higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 3

(11011033)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

394Q1N2216

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. 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

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 Om 'n huishoudelike stoorkamer te beveilig, moet personeel …

A nie die deur sluit nie.
B enige persoon in die stoorkamer toelaat.
C seker maak die toesighouer is die enigste een wat 'n sleutel het.
D die kringtelevisiekameras verwyder.

1.1.2 Pari-vlak ('par level') verwys na …

A die minimum en maksimum vlak van voorraad voorhande.
B die minimum vlak van voorraad voorhande.
C die maksimum vlak van voorraad voorhande.
D hoegenaamd geen voorraad.

1.1.3 'n Lae vlak van voorraad in gasteslaapkamers moet aangemeld word by …

A instandhouding.
B sekuriteit.
C ontvangs.
D huishouding.

1.1.4 Die …-beginsel moet in die huishoudingsafdeling gebruik word wanneer voorraad hanteer word.

A FOFO
B FIFI
C FIFA
D FIFO

1.1.5 Wat moet jy doen wanneer 'n gas jou 'n vraag wil vra?

A Gaan voort met jou werk.
B Stop wat jy doen en luister aandagtig na die gas.
C Sê vir die gas dat jy besig is.
D Verwys die gas na iemand anders.

1.1.6 Die volgende is nie 'n gehaltekontrole wanneer skoon linne ontvang word nie:

A Gestryk
B Uitgerafel
C Gevlek
D Hoeveelheid

Kopiereg voorbehou

1.1.7 Wanneer werkaktiwiteite op 'n doeltreffende en georganiseerde wyse voltooi word, moet die volgende faktor in ag geneem word:

A Om 'n werkplan in geen spesifieke volgorde te hê nie
B Om take teen jou eie tempo te voltooi
C Om nie volgens maatskappystandaarde en -beleide te werk nie
D Om alle gesondheids- en veiligheidsprosedures te volg om beserings en ongelukke te vermy

1.1.8 Dit is belangrik om voorraadrotasie te verstaan, want ...

A dit help met gereelde steekproefkontroles.
B bederfbare voorraaditems moet gemerk word.
C swak rotasie kan skade tot gevolg hê.
D goedere wat nie geroteer word nie, bly nuut.

1.1.9 Trollies moet gereeld nagegaan word om te sien of …

A dit oorlaai is.
B die wiele glad loop.
C plae dit besmet het.
D gaste tevrede is.

1.1.10 Linnevoorraad moet volgens prosedure beheer word om …

A die toesighouer te beïndruk.
B te verseker dat die voorraad genoeg is.
C die voorraad te beskadig.
D klante te laat kla.

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs ‘Waar’ of ‘Onwaar’ langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Om voedselkwaliteit na te gaan, moet jy seker maak dat kos- en drankvoorrade nie verval het nie.

1.2.2 'n Afleweringsbrief is 'n dokument wat al die goedere lys wat by 'n aflewering ingesluit is en 'n afskrif word aan die verkoper teruggestuur as bewys van aflewering.

1.2.3 'n Gehaltekontrole is 'n geskrewe rekord van wat in en uit 'n onderneming gaan sodat daar bewyse en rekords van aflewering is.

1.2.4 Gastekamers moet altyd gesluit wees wanneer gaste uit is.

1.2.5 Spaarsleutels en sleutelkaarte vir gastekamers moet aan ander afdelings gegee word.

Kopiereg voorbehou

1.2.6 Rapporteer altyd enige verdagte persone op die hotelvloer waar jy werk.

1.2.7 Wanneer linne by die instansie afgelewer word, moet dit nagegaan word om te sorg dat dit skoon is.

1.2.8 Linne wat nie voldoen aan die gehaltestandaarde wat deur die instansie verwag word nie, moet eenkant gehou en aangemeld word.

1.2.9 Moet nooit 'n trollie in 'n gang of ingangsarea los nie, aangesien die linne gesteel kan word.

1.2.10 ’n Hoë vlak van vog in die bergingsarea sal muf in die kamer en ’n onaangename reuk veroorsaak.

(10 × 1) (10)

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Dienstoerusting wat gebruik word om drankies van die kroeg of kombuis na tafels te dra, en leë bottels en glase terug te bring	A	drankkeuse
		B	'mocktail'
		C	kelnershulp
1.3.2	Drankie wat nie alkohol bevat nie	D	glasware
1.3.3	Soort wynbotteloopmaker	E	drankskinkbord
1.3.4	Voorraad drankies wat 'n onderneming het waaruit klante kan kies	F	skemerkelkie ('cocktail')
1.3.5	Item gemaak van glas wat gebruik word vir die bediening van drankies		

(5 × 1) (5)

1.4 Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.4.1 … items is kos wat tipies in 'n relatiewe kort tyd bederf.

1.4.2 … is 'n maklike manier om verskillende groepe voorraadrotasie in 'n onderneming te identifiseer.

1.4.3 Maak seker dat die standaarde wat in stoorkamers gehandhaaf word, voldoen aan die … vir inspeksie.

Kopiereg voorbehou

1.4.4 Ontvangsareas moet … en netjies gehou word sodat daar 'n plek vir elke aflewering is.

1.4.5 Swaar items soos party meubels en yskaste moet geskuif word deur ... te gebruik wanneer dit vervoer word.

(5 × 1) (5)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Noem DRIE vorme van verkoelingseenhede wat in 'n kelder gevind word. (3)

2.2 Gee oplossings vir elk van die volgende onverwagte operasionele situasies:

2.2.1 Ongemagtigde toegang

2.2.2 Foutiewe omgewingsbeheer

2.2.3 Tekort aan skoonmaaktoerusting

(3 × 2) (6)

2.3 Gee VYF redes vir die skoonmaak van stoorkamers en toerusting in drankbergingsareas. (5)

2.4 Gee VIER redes vir die beveiliging van drankbergingsareas. (4)

2.5 Verduidelik die korrekte prosedure om koffie met room voor te sit. (6)

2.6 Hoe moet 'n kelner 'n skinkbord laai om te keer dat items val? (4)
[28]

VRAAG 3

3.1 Noem VIER soorte inligting wat 'n kelner aan klante moet gee om hulle te help besluit wat om te drink. (4)

3.2 Hoe sal jy reageer op 'n situasie waar 'n klant 'n fisiese bedreiging vir personeel en klante word? (7)

3.3 Hoe moet 'n klant se drankiebestelling geneem word? (5)

3.4 Verduidelik hoe om 'n blikkiesdrankie aan 'n klant te bedien. (5)

3.5 Gee SEWE riglyne om 'n klant behoorlik te groet. (7)
[28]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Noem VIER soorte inligting wat 'n kelner wat tafels bedien oor die spyskaart behoort te weet. (4)

4.2 Verduidelik van elk van die volgende diensmetodes:

4.2.1 Silwerservies (4)

4.2.2 Geplateerde servies (3)

4.3 Gee VYF maniere aan waarop toonbankdiens verbeter kan word. (5)

4.4 Noem VYF implikasies van nienakoming van goeie higiëne en gesondheidstandaarde. (5)

4.5 Gee DRIE redes waarom afval higiënies hanteer en verwyder moet word. (5)

4.6 Verduidelik die term *vryvloeitoonbankdiens*. (3)

4.7 Gee VYF voorbeelde van verpakkingsmateriaal wat in 'n wegneemetediens gebruik word. (5)

[34]

VRAAG 5

5.1 Verduidelik elk van die volgende maniere om die korrekte bestelling in 'n wegneemetediens te verskaf:

5.1.1 Korrekte aanbieding (4)

5.1.2 Korrekte wyse (3)

5.2 Verduidelik die belangrikheid daarvan om die korrekte inligting aan klante in 'n wegneemetediens te gee onder elk van die volgende opskrifte:

5.2.1 Porsiegroottes

5.2.2 Gaarmaakmetode

5.3.2 Bygeregte

(3 × 2) (6)

5.3 Verduidelik die prosedure om te volg wanneer 'n aflewering van huishoudingsvoorraad soos masjinerie ontvang word. (5)

5.4 Noem VYF maniere om higiënestandaarde in 'n linnebergingsarea te handhaaf. (5)

5.5 Gee VIER voorbeelde van bederfbare items wat in gasteslaapkamers gevind word. (4)

[27]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 6.1.1 Verduidelik waarom dit belangrik is om 'n deeglike inspeksie uit te voer. (2)

6.1.2 Gee TWEE riglyne oor hoe om 'n kamer gedurende 'n inspeksie na te gaan. (2)

6.2 Verduidelik VYF punte om in ag te neem wanneer jy trollies gereedmaak word en wanneer gekontroleer word dat huishoudingtrollies en toerusting gereed is vir gebruik. (5)

6.3 Noem VYF metodes om gebiede teen ongemagtigde toegang te beveilig. (5)

6.4 Verduidelik hoe om 'n hotel in elk van die volgende areas te beveilig:

6.4.1 Klantearea

6.4.2 Bergingsarea

(2 × 2) (4)

6.5 Noem DRIE vereistes vir 'n goeie huishoudingtrollie. (3)

6.6 Gee VIER toestande in 'n stoorkamer vir die behoorlike instandhouding van voorrade. (4)

6.7 Noem SES gehaltekontroles wat gedoen moet word wanneer linne vir huishouding ontvang word. (6)

6.8 Waarom moet voorraad soos linne in huishouding gewissel word? (2)

[33]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou