higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR-VLAK 2

28 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 D
1.2 D
1.3 A
1.4 C
1.5 D

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 2

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

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

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

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Beddegoed
4.2 Verblyf
4.3 Matrasbeskermer
4.4 Toonbankdiens
4.5 Veeldoelige reiniger
4.6 Rubberhandskoene
4.7 Warm en koue bekers
4.8 Rotisserie
4.9 Nuwe aankomelinge
4.10 Skuurders

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 35

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 5.1.1
- Breekware met barste of happe moet by die toesighouer aangemeld word (vir voorraadbeheer).
- Draai breekware in koerantpapier toe en gooi dit in 'n asblik buite.
- Teken die breekware-items aan wat weggegooi is. (Enige 2 × 1)

5.1.2
- Moenie toerusting gebruik as jy besef iets is foutief nie.
- Meld dadelik aan by die instandhoudingsafdeling.
- Vind 'n alternatiewe opsie om gaste van warm water te voorsien.
- Lig die munisipaliteit onmiddellik oor die waterkwessie in.

(Enige 2 × 1)

5.1.3 Kontroleer die aard van die probleem en tree soos volg op:
- Vra die kliënte om verskoning.
- Rapporteer aan jou bestuurder/toesighouer.
- Lig die kombuispersoneel in en vra hulle om die volgende na te gaan: skoonmaakmiddels wat gebruik word, temperatuur van die skottelgoedwater, toestand van die skottelgoedwasser.
- Vervang enige vuil diensitems onmiddellik.
- Lig alle restaurantpersoneel in en kyk na al die diensitems in die kelners se stasie, asook die items wat op tafels gedek word wat nog nie gebruik word nie.
- Alle diensitems moet gekontroleer word vir kolle, vlekke en/of skade nadat dit gewas is. Hierdie items moet gedroog en behoorlik gestoor word om 'n hoë standaard van diens te verseker.

(Enige 2 × 1)
(3 × 2) (6)

5.2
- Spoel alle glase en glasware af voordat dit in die skottelgoedwasser gesit word.
- Maak alle diensware/glasware skoon en ontsmet.
- Gebruik die korrekte skoonmaakmiddel(s).
- Alle personeellede wat in die glasafdeling werk, moet die prosedures ken en moet die reëls in hierdie area volg.
- Organiseer die stoorkamer sodat dit 'n doeltreffende werkvloei het.
- Rakke moet geïnstalleer word om die spasie so goed as moontlik te benut.
- Dieselfde tipe glasware moet saam op 'n duidelik gemerkte rak gebêre word.
- Alle voorraad moet gereeld getel en op 'n voorraadstaat aangeteken word.
- Prosedures vir die hantering, weggooi en aanteken van beskadigde glasware moet duidelik in die organisatoriese prosedures vermeld word.
- Gereelde kontrole moet op alle glasware gedoen word om te verseker dat alles skoon is. (Enige 5 × 1) (5)

5.3 5.3.1
- Aanvul van voorraad kan nodig wees tydens of na besige periodes, maar dit word gewoonlik daagliks gedoen nadat die masjien skoongemaak is. ✓✓
- Voltooi die nodige dokumente wat in jou werkplek gebruik word vir die aanvulling van 'n outomaat, bv. rekwisisies vir die aanvra van bykomende voorraad- en voorraadrekordvorms om die hoeveelheid van elke item wat in die masjien oor is, aan te dui.
- Volg altyd die vervaardiger se instruksies met betrekking tot die hoeveelhede wat aangevul moet word.
- Gaan die drukmeter na.
- Maak seker dat alle deure behoorlik toe is.
- Moenie voorraad wat verval het, gebruik nie, stuur dit terug na die winkel en teken dit op die voorraadblad aan.
- Maak seker dat alle voorraad by die regte temperatuur gestoor word.

(Enige 5 × 2) (10)

5.3.2
- Voorraad word geroteer volgens die 'eerste in, eerste uit'-beginsel om te verseker dat produkkwaliteit gehandhaaf word deur ouer voorraad voor nuwe voorraad te gebruik.
- Die EIEU-beginsel is van toepassing op alle voedsel en drank.
- Nuwe aflewerings word altyd agter ouer items gestoor om te verseker dat die ouer items eerste gebruik word.
- Trek die ouer items na die voorkant van rakke sodat nuwe aflewerings daaragter gepak kan word.
- Reik ouer voorraaditems uit voor nuwe aflewerings.
- Dit is ook 'n goeie idee om weer vervaldatums na te gaan terwyl jy die rekwisisies voorberei. (Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

5.4
- Verhitting en lugversorging
  Dit moet op 'n temperatuur gestel word wat gemaklik is vir kliënte.
- Beligting
  Die atmosfeer moet verwelkomend wees, nie somber of vaal nie.
- Musiek
  Musiektoerusting moet nagegaan word sodat dit behoorlik werk.
- Deaktiveer omgewingskontroles
  Dit is baie belangrik om die drankdienskamer se omgewingsbeheer aan die einde van die dag af te skakel. (4 × 2) (8)

5.5
- As jy nie kan help nie, skakel die noodhulp op die hotelperseel om te help.
- Skakel eers die elektrisiteit af en haal die pasiënt uit kontak daarmee. Wees versigtig om nie jouself te skok terwyl jy in kontak is met 'n pasiënt wat nog nie van die elektriese stroom verwyder is nie.
- Maak klere los en sorg dat daar baie vars lug is. Maak die pasiënt se mond oop en trek die tong vorentoe.
- As die pasiënt nie asemhaal nie, pas dadelik kunsmatige asemhaling toe.
- Bel die dokter dadelik en behandel die pasiënt altyd vir skok en brandwonde indien nodig.
- Teken die voorval in 'n voorvalboek aan.
- Stel die toesighouer aan diens in kennis. (Enige 2 × 2) (4)

5.6
- Dit verwys na verskillende soorte geurmiddels of souse wat tipies by kos gevoeg word na die voorbereiding daarvan. Terwyl elke geurmiddel iets anders by 'n maaltyd voeg, word alle smaakmiddels (bv. souse) gebruik met die doel om die geur van 'n gekookte maaltyd te verbeter.
- Kliënte kan hulself gratis aan smaakmiddels (bv. souse) help. (2)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1
- Vul gereeld alle skottelgoed/kos in houers aan om varsheid/ higiëne/ netheid te verseker.
- Voorkom vingermerke op koshouers.
- Aantreklike kosuitstallings sal kliënte aanmoedig om die instansie te besoek.
- Gereelde kontrolering van voedseltemperature sal beter kliëntediens verseker.
- Kos moet so uitgestal word dat gaste alle voedselitems maklik kan bereik.
- Alle deure van elektriese toerusting wat gebruik word vir uitstal van voedselitems moet gesluit gehou word om die korrekte temperatuur te verseker.
- Vul voorraad in yskaste en bedieners aan voor diens.
- Gaan die sperdatums na om die verlies van voorraad te voorkom.
- Bedek alle kos om bederf van voedsel of temperatuurverlies te voorkom.
- Gebruik toerusting met 'n 'niesskerm' om die verspreiding van bakterieë te voorkom. (Enige 3 × 2) (6)

6.2 Alles moet skoon en op sy plek in die kliëntediensarea wees voordat diens begin om die volgende redes:
- Jy sal nie tyd mors tydens diens deur meubels skoon te maak en rond te skuif nie.
- Kliënte sal nie gesteur of ongemaklik voel deur ‘n geskarrel om dinge te vind nie.
- Alle meubels moet skoon en onbeskadig wees.
- Tafels en stoele wat beskadig of nie stewig is nie, mag nie gebruik word nie en moet aan die toesighouer gerapporteer word.
- Gaan bekleedsel of viniel op stoele na.
- Kroegstoele se skarniere en glyers moet geolie wees en behoorlik werk.
- Klein snyplekke moet gelap word voordat hulle groter word.
- Verwyder meubels wat onmiddellike aandag verg of 'n veiligheidsgevaar kan inhou. (Enige 5 × 1) (5)

6.3
- Hou op praat wanneer iemand praat.
- Moenie die inbeller onderbreek nie.
- Wees oplettend, vermy dagdrome en probeer om afleidings te ignoreer.
- Parafraseer/herhaal die boodskap akkuraat om dit te bevestig.
- 'n Luisteraar kan parafrasering gebruik om 'n nuttige antwoord te gee.
- Parafrasering is nuttig om uit te vind hoe 'n inbeller voel en om die inbeller te laat voel voel hulle kan hul bekommernisse uitdruk. (Enige 3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

6.4 6.4.1

- Maak seker dat elke oppervlak, toebehore of voorwerp in die kamer skoon, helder, sonder merke en ontsmet is.
- Dra beskermende handskoene.
- Plaas alle gaste se besittings en toiletware op die wasbak/toonbank om skade of verlies te voorkom.
- Spuit toiletskoonmaker in die bak van die toilet om vlekke te verbleik.
- Verwyder hare uit die drein en oorloop van die bad en wasbak met 'n sneesdoekie.
- Spuit huishoudelike skoonmaakmiddel op die teëls, krane, teëlsement, seepbakkies, toebehore, relings, ens.
- Vee alle oppervlakke af met die korrekte klam lap of spons.
- Skrop hardnekkige vlekke en teëlsement met 'n spons of kwas met 'n skuurskoonmaker.
- Spuit die binnekant van die bad met skoonmaakmiddel.

(Enige 3 × 1)

6.4.2

- Kry die vereiste skoonmaaktoerusting en -materiaal bymekaar.
- Verwyder alle rommel uit die area.
- Plaas dit in die vullissak op die trollie.
- Poleer alle houtoppervlakke met meubelpolitoer.
- Stof alle glas- of spieëloppervlaktes/panele af.
- Mop vloere. (Enige 3 × 1)

6.4.3

- Hysbakke moet vroeg soggens skoongemaak word sodat gaste nie verontrief word nie en moet regdeur die dag onderhou word.
- Tel enige rommel op en plaas dit in jou vullissak.
- Kontroleer al die oppervlakke om te verseker dat geen merke oorbly nie en geen oorblyfsel van die politoer oorbly nie.
- Maak die glas en rame van prente skoon en poets dit.

(Enige 3 × 1)

6.4.4

- Restaurante en kroegareas moet ten minste een keer per dag deeglik skoongemaak word en deur die dag onderhou word.
- Maak glasoppervlakke (vensters, spieëls) sowel as koper- of chroomoppervlakke skoon met die toepaslike politoer of skoonmaakmiddels.
- Kontroleer die oppervlakke om te verseker dat daar geen merke oorbly nie en dat die politoer wat toegedien is nie 'n oorblyfsel gelaat het nie.
- Maak die glas en rame van prente skoon en poets dit.
- Stof alle ligte en lampskerms af.
- Maak seker dat al die ligte in 'n goeie werkende toestand is.
- Tel enige rommel op en plaas dit in die vullissak.
- Maak asbakkies leeg en skoon en sorg dat alle nikotienvlekke verwyder word. (Enige 3 × 1)

(4 × 3) (12)

6.5 Gedeeltelike bystanddiens:
- 'n Diens waartydens sommige kos-/drankitems aan klante bedien word (gewoonlik duurder).
- Sommige/ander items word deur klante self afgehaal. (Enige 1 × 1) (1)

[30]

VRAAG 7

7.1
7.1.1 Stapelbed
7.1.2 Koning-grootte bed
7.1.3 Koningin-grootte bed
7.1.4 Dubbelbed
7.1.5 Enkelbed
7.1.6 Slaapbank

(6 × 2) (12)

7.2
- Emmers
- Stoffer
- Lappe
- Toiletborsel/borsel/skropborsel
- Squeegee/Mop
- Spons
- Rubber-/weggooibare handskoene
- Besem (Enige 2 × 1) (2)

7.3
- Deur die korrekte boodskappapier te gebruik om enige boodskap wat gegee word, op te teken.
- Skryf die boodskap in duidelike handskrif en teken die belangrike inligting akkuraat aan, en let op die tyd, datum en die naam van die persoon wat die boodskap laat.
- Lees altyd die boodskap terug aan die inbeller om akkuraatheid te verseker.
- Spel enige moeilike naam uit deur bv. die militêre alfabet te gebruik, A vir Alpha, C vir Charlie, ens.
- Bepaal die dringendheid van die boodskap.
- Gebruik die inbeller se naam, waar toepaslik, tydens die gesprek om jou aandag en besorgdheid te demonstreer. (Enige 5 × 1) (5)

7.4
- Etebokse
- Toeklampbokse
- Tjiphouers
- Drasakke/Plastieksakke
- Polistireenkoppies
- Foeliehouers met plastiekdeksels
- Vetbestande papierpakkies (Enige 6 × 1) (6)

[25]

VRAAG 8

8.1
- Sodra die bestelling geneem en voorberei is, moet drankbestellings stiptelik na die klante geneem word.
- Plaas die bestelling op jou diensskinkbord en verseker dat jy al die nodige toerusting het.
- Maak seker dat jy bykomstighede vir jou bestelling het voordat jy die kroeg verlaat, soos strooitjies, drupmatjies en servette.
- Die diensskinkbord word gewoonlik in jou linkerhand gedra met jou palm oop onder.
- ’n Dienslap moet oor jou arm gedrapeer word.
- Maak seker dat swaar items op die skinkbord naaste aan jou geplaas word.
- Maak seker dat die skinkbord heeltyd gebalanseerd bly.
- Bedien klante se drankies van regs af met die skinkbord gebalanseerd agter hulle, of volgens organisatoriese vereistes.
- Moet nooit aan die hoofgedeelte van die glas raak indien moontlik nie, hou hulle altyd aan die steel vas.
- Wanneer jy bier skink, sorg dat jy 'n goeie 'kop' op die bier kry, sonder dat dit oorloop .
- Bied 'n hervul of 'n nuwe drankie aan wanneer toepaslik.
- Werk altyd op 'n georganiseerde en doeltreffende manier, en op so 'n manier dat daar die minste steurnis vir die klante is. (Enige 6 × 1) (6)

8.2
- Eetgerei wat nie lugdroog is nie, moet met 'n skoon lap gedroog word om watermerke te voorkom.
- Groepeer eetgerei in bondels van 10.
- Bêre eetgerei in laaie wat uitgevoer is met groen viltstof of eetgereibakkies volgens tipe.
- Groen vilt sal help om geraas te voorkom wanneer laaie oop- of toegemaak word.
- Alle breekware moet apart van ander kombuisgereedskap en toerusting gestoor word.
- Gebruik rekkies om die eetgerei bymekaar te hou.
- Voordat jy breekware bêre of stapel, maak seker dat dit skoon en droog is.
- Kyk vir happe en krake wat bakterieë kan huisves.
- Beskadigde breekware moet onder die aandag van jou toesighouer gebring word voordat dit weggegooi word.
- Poleer alle breekware met 'n klam lap of skoon vadoek om enige merke of vlekke te verwyder.
- Maak seker dat alle eetgerei aan die einde van diens toegesluit is.
- Doen gereelde voorraadopnames om verliese of diefstal te voorkom.

(Enige 6 × 1) (6)

8.3
- Linne nie behoorlik gestryk nie
- Sigbare vlekke op beddegoed
- Geskeurde lakens of beddegoed
- Linne pas nie by die bed nie (Enige 2 × 2) (4)

8.4 Linne nie behoorlik gestryk nie:

- Onderhou alle stryktoerusting.
- Ondersoek wie die strykwerk gedoen het en verskaf meer/ekstra opleiding.
- Lig die uitvoerende huishoudster in en verseker dat die verantwoordelike personeellid genoeg tyd het om behoorlik te stryk/Kontak die wassery en ondersoek/Vra hoekom die strykwerk nie behoorlik gedoen is nie.
- Vra die gaste om verskoning en vervang die linne dadelik.

Sigbare vlekke op beddegoed:

- Volg op en maak seker dat die korrekte skoonmaakmiddels bestel is en dat jy voldoende hoeveelhede in die winkel het.
- Kontroleer dat die skoonmaakmiddelhouers behoorlik gemerk is.
- As linne weg van die perseel gestuur is, kontak wassery en vind uit hoekom die linne nie skoongemaak is nie.

Geskeurde lakens of beddegoed:

- Vervang geskeurde linne met nuwe / onbeskadigde linne.
- Rapporteer aan toesighouer.
- Teken op jou voorraadblad aan en bestel nuwe linne indien nodig.

Linne pas nie by die bed nie:

- Bring linne terug na huishoudelike afdeling en kry die korrekte linne by die linnekamer.
- Meld aan by die linnekamerbewaarder/toesighouer.
- Teken die linne op 'n voorraadblad aan en versoek dat die korrekte linne bestel word. (Enige 2 × 2) (4)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 115
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou