higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 2

(11011032)

22 November 2024 (Y-vraestel)
13:00–15:30

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

470Q1N2422

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 2
TYD: 2½ UUR
PUNTE: 150

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Lees al die vrae aandagtig deur.
2. Beantwoord al die vrae.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke vraag op 'n nuwe bladsy.
5. Skryf netjies en leesbaar.

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 In die afwesigheid van 'n stofsuier, kan 'n … gebruik word om matte skoon te maak.

A mop
B skoonmaakmiddel
C spons
D besem

1.2 Maak seker dat die ontvangsarea … is voordat die linne afgelewer word.

A swak, goed en aangenaam
B skoon, netjies en opgeruim
C vuil, goed en sleg
D skoon en solied

1.3 Alle linne wat nie aan die vereiste gehalte of spesifikasies voldoen nie, moet … word.

A aanvaar
B goed
C verwerp
D geneem

1.4 Een van die vernaamste pligte van 'n skakelbordoperateur is …

A om die skakelbord dop te hou vir inkomende oproepe.
B nie die telefoon te antwoord nie.
C die ontvangsarea skoon te maak.
D 'n tydskrif te lees.

1.5 … tekens word hoofsaaklik gedurende skoonmaakaktiwiteite gebruik of wanneer stortings voorkom, en kan direk by die probleemarea geplaas word.

A Chamoisleer-
B Toilet-
C Skoonmaakmiddel-
D Gevaarwaarskuwing-

1.6 'n … is 'n klein, hoë leeslessenaar vir die spreker om papiere op neer te sit wanneer hy of sy 'n lesing of toespraak lewer.

A Mikrofoon
B Kateder
C Tekenaar
D Tafel

Kopiereg voorbehou

1.7 Die opstelling van 'n vertrek sal van watter een van die volgende faktore afhang?

A Tydvereistes
B Weervereistes
C Klantvereistes
D Sjefsvereistes

1.8 Die tipe oproep wat deur werknemers in dieselfde departement gebruik word:

A Interne
B Inkomende
C Eksterne
D Uitgaande

1.9 Wanneer koffie bedien word, moet … op die skinkbord ingesluit word.

A borde en servette
B koppies en pierings
C likeurs en drupmatjies
D sout en peper

1.10 Wanneer jy "post-mix" masjiene skoonmaak, moet jy …

A enige leë houers verwyder en dit met varses vervang
B 'n vuil lap gebruik
C dit vinnig skoonmaak sonder om enigiets te kontroleer
D sterk chemikalieë gebruik

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 Die stoorkamer se sleutels moet nooit vir enige ongemagtigde persoon gegee word nie.

2.2 Bier moet in die yskas gebêre word.

2.3 FIFO/EIEU beteken Eerste In Eerste Uit.

2.4 Om seker te maak dat die klant tevrede is met die maaltyd, is dit belangrik om die kos te bedien presies soos die klant dit bestel het.

2.5 Wanneer jy uitgaande eksterne oproepe maak, is dit 'n goeie idee om goed voor te berei. Dit beteken dat jy die nodige skryfmateriaal byderhand moet hê asook enige ander dokumente wat vir die oproep benodig word.

2.6 Was altyd jou hande nadat jy afval en vullis hanteer het.

2.7 Gebruikte naalde en skeermessie is nie groot gesondheidsgevare nie omdat dit menslike bloed en liggaamsvloeistowwe bevat wat met siektes en kieme besmet kan wees.

2.8 'n Toiletborsel word nooit gebruik om die binnekant van die toiletbak skoon te maak nie.

2.9 'n Gesigsmasker verhoed dat dampe van chemikalieë ingeasem word.

2.10 Lugverfrissers word gebruik om vir 'n beperkte tyd 'n aangename geur aan 'n vertrek te verleen en onaangename reuke te verwyder.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 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 (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Verwydering van vlekke	A	skuursponsies
3.2	Word as beskerming gedra	B	papierhanddoek
3.3	Maak skoongemaakte areas droog	C	handskoene
3.4	Skrop oormatige vullis af	D	bleikmiddel
3.5	Verwyder opgeboude vuilheid en vlekke op 'n bepaalde area	E	reinigingsmiddels (‘sanitisers’)
		F	skuurskoonmaakmiddels
3.6	Ontsmet areas om bakteriese kieme te verwyder	G	politoer
3.7	Verwyder vuilheid uit tapyte	H	seemsleer, leer of gelykstaande
3.8	Word nat gebruik om vensters en spieëls skoon te maak, en droog om silwer te politoer	I	ontsmettingsmiddels (‘disinfectant’)
3.9	Maak bakterieë/kieme dood	J	matsjampoes/droë produkte
3.10	Verleen 'n blink voorkoms en beskerming aan oppervlakke, veral hout		

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Gee een word vir die volgende tipes beddegoed wat in 'n gastekamer gebruik word.

4.1 Gebruik om vlekke op 'n matras te voorkom

4.2 Word onder die matras geplaas om die bedbasis te bedek

4.3 Word bo-op die matrasoortreksel geplaas indien nodig, en word meestal op bababeddens en beddens vir klein kindertjies gebruik

4.4 'n Laken wat knus oor die matras pas

4.5 Word oor die kombers en onder die deken gebruik

4.6 Word gebruik om die kussing te bedek

(6 × 1) (6)

VRAAG 5

Identifiseer die voorwerpe in die foto's hier onder:

5.1



5.2



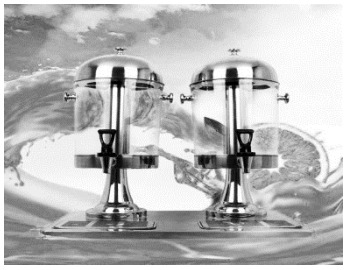
5.3



5.4



5.5



5.6



5.7



5.8



5.9



5.10



5.11



5.12



5.13



5.14



(14 × 1) **[14]**

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 6

6.1 Noem VYF tipes beskermende klere en hul doel of funksie. (5 × 2) (10)

6.2 Noem SEWE addisionele items wat ook in die gastekamer aangetref kan word. (7)

6.3 Noem VYF redes waarom dit belangrik is om geskikte kennisgewings en waarskuwingstekens vir onvoltooide werk te vertoon. (5)

6.4 Onverwagte operasionele situasies kan te eniger tyd gedurende die diens voorkom. Gee die korrekte prosedure vir die volgende:

6.4.1 Personeeltekorte

6.4.2 Kragonderbrekings

6.4.3 Verstopte toilette en riole

6.4.4 Tekort aan klantevoorraad

(4 × 4) (16)
[38]

VRAAG 7

7.1 Noodsituasies is situasies waar daar gevaar is en waar mense/eiendom in gevaar is, hetsy fisies of emosioneel. Hoe behoort 'n ontvangsperoon op die volgende noodsituasies te reageer?

7.1.1 Bomdreigement (4)

7.1.2 Ongemanierde oproeper (4)

7.2 Dit is belangrik om 'n lokaal tydens funksies op te fris.

7.2.1 Waarom is dit belangrik? (4)

7.2.2 Verduidelik die prosedure wat gevolg moet word om 'n funksielokaal te verfris. (10)

7.3 Gee VYF redes waarom 'n bergingsarea skoon, netjies en sonder enige vullis gehou moet word. (5)

7.4 Algemene prosedures om bestellings te neem en drankies te bedien:

7.4.1 Bespreek hoe om 'n skinkbord of trollie vir kamerdiens te dek. (5)

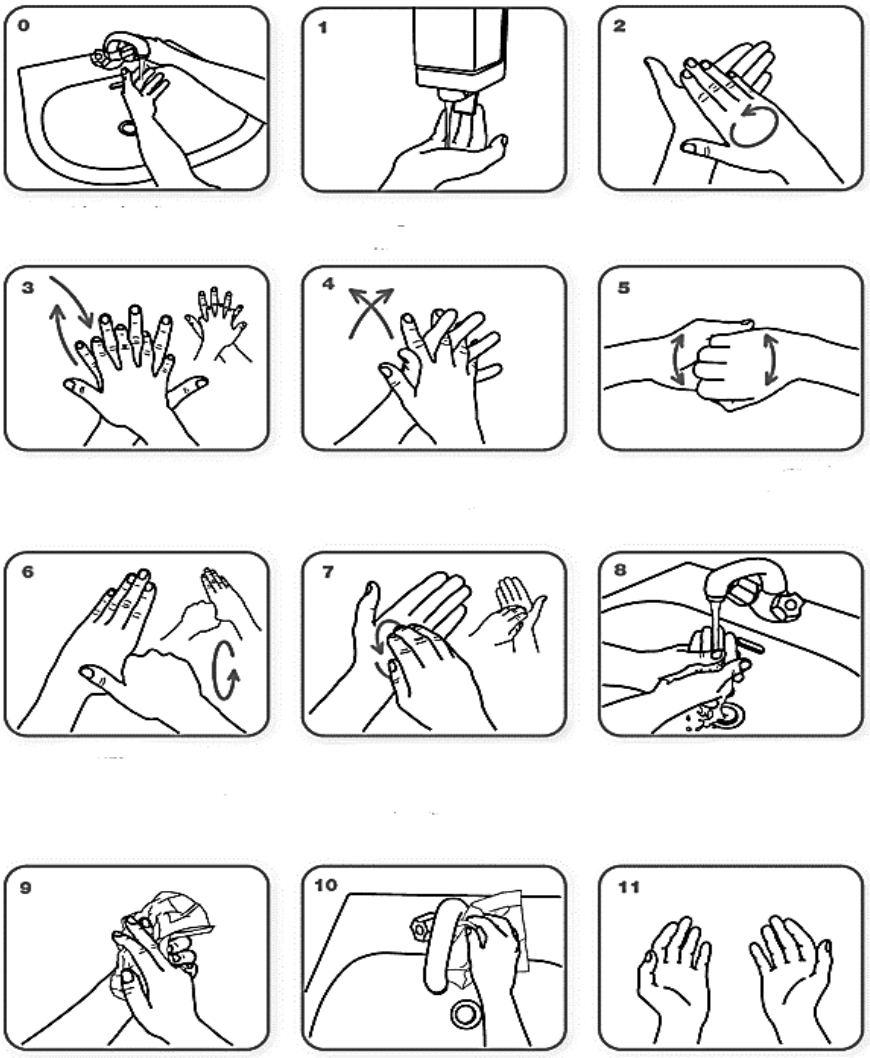
7.4.2 Hoe behoort daar ontslae geraak te word van oorskietdrankies en -kos op 'n skinkbord of trollie wat vir kamerdiens gebruik is? (5)

7.5 Linnestoorkamerprosedures moet altyd gevolg word.

Verduidelik kortliks hoe om die linnekamer teen ongemagtigde toegang te beskerm. (5)
[42]

VRAAG 8

8.1 Beginsels van persoonlike higiëne en basiese higiënerisiko's is uiters belangrik. Identifiseer die korrekte prosedure om hande te was.



(11)

8.2 Drankies moet altyd teen die korrekte temperatuur bedien en geberg word. Skryf die korrekte temperatuur van elk van die volgende neer:

8.2.1 Konjak en calvados word bedien teen?

8.2.2 Likeurs soos Grand Mariner word bedien teen?

8.2.3 Roomlikeur soos Kahlua en Crème de Cacao word bedien teen?

8.2.4 Vrugtelikeur en kersiebrandewyn word bedien teen?

8.2.5 Ander spiritusdrankies word bedien teen?

(5 × 1) (5)

8.3 Noem VIER maniere hoe goeie uitstallings verkope bevorder. (4)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 150

Copyright reserved