higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 4

17 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 C
1.2 A
1.3 D
1.4 C
1.5 A
1.6 B
1.7 C
1.8 D
1.9 B
1.10 C

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 Waar
2.2 Onwaar
2.3 Waar
2.4 Waar
2.5 Waar
2.6 Onwaar
2.7 Onwaar
2.8 Waar
2.9 Waar
2.10 Onwaar
2.11 Waar
2.12 Onwaar
2.13 Onwaar
2.14 Waar
2.15 Onwaar

(10 × 1) **[15]**

VRAAG 3

3.1
3.1.1 B
3.1.2 D
3.1.3 A
3.1.4 C
3.1.5 F

(5 × 1) (5)

3.2
3.2.1 B
3.2.2 E
3.2.3 A
3.2.4 D
3.2.5 F

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

3.3	3.3.1	C
	3.3.2	D
	3.3.3	A
	3.3.4	B
	3.3.5	E

(5 × 1) (5)
[15]

VRAAG 4

4.1 Ad hoc
4.2 Vetoreg
4.3 Tapbier
4.4 Sjampanjeglas
4.5 Niealkoholiese mengeldrankies
4.6 Gueridon-diens
4.7 Formele vergadering/Vergadering
4.8 Waarskuwingsteken of gevaarteken
4.9 Beskadigde/Bedorwe voorraad
4.10 Drankwet

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Om te keer dat sediment/afsaksels✓ in ’n glas beland✓ (2)

5.2 5.2.1 Rooi
5.2.2 Wit
5.2.3 Wit
(3 × 1) (3)

5.3 Om te verseker dat die geur van die chardonnay op sy beste bedien word✓ en om te verhoed dat kliënte ontevrede met die wyn se gehalte is. ✓ (2)

5.4
- Vul mengeldrankie-mengfles met ys.✓
- Meet en gooi alle bestanddele in die mengfles, behalwe bruisdrank.✓
- Bedek die mengfles en skud ongeveer 20 tot 30 sekondes ✓ of totdat die mengfles koud word aan die buitekant. ✓
- Gooi in ’n glas deur ’n siffie.
- Voeg bruisdrank by indien nodig. ✓ (Enige 6 × 1) (6)

5.5
- Begin by die persoon aan die gasheer se linkerkant, en beweeg kloksgewyse om die tafel.
- Dek af van die kliënt se regterkant.
- Eerste bord word vasgehou met die vurk stewig beveilig onder die duim en die mes onder die vurk ingewig.
- Tweede bord word op die arm gelig en oorskiet/oorskietkos word op die eerste bord gekrap.
- Plaas mes en vurk op die eerste bord.
- Die tweede bord word die stapelbord. (Enige 5 × 1) (5)

5.6
- Dryf handel binne die vasgestelde wetlike ure.
- Bekom ’n permit vir verlengde handelsure.
- Kom wetgewing rakende ouderdomsbeperkings na.
- Handhaaf standaarde vir gesondheid en veiligheid.
- Kom standaard-intoksikasielimiete na. (5)

5.7
- Die onderneming kan beboet word.
- Die eienaar kan tronkstraf opgelê word.
- Dranklisensie kan herroep/opgeskort word.
- Regsgeding/hofsaak kan teen die onderneming aanhangig gemaak word.
- Die onderneming kan toegemaak word. (Enige 4 × 1) (4)

5.8
- Identiteitsdokument
- Bestuurderslisensie
- Paspoort (3)

Kopiereg voorbehou

5.9
- Om te verseker dat georganiseerde en goed beheerde skoonmaakdiens plaasvind
- Om swak higiënestandaarde te voorkom
- Om ’n professionele beeld te handhaaf wat tot gastetevredenheid lei.
- Om te verseker dat personeel in ’n minder stresvolle plek werk/personeelmoraal te handhaaf
- Om deur middel van gereelde skoonmaakdiens maatskappykoste te verlaag (Enige 3 × 1) (3)

5.10
- Skriftelik
- Diagramme/illustrasies (2)

5.11
- Wees altyd betyds.
- Teken verskoning aan as jy nie in staat is om vergadering by te woon nie.
- Luister na ander mense se standpunte tydens vergaderings.
- Neem deel en raak aktief by die proses betrokke.
- Moenie andere doodpraat of onderbreek nie.
- Konsentreer op wat aangaan en moenie ander werk doen nie.
- Moenie onderlangs gesprekke voer nie.
- Voer argumente aan deur die voorsitter aan te spreek. (Enige 5 × 1) (5)

5.12 5.12.1 Eenmalige vergadering
5.12.2 Gereelde vergadering
(2 × 1) (2)

5.13
- Verseker dat alle goedere wat afgelewer word in die goedereontvangsboek gedokumenteer word en laat die bestuurder sy/haar handtekening as bewys aanbring.
- Wanneer goedere afgelewer word, is dit belangrik om te kontroleer dat die produkte steeds verseël is en dat vervaldatums geldig is.
- Indien die voorraad vars produkte is, verseker dat dit ferm, netjies verpak, skoon en ryp is en dat die kleur goed is.
- Die hoeveelheid voorraad ontvang behoort ooreen te stem met die faktuur en die bestelling wat sowel hoeveelheid as gehalte betref.
- Sekuriteit moet die goedere by aankoms goedkeur.
- Die toesighouer moet elke item afmerk en onderteken as hy/sy tevrede is dat die goedere wat ontvang is, in orde is.
- Ontevredenheid met die voorraad ontvang moet by die toesighouer aangemeld word. (Enige 6 × 1)

(Stappe hoef nie in volgorde te wees nie.) (6)

5.14
- Bederfbare goedere
  Vrugte/Vrugte se name

- Niebederfbare goedere
  Vrugtestroop
  Wyn
  Bier
  Koeldrank/vrugtesap
  Sterk drank/spiritualieë (Enige 2 × 1)

(Spesifieke item of itemgroep is korrek.) (2)
[50]

VRAAG 6

6.1
- Hoe wyn gemaak word
- Hoe wyn smaak
- Die wynstreek (waarvandaan die wyn kom)
- Die oesjaar van die wyn (jaar wat die wyn gemaak is)
- Watter wyn in die mode is
- Die temperatuur waarteen wyn bedien word
- Die alkoholinhoud van wyn
- Watter kos die beste by die wyn pas (Enige 3 × 1) (3)

6.2
- Laat kliënte genoeg tyd toe om te besluit wat hulle wil hê.
- Staan aan die regterkant van die kliënt.
- Skryf die bestelling op papier neer met pen.
- Herhaal die bestelling aan die kliënt om korrektheid van die bestelling te verseker.
- Verseker dat jy presies weet watter bestelling na watter kliënt gaan.
- Verwyder die wynlys van die tafel.
- Stel alternatiewe voor as voorraad nie beskikbaar is nie.

(Enige 5 × 1) (5)

6.3
- Die kleur van die mengeldrankie
- Die geur van die mengeldrankie
- Die konsep van die mengeldrankie (3)

6.4
- Bedien kliënte volgens wanneer hulle die bestelling plaas – Eerste aankomeling word eerste bedien.
- Plaas altyd voorraad terug op sy plek sodra dit klaar gebruik is.
- Maak garnerings vooraf klaar en bedek om te verhoed dat dit uitdroog.
- Gebruik vars bestanddele.
- Maak mengeldrankies wanneer kliënte dit bestel.
- Maak skoon soos jy voortgaan.
- Ken die bereidingsmetodes.
- Luister na kliënt se voorkeure.
- Herhaal die bestelling om foute te vermy. (Enige 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

6.5 6.5.1 Plaas bo links op die bord.
6.5.2 Plaas in die middel onder op die bord.
6.5.3 Plaas bo regs op die bord.
6.5.4 Kan bo regs van die bord in ’n sousbakkie geplaas is of gooi sous oor die items. (4 × 1) (4)

6.6
- Ken die naam en prys van die produk.
- Weet hoe die produk smaak.
- Ken die alkoholinhoud.
- Weet hoe die produk deur kos gekomplementeer kan word
- Kennis van alle items op die drankspyskaart
- Ken die neigings in verbruik en wat in die mode is.
- Weet hoe om alle drankies korrek te bedien. (Enige 3 × 1) (3)

6.7
- Hou personeel op die hoogte van diensleweringsdoelwitte.
- Moedig personeel aan om organisasiedoelwitte in persoonlike doelwitte om te sit.
- Doen personeelopnames om vlak van tevredenheid te bepaal.
- Gee erkenning aan en beloon individuele en spansukses.
- Monitor individuele en spanwerkverrigting en gee terugvoering, hetsy negatief of positief.
- Implementeer die ooreengekome erkenning- en beloningsprosesse konsekwent en in die openbaar.
- Bepaal of daar enige struikelblokke is en raak daarvan ontslae, indien moontlik.
- Herinner personeellede aan prestasiestandaarde en gee raad indien standaarde nie bereik word nie. (Enige 5 × 1) (5)

6.8
- Om aan wetgewing te voldoen
- Om te voorkom dat gaste beserings opdoen
- Om te voorkom dat personeel beserings opdoen
- Om drankkontaminasie te verhoed
- Om vertragings tydens dienslewering te vermy (Enige 4 × 1) (4)

6.9
- Roteer voorraad deur gebruikmaking van EIEU om verstryking te verhoed.
- Kontroleer of lekkasies voorkom.
- Etiketteer duidelik alle chemikalieë in die stoorplek.
- As ’n gemagtigde persoon behoort jy die enigste een te wees wat chemikalieë hanteer.
- Ken die eienskappe van die chemikalieë.
- Gooi oopgemaakte chemikalieë in spesifieke resepteertoerusting.
- Kry resepteertoerusting strategies gereed om by die taak te pas.
- Bestudeer die verskaffers se handleidings rakende skoonmaakmiddels.
- Wees bevoeg wat die gebruik van chemikalieë betref.
(Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

6.10
- Om die tyd, duur, datum en plek van ’n naderende vergadering te bevestig
- Om lede vooraf te waarsku oor wat bespreek sal word
- Om aan te dui wie die bespreking oor spesifieke kwessie(s) sal lei ✓
- Om ’n hanteerbare lys items voor te lê wat behoorlik in die beskikbare tyd bespreek kan word ✓ (Enige 6 × 1) (6)

6.11
- Die naam van die vereiste item of voorraad
- Die hoeveelheid van die item(s)
- Die naam van die afdeling wat die item aanvra
- Die naam van die persoon wat die rekwisisie opstel
- Die datum van die rekwisisie (5)

6.12 6.12.1 Eerste in, eerste uit (1)
6.12.2 Plaas ouer voorraad voor nuwe voorraad. (2)
[50]

VRAAG 7

7.1
- Erken kliënte se teenwoordigheid sodra hulle by die deur instap.
- Groet kliënte sodra hulle jou onderneming/instelling betree.
- Indien moontlik, maak die deur vir hulle oop en help hulle met stootwaentjies of rolstoele.
- Indien jy besig is en nie in staat is om die kliënt by die deur te ontmoet nie, maak seker dat jy hul teenwoordigheid erken deur te glimlag. (Enige 3 × 1) (3)

7.2
- Vou die skoon kelnerdoek en posisioneer dit sodat dit die palm van jou linkerhand bedek.
- Plaas die wynbottel in jou linkerpalm met die basis van die bottel wat teen jou vingers rus, en die etiket wat na die gasheer wys.
- Hou die bottel uit na die gaste vir sy goedkeuring.
- Noem die naam, tipe en jaar van die wyn.
- Versoek die gasheer om die temperatuur van die wyn te voel.
- Sodra die gas die bottel goedgekeur het, tree terug en maak die wyn oop. (Enige 3 × 1) (3)

7.3 7.3.1
- Versoek identifikasie van die kliënt.
- Lig die kliënt in oor die wet rakende die bediening van alkohol aan persone onder die ouderdom van 18 en implikasies vir jouself en die onderneming.
- Bied die kliënt ’n alternatiewe drankie aan. (4)

7.3.2
- Hou ’n resepteboek byderhand by die kroeg **OF** Slaan dit aanlyn na. **OF** Vra ’n kollega of bestuurder.
- Vra die kliënt uit oor die mengeldrankie se bestanddele.
- Beveel ’n ander opsie aan as jy nie die mengeldrankie kan maak nie. (3)

7.4
- Skryf neer wie het wat bestel. Bestellings kan kloksgewys geneem word.
- Bied verduidelikings, advies, vertaling en alternatiewe indien nodig.
- Bevorder enige spesialiteitsdisse. ✓
- Neem bestellings vir voorgeregte en hoofgeregte. ✓
  'n Tweede ronde bestellings kan ná die hoofgereg geneem word vir nagereg of koffie. ✓ (Enige 5 × 1) (5)

7.5
- Maak seker dat hy/sy behoorlik opgelei is om die espressomasjien te gebruik.
- Maak skoon en kontroleer of espressomasjien behoorlik werk.
- Volg altyd die vervaardiger se instruksies wanneer die espressomasjien gebruik word. (3)

7.6
- Maak seker dat gaste nie langer as nodig vir bediening wag nie.
- Kontroleer dat personeel drankies korrek aanbied en bedien.
- Monitor terugvoering van kliënte (sowel negatief as positief).
- Let op na die manier waarop personeel met kliënte praat en in interaksie tree.
- Kontroleer persoonlike higiëne en voorkoms van personeel. (5)

7.7
- Seksuele teistering (bv onvanpaste aanraking)
- Rassistiese opmerkings (bv om te vloek)
- Onwelvoeglike/obsene gedrag
  (Ken punte vir voorbeelde toe.) (3)

7.8
- Gereelde inspeksie
- Deurlopende inspeksie
- Ad hoc-inspeksie (3)

7.9
- Personeelregistreer
- Personeelroosters (opleiding en assessering)
- Verlofvorms
- Personeelevaluerings
- Inspeksieverslae
- Personeelbeoordelings
- Registers/rekords van werwing, onderhoudvoering en keuring
- Dissiplinêre registers/rekords
- Bestellings, aankope
- Aflewerings
- Rekwisisies en uitreikings
- Instandhoudingsversoeke en -verslae
- Voorraadopneming
- Beskadigde of afgekeurde items
- Koste en begrotings
- Minimum en maksimum voorraadvlakke (parivlakke)
- Ongelukke/beserings aan diens (Enige 2 × 1) (2)

7.10 7.10.1
- Verwys terug na die agenda.
- Vermeld die doel van die vergadering sodat die afgevaardigdes ingelig is. (2)

7.10.2
- Iemand moet tyd hou tydens vergaderings.
- Herinner afgevaardigdes aan tydlimiete.
- Indien onderwerp nie opgelos kan word nie, verwys dit na volgende vergadering. (3)

7.10.3
- Breek die kwessie af in kleiner dele.
- Begin by minder komplekse kwessies om momentum op te bou. (2)

7.11
- Wanneer voorraad oor lang afstande gelewer word, en die brandstofprys hoog is
- Wanneer ’n tekort aan daardie voorraad ondervind word of daar ’n vraag in die mark na daardie bepaalde voorraad is
- Indien voorraad haastig gelewer moet word
- Indien voorraad oor ’n bepaalde afstand gekoerier moet word (3)

7.12
- Om diefstal en verlies van voorraad te voorkom
- Om te verseker dat voorraad voorhande ooreenstem met die voorraad waarvoor betaal is
- Om bewys van beweging van voorraad binne en buite die organisasie te hê
- Om nuwe voorraad aan te koop sodra ou voorraadvlakke afneem.
- Om bewyse te hê in geval van diskrepansie (5)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Copyright reserved