higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3

19 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 11 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

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

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 2 tot 3
3.2 3 ✓
3.3 Vaste spyskaart
3.4 Gevaarsone ✓
3.5 Organisasiekaart/organogram
3.6 Buitelandse
3.7 Bewys/koepon
3.8 Terugbetaling
3.9 Dekbrief
3.10 Navraag

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

4.1 F ✓
4.2 L ✓
4.3 G ✓
4.4 E ✓
4.5 I ✓
4.6 C ✓
4.7 K ✓
4.8 A ✓
4.9 J ✓
4.10 H ✓

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: [40]

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 5.1.1 a) Die lamsrak is nie geskik vir ’n koffiewinkel nie, omdat dit te lank sal duur om te berei en ’n duur item is.
’n Koffiewinkel behoort ligte maaltye aan te bied wat nie te veel tyd vir bereiding vereis nie.

b) Die kleurbalans is nie goed nie.
Al die items is bruin/beige,behalwe die beet.
Meer kleur behoort by die spyskaart gevoeg te word, bv groen groente of kleurvolle slaai. (2 × 2) (4)

5.1.2 Die Joodse gas(te), wat volgens kosjer reëls eet, sal nie die hoender kan eet nie, aangesien vleis en suiwel gemeng word, wat ontoelaatbaar is,
OF
Daar moet drie uur verloop tussen verbruik van vleis en suiwel, wat beteken dat die eet van die roomys wat as deel van die nagereg bedien word ook problematies sal wees.

Die Moslem-gas(te) wat halaal voedsel benodig, sal nie die piesangnagereg kan eet nie, aangesien dit alkohol bevat, maar hulle sal wel die roomys kan eet. (2 × 2) (4)

5.1.3 ’n Spyskaart is ’n lys van geregte wat tot ’n kliënt se beskikking is. (1)

5.2 5.2.1

EENHEID	BESTANDDELE	EENHEIDKOSTE	BEREKENING	TOTAAL
5 kg	Hoenderborsiefilette	R59,99/kg	5 kg/1 kg × R59,99 ✓	R299,95 ✓
½ dosyn	Eiers	R49,00/18	6/18 × R49,00 ✓	R16,33 ✓
2 kg	Pankobroodkrummels	R79,99/kg	2 kg/1 kg × R79,99 ✓	R159,98✓
1,160 kg	Parmesaankaas	R300,00/kg	1160 g/1000 g × R300,00 ✓ of 1.16/1×R300	R348,00 ✓
200 mℓ	Italiaanse geurmiddel	R32,00/250 mℓ	200 ml/250ml × R32,00✓	R25,60✓

(5 × 2) (10)

5.2.2 R299,95 + R16,33 + R159,98 + R348,00 + R25,60 ✓ = R849,86✓ (2)

5.2.3 R849,86/ x 50✓ = R17,00✓ (2)

5.3 Die ses belangrikste groepe nutriënte is koolhidrate, proteïene, vette, vitamiene, minerale, en water. As ’n student nie elkeen hiervan in voldoende hoeveelhede insluit nie, kan dit tot die volgende aanleiding gee:

- Koolhidrate: Gebrek aan energie, moegheid, en probleme om te konsentreer
- Proteïene: Spierverlies, verswakte immuunstelsel, en stadiger herstel van beserings
- Vette: Swak breinfunksie, hormoonwanbalanse, en tekort aan vetoplosbare vitamiene (A, D, E, K).
- Vitamiene: Verskeie gesondheidskwessies afhangende van die spesifieke vitamientekort, soos skeurbuik (vitamien C), ragitis (vitamien D) en nagblindheid (vitamien A). ...
- Minerale: Swak bene (kalsiumtekort), anemie (ystertekort), en verswakte immuunfunksie (sinktekort).
- Water: Dehidrasie, verlaagde fisieke en kognitiewe werkverrigting, en potensiële nierprobleme

Let wel: Nutriënt + voorbeeld van probleem = 1 punt (6 × 1) (6)

5.4 5.4.1
- Die gaste kan voedselvergiftiging opdoen.✓
- Die gaste kan proe dat die vleis bederf is en kla.✓

Enige ander toepaslike antwoord (2)

5.4.2
- Die gaste kan ander gaste inlig oor die voedselvergiftiging. ✓
- Die onderneming kan inkomste verloor.✓
- Die onderneming kan gedagvaar word of gaste kan 'n regsaksie instel.

Enige ander toepaslike antwoord (2)

5.4.3
- Thabo kan vir sy dade gedissiplineer word.✓
- Thabo kan sy werk verloor.✓

Enige ander toepaslike antwoord (2)

5.5
- Bêre in die yskas indien dit gewas is.✓
- Indien ongewas met selwande ongeskonde, kan dit by kamertemperatuur gebêre word.✓
- Bêre met gepunte kant na onder.✓
- Bêre weg van kossoorte wat skerp ruik, soos knoffel en roosmaryn.✓
- Gebruik EIEU-beginsel wanneer eiers gebruik word.✓
- Hou in oorspronklike eierhouers om breekskade te voorkom. (5)

5.6
- Thabo moes eers die gewig van die vrag getoets het. ✓
- As dit te swaar was, moes hy om hulp gevra het. ✓
- As hy dit self kon optel, moes hy
  - so laag moontlik aan die vrag gekom het. ✓
  - sy knieë effens gebuig het toe hy die vrag vasgevat en opgetel het. ✓
- Daarna moes hy dit op 'n trollie gelaai het. ✓
- Toe hy die vrag laat sak het, moes hy sy knieë gebuig het en sy rug reguit gehou het. (5)

[45]

VRAAG 6

6.1 6.1.1

THE BOARDWALK HOTEL

BESPREKINGSVORM



Tweede Laan
Summerstrand
Gqeberha
6019
Oos-Kaap
Suid-Afrika

☎ +27 (0) 41 374 9050

☎ +27 (0) 21 794 9050

☎ +27 (0) 10 446 8045

☎ +27 (0) 31 941 5945

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

Naam:	Godfrey ✓		Van Wyk ✓	
E-posadres:				
Adres:				
Aankomsdatum: 21 November ✓				
Vertrekdatum: 22 November ✓				
Aantal gaste: 2✓				
Aantal kinders: 0✓				
Akkommodasievoorkeur:	Slegs kamer		Bed en ontbyt	X ✓
Betalingswyse:	Kontant		Kredietkaart	X ✓
Ander versoeke:				

(Enige 7 × 1) (7)

6.1.2 a) Gaste:

Gaste kan gefrustreerd en kwaad raak en swak resensies van die onderneming op sosiale media plaas.
Gaste kan selfs die onderneming dagvaar.

Gasvryheidsinstelling se personeel:

Gaste sal nie weer terugkeer nie. Meer moeite en geld sal nodig wees om nuwe gaste te lok, wat minder geld vir opleiding tot gevolg sal hê.
Die personeel van die verskillende afdelings kan ontmoedig raak as die verkeerde inligting oor gaste se behoeftes aan hulle oorgedra word. Dit kan tot swak moraal en frustrasie lei.
Ontvangste/inkomste sal afneem en die hotel sal dalk nie in staat wees om personeel te betaal nie.

Enige ander toepaslike antwoord (2 × 2) (4)

6.1.3 Sibabalwe moes:

- kontak met Godfrey gemaak het om te bevestig✓ of hy steeds sou kom.
- Godfrey se bespreking gelys of gemerk✓ het as onbevestig en dat hulle moes opvolg ✓
- Godfrey se deposito op sy gastelêer aangeteken het. ✓

(Enige 3 × 1) (3)

6.1.4

- Rekeningeafdeling/finansies moet ingelig word sodat ’n rekening vir die Van Wyks voorberei kan word en
- die ooreengekome tarief vir die kamer gehef kan word.
- Huishoudingafdeling moet die kamer voorberei.
- Restaurant, aangesien hulle Sara se middagete gaan bywoon.
- Besprekingsagent wat lys van besprekings moet bywerk (4)

6.2 6.2.1

Stap	Opstelling van 'n betaalpunt	Kkasopmaking van 'n betaalpunt
1. Voorbereiding	Verseker dat alle nodige toerusting en voorrade beskikbaar is (kontantlaai/geldlaai, ontvangste, skryfbehoeftes)	Versamel vereiste materiale om kas op te maak (geldsakke, rekonsiliasiestate)
2. Aanvangs-toerusting	Skakel die kasregister of verkooppunt- (BPE)-stelsel ('POS system') aan.	Verseker dat kasregister of BPE-stelsel afgeskakel of afgelog/uitgeteken is.
3. Aanvangs-kontanttelling	Tel en verifieer die beginkasgeld en plaas dit in die kontantlaai/geldlaai.	Verwyder die kontantlaai/geldlaai en neem dit na 'n veilige area om getel te word.
4. Teken begin kasgeld aan	Teken die beginkasgeldbedrag in die logboek of op die BPE-stelsel aan.	Tel alle kontant, tjeks en koopbewyse in die laai.
5. Stel werkstasie/ werkplek op.	Verseker dat die werkstasie/werkplek skoon en georganiseerd is vir transaksies.	Vergelyk die getelde bedrae met die BPE-stelsel of verkoopsrekords.
6. Maak oop vir besigheid	Maak die betaalpunt oop vir transaksies met kliënte.	Teken diskrepansies aan en rekonsilieer verskille.
7. Deur hele skof	Voer transaksies uit, verseker akkurate kontanthantering en kliëntediens.	Verpak kontant veilig en berei dit voor vir bankdeposito.
8. Monitering	Kontroleer gereeld die kontantvlakke en vul kleingeld aan indien nodig.	Werk die kontantopgawe by met einde-van-die-dag-totale en dui enige diskrepansies aan.
9. Einde van die dag	Berei voor vir kasopmaking deur die betaalpunt te organiseer en te beveilig.	Bêre kontant, tjeks en koopbewyse veilig om gedeponeer of afgehaal te word.
10. Sekuriteit	Volg sekuriteitsprosedures vir hantering van kontant en transaksies.	Volg sekuriteitsprosedures vir vervoer van kontant na die kluis of bank.
11. Verslag-doening	Rapporteer enige kwessies oor die opstelling aan die toesighouer.	Rapporteer enige teenstrydighede/diskrepansies aan die toesighouer.

(Enige 2 × 5) (10)

6.2.2 Sibabalwe behoort:

- die geldlaai te alle tye toe te hou.
- geen kontant buite die geldlaai te laat nie.
- geen ongemagtigde persone toe te laat by haar werksarea/agter die toonbank nie.
- 'n gewoonte daarvan te maak om alle transaksies dubbel te kontroleer.
- die bestuurder toe te laat om kontant uit die kontantlaai/geldlaai te verwyder slegs indien hy/sy dit tel en in haar teenwoordigheid daarvoor teken.
- altyd 'n kwitansie te kontroleer en te onderteken wanneer kontant van 'n bestuurder of kasopmaakbeampte ontvang word om te verseker dat die kassiersvoorskot korrek is.
- banknote te kontroleer vir outentiekheid wat van kliënte ontvang word.
- Enige ander toepaslike antwoord (6)

Kopiereg voorbehou

6.2.3
- Herkontroleer die kontant wat getel is.
- Herkontroleer die beginkasgeld/kassiersvoorskot.
- Herkontroleer uitbetalings en terugbetalings.
- Kontroleer dat geen van die vooraf gelyste bewysstukke in die verkeerde kolom opgeteken is nie.
- Meld die tekort by die bestuurder aan.
- As ’n diskrepansie steeds voorkom, moet dit die volgende dag ondersoek word.
- Indien die maatskappybeleid bepaal dat Sibabalwe die tekort moet terugbetaal, sal sy dit moet doen.

(Enige 5 × 1) (5)

6.3 Wees beleefd wanneer jy met kliënte te doen het.
Luister na die kliënt.
Empatiseer ✓ en verseker terugvoering.
Stel vrae sodat ’n korrekte begrip van die navraag verkry word en vertoon ’n goeie gesindheid. ✓
Glimlag opreg.
Wys belangstelling in die versoek.
Moet nooit uit die staanspoor “nee” sê nie: wend altyd ’n poging aan.
Doen ekstra moeite. ✓ (Enige 8 × 1) (8)

6.4 6.4.1 Nee✓ (1)

6.4.2 Hy moes reeds by ontbyt by die kelner of bestuurder gekla het en nie eers wanneer hy vertrek nie. (3)

6.4.3
- Gas se naam ✓
- Gas se adres ✓
- Datum van voorval
- Waarde van terugbetaling ✓
- Uitgereik deur:
- Handtekening van uitreiker
- Kredietnota/bewysnommer (7)

6.4.4 Die gas kan:
- ontsteld wees.
- nooit weer na die hotel terugkeer/by die hotel oorbly nie.
- die negatiewe ervaring oor die diens vir altyd onthou.
- andere (vriende en familie) inlig oor sy swak ervaring.
- kla of ’n swak resensie op sosiale media plaas. ✓

Die hotel kan:
- voornemende gaste verloor ✓
- geld/inkomste verloor (Enige 2 × 1) (2)

[60]

VRAAG 7

7.1.1 **CURRICULUM VITAE**✓

PERSOONLIKE BESONDERHEDE: ✓

- Naam✓
- Adres ✓
- Identiteitsnommer
- Kontakbesonderhede✓
- Huwelikstatus ✓
- Gender/geslag
- Bestuurderslisensie ✓
- Taalvermoë
- Strafregtelike oortredings ✓

OPVOEDKUNDIGE KWALIFIKASIES: ✓

- Sekondêre onderwys✓
- Hoëronderwys✓

WERKGESKIEDENIS: ✓

Lys van poste beklee (huidige tot in verlede)✓ (Enige 11 × 1) (11)

7.1.2
- Minimum van drie jaar se ervaring by ’n vyfsterhotel of soortgelyke ervaring in ’n besprekingsrol
- Diploma in Gasvryheidsbestuur
- Rekenaargeletterd
- Kennis van MS Outlook
- Kennis van MS Word
- Kennis van MS Excel
- Werkskennis van Opera-eiendomsbestuurstelsel (Enige 5 × 1) (5)

7.1.3
- Doen navorsing oor die organisasie en die voornemende pos.
- Kies jou uitrusting die vorige aand en gaan slaap vroeg.
- Trek professioneel aan. Klere kan ’n goeie idee gee van die tipe werknemer wat jy sal wees.
- Arriveer vroeg ─ minstens 10 minute voor die onderhoud.
- Wees geduldig terwyl jy vir die onderhoud wag. Negatiwiteit kan bespeur word en moontlike indiensneming in gevaar stel.
- Praat met mense wat dalk in soortgelyke posisies was en doen basiese onderhoudnavorsing. Uit die gesprekke kan moontlike vrae vir die onderhoud afgelei word.
- Antwoorde op hierdie vrae kan dan voorberei word.

(Enige 7 × 1) (7)

7.2 Hoe Sam dit kan hanteer:

- Onmiddellike ingryping/intervensie: Sy kan Loretta en Sisipho vra om weg te beweeg van die gaste en na ’n private area te gaan om die saak te bespreek.
- Verseker welstand: Sam behoort te kontroleer hoe dit ná die insident fisiek en emosioneel met Sisipho gaan.
- Afsonderlike gesprekke: Sam behoort met Loretta en Sisipho afsonderlik te gesels om te verstaan wat tot die konflik gelei het.
- Mediasie/bemiddeling en oplossing: Sodra hy die situasie goed begryp, behoort Sam vir Loretta en Sisipho byeen te bring vir ’n bemiddelde gesprek**.**
- Probeer ’n wen-wen-situasie bereik.
- Dokumenteer die voorval: Sam behoort die voorval in besonderhede aan te teken. (6)

7.3 Konflik is die meningsverskil oor idees en opinies tussen minstens twee mense. (1)

7.4

KONTROLELYS OM TYD EFFEKTIEF TE GEBRUIK	REGMERKIE
• Stel doelwitte. ✓	
• Wees bewus van hoe jy jou tyd bestee. ✓	
• Stel prioriteite. ✓	
• Doen een belangrike ding op ’n keer. ✓	
• Skeduleer jou werk.	
• Delegeer. ✓	
• Skei die dringende sake van die belangrike sake.	
• Bepaal die toekomstige impak.	
• Besluit wat om prys te gee. ✓	
• Leer om “nee” te sê.	
• Gebruik die 1,2,3-stelsel. (Moenie die ABC-stelsel aanvaar nie, aangesien dit in die vraestel genoem word.)	

(Enige 5 × 1) (5)

[35]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou