higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 2

22 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 D
1.2 B
1.3 C
1.4 A
1.5 D
1.6 B
1.7 C
1.8 A
1.9 B
1.10 A

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 Waar
2.2 Waar
2.3 Waar
2.4 Waar
2.5 Waar
2.6 Waar
2.7 Onwaar
2.8 Onwaar
2.9 Waar
2.10 Waar

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 D
3.2 C
3.3 B
3.4 A
3.5 F
3.6 E
3.7 J
3.8 H
3.9 I
3.10 G

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Matrasoortreksel
4.2 Bedval
4.3 Waterdigte laken
4.4 Onderlaken
4.5 Bo-laken
4.6 Kussingsloop

(6 × 1) **[6]**

VRAAG 5

5.1 Slaaibak ("Salad case")
5.2 Bain Marie
5.3 Opdienbakke
5.4 Koeldrankyskas
5.5 Sapoutomaat
5.6 Bedientang
5.7 Wegneemverpakking
5.8 Espresso-masjien
5.9 Koppiemasjien ("In cup machine")
5.10 Optiese maat** measure
5.11 Wynglas
5.12 Stormlampglas ("Hurricane glass")
5.13 Mengeldrankie-glas ("Highball glass" / Collins-glas
5.14 Bierbeker

(14 × 1) **[14]**

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 6

6.1
- Gesigsmasker✓ – verhoed dat dampe van chemikalieë ingeasem word. ✓
- Langmou-oorjas✓ – beskerm arms, liggaam en klere teen chemikalieë.✓
- Plastiese weggooibare voorskoot ✓ – beskerm uniform en liggaam teen vuil water en vlekke.✓
- Weggooibare plastiekhandskoene ✓ – beskerm hande vanaf die toilet en badkamer na ander plekke.✓
- Skoene✓ – skoene moet toe tone en glyvaste sole hê om voete in geval van ongelukke te beskerm ✓ (5 × 2) (10)

6.2
- Quest skryfbehoeftelêer
- Brosjures
- Promosiemateriaal
- Wasgoedversoek en pryslys
- Telefoongidse
- Leesmateriaal
- Deurkaarte
- Boodskapboekies
  Wasgoedsakke
- Vuurhoutjies
- Skoenskoonmaaklap
- Sneesdoekies en ander produkte (Enige 7 × 1) (7)

6.3
- Veiligheid is altyd van die uiterste belang by enige gasvryheidsvenue.
- Dit is 'n wetlike vereiste dat ons aan die regulasies vir Beroepsgesondheid en Veiligheid voldoen.
- Maak seker dat die gevaarwaarskuwingstekens duidelik en leesbaar is en dat hulle aan die regulasies vir Beroepsgesondheid en Veiligheid voldoen.
- Plaas die gevaartekens in die volgende volgorde wanneer jy met jou skoonmaakvoorbereidings begin:
  - Een teken by die begin van jou skoonmaakarea.
  - Een teken by die einde van jou skoonmaakarea
- Plaas 'n teken by enige ingang tot die skoonmaakarea (bv. as jy 'n gang skoonmaak en daar 'n deur is wat na die gang toe oopmaak).
- Alle gaste moet veilig voel wanneer hulle in jou hotel bly. (Enige 5 × 1) (5)

6.4 6.4.1 Maak seker dat jy 'n alternatiewe ✓ kragtoevoer beskikbaar het,✓ bv. 'n kragopwekker,✓ gasbottels en -toerusting, kerse, ens.✓

6.4.2 Bring personeel vanaf ander areas ✓ of vakleerlinge in om jou te help.✓
Huur personeel by agentskappe wat noodpersoneel voorsien.✓
Gaste se klagtes – Wees hoflik en bly kalm.✓

6.4.3
- Gebruik toepaslike aanmeldingsprosedures volgens die reëls van jou onderneming.
- Toilette moet gekontroleer word sodra jy in die gastekamer ingaan om skoon te maak.
- Spoel die toilet wanneer jy in die vertrek ingaan en weer nadat jy skoongemaak het om seker te maak dat dit behoorlik werk.
- Maak altyd seker dat die water vinnig in die afvoerpyp afloop.
- Water wat nie vinnig in die afvoerpyp of riool afloop nie, sal op 'n probleem dui. Onaangename reuke in 'n badkamer kan ook op n probleem met waterdreinering dui.
- Indien die kamer vir instandhoudingswerk afgesper moet word, maak 'n aantekening daarvan in jou verslae, en gaan voort om die ander kamers skoon te maak.
- Maak altyd seker dat instandhoudingsfoute opgelos is.

(Enige 4 × 1)

6.4.4
- Kontroleer altyd dat jy genoeg skoonmaakmiddelvoorraad het voordat jy die kamers begin skoonmaak.
- Rapporteer ontbrekende of onvoldoende items volgens die regte prosedures.
- Rekwisisies en/of kwessie van ekstra voorraad moet vir kontroledoeleindes opgeteken word.
- Vul voorraad vinnig en doeltreffend aan om te voorkom dat gaste verontrief word.

(4 × 4) (16)
[38]

VRAAG 7

7.1 7.1.1
- Dit is belangrik om kalm te bly en aandagtig te luister.✓
- Die volgende riglyne word deur die polisie voorgestel:✓
  - Indien moontlik, stel iemand anders onmiddellik in kennis sodat die bestuur ingelig kan word, maar moet nie die gehoorstuk neersit of die oproeper afsny nie.✓
  - Verkry soveel moontlik inligting vir die rekord: byvoorbeeld:
    - Datum✓
    - Tyd
    - Buitelandse aksent, spraakgebrek
    - Oproeper se geslag
    - beskrywing van sy/haar stem (4)

7.1.2
- Jy het die reg om op redelike taal aan te dring.
- Wees altyd selfgeldend.
- Bly by jou punt wanneer iemand hardnekkig is of jou probeer dwing om iets onvanpas te doen.
- Beëindig die oproep as die oproeper nie op jou instruksies reageer nie. (4)

7.2 7.2.1
- Klante betaal baie geld vir die diens.
- Klantetevredenheid
- Om die vertrek lekker te laat ruik en netjies en skoon te laat lyk
- Om klante se produktiwiteit te verhoog (4)

7.2.2
- Verfris die vertrek slegs wanneer die klant nie in die vertrek is nie.
- Klante moet nie deur jou aktiwiteite gesteur word nie.
- Maak die snippermandjie skoon.
- Asbakke moet altyd uitgegooi en skoongemaak word.
- Glase moet aangevul word.
- Skryfbehoeftes moet aangevul word.
- Alle kositems moet aangevul word.
- Alle drankitems moet aangevul word.
- Skuif alle stoele en tafels reg.
- Maak vensters oop of skakel lugversorging aan. (10)

7.3
- Stoorkamer moet sluitbare deure hê.
- Slegs gemagtigde personeel moet toegang tot die stoorkamer hê.
- Die stoorkamer se sleutels moet deur 'n verantwoordelike persoon soos die toesighouer of huishoudster gehou word, en volgens prosedure in- en uitgeteken word.
- Daar moet goeie ventilasie wees.
- Rommel mag nie in die stoorkamer ophoop nie; maak daagliks skoon.
- Leë kartonbokse, ou koerante, ens. is ideale broeiplekke vir plae en moet uit die stoorkamer verwyder word.
- Moet nie items op die grond bêre nie.
- Maak rakke en vloere gereeld skoon.
- Berg items altyd op die korrekte plek, soos deur die organisatoriese prosedures gespesifiseer word. (Enige 5 × 1) (5)

7.4 7.4.1
- Maak seker jy het die volledige, voltooide bestelling vir kamerdiens.
- Maak seker dat die trollie of skinkbord in 'n werkende toestand is en nie beskadig is nie.
- Sit al die breekgoed, eetgerei en smaakmiddels vir die kamerdiensbestelling bymekaar.
- Sit 'n tafeldoek (op 'n trollie) of skinkbordlappie (op 'n skinkbord) voordat jy die items daarop neersit.
- Plaas al die items op die skinkbord/trollie, en maak seker dat al die kos en drankies bedek is. (5)

7.4.2
- Alle voedselafval moet in 'n asblik met 'n asbliksak gegooi word.
- As herwinning gedoen word, moet voedselafval in die herwinningshouer geplaas word; wees versigtig vir bene.
- Alle plastiek, soos strooitjies of omhulsels, moet in 'n asblik met asbliksak weggegooi word.
- Vloeistof moet in 'n afvoerpyp wat spesiaal daarvoor aangewys is, af gegooi word.
- Gebruik 'n afsonderlike afvoerpyp vir vetterige afval, aangesien dit die riool kan verstop. (5)

Kopiereg voorbehou

7.5
- Slegs gemagtigde personeel kry toegang tot die linnebergingsarea.
- Hou die linnebergingsarea gesluit wanneer dit nie gebruik word nie.
- Hou kontroleblaaie om rekord te hou van die hoeveelheid skoon linne wat uit die linnestoorkamer geneem word en die hoeveelheid vuil linne wat na die waskamer-area teruggebring word.
- Dit is gewoonlik die kamerbediende se verantwoordelikheid om 'n akkurate telling te hou van die linne wat gebruik word.
- Die linne kan beskadig of vuilgemaak word deur mense wat verbyloop.
- Daar sal geen beheer oor voorraad wees nie. (Enige 5 × 1) (5)

[42]

VRAAG 8

8.1



(11)

8.2 8.2.1 23 ºC
8.2.2 18 ºC
8.2.3 15 ºC
8.2.4 11 ºC
8.2.5 5 ºC

(5 × 1) (5)

8.3
- Aantreklike uitstallings moedig klante aan om kos en drankies te koop.
- Voedselhouers en uitstalmateriaal kan die aanbieding van kos en drank beter laat vertoon.
- Mandjies kan gebruik word om broodrolletjies in te sit.
- Vrugte-uitstallings kan gebruik word om broodrolletjies in te sit.
- Teenstellende kleure maak kos visueel meer aantreklik.
- Wissel die vorms en teksture af van voedselsoorte wat langs mekaar geplaas word.
- Onthou om nie die volgende te doen wanneer jy kos uitstal nie:
    - Meng gaar en rou kos.
    - Stal kos uit in houers wat nie behoorlik skoongemaak kan word nie.

(Enige 4 × 1) (4)
[20]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou