 374 9050

☎ +27 (0) 10 446 8045

☎ +27 (0) 31 941 5945

☎ +27 (0) 21 794 9050

E-pos: res@south-african-hotels.com

Naam:	**Voornaam**		**Van**	
E-posadres:				
Adres:				
Aankomsdatum:				
Vertrekdatum:				
Aantal gaste:				
Aantal kinders:				
Akkommodasievoorkeur:	Slegs kamer	☐	Bed en ontbyt	☐
Betalingswyse:	Kontant	☐	Kredietkaart	☐
Ander versoeke:				

(7)

Kopiereg voorbehou