higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3

14 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	D		
	1.1.2	A		
	1.1.3	B		
	1.1.4	B		
	1.1.5	C		
	1.1.6	A		
	1.1.7	D		
	1.1.8	B		
	1.1.9	C		
	1.1.10	A		
			(10 × 1)	(10)

1.2	1.2.1	vrou se		
	1.2.2	oop te maak		
	1.2.3	geïgnoreer/vermy/verwerp/oorgesien		
	1.2.4	Onttrekkings		
	1.2.5	vertonings/konferensies/konvensies		
	1.2.6	terugsendings		
	1.2.7	organisasie/maatskappy/hotel/'lodge'		
	1.2.8	Opleiding		
	1.2.9	geskiedenis		
	1.2.10	aankoop		
			(10 × 1)	(10)

1.3	1.3.1	E		
	1.3.2	B		
	1.3.3	D		
	1.3.4	F		
	1.3.5	A		
			(5 × 1)	(5)

1.4	1.4.1	Onwaar		
	1.4.2	Onwaar/Waar		
	1.4.3	Waar		
	1.4.4	Onwaar		
	1.4.5	Waar		
	1.4.6	Waar		
	1.4.7	Waar		
	1.4.8	Waar		
	1.4.9	Onwaar		
	1.4.10	Waar		
	1.4.11	Onwaar		
	1.4.12	Waar		
	1.4.13	Waar		
	1.4.14	Onwaar		
	1.4.15	Onwaar		
			(15 × 1)	(15)

Kopiereg voorbehou

1.5 1.5.1 'empathy'
1.5.2 met ’n tjek
1.5.3 Bestuurders
1.5.4 persoonlike
1.5.5 gedrag

(5 × 1) (5)
[45]

TOTAAL AFDELING A: 45

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Sikliese spyskaart (1)

2.2 Diabetiese of hipertensiedieet (1)

2.3 Nee (1)

2.4 2.4.1 Herhaling van kleure: Vier keer bruin, drie keer wit, twee keer groen.✓ Daar is minstens drie verskillende kleure✓ deur die hele spyskaart. Die kleure is interessant en sal mooi lyk op die bord.✓
(Enige 2 × 1)

2.4.2 Maandag se spyskaart het ligte smake wat mekaar aanvul.✓
Op Dinsdag se spyskaart word aartappel en aspersies twee keer op dieselfde dag herhaal. ’n Geurige koeskoes kan dalk die aartappel vir middagete vervang.✓

2.4.3 Herhaling van die roosterkookmetode twee keer, en oondbraai drie keer tussen middagete en aandete.✓ Kook en bak is ook by die kookmetode ingesluit.✓
(3 × 2) (6)

2.5

SPYSKAART-ITEM	VOEDSELGROEP
Vrugteslaai	Vrugte en groente (1)
Laevet- ongegeurde jogurt	Melk en melkprodukte (1)
Oondgebraaide suurlemoenhoender en slaai in ’n volkoring-'wrap' toegerol	Vleis, vis, pluimvee, eiers, neute en peule✓ Vrugte en groente✓ Graan✓ (1)
Botterskorsiesop	Vrugte en groente✓ Melk en melkprodukte✓ (1)

(4)

2.6 Table d’hôte (1)

2.7

BESTANDDEEL	PRYS/EENHEID	BEREKENING	KOSPRYS (ROND AF TOT DIE TWEEDE DESIMAAL NÁ DIE KOMMA)
950 g hoenderbene	R36,95/kg	0,95 kg ÷ 1 kg × R36,95✓ of 950 g ÷ 1 000 g × R36,95✓	R35,10✓
500 g seldery	R19,99/200 g	500 g ÷ 200 g × R19,99✓	R49,98✓
500 g wortels	R9,50/kg	0,5 kg ÷ 1 kg × R9,50✓ of 500 g ÷ 1 000 g × R9,50✓	R4,75✓
500 g uie	R24,99/kg	0,5 kg ÷ 1 kg × R24,99✓ of 500 g ÷ 1 000 g × R24,99✓	R12,50✓
TOTALE KOSTE VAN DIE RESEP			R102,33✓✓

(Ken slegs 2 punte vir die totaal toe as die rande en sente korrek is) (10)

2.8 2.8.1
- Die temperatuur van die dun hoendersop kan nie meer as die verlangde 65 °C bly nie, wat bakterieë kan laat groei.
- Die dun hoendersop is ’n vloeistof, wat ’n perfekte medium is vir bakterieë om te groei.
- As die dun hoendersop lank staan, kan bakterieë nogal vinnig verdubbel.
- Sop moenie vir langer as twee ure warm gehou word nie, en moenie weer verhit word nie. (3)

2.8.2 Die hoender of die groente (1)

2.8.3
- Salmonella
- Clostridium perfringens
- Kampilobakter
- Basillus cereus
- Listeria (Enige EEN) (1)

2.8.4
- Bêre dit in die yskas✓ om dit net voor opdiening te verhit.✓
- Hou dit bedek en bo 75 °C tot opdiening.✓ (3)

2.8.5 VOOR

- Maak seker dat die afleweringsvoertuig die bestanddele onder 5 °C gehou het✓ en dat die bestanddele heeltemal bedek was.✓
- Hoender moet afgespoel word en in ’n houer met ’n deksel in die yskas onder al die ander bestanddele, gebêre word.✓
- Groente moet afgespoel word en in ’n houer met ’n deksel bo enige vleis gebêre word.✓
- Die yskas moet laer as 5 °C gestel wees.✓

NÁ

Verdeel die sop in kleiner houers of groot vlak houers om te help dat dit vinniger afkoel en bêre dit (bedek) in die yskas✓ om dit net voor opdiening weer te verhit.✓ (Enige 2 × 3) (6)

2.8.6

- Toets die pot voor jy dit optel.
- Gebruik handskoene as die pot nog warm is.
- Kry ’n trollie om jou te help om die pot te skuif.
- Vra ’n kollega om jou te help. (2)

[40]

VRAAG 3

3.1 3.1.1

- Daar kon diefstal plaasgevind het.
- Die los kontant kon die vorige aand verkeerd getel gewees het.
- Geld kon uitgeval het toe die los kontant weggebêre is. (2)

3.1.2

- Die los kontant moet gekontroleer word dat dit tussen die vorige skof en afsluiting balanseer.
- Die nuwe los kontant moet op ’n loskontanttelblad aangeteken word en die bestuurder moet dit kontroleer en teken dat dit korrek is.
- Die los kontant moet in ’n valkluis gebêre word. (3)

3.1.3 Die kliënt sal moet wag tot jy genoeg kleingeld kry.✓ Dit kan die kliënt frustreer,✓ wat dalk ongelukkig wegstap.✓ Hulle kan dan die maatskappy slegsê,✓ wat kan lei tot verlies aan inkomste en werksverlies.✓ (3)

3.1.4

Stap 1: Tel die verlangde los kontant uit.
Stap 2: Verifieer dat die los kontant met die hoeveelheid aan die begin van die skof ooreenstem.
Stap 3: Teken die nuwe los kontant aan deur die bedrag note en kleingeld per noemer aan te dui.
Stap 4: Tel weer die los kontant.
Stap 5: Roep die bestuurder om die los kontant weer te kontroleer en te tel.
Stap 6: Jy en die bestuurder teken die loskontanttelblad.
Stap 7: Plaas die los kontant in ’n banksak en bêre dit in die kluis.
(Enige 6 × 1) (6)

3.1.5 Vervalsingsverklikker (1)

3.2 3.2.1
- Debiet- of kredietkaartbetalingsmetode/SpeedPoint-betalingsmetode
- Yoco-kaartmasjien/Outomatiese kaartmasjien
(Studente moet Yoco-kaartmasjien skryf en nie net Yoco-masjien nie) (1)

3.2.2
- Mastercard
- Visa
- Diners Club
- American Express
- Bank-handelsmerke: FNB, ensovoorts (3)

3.2.3
- Skakel jou foon en die Yoco-kaartmasjien aan.
- Maak seker dat die Yoco-kaartmasjien se battery vol gelaai is.
- Konnekteer jou foon aan die Yoco-app.
- Sleutel die bedrag in wat die kliënt moet betaal.
- Laat die kliënt hul kaart tik of indruk.
- Die ingedrukte kaart sal die kliënt vra om hul PIN in te sleutel.
- Sodra die betaling goedgekeur is, kyk dat die kliënt ’n SMS of boodskap wat die betaling bevestig, ontvang het.
- Dit is moontlik om die Yoco-kaartmasjien via Bluetooth aan ’n drukker te koppel as die kliënt op ’n strokie aandring.
- Maak seker die drukker het genoeg ink. (Enige 4 × 1) (4)

3.2.4
- Maak weer seker dat jou foon en die Yoco-toestel sein het.
- As dit steeds nie werk nie, doen ’n handbetaling met ’n ZipZap-masjien deur ’n afdruk van die kaart te maak en die handelsnaam aan te teken.
- Skakel die magtigingsentrum en vra vir ’n magtigingskode.
- Laat die kliënt hul besonderhede invul en die ZipZap-dokument teken.

(Enige 3 × 1) (3)

3.2.5 Dat die kasregisterrol vervang moet word (1)

3.3 3.3.1 Interpersoonlike konflik (1)

3.3.2
Stap 1: Craig en die dagskofkassier erken dat die konflik bestaan.
Stap 2: Hulle moet die probleem op ’n positiewe manier konfronteer, weg van kliënte en personeel af.
Stap 3: Beide partye en die bestuurder moet aan idees dink oor hoe om die probleem op te los. (3)

Kopiereg voorbehou

3.3.3
- Dinge kan vererger.
- Hulle kan hulself fisies beseer of maatskappytoerusting beskadig.
- Dit kan kliënte ontstel, wat hul terugkeer kan beïnvloed.
- Die maatskappy kan ’n slegte indruk skep en inkomste verloor.
- Die bestuurder kan onbevoeg verklaar word en sy/haar werk verloor. (4)

3.3.4
- Dit help om kliëntediens en werksomgewings te verbeter.
- Dit versterk spanpogings. (2)

3.4
- Stel doelwitte.
- Weet hoe jy jou tyd bestee.
- Stel prioriteite.
- Doen een groot ding op ’n slag.
- Skeduleer jou werk.
- Delegeer take indien moontlik.

(3)
[40]

VRAAG 4

4.1 Internet- of telefoniese bespreking (1)

4.2 Besprekingsdagboek, besprekingskaart, digtheidskaart (3)

4.3 Die kliënt woon in Engeland en bespreek van daar af. ’n Mens wil seker maak hulle betaal ’n deposito om die bespreking te bekragtig.✓ Die maatskappy wil nie geld verloor as die wedstryd gekanselleer word nie.✓ (2)

4.4 Nee,✓ die kliënt is nog besig om te bespreek✓ en die bespreking is nie bevestig met ’n deposito nie.✓ (3)

4.5 Cherie moet Ryan op Skype skakel of ’n e-pos stuur om op te volg. (2)

4.6 4.6.1
- Gimnasium
- Swembad
- Spa
- Restaurant
- Internet
- Sekuriteit (2)

4.6.2
- Gimnasium: Omdat hulle sokkerspelers is, wil hulle dalk oefen om fiks en gesond te wees vir die wedstryd.✓
- Swembad: Omdat hulle sokkerspelers is, wil hulle dalk lengtes swem om fiks en gesond te wees vir die wedstryd.✓
- Restaurant: Sodat spelers as 'n span saam 'n ete kan geniet✓ en omdat hulle toeriste en bekend is, wil hulle dalk in privaatheid eet, weg van die publiek af.✓
- Internet: Om kontak met hul families te hê.✓
- Sekuriteit: Vir hul besittings.✓ (Enige 2 × 1) (2)

4.7

Gas se besonderhede

Kontakpersoon se naam: ___ Ryan✓_____

Maatskappy: ____ Engeland Nasionale Sokkerspan✓_____

Kontaknommer: **+312 562 625 6554**

Adres: **Themes**
Bash 80
Engeland
8001

Nasionaliteit: _____ Brits✓/Europees✓_____

Kamer se besonderhede

MERK ASSEBLIEF

Enkel	Dubbel	Familie
☐	☑	☐

Aantal mense: ____ 40✓_____

Datum van aankoms: **30 Junie 2023**

Datum van vertrek: **16 Julie 2023**

Aantal nagte: 16✓

Intekentyd: **10:00**

(Enige 5 × 1) (5)
[20]

VRAAG 5

5.1 5.1.1
- E-pos
- Sosialemediaplatforms
- Aanlynnavraagvorm op die maatskappy se webwerf
- WhatsApp (Enige 2 × 1) (2)

5.1.2
- Om seker te maak dat hy die navraag volledig✓ voltooi met al sy inligting✓
- Om seker te maak hy gaan sy spelling en grammatika na✓ voor hy dit stuur✓
- Om seker te maak sy taalgebruik is toepaslik✓ en hy gebruik professionele dialoog✓
- Om te probeer om die navraag nie te lank te maak✓ met nuttelose inligting nie – wees direk en tot die punt✓

(Enige 3 × 2) (6)

5.1.3 Ja/Nee✓
Studente se antwoorde moet logies wees en deurdagte beredenering toon✓
met ander woorde
Ja✓ – want jy kan senuweeagtig wees en ’n slegte indruk oor die foon maak.✓
Nee✓ – omdat jy direk met iemand kan praat en al die inligting op een slag kan kry,✓ skakel dit die heen-en-weer-stuur van e-posse uit. Deur met die moontlike werkgewersverteenwoordiger van die maatskappy wat jou dalk in diens neem, te praat, kry jy ’n idee van watter beeld die maatskappy aan die samelewing uitdra.✓ (2)

5.2
- Stel eers ’n basiese uiteensetting op.
- Tik dit volgens die korrekte uitleg/formaat.
- Verskaf ’n opskrif wat die rede vir die brief gee.
- Stel jouself voor.
- Gee ’n kortlikse uiteensetting van wat jy studeer het of watter vaardighede jy in daardie veld het.
- Hou dit saaklik, maar dit moet die aandag van die ontvanger trek.
- Hou dit kort en tot die punt.
- Maak seker dit is relevant.
- Wees opreg, maar steeds professioneel.
- Gee aandag aan grammatika, leestekens en spelling.
- Probeer om die dekbrief aan die korrekte persoon of afdeling te adresseer.
- Laat iemand dit lees voor jy dit stuur om seker te maak dit is toepaslik.
- Gee relevante papierwerk.
- Gaan begroetings na, byvoorbeeld vriendelik die uwe, en jou naam in drukskrif en geteken. (Enige 6 × 1) (6)

5.3 Ja✓ hy het, want Sadick het seker gemaak hy doen vooraf navorsing oor die maatskappy✓ en het ordentlik aangetrek.✓ Hoewel hy effens laat was vir sy onderhoud, het hy hulle vooraf geskakel✓ om die onderhoudvoerder in kennis te stel. Sy onderhoud het vlot verloop,✓ en hy het al die vereiste kwalifikasies en ervaring.✓ (4)

5.4 5.4.1 Ja,✓ omdat sy weens nalatigheid van die skoonmaker✓ beseer is,✓ wat uiteindelik die maatskappy se fout is✓ (3)

5.4.2 Die storie sal versprei en die maatskappy sal ’n slegte reputasie kry.✓ Dit kan daartoe lei dat kliënte vertroue verloor en ’n slegte indruk van die maatskappy kry.✓ Dit kan lei tot verlies van besigheid, winste en kliënte,✓ wat kan lei tot personeelafdankings✓ en uiteindelik sluiting van die maatskappy se deure.✓ (4)

5.5 Wanneer ’n kontantterugbetaling gegee word, word kontant uit die kontantlaai gehaal en aan die kliënt gegee.✓ Die kliënt moet in ’n duplikaatboek teken✓ as erkenning dat hulle die kontant ontvang het.✓ Die onderste afskrif word in die kontantlaai gebêre✓ sodat daar akkuraat rekening gehou word van geld wanneer die kas aan die einde van die dag opgemaak word.✓ (5)

5.6 Die bestuurder het die gesag om ’n kliënt terug te betaal.✓ Hulle sal die situasie ondersoek✓ en die besluit maak oor watter stappe om te neem✓ wat die kliënt en die maatskappy bevoordeel.✓ Hulle sal die terugbetaling afteken, wat die teruggee van die kliënt se geld magtig. (3)
[35]

TOTAAL AFDELING B: 135
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou