higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3

23 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B
	1.1.2	B
	1.1.3	A
	1.1.4	D
	1.1.5	A
	1.1.6	C
	1.1.7	C
	1.1.8	D
	1.1.9	C
	1.1.10	B

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	Onwaar
	1.2.2	Waar
	1.2.3	Onwaar
	1.2.4	Onwaar
	1.2.5	Waar
	1.2.6	Waar
	1.2.7	Onwaar
	1.2.8	Waar
	1.2.9	Waar
	1.2.10	Waar
	1.2.11	Onwaar
	1.2.12	Waar
	1.2.13	Waar
	1.2.14	Onwaar
	1.2.15	Waar

(15 × 1) (15)

1.3	1.3.1	C
	1.3.2	G
	1.3.3	F
	1.3.4	A
	1.3.5	E

(5 × 1) (5)

1.4	1.4.1	Transaksie
	1.4.2	Werkaansoek
	1.4.3	Gesonde
	1.4.4	Toesighouer
	1.4.5	Vrae
	1.4.6	Lewering
	1.4.7	Pienk
	1.4.8	Posbeskrywing
	1.4.9	Briewe
	1.4.10	Onderneming

(10 × 1) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Nee, die spyskaart bevat nie ’n groot verskeidenheid snoephappie-items nie.200 g beesfilet bedien met knoffelkapokaartappels en soetwortels is nie ’n snoephappieporsie of -item nie. Bief- en vishappies word op die spyskaart herhaal.
Die enigste opsie wat vegetariërs kan eet, is die vishappies.

Die southappies bevat alles vleis. Daar behoort meer fyngebak met groente-items te gewees het of ’n bord met rou groente (crudité) en doopsouse om kleur en varsheid te gee. (Enige toepaslike antwoord) (4)

2.2 Ja, die spyseniering het nie aan mnr Kerns se versoek voldoen nie en daar is nie vir vegetariese kliënte voorsiening gemaak nie.
Mnr Kerns kan egter nie ten volle terugbetaal word nie, omdat hy wel enkele korrekte voedselitems ontvang het. (4)

2.3
2.3.1 B
2.3.2 C
2.3.3 A
2.3.4 F
2.3.5 E
2.3.6 D
2.3.7 G

(7 × 1) (7)

2.4 2.4.1 **VOL-AU-VENT MET SPEK EN SAMPIOEN: Bedien 12**

BESTANDDEEL	BEREKENINGE	KOSTE
Today's skilferkors	300 g ÷ 400 g × R19,99✓	R14,99✓
Spek	250 g ÷ 200 g × R39,99✓	R49,99✓
Sampioene	200 g ÷ 250 g × R29,50✓	R23,60✓
Melk	0.25 ℓ ÷ 1 ℓ × R15.99✓ 250 mℓ ÷ 1000 mℓ × R15,99✓	R4✓
Eiers	1 ÷ 18 × R49,50✓	R2,75✓
TOTAAL		R95,33✓✓

(12)

2.4.2 R95,33 ÷ 12 × R7,94✓
Verkoopsprys = Voedselkoste × 100
(100–BW % (‘GP’%)✓
R7,94✓
_____ x 100 = R19,85✓✓
(100 – 60 = 40) (5)

2.5 Nee. Die verkoopsprys van die vol-au-vents is slegs R19,85. As jy al nege items bymekaartel, is die totale koste gelyk aan R382,35; dus is R600 heeltemal onredelik. (3)

2.6
- Jode/kosjer
- Moslem/halaal
- Rastafariër (Enige 2 × 1) (2)

2.7
- Vleis
- Vis
- Pluimvee
- Proteïene (Enige EEN) (1)

2.8
- Hoendersosaties
- Gerookte snoekpatee op minipitas
- 200 g beesfilet bedien met knoffelkapokaartappels en soetwortels
- Gerookte salmbruschetta
- Pannekoekies gevul met beesvleis en kaas
- Vol-au-vent met spek en sampioen (Enige 3 × 1) (3)

2.9
- Dit word normaalweg voor die bedieningstyd berei.
- Dit word soms vir lang tye by die verkeerde temperature gebêre of uitgestal.
- Dit word normaalweg onbedek uitgestal. (Enige 2 × 1) (2)

2.10 Plaas die filet in ’n houer en bedek dit. Plaas dit teen ’n temperatuur van 5 °C oornag in die yskas en op die onderste rak, sodat die bloed nie op ander voedsel in die yskas drup nie. (Enige 3 × 1) (3)

2.11 Dit blyk dat die bevrore beesfilet ontdooi het en weer gevries is weens ’n probleem met die verskaffer se vrieskas of die voortdurende beurtkrag wat die land ervaar. Dit lyk asof die verpakking die een of ander tyd tydens die bevriesing gebreek het en dat die vleis aan uiterste bevriesingstoestande blootgestel is. Die gevolg staan bekend as vriesbrand (‘freezer burn’). (4)

2.12
- Beplan jou roete en kontroleer of daar enige versperrings en risiko’s is voordat jy meubels beweeg.
- Bereken die gewig van die meubels wat opgelig moet word.
- Lig die meubels op met gebuigde knieë en reguit rug.
- Vra hulp as die meubels te swaar of te groot is om te dra.
- Indien moontlik, gebruik ’n trollie om items te beweeg. (5)

[55]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Onregstreeks, omdat Airbnb die bespreking met ’n ander hotel namens jou maak. (3)

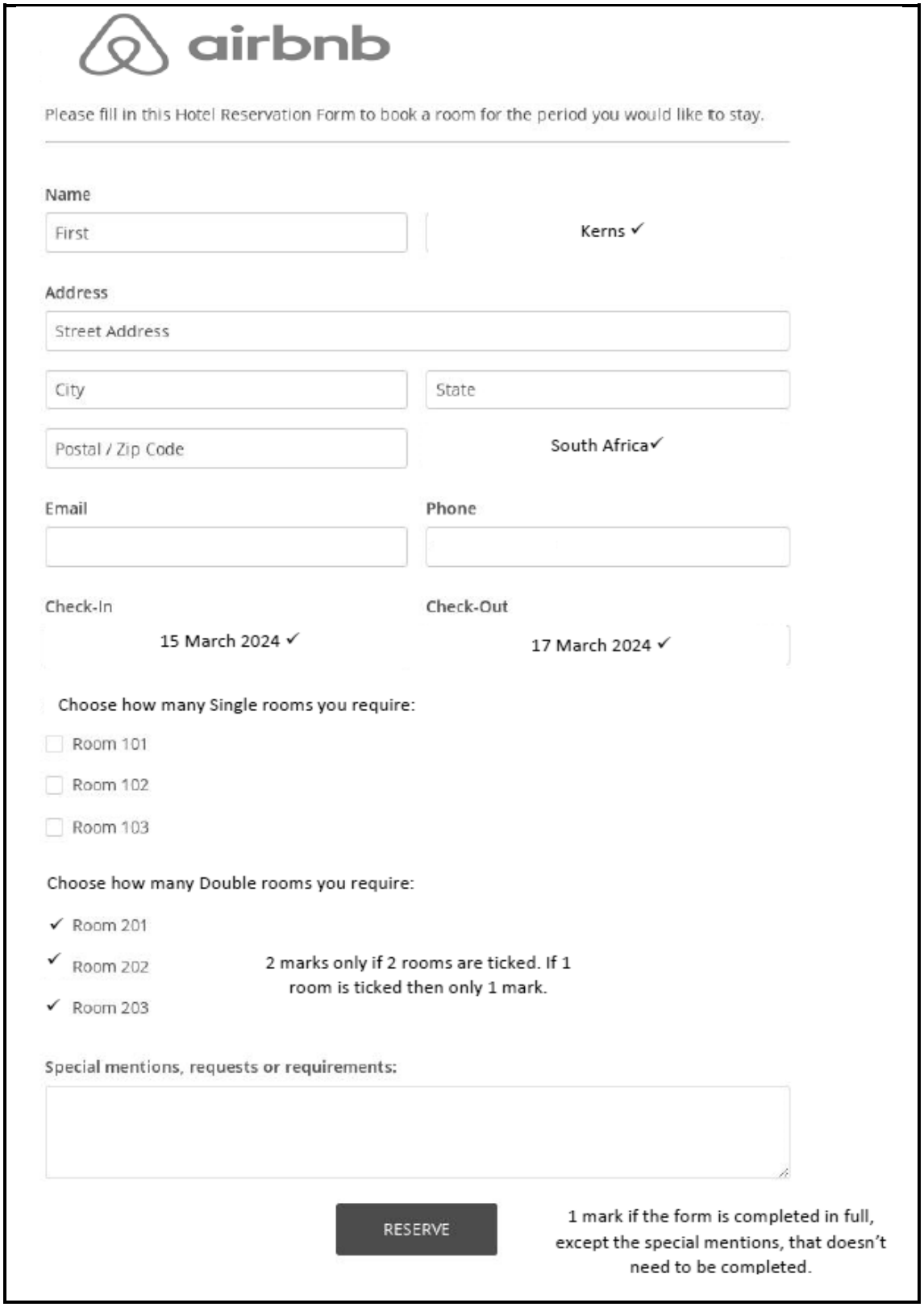
3.1.2 Aanlyn / internetbespreking (1)

3.1.3
- Hy sal nie selfbewus voel nie.
- Die persoon wat die bespreking hanteer, sal hom duidelik verstaan.
- Daar sal geen spelfoute wees nie. (3)

3.1.4
- Bespaar tyd
- Die deel van inligting is meer akkuraat.
- Vinnige reaksietyd
- Maklik om betalings te verwerk (4)

3.1.5 Ja (1)

3.2



(TWEE punte slegs indien regmerkie by 2 kamers gemaak is. Indien regmerkie by slegs 1 kamer gemaak is, ken EEN punt toe.)
(EEN punt as die vorm volledig voltooi is, behalwe die spesiale opmerkings wat nie voltooi hoef te word nie.) (6)

3.3
- Hy sal die Airbnb-oproepsentrum óf telefonies óf per e-pos moet kontak.
- Hy moet ’n gedetailleerde verduideliking van die fout aan die persoon gee en die korrekte inligting verskaf. (2 × 2) (4)

3.4

KANSELLASIEVORM
Datum van oorspronklike bespreking: Gas se naam: Datum: Naam van persoon wat kanselleer: Naam van besprekingsklerk:

(5)

3.5 3.5.1

VOORBEREIDING VAN BETAALPUNTE	SEKURITEIT VAN BETAALPUNTE
• Die rekenaar sal nie werk nie; dus sal ’n manuele betaalpunt opgestel moet word. • Alle skryfbehoeftes sal beskikbaar gestel moet word, omdat die klerk alles sal moet uitskryf. • Vir manuele betalings, maak seker betaalbewyse is beskikbaar vir die manuele kaartmasjien in die geval van beurtkrag. • Manuele kwitansies moet beskikbaar wees sodat rekord van betalings gehou kan word. • Manuele betalings moet gedoen word. (Enige toepaslike antwoord) (Enige 3 × 1)	• Die kameras sal nie werk nie. • Die beligting sal nie helder genoeg wees nie; dus kan diefstal ’n probleem wees. • Vingerherkenningsagteware sal nie werk nie. • Meer kontant sal op die perseel beskikbaar moet wees omdat die meeste kliënte kontant sal betaal. Dit kan die maatskappy ’n teiken maak. (Enige toepaslike antwoord) (Enige 3 × 1)

(3 + 3) (6)

3.5.2
- Koop ’n kragopwekker.
- Gebruik spoedpunte wat batterye het en oornag gelaai kan word.
- Gebruik sonkragstelsel vir elektrisiteit.
- Koop herlaaibare ligte om te verseker daar is genoeg beligting.
- Bring handslotte aan op die deure by die area waar betalings gedoen word.

(Enige 4 × 1) (4)

3.5.3
- Die rekening sal uitgeskryf en aan die kliënt gegee word.
- Die kliënt sal óf ’n kaart óf kontant oorhandig om te betaal.
- As die spoedpunte nie werk nie, sal ’n manuele kaartbetaling gedoen moet word.
- Kleingeld sal gegee word indien kontant gebruik word.
- ’n Kwitansie sal uitgeskryf en aan die kliënt gegee word. (5)

3.5.4
- Wees so beleefd moontlik met die kliënt omdat hulle reeds weens die beurtkrag omgekrap sal wees. Om onbeskof te wees, sal hulle net meer ontevrede maak.
- Luister aandagtig na hul klagtes en wys dat jy belangstel in die rede vir hul ontevredenheid. Dit sal waarskynlik verband hou met die vertraging in diens as gevolg van beurtkrag.
- Empatiseer met die kliënt en verseker hulle dat julle alles moontlik doen om die situasie te verbeter.
- Glimlag en wees vriendelik met die kliënt, ongeag hoe hulle reageer.
- Moet nooit dadelik “nee” sê nie. Wend ’n poging aan om die kliënt tegemoet te kom wat voedsel- of diensbehoeftes betref, en selfs in die moeilike omstandighede van beurtkrag.
- Doen jou bes om die kliënt tevrede te laat voel.

OF

- Verduidelik die probleem aan die kliënt en maak seker dat jy die kliënt se naam gebruik.
- Die kliënt moet jou kan vertrou. Wees selfversekerd, staan
- regop, en maak seker dat jy netjies lyk.
- Luister na die kliënt se probleem. Behou oogkontak met die kliënt terwyl hulle praat.
- Vra om verskoning vir die kliënt se probleem, selfs al is dit nie jou of die onderneming se fout nie.
- Tree altyd professioneel op, selfs al stem jy nie saam met die bestuurder se besluite of die onderneming se beleid nie.
- Skryf die kliënt se klagtes neer en lê dit aan die bestuurder voor. (Enige toepaslike antwoord) (Enige 4 × 1) (8)

[50]

VRAAG 4

41 4.1.1 ’n Ernstige meningsverskil of argument. (1)

4.1.2

OORSAKE VAN KONFLIK	VOORBEELDE
Konflik oor hulpbronne	• Wanneer twee mense dieselfde ding wil hê en daar nie genoeg is om albei se behoeftes terselfdertyd te bevredig nie. • Inkonsekwentheid wat nodige hulpbronne betref • Gebrek aan hulpbronne en die spanning wat dit skep (Enige toepaslike voorbeeld)
Konflik oor sielkundige behoeftes	• Mense wat voel dat hul mening nie belangrik is nie of dat mense nie van hulle hou nie en hulle nie respekteer nie • Verskillende persoonlikheidstrekke • Spanning en angs • Persepsies dat sosiale ondersteuning ontbreek in die werksplekomgewing (Enige toepaslike voorbeeld)
Konflik oor waardes	• Persoon met hoë morele waardes wat saamwerk met iemand wat nie sulke waardes het nie. Byvoorbeeld, een persoon vloek voor ’n dame en dink glad nie dit is verkeerd nie. • Verskille in waardes, gesindhede, persepsies of oortuigings (Enige toepaslike voorbeeld)

(Enige 3 × 2) (6)

4.1.3 In die geval van konstruktiewe komunikasie is daar geen misverstande nie; die boodskap word positief oorgedra en iets kan dadelik verduidelik word, wat gegriefdheid laat verdwyn. (Enige toepaslike antwoord) (3)

4.1.4 Organogram (1)

4.1.5 Die skoonmaker se bestuurder (1)

4.1.6
- Personeel sal baklei, wat die werksvloei en werkomgewing sal ontwrig.
- Deur voortdurend in ’n omgewing met konflik te werk, begin ’n mens stadig gevoelens van bitterheid en wrewel ontwikkel. Dit laat die negatiewe gevoelens eskaleer. As dit nie opgelos word nie, lei dit met verloop van tyd tot verhoogde spanning. (Enige toepaslike antwoord) (Enige 3 × 1) (3)

4.2 4.2.1 Sosiale media (1)

4.2.2
- E-pos
- Antwoord op sosiale media
- Telefoonoproep
- WhatsApp (Enige toepaslike antwoord) (Enige 3 × 1) (3)

4.2.3 Dekbrief/begeleidende brief (1)

4.3 4.3.1 WERKGESKIEDENIS

Postitel:
Datum in diens geneem:
Naam, adres en telefoonnommer van werkgewer:
Tipe bedryf:
Postipe:

Pligte:

Salaris:

Rede vir diensverlating: (Enige 8 × 1) (8)

4.3.2 Dit help die keurder of MH-verteenwoordiger om te sien wat jou vorige werkservaring is. Dit help hulle om te sien in watter pligte jy ervaring het en hoe lank jy daardie pligte uitgevoer het. Hulle kan ook identifiseer watter salaris hulle jou kan aanbied. Hulle kan sien waarom jy jou vorige werk verlaat het; dit kan ook help om moontlike probleme met jou werkverrigting te identifiseer. Al hierdie inligting sal deur die mensehulpbronafdeling gekontroleer word wanneer hulle ’n verwysingsoproep na die maatskappy maak. (Enige 4 × 1) (4)

4.4 Formeel. Hy wil op sy beste lyk en trots wees op sy voorkoms. Dit sal ’n goeie indruk op die onderhoudvoerder maak. (3)

[35]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou