higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR-VLAK 2

(11011032)

28 November 2023 (Y-vraestel)
13:00–15:30

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

466Q1N2328

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR-VLAK 2
TYD: 2 ½ UUR
PUNTE: 150

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 word.
4. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Die doel van skoonmaakmateriaal is om … te verwyder omdat vuil toerusting bakterieë kan versprei na ander kos wat voorberei word.

A voedseldeeltjies en stof
B voedsel en bakterieë
C stof, muf en roes
D Al bogenoemde.

1.2 … kan in 'n poeier-, 'n vloeistof- of 'n pastavorm gekoop word.

A Asyn
B Skoonmaakmiddels met suur in
C Lugverfrissers
D Skuurders

1.3 Positiewe eerste indrukke word geskep deur ...

A die manier waarop jy jouself in woorde uitdruk.
B 'n telefoonoproep.
C nuwe vriende te maak.
D die dra van beskermende klere.

1.4 'n … is 'n verhitte bad wat kos vir 'n lang tyd warm kan hou.

A Gereg
B Slaaibak
C Bain-marie
D Buffet

1.5 Die temperatuur waarteen rooiwyn bedien word, is …

A 25 ˚C.
B 5 ˚C.
C -10 ˚C.
D 18 ˚C.

(5 × 1) **[5]**

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 te skryf.

2.1 Om 'n tekort aan voorraad te vermy, moet jy altyd seker maak dat jy genoeg voorraad het voordat jy begin skoonmaak.

2.2 Wanneer 'n mens op 'n professionele en vriendelike manier met kliënte kommunikeer, moet 'n mens altyd glimlag en die gas groet deur te sê "Goeiemôre/Goeiedag/Goeiemiddag/Goeienaand".

2.3 Wanneer jy 'n telefoonboodskap neem, moet jy 'n boodskapboekie en potlood beskikbaar hê.

2.4 Dit is belangrik om stoorareas skoon, netjies en vry van vullis te hou.

2.5 Gaste sal tevrede wees as die bed(dens) in die slaapkamer nie skoon en netjies opgemaak is nie.

2.6 Gassilinders moet altyd na gebruik toegedraai word.

2.7 Plekmatjies en drupmatjies (‘coasters’) word gewoonlik gebruik om drankies op die toonbank of tafel te sit.

2.8 Wanneer 'n koffieperkoleerder skoongemaak word, moet 'n mens die kanne, kookplate en die buitekant van die masjien met skoon water was en dit met 'n pluisvrye (‘lint-free’) lap afdroog.

2.9 Kosverwarmingstoonbanke moet nie aangeskakel word voor diens begin nie. Hierdie toonbanke het nie tyd nodig om op te warm tot die regte temperatuur om voedselitems warm te hou nie.

2.10 Wanneer jy by ’n gas se slaapkamer ingaan, moet jy altyd drie keer klop en jou teenwoordigheid aankondig.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Kies 'n term uit KOLOM B wat by die beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Tafels word in dubbele rye gerangskik, met elke twee tafels kop aan punt in die lengte van die vertrek. Ideaal vir 10-12 mense met drie mense per tafel	A	takkie-tafelopstelling
3.2	Vir vergaderings waarin tafels of stoele in 'n vierkant (of reghoek) gerangskik is met 'n oop spasie in die middel	B	skoolkamer
3.3	Verwys na die manier waarop 'n tafel met eetgerei gedek word	C	hol vierkant
3.4	'n Stel tafels en stoele wat in 'n oop einde gerangskik is met die deelnemers na binne	D	'n plekdekking (‘cover’)
3.5	Diens waar gaste self opskep uit 'n verskeidenheid geregte wat op 'n tafel of buffet uitgesit is	E	ronde tafels
3.6	Tafels en die stoele word in groepe geplaas waar gaste volgens 'n beplande sitplekreëling sit. Dikwels gebruik vir 'n banket of 'n troue	F	u-vorm
3.7	Ideaal vir baie gaste, waar kelners borde kos bedien. Afsonderlike rye tafels strek dikwels vanaf die hooftafel weg	G	buffetopstelling
3.8	Tafels word agter mekaar gesit met gange tussen die rye. Alle sitplekke wys na die voorkant van die lokaal	H	aparte tafels
3.9	Slegs stoele. Gehoor het nie tafels voor hulle nie. Die stoele is in 'n reguit lyn geplaas	I	bioskoopstyl
3.10	Tafels word in berekende groeperings gerangskik om maklike beweging toe te laat vir wagpersoneel tydens voedselbediening, terwyl afgevaardigdes sit. Sommige tafels is eintlik ontwerp as bankettafels	J	raadsaalstyl

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

Voltooi die volgende sinne deur die korrekte woord of woorde te kies uit dié wat hier onder gegee word. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

rotisserie; nuwe aankomelinge; skuurders; verblyf; matrasbeskermer; warm en koue bekers; toonbankdiens; skuurmiddels; rubberhandskoene; beddegoed; veeldoelige reiniger

4.1 Wanneer die gas die hotel verlaat, moet alle vuil linne en beddegoed van die bed(dens) in die slaapkamer gestroop word en dan opgemaak word met die korrekte skoon linne en ...

4.2 Tydens 'n … moet die gaste se bed(dens) opgemaak word en linne moet nagegaan word vir enige vlekke en skeure. Indien die linne vuil is, moet dit vervang word met skoon, vars linne.

4.3 ‘n … moet tussen die matras en die onderste laken geplaas word.

4.4 Tydens … word 'n skinkbordstaander by die beginpunt van die dienstoonbank geplaas. Elke gas neem 'n skinkbord voordat hulle al langs die dienstoonbank af beweeg.

4.5 ‘n … word gebruik om boonste lae hardevloerafwerking te verwyder wat vol grond geword het.

4.6 … moet gedra word om die werknemer te beskerm teen kontak met skadelike of gevaarlike chemikalieë.

4.7 … is gemaak van geïsoleerde papier of bedekte karton en word gebruik om drankies warm of koud te hou en om die hande te beskerm.

4.8 ‘n … is 'n regop kas met 'n vertikale rooster. Dit het keramiek-elemente wat met gas verhit word of elektriese verwarmingselemente en word dikwels gebruik om voedselitems te rooster.

4.9 Gaste wat 'n bespreking by 'n hotel gemaak het en vir die eerste keer daar gaan oorbly, staan bekend as ….

4.10 … word gebruik om oortollige vlekke of vuiligheid af te skrop tydens die was van eetgerei en breekware.

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 35

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Verduidelik hoe jy elk van die volgende sal hanteer:

5.1.1 Borde met barste of happe ☆

5.1.2 Geen warm water in die hotel nie

5.1.3 Vuil messegoed of breekgoed wat tydens diens gebruik word

(3 × 2) (6)

5.2 Die instandhouding van die glasbergingsarea in 'n restaurant is baie belangrik.

Noem VYF maniere om 'n glasbergingsarea skoon, higiënies, veilig en goed georganiseer te hou om kliënte se tevredenheid te verseker. (5)

5.3 Bestudeer die prent hier onder en beantwoord die vrae wat volg: ☆



5.3.1 Noem VYF belangrike stappe wat gevolg moet word wanneer die masjien in die illustrasie hier bo aangevul word. (5 × 2) (10)

☆

5.3.2 Wat sal die belangrikheid van die EIEU-beginsel (‘FIFO principle’) wees wanneer die masjien (in die illustrasie hierbo) in 'n wegneem-onderneming gebruik word? (5)

5.4 Noem en bespreek VIER omgewingsbeheerstelsels wat in die restaurant van 'n hotel gebruik kan word. (4 × 2) (8)

5.5 Bespreek hoe jy 'n situasie sal hanteer waar 'n personeellid vir 'n elektriese skok behandel moet word. (2 × 2) (4)

5.6 Definieer die term *smaakmiddels* (‘condiments’). ☆ (2)

[40]

VRAAG 6

6.1 Watter aspekte moet in ag geneem word wanneer 'n buffetmiddagete bedien word? (3 × 2) (6)

6.2 Noem VYF maniere om meubels te versorg in 'n diensarea waar kliënte bedien sal word. (5)

6.3 Die doeltreffende gebruik van 'n telefoon in 'n voedseldiensonderneming is baie belangrik.

Noem en bespreek DRIE goeie luistervaardighede. (3 × 2) (6)

6.4 Verduidelik hoe jy 'n nuut aangestelde huishoudster sal aanraai om elk van die volgende openbare areas in 'n hotel skoon te maak:

6.4.1 'n Gas se badkamer

6.4.2 'n Voorportaal

6.4.3 ‘n Hysbak

6.4.4 'n Restaurant en kroegarea in 'n hotel

(4 × 3) (12)

6.5 Definieer die term *gedeeltelike bystanddiens* (‘partly assisted service’). (1)

[30]

VRAAG 7

7.1 Bestudeer die illustrasies hier onder. Kies die tipe bed uit die name in die blokkie hier onder en skryf jou antwoord langs die vraagnommer (7.1.1–7.1.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

slaapbank ; stapelbed; enkelbed; koning-grootte bed; dubbelbed; koningin-grootte bed

7.1.1



7.1.2



(Slaapplek vir twee persone. Grootte van die bed: ongeveer 350 cm × 650 cm. Word dikwels in 'n hotel of gastehuis gebruik.)

7.1.3



(Een tot twee persone. Grootte van die bed: ongeveer 350 cm × 550 cm. Word dikwels in 'n gastehuis gebruik.)

7.1.4



(Een tot twee persone. Grootte van die bed: ongeveer 200 cm × 200 cm. Word dikwels in 'n standaardslaapkamer van 'n hotel of 'n kind se slaapkamer gebruik.)

Kopiereg voorbehou

7.1.5



☆

7.1.6



☆

(6 × 2) (12)

7.2 Noem TWEE voorbeelde van skoonmaaktoerusting wat gebruik moet word om die badkamer in 'n hotelslaapkamer skoon te maak. (2)

7.3 Hoe kan 'n ontvangsdame by die kantoor 'n telefoonboodskap akkuraat afneem? Skryf VYF belangrike feite neer wat oorweeg moet word. (5)

7.4 Identifiseer SES voorbeelde van verpakking wat in 'n wegneem-onderneming gebruik kan word. (6)

[25]

☆

VRAAG 8

8.1 Kliënte se tevredenheid is baie belangrik in enige gasvryheidsinstansie waar kos en drank bedien word. ☆

Noem SES maniere om drankies korrek en professioneel aan gaste in 'n restaurant te bedien. (6)

8.2 Om higiëne- en veiligheidsredes moet alle eetgerei behoorlik gedroog word en dan op 'n veilige en korrekte manier gestoor word om kliëntetevredenheid te verseker.

Beveel SES maniere aan waarop personeel eetgerei moet droog en bêre. (6)

8.3 Noem TWEE basiese probleme wat verband hou met bedversorging in 'n hotelslaapkamer. (2 × 2) (4)

8.4 ☆ Gee EEN manier waarop elk van die TWEE probleme wat jy in VRAAG 8.3 genoem het deur die personeel in die huishoudingdepartement opgelos kan word.

(2 × 2) (4)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 115
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou