higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 2

(11011032)

17 November 2022 (Y-vraestel)
13:00–15:30

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 10 bladsye.

482Q1N2217

Kopiereg voorbehou

TYD: 2½ 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 is.
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 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 ’n Dienspersoneellid behoort te alle tye toe, plat skoene te dra in ...

A plekke wat toonbankdiens aanbied
B kombuise
C ontvangsareas
D Al die bostaande.

1.2 Die volgende smaakmiddels kan in ’n wegneemrestaurant gebruik word.

A sout en peper
B Aromat en asyn
C suiker en versoeters
D Al die bostaande.

1.3 ’n ... word gebruik om hardnekkige vuil of gevlekte oppervlakke te skrop en muf/skimmel te verwyder.

A lap
B mop
C spons
D Vim

1.4 ’n Voorbeeld van ’n komponent in ’n hotelkamer wat uit metaal gemaak is, is ’n …

A spons.
B lamp.
C gordyn.
D bedkassie.

1.5 ’n ... is ’n toestel wat gebruik word om ’n groep telefone per hand met mekaar te konnekteer of om ’n eksterne konneksie deur te skakel.

A direkte lyn
B eksterne inkomende telefoonoproep
C interne inkomende telefoonoproep
D skakelbord

1.6 ... word gebruik om skadelike bakterieë te vernietig wat op toerusting agterbly en voedselkontaminasie en kruiskontaminasie kan veroorsaak.

A Ontsmettingsmiddels
B Skoonmaakmiddels vir harde vloere
C Meerdoelige skoonmaakmiddels
D Saniteermiddels

1.7 'n Klein, hoë leestafel waarop die spreker dokumente plaas terwyl hulle 'n toespraak lewer, staan bekend as 'n …

A kateder.
B podium.
C verhoog.
D skerm.

1.8 Die volgende drankies kan op 'n dranklys verskyn.

A bier
B wyn
C spiritualieë
D Al die bostaande.

1.9 'n Onverwagte operasionele situasie kan insluit:

A Stukkende toerusting
B Skofwerkers wat nie vir diens aanmeld nie
C Funksionele toerusting
D Skofwerkers wat betyds vir diens aanmeld

1.10 'n Metaalbak met 'n verwarmingseenheid (vlam of elektries) wat gebruik word om kos warm te hou gedurende toonbankdiens staan bekend as 'n …

A Konfoor.
B Bain-marie.
C Warmplaat.
D Salamander.

(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 Asbakke behoort gereeld omgeruil te word, voordat dit vol raak.

2.2 Daar word aanbeveel dat 'n onstabiele stoel gebruik word aangesien dit nie 'n ongeluk vir gaste of personeel kan veroorsaak nie.

2.3 Daar behoort op verantwoordelike wyse van vullis en voedselafval ontslae geraak te word.

2.4 Dit is nie raadsaam om 'n lys noodtelefoonnommers byderhand te hê nie, byvoorbeeld naby die telefoon en op die kantoor se kennisgewingbord vasgespeld.

2.5 Linne kan wegraak of gesteel word as dit nie korrek gebêre word of as die area nie ordelik is nie.

2.6 Alle ongelukke of beserings hoef nie onmiddellik by die toesighouer aan diens aangemeld te word nie.

2.7 Wanneer vloere gewas word, moet veiligheidstekens gebruik word om gaste en ander werknemers te waarsku dat die vloer nat en glad kan wees. Dit kan 'n ongeluk veroorsaak.

2.8 Krytborde kan gebruik word om spesiale aanbiedings te adverteer.

2.9 Wanneer beddens opgemaak word, hoef daar nie daagliks gekontroleer te word of linne gevlek of geskeur is nie.

2.10 'n Risiko is enigiets wat skade, nadeel of besering aan mense kan veroorsaak.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Identifiseer die volgende werkstasies hier onder wat in ’n hotel aangetref word. Skryf slegs die naam van die werkstasie langs die vraagnommer (3.1–3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1



3.2



3.3



3.4



3.5



(5 × 2) **[10]**

VRAAG 4

Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1 ’n Linne-item wat gebruik word om kussings oor te trek en wat uit dieselfde materiaal as die bedlakens of duvetoortreksels gemaak word.

4.2 Hierdie item word gewoonlik uit materiaal van hoë gehalte gemaak om by die kleurskema van ’n hotelkamer te pas.

4.3 ... word normaalweg onder die kombers of beddeken gebruik.

4.4 ’n Linne-item wat bo-op die matrasoortreksel geplaas word en meestal in bababedjies en op beddens vir klein kinders gebruik word.

4.5 ’n ... word onder die matras geplaas om die bed se basis te bedek.

4.6 ’n ... laken wat normaalweg styf oor die matras van ’n bed pas.

4.7 In hierdie tipe toonbankdiens kry die kliënt ’n skinkbord aan die begin van die dienstoonbank en beweeg met die toonbank langs om die kos te kies wat hy /sy verkies.

4.8 Vrystaande kostoonbanke maak deel uit van ’n stelsel wat as ’n ... bekend staan.

4.9 ’n ... is ’n selfbedieningstelsel.

4.10 Met hierdie toonbankdiensstyl betaal kliënte vir die hoeveelheid kos wat hulle opgeskep het.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 5

Verduidelik kortliks die volgende terme:

5.1 Eetgerei

5.2 Breekware

5.3 Sout-en-peperstelletjie

5.4 Diensskinkbord

5.5 Melkskuimmaker

(5 × 2) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 6

6.1 Kies ’n beskrywing uit KOLOM B om by ’n item in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (6.1.1–6.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
6.1.1	Kontroleblad	A	’n Belangrike item om kliënte in kennis te stel as werk uitgevoer word en om hulle oor moontlike gevare te waarsku
6.1.2	Hotelportaal	B	Toerusting waarop voorrade gebêre en vervoer kan word, soos benodig
6.1.3	Gevaarteken	C	’n Item wat nuttig is om stortsels en lekke te voorkom wanneer drankies uit ’n masjien geskink word
6.1.4	Dienwaentjie	D	’n Dokument wat gebruik word vir die monitering en beweging van linne tussen afdelings in ’n hotel
6.1.5	Drupbak	E	Die hoofingang na ’n hotel waar gaste by aankoms ingeteken word

(5 × 1) (5)

6.2 Verduidelik in VIER stappe hoe kelners in ’n restaurant vuil asbakke op ’n kliënt se tafel moet omruil. (4 × 1) (4)

6.3 Gee VYF stappe waarvolgens ’n koffiemasjien voorberei en van nuwe voorraad voorsien word.

(5 × 1) (5)

6.4 Beskryf die prosedure wat gevolg moet word wanneer koffiemasjiene en diensitems voorberei word om kliënte in ’n restaurant te bedien. (10 × 1) (10)

6.5 Om ’n vokale teenwoordigheid te hê, beteken dat jy duidelik praat en dat jou stem respek afdwing.

Noem VYF maniere waarop vokale teenwoordigheid geopenbaar word (5 × 2) (10)

6.6 Onderskei 10 dinge waarop jy moet let wanneer jy ’n boodskap afneem en besonderhede in ’n boekie neerskryf. (10)

Kopiereg voorbehou

6.7 Hoe sal jy elk van die volgende onverwagte situasies hanteer?

6.7.1 'n Kliënt gly op 'n nat vloer.

6.7.2 Onvoldoende voorraad linne

6.7.3 Kragonderbreking

(3 × 2) (6)
[50]

VRAAG 7

7.1 Bespreek die prosedure wat gevolg moet word by die hantering van afval-items om onhigiëniese praktyke in 'n toonbankdiensarea te voorkom. (3 × 2) (6)

7.2 Identifiseer VIER maniere waarop smaakmiddels na afloop van diens in 'n restaurant gebêre kan word. (4 × 2) (8)

7.3 Watter metodes kan gebruik word wanneer eetgerei gepoleer word? (4 × 2) (8)

7.4 Noem VIER maniere om op 'n professionele, vriendelike en doeltreffende manier met kliënte in interaksie te tree. (8)

7.5 Jy word versoek om 'n funksieblad vir 'n huweliksfunksie vir 50 persone op te stel.

Stel 'n lys van VYF belangrike items op wat op jou funksieblad moet verskyn om die gladde verloop van jou funksie te verseker. (5 × 2) (10)

7.6 Onderskei tussen *table d'hôte* en 'n *à la carte-spyskaart*.

Noem VYF kenmerke van elke spyskaart en gee jou antwoord in tabelvorm in die ANTWOORDBOEK. (5 × 2) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 110
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou