higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3

(11011003)

14 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

Sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye en 2 addenda.

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 180

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. Skryf jou EKSAMENNOMMER op die ADDENDA en haal dit van die vraestel af. Plaas dit in die ANTWOORDBOEK.

5. Begin elke vraag op ’n nuwe bladsy.

6. Gebruik slegs ’n blou of swart pen.

7. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Sjefs staan ook as … personeel bekend.

A diens-
B ontvangs-
C senior
D produksie-

1.1.2 Plaas jou voete minstens … breedte uitmekaar wanneer jy items oplig.

A skouer-
B arm-
C ’n voet-
D ’n hand-

1.1.3 PIN staan vir …

A persoonlike inligtingsnommer.
B persoonlike identifikasienommer.
C persoonlike intelligensienommer.
D persoonlike internetnommer.

1.1.4 Indien ’n onderneming ’n … metode gebruik om krediet- en debietkaartbetalings te aanvaar, sal daar ’n voorgeskrewe prosedure wees wat gevolg moet word in die geval van ’n fout.

A geïtemiseerde
B onbeskrewe
C wye
D handelaars-

1.1.5 In sekere gevalle sal gekanselleerde besprekings in …-bewyse terugbetaal word.

A koste
B vakansie
C krediet
D diens

1.1.6 Die beste manier om spanning in ’n onderhoud te verminder, is om vooraf …

A voor te berei.
B te rus.
C partytjie te hou.
D benoud te raak.

1.1.7 Die grootte van pakareas vir rou bestanddele hang van die … af.

A personeel
B bestanddele wat bestel is
C resep
D spyskaart

1.1.8 Voordat persoonlike tjeks aanvaar word, sal jy toestemming by die … moet reël.

A kelner
B bestuurder
C kassier
D kroegpersoneel

1.1.9 Personeel wat korrek opgelei is en al die nodige hulpbronne het, word as … beskou.

A verwaarloosde personeel
B personeel onder verdenking
C bemagtigde personeel
D kundige personeel

1.1.10 ’n Loopbaan weerspieël wat nodig is om van werk tot werk ...

A vordering te maak.
B te stabiliseer.
C te reflekteer.
D te fokus.

(10 × 1) (10)

1.2 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Die grootte van ’n … vuis word as ’n opdienporsie vir groente beskou.

1.2.2 Die ontwikkeling van ’n kontaknetwerk sal help om deure in die bedryf …

1.2.3 Indien ’n grief … word, kan dit die situasie nog verder vererger.

1.2.4 ’n … brief/e-pos moet gestuur word as ’n persoon besluit dat hy/sy nie vir ’n pos oorweeg wil word nie.

Kopiereg voorbehou

1.2.5 Handels-…, soos die Good Food and Wine Expo, help om plaaslike sjefs se talent ten toon te stel.

1.2.6 Elke maatskappy het sy eie …-beleid vir swakker kwaliteit goedere wat dalk verkoop is.

1.2.7 Indien daar ’n probleem is met ’n kliënt se kamer, kan die … die kliënt na ’n ander een skuif.

1.2.8 … sal verseker dat personeel ingelig is oor voedselhigiëne.

1.2.9 Werks-… is ’n lys van vorige poste wat ’n mens oor ’n tydperk beklee het.

1.2.10 Wanneer ’n spyskaart aangepas word, sal ’n mens dalk toerusting moet … om die dis te maak.

(10 × 1) (10)

1.3 Kies ’n item uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B
1.3.1	Wanneer deposito’s ontvang word, moet dit op die …-dokument aangeteken word.	A aanpas B wysigings
1.3.2	Sommige maatskappye sal ’n …-fooi hef wanneer die aantal gaste verander word.	C regstellings D rekening
1.3.3	As daar ’n probleem met ’n … is, moet dit by die bestuurder aangemeld word.	E besprekings F georganiseerd
1.3.4	Voorkantoorpersoneel moet … en doeltreffend wees.	G heffings
1.3.5	Personeel moet by prosedures kan … wanneer probleme voorkom.	

(5 × 1) (5)

1.4 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.15) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.4.1 Huisvlieë is klein, silwerkleurige insekte wat styselkos eet.

1.4.2 Dit is die sjef, en nie die kliënt nie, wat die spyskaartopsies vir ’n betaalde funksie kies.

Kopiereg voorbehou

1.4.3 Minstens ’n ontsmette pen per kliënt moet tydens die COVID-19-pandemie by betaalpunte beskikbaar wees.

1.4.4 Kroeg-, restaurant- en telefoonfooie kan slegs in kontant betaal word wanneer jy in ’n hotel bly.

1.4.5 Kliënte wat ’n terugbetaling vereis, moet simpatiek behandel word.

1.4.6 Kippers kan by ’n ontbytspyskaart ingesluit word.

1.4.7 Sommige maatskappyprosedures laat toe dat alle ongeldighede ('voids') gehou word tot die kas opgemaak word.

1.4.8 Bedank altyd die persoon wat jou ná ’n onderhoud uitlaat.

1.4.9 Versadigde vette word as goeie vette beskou.

1.4.10 Kliënte voel soms dat hulle op terugbetalings geregtig is, selfs al is dit hulle fout.

1.4.11 Kyk nou en dan aan die begin van ’n skof of daar genoeg voorraad en kleingeld is.

1.4.12 Spyskaartkosteberekening is om die koste te bereken van bestanddele wat in ’n dis gebruik word.

1.4.13 Gaste moet ook, wanneer hulle ’n restaurant verlaat, voel dat hulle goed behandel is en welkom gevoel het.

1.4.14 Resepte moet die geskatte gewig/volume van elke bestanddeel hê.

1.4.15 Stof bevat nie bakterieë nie.

(15 × 1) (15)

1.5 Kies die korrekte term uit dié tussen hakies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.5.1 Die 'e' in die behaende ('pleasing') metode staan vir ('empathy'/'excitement').

1.5.2 Die kliënt se besonderhede moet bevestig word wanneer ’n deposito (met ’n tjek/in kontant) betaal is.

1.5.3 (Kollegas/Bestuurders) sal duidelikheid gee oor jou posbeskrywing.

1.5.4 Jy sal die taalvermoë van ’n aansoeker in die (opvoedkundige/persoonlike) afdeling op hul CV kry.

1.5.5 Professionalisme verwys na (bewys/gedrag) wat jou beeld by die werk versterk. (5 × 1) (5)

[45]

TOTAAL AFDELING A: 45

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die onderstaande spyskaart en beantwoord die vrae.

NETCARE BLOEMFONTEIN HOSPITAAL

MAANDAG

ONTBYT
Vrugteslaai met ongegeurde laevetjogurt

MIDDAGETE
Oondgebraaide suurlemoenhoender en slaai in ’n volkoring-'wrap' toegerol

AANDETE
Botterskorsiesop
Gestoomde vis, bruinrys en geroosterde Mediterreense groente

DINSDAG

ONTBYT
Semelkolwyntjie ('Bran muffin'), vrugte en ongegeurde laevetjogurt

MIDDAGETE
Oondgebraaide stokvis, geroosterde aartappels en oondgebraaide aspersies

AANDETE
Dun hoendersop en Melba-roosterbrood
Maer frikkadelle, gebraaide aartappels en gestoomde aspersies

2.1 Klassifiseer hierdie tipe spyskaart. (1)

2.2 Vir watter dieet is hierdie spyskaart ontwikkel? (1)

2.3 Kyk na DINSDAG se spyskaart.

As jy die verskillende faktore van ’n gebalanseerde spyskaart in ag neem, sou jy hierdie spyskaart as gebalanseerd beskou? (1)

2.4 Staaf jou antwoord in VRAAG 2.3 deur die spyskaart volgens die volgende faktore te evalueer:

2.4.1 Kleur

2.4.2 Smaak

2.4.3 Gaarmaakmetode

(3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

2.5 Nog ’n faktor wat ’n mens by ’n spyskaart moet insluit, is al die voedselgroepe.

KOPIEER en VOLTOOI die tabel hier onder in jou ANTWOORDBOEK om te wys by watter voedselgroep elke item van MAANDAG se spyskaart gekategoriseer moet word.

SPYSKAART-ITEM	VOEDSELGROEP
Vrugteslaai	(1)
Ongegeurde laevetjogurt	(1)
Oondgebraaide suurlemoenhoender en slaai in ’n volkoring-'wrap' toegerol	(1)
Botterskorsiesop	(1)

(4)

2.6 Watter ander spyskaartformaat kan Netcare Bloemfontein gebruik wanneer hulle ’n spyskaart vir hul pasiënte saamstel? (1)

2.7 Bereken die koste en gee die totaal van die dun hoendersop vir Netcare Bloemfontein. Gebruik ADDENDUM A (aangeheg) om hierdie vraag te beantwoord (10)

2.8 Om seker te maak dat daar genoeg dun hoendersop vir die dag is, sal die kombuispersoneel groot hoeveelhede soggens voorberei en dit warm hou, sodat dit saans bedien kan word.

2.8.1 Hoekom kan dit as ’n hoë risiko beskou word om die dun hoendersop in die oggend te maak en dit tot die aand warm te hou? (3)

2.8.2 Watter bestanddeel in die sop kan ’n patogeen-geassosieerde siekte veroorsaak? (1)

2.8.3 Noem ’n patogeen waarna in VRAAG 2.8.2 verwys word. (1)

2.8.4 Stel regstellende maatreëls voor wat die personeel kan neem om te verhoed dat hierdie patogeen ontwikkel terwyl die sop staan totdat dit bedien word. (3)

2.8.5 Beskryf hoe die dun hoendersop en die bestanddele daarvan voor en ná gaarmaak gebêre moet word. (6)

2.8.6 Hoe sal ’n mens die aftrekselpot veilig van die stoof afhaal? (2)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 Craig is die kassier tydens die oggendskof by Wild Roast Café. Hy tel die los kontant wat die aandskofkassier gelos het. Hy merk dat R28,50 van die los kontant van R200 weg is. Hy maak weer op die loskontantblad ('float sheet') seker en sien dat R200 aangeteken is, maar fisies in kontant is dit tekort.

3.1.1 Stel voor wat met die verlore los kontant kon gebeur het. (2)

3.1.2 Hoe kan die situasie in VRAAG 3.1.1 in die toekoms verhoed word? (3)

3.1.3 Beskryf die impak wat dít op kliëntediens kan hê. (3)

3.1.4 Stel ’n stap-vir-stap-loskontantkontroleringsblad ('float check sheet') op, wat die aandkassier wat aanvanklik die los kontant saamgestel het, in die toekoms kan gebruik. (6)

3.1.5 Noem die masjien wat die egtheid van rekenings, kredietkaarte en reistjeks vasstel. (1)

3.2



3.2.1 Watter tipe betalingsmetode kan op die bogenoemde masjien gebruik word? (1)

3.2.2 Noem die handelsmerke wat gebruik kan word om ’n transaksie deur hierdie verkooppunt te doen. (3)

3.2.3 Berei ’n VIER-stap-prosedure voor wat personeellede moet volg wanneer hulle hierdie spesifieke tipe betalingstoestel gebruik. (4)

3.2.4 Verduidelik wat om te doen as hierdie betalingstoestel nie reg werk nie. (3)

3.2.5 Wat dui die pienk strook op ’n kasregisterrol aan? (1)

3.3 Craig was baie ontsteld oor die tekort met die los kontant. Dit het gelei tot probleme met sy skof. Die bestuurder het hom selfs die verskil uit sy persoonlike fondse laat betaal, so toe die aandskofkassier by die werk kom, het Craig 'n argument begin, wat so ver gegaan het dat die bestuurder hulle uitmekaar moes maak.

3.3.1 Stel voor watter tipe konflik Craig veroorsaak het. (1)

3.3.2 Stel 'n voorbeeld van die eerste DRIE stappe in die konflikoplossingsprosedure saam, wat die bestuurder moet gebruik om die situasie op te los. (3)

3.3.3 Wat kan die moontlike uitkomstes wees as die bestuurder nie hierdie konflik oplos nie? (4)

3.3.4 Beskryf hoe interne kommunikasie kan help om hierdie konflik te verhoed. (2)

3.4 Terwyl die bestuurder besig was om die probleem tussen Craig en sy medewerker op te los, het hy besef dat tydsbestuur die probleem met die los kontant veroorsaak het.

Help die nagskofpersoneellid met maniere om hul tydsbestuurprobleem op te los. (3)

[40]

VRAAG 4

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Engeland speel teen Bafana Bafana in ’n ligawedstryd. Engeland se Nasionale Sokkerspan-assistent, Ryan, het ’n Skype-oproep na die Retro Hotel in Kaapstad gemaak om navraag te doen om kamers te bespreek vir die Engeland-spelers en hul ondersteuningspersoneel. Hulle is op soek na 20 dubbelkamers vir 40 mense. Hulle sal op 30 Junie 2023 arriveer en op 16 Julie 2023 vertrek. Die besprekingsklerk, Cherie, het die oproep geneem en vir Ryan gehelp. Ná die Skype-oproep het Ryan gesê hulle sal die volgende dag terugskakel met die finale besonderhede om te bespreek en die deposito te betaal.

4.1 Watter besprekingsmetode is gebruik? (1)

4.2 Noem DRIE tipes handbesprekingstelsels. (3)

4.3 Hoekom is dit belangrik dat Cherie in hierdie situasie ’n deposito vir die bespreking neem? (2)

4.4 Sou Cherie op hierdie stadium ander afdelings in kennis stel? Staaf jou antwoord. (3)

4.5 Ná twee dae het Cherie nog nie van Ryan gehoor nie.

Beveel aan hoe Cherie hierdie situasie moet hanteer. (2)

4.6 Die vertraging in die bevestiging van die bespreking was as gevolg van spelers se navrae oor fasiliteite en dienste by die Retro Hotel.

4.6.1 Stel TWEE fasiliteite voor wat hierdie spelers kan benodig.

4.6.2 Hoekom het jy die fasiliteite in VRAAG 4.6.1 voorgestel?

(2 × 2) (4)

4.7 Help vir Cherie om die besprekingsvorm op ADDENDUM B (aangeheg) te voltooi. (5)
[20]

VRAAG 5

5.1 Sadick wil vir ’n huishoudingsbestuurderspos by die Sky Hotel in Durban aansoek doen. Hy sal aanlyn deur die menslikehulpbronne-afdeling (MH) moet aansoek doen.

5.1.1 Watter skriftelike aanlynmetodes kan hy gebruik om die MH-afdeling te kontak? (2)

5.1.2 Beskryf hoe Sadick MH met sy skriftelike aanlynnavraag kan beïndruk. (3 × 2) (6)

5.1.3 Dink jy aanlynnavrae is beter as telefoniese navrae? Staaf jou antwoord. (2)

5.2 Die aansoekdokument is na Sadick gestuur sodat hy vir die pos kan aansoek doen. Die aansoek moet, saam met ’n dekbrief en al sy stawende dokumente, elektronies teruggestuur word.

Stel ’n lys van wenke saam wat Sadick in gedagte moet hou wanneer hy sy dekbrief opstel. (6)

5.3 Sadick word gekontak vir ’n onderhoud. Hy het seker gemaak hy doen vooraf navorsing oor die maatskappy en trek ordentlik aan. Weens ’n taxistaking was Sadick effens laat vir sy onderhoud, maar hy het geskakel om die onderhoudvoerder in kennis te stel. Sy onderhoud het vlot verloop, en hy het al die vereiste kwalifikasies en ervaring.

In jou opinie, het Sadick tydens sy onderhoud ’n goeie indruk gemaak? Staaf jou antwoord. (4)

5.4 ’n Skoonmaker by die Sky Hotel het nagelaat om die nat-vloer-teken te vertoon nadat die vloer gemop is. Ongelukkig het ’n kliënt as gevolg hiervan, gegly en haar been beseer. Verneder en woedend het die kliënt op ’n volle terugbetaling van haar deposito aangedring en wou dadelik die hotel verlaat, of sy sou die insident op sosiale media bekendmaak.

5.4.1 Moet die kliënt ’n terugbetaling kry? Staaf jou antwoord. (3)

5.4.2 Voorspel wat met die Sky Hotel sal gebeur as die kliënt op sosiale media bekend maak wat met haar gebeur het. (4)

5.5 ’n Plaaslike toeris wat by die Sky Hotel bly, het besluit om ’n aandenking by die geskenkwinkel te koop. Masixolo het kontant betaal vir ’n pragtige handgemaakte halssnoer. Toe hy by sy hotelkamer kom, het hy gemerk dat dit losgetorring het.

Verduidelik hoe ’n kontantterugbetaling verwerk word. (5)

5.6 Beskryf die bestuurder se rol wanneer die terugbetaling bekragtig word. (3)

[35]

TOTAAL AFDELING B: 135
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 2

2.7

DUN HOENDERSOP **LEWER: 20**

BESTANDDEEL	**PRYS/EENHEID**	**BEREKENING**	**KOSPRYS (ROND AF TOT DIE TWEEDE DESIMAAL NÁ DIE KOMMA)**
950 g hoenderbene	R36,95/kg		
500 g seldery	R19,99/200 g		
500 g wortels	R9,50/kg		
500 g uie	R24,99/kg		
		TOTALE KOSTE:	

(10)

ADDENDUM B **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 4

4.7

RETRO HOTEL



Gas se besonderhede

Kontakpersoon se naam: _____

Maatskappy: _____

Kontaknommer: +312 562 625 6554

Adres: **Themes**
Bash 80
Engeland
8001

Nasionaliteit: _____

Kamer se besonderhede

MERK ASSEBLIEF

Enkel ☐ Dubbel ☐ Familie ☐

Aantal mense: _____

Datum van aankoms: **2023-06-30**

Datum van vertrek: **2023-07-16**

Aantal nagte: _____

Intekentyd: **10:00**

Spesifieke fasiliteite wat gebruik sal word:
_____

(5)

Kopiereg voorbehou