higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 4

28 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 11 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 B
1.2 A
1.3 C
1.4 A
1.5 B
1.6 D
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 Onwaar
2.4 Waar
2.5 Onwaar
2.6 Onwaar
2.7 Waar
2.8 Onwaar
2.9 Onwaar
2.10 Waar

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 Produkspesifikasie
3.2 Bedieningsdoek of servet
3.3 Skudding
3.4 Glas-/plastiek-/aluminiumkap (‘cloche’)
3.5 Dranklisensie
3.6 Periodieke skoonmaak
3.7 Notulehouer
3.8 Lewertyd
3.9 Tannien
3.10 Identiteitsdokument (ID) of paspoort of bestuurderslisensie

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1	4.1.1	B		
	4.1.2	E		
	4.1.3	A		
	4.1.4	F		
	4.1.5	C		
			(5 × 1)	(5)
4.2	4.2.1	B		
	4.2.2	F		
	4.2.3	D		
	4.2.4	A		
	4.2.5	E		
			(5 × 1)	(5)
				[10]

VRAAG 5

5.1	5.1.1	Agenda		
	5.1.2	Voorsitter		
	5.1.3	Memorandum		
	5.1.4	Protokol		
			(4 × 1)	(4)
5.2	5.2.1	Glyvaste skoene		
	5.2.2	Trollie		
	5.2.3	Goedereontvangs-		
	5.2.4	Koopbestelling		
	5.2.5	Toestand van pakket of verpakking		
	5.2.6	Vervaldatum	(6 x 1)	(6)
				[10]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 6

6.1
- Die fermentasieproses verander druiwesap (mos) in wyn wanneer die sap tot by die korrekte temperatuur gebring word. ✓
- Dit is ’n komplekse chemiese reaksie waarvolgens die gis met die suikers (glukose en fruktose) in die mos reageer om etanol (alkohol) en koolstofdioksied te vorm. (Enige 4 × 1) (4)

6.2
- Die variëteit: elke variëteit het ’n onmiskenbare aroma en ander kenmerke wat ’n belangrike rol speel by die soort wyn wat geproduseer word.
- Die weer: dit help om te bepaal hoe vinnig die wingerdstokke en druiwe groei.
- Die grond: die mineraalinhoud van die grond en grondwater bepaal die samestelling van sure.
- Water: die hoeveelheid water wat die wingerdstokke kry
- Veroudering: bepaal die karakter van wyn: hoe langer die wyn verouder, hoe molliger en gladder sal die wyn wees.
- Wynbou/wingerdbou: dit is die belangrikste in elke stadium van wynbou: ploeg, snoeiing, onkruid uittrek, bespuiting en oesinsameling. (Enige 3 x 1) (3)

6.3
- Kliëntklagtes of -ontevredenheid as die drankies te sterk of te flou is as gevolg van die foutiewe hoeveelheid alkohol wat bygevoeg is.
- Kliënte kan die onderneming kritiseer wat tot minder kliënte, swakker verkope van alkohol en laer inkomste en wins kan lei.
- Standaardmaatreëls word gebruik om die koste van ’n drankie te bereken asook wins wat daaruit verdien word. Indien dit nie gemeet word nie, kan dit tot ’n verlies of kleiner wins lei.
- Alkohol moet akkuraat gemeet word. Onwettige meting kan tot boetes lei of die onderneming kan sy dranklisensie verloor.
- Zanele kan haar werk verloor/afgedank word. (6)
- Enige ander toepaslike antwoord (Enige 6 × 1)

6.4
- Bevorder spesiale aanbiedings tydens skemerkelk-uur (‘happy hour’), bv “twee vir die prys van een”
- Wees vriendelik en bied uitstekende kliëntediens.
- Hê foto’s of plakkate byderhand om die mengeldrankie aan die kliënt te beskryf.
- Probeer om hulle te lei na ’n spesialiteitsdrankie of kreatiewe mengeldrankie wat goeie waarde vir geld bied.
- Verkoop of bevorder daardie mengeldrankies wat jy goed kan maak.
- Onthou dat hulle sal wil weet van die prys, bestanddele en sterkte van die alkohol in die mengeldrankies wat jy bevorder. (Enige 3 x 1) (3)

6.5
- Kommunikeer met hulle op ’n sorgsame en doeltreffende manier.
- Wees vriendelik, beleefd en opreg wanneer jy kliënte groet.
- Skep ’n vriendelike atmosfeer wanneer hulle jou nader.
- Luister na hulle en wys dat jy belangstel in wat hulle sê of vra. (5)

Kopiereg voorbehou

- Verseker dat hul bestellings korrek uitgevoer word.
- Hanteer alle kliënte met respek.
- Moenie om hulle rondhang (‘hover’) en hulle ongemaklik laat voel nie. (Enige 5 × 1)

6.6 6.6.1
- Vra die kliënt om verskoning vir die vertraging.
- Stuur dadelik ’n kelner na die kliënt se tafel om sy/haar bestelling te neem, of die bestuurder kan self die bestelling neem om tyd te bespaar.
- Bedien die kliënt se bestelling so gou moontlik.

(Enige 2 × 1) (2)

6.6.2 Bring dit dadelik onder die dienspersoneel se aandag en versoek hulle om oplettend te wees en dadelik in kliënte se behoeftes te voorsien. (Enige 1 × 1) (1)

6.6.3
- Vra die kliënt om verskoning vir die vertraging.
- Vind uit wat die vertraging veroorsaak het en help met die bediening.
- Die bestuurder kan ook die drankie gratis aan die kliënt bied om te vergoed vir die lang wagtyd.

(Enige 2 × 1) (2)

6.6.4
- Vra wat jy kan doen om die probleem op te los.
- Indien die diens vertraag word, vra die kliënte om verskoning. (Enige 1 × 1) (1)

6.7 6.7.1
- Dryf handel binne die vasgestelde wetlike ure.
- Bekom ’n permit vir verlengde handelsure.
- Kom wetgewing rakende ouderdomsbeperkings na.
- Handhaaf gesondheids- en higiënestandaarde. (Enige 3 x1) (3)

6.7.2
- Die onderneming se dranklisensie kan herroep/opgeskort word.
- Die onderneming kan inkomste verloor en minder wins maak.
- Die onderneming kan beboet word.
- Die perseel kan gesluit word.
- Personeel kan uit diens gestel word (hul werk verloor).
- Regsgedinge kan teen die onderneming ingestel word. (Enige 4 x1) (4)

6.8 6.8.1
- Hoe skoner die ruimte, hoe gelukkiger sal die gaste wees.
- Gaste sal weer die onderneming besoek en positiewe dinge oor die plek verkondig.
- Goeie kritiek kan daartoe lei dat meer kliënte die onderneming besoek.

6.8.2
- Dit sal vir personeel lekker wees om in ’n skoon ruimte te werk.

- Personeel sal presies weet wat hul take is of wat van hulle verwag word.
- Personeel sal veilig voel en werksekerheid hê.

6.8.3
- Deur ’n skoonmaakrooster te volg, sal verseker dat nie te veel chemikalieë gebruik word nie en minder geld sal aan chemikalieë bestee word.
- Mensehulpbronne sal meer bekwaam gebruik word en minder tyd sal vermors word. Koste sal dus besnoei word.

(3 × 2) (6)

6.9
- Daag betyds op.
- Luister na ander mense se standpunte.
- Neem aktief aan die vergadering deel.
- Lug jou mening as jy daarom gevra word.
- Stel jou selfoon sodat dit nie lui nie en pak dit weg tot ná die vergadering.
- Moenie geselsies aanknoop met die persoon/persone wat langs jou sit nie.
- Praat deur die voorsitter.
- Help om die vergadering op koers te hou en moenie tyd mors deur besprekings uit te rek nie. (Enige 3 × 1) (3)

6.10 6.10.1
- Tyd word bespaar.
- Geld kan gespaar word aangesien minder voorraad op ’n keer beskikbaar hoef te wees.
- Kliënttevredenheid kan verbeter word deur items te bestel waarvan voorraad min is, voordat dit heeltemal opraak.
- Stadig bewegende voorraad kan geïdentifiseer word en promosies of spesiale aanbiedings kan daaromheen beplan word.
- Verstreke voorraad kan geïdentifiseer word en daar kan daarvan ontslae geraak word.
- Enige ander toepaslike antwoord (4)

6.10.2
- Dit gee versekering dat die beskikbare voorraad ooreenstem met die hoeveelheid voorraad waarvoor betaal is.
- Dit lewer bewys van afdeling se bewegings ten opsigte van voorraad voorhande.
- Dit gee ’n historiese oorsig van die afdeling se algehele werkverrigting.
- Dit lewer eerstehandse wetlike bewys van ’n transaksie wanneer teenstrydighede/diskrepansies opduik. (3)

[50]

VRAAG 7

7.1
- Wins uit verkope word verhoog.
- Gaste se tevredenheid word verhoog.
- Bied beter diens aan gaste deur ’n reeks diensopsies aan te bied. (3)

7.2 7.2.1
- Die smaak van wyn
- By watter kos die wyn die beste pas (4)

- By watter temperatuur die wyn bedien behoort te word
- Watter wyne nuut op die mark en tans in aanvraag is
- Die aroma (neus) van die wyn
- Die oorsprong van die wyn (wynstreek)
- Die prys van die wyn (Enige 4 × 1)

7.2.2
- Hoe die drankie lyk
- Die drankie se prys
- Gedetailleerde lys van bestanddele
- Die relatiewe sterkte van die alkohol
- Niealkoholiese alternatiewe wat beskikbaar is
- Of daar enige allergene in die drankie is (Enige 5 x 1) (5)

7.3
- Vra hulle beleefd om te kalmeer, omdat hulle ander gaste steur.
- Kry hulp van senior spanlede, indien nodig.
- Bly te alle tye kalm, professioneel, hoflik en taktvol.
- Bied hulp aan met, of voorstelle rakende, veilige vervoer.
- Gebruik altyd nieaggressiewe liggaamstaal. (Enige 2 x 1) (2)

7.4 7.4.1
- Inleiding
- Demonstrasie
- Praktyk
- Samevatting/opsomming (4)

7.4.2
- Om seker te maak personeel weet wat die verwagte diensvlak is (1)

7.5
- Stel ’n instandhoudingsversoek op en gee dit aan die instandhoudingsafdeling.
- Indien die instandhoudingspan nie die probleem kan uitsorteer nie, moet jy die verskaffers onmiddellik skakel.
- Indien ’n eksterne kontrakteur of diensagent gebruik word, moet reëlings getref word dat die toerusting versien word. Maak seker dat die dokumentasie behoorlik volgens organisatoriese vereistes voltooi word.
- Teken jou verslag in die verslagboek aan en gee dit aan jou bestuurder. (4)

7.6 7.6.1
- Hou personeel op die hoogte van diensleweringsdoelwitte.
- Kom ooreen oor ’n manier waarop individuele en spansukses erken en beloon kan word.
- Monitor individuele werkverrigting en gee terugvoering oor die verkope wat hulle gedoen het.
- Monitor die afdeling se werkverrigting en gee terugvoering aan die span.
- Bepaal of daar enige struikelblokke is en raak daarvan ontslae, indien moontlik.
- Stel die ooreengekome beloningstelsel in werking. (Enige 4 x 1) (4)

Kopiereg voorbehou

7.6.2
- Verseker dat die pryse mededingend is met betrekking tot ander instellings in die gebied se pryse.
- Verkoop sekere drankitems teen ’n spesiale prys om dit te bevorder.
- Skakel met verskaffers om groot hoeveelhede voorraad teen afslagpryse te voorsien.
- Adverteer die wyne deur ’n tafeldriehoek (‘table tent’) te gebruik.
- Bied nuwe drankies in proefglasies aan.
- Verhoog die belangstelling in wyne en jou kos deur volmaakte passings voor te stel. (Enige 4 x 1) (4)

7.7 7.7.1
- Die gebied wat skoongemaak moet word
- Die persoon wat die skoonmaakdiens in daardie gebied moet lewer
- Die toerusting en chemikalieë wat gebruik moet word
- Hoe gereeld skoonmakery gedoen moet word en hoe lank dit behoort te duur
- Die gesondheid- en veiligheidsregulasies wat gevolg moet word
- Die spesifieke standaardprosedure-/metode vir skoonmakery (Enige 5 × 1) (5)

7.7.2
- Die groep behoort oor riglyne saam te stem en dit te bespreek.
- Verseker dat elke persoon in die vergadering weet dat hul bydrae waarde het.
- Handhaaf ’n optimale grootte en tipe groep om te verseker dat jy nie ’n dooiepunt bereik nie.
- Om ’n effektiewe besluit te kan neem, maak seker dat alle deelnemers die probleem duidelik verstaan het.
- Sodra al die oplossings vir die probleem bespreek is, behoort ’n besluit deur konsensus bereik te word.
- Wanneer ’n besluit geneem is en die meerderheid konsensus bereik het, behoort daardie individue wat nie ten gunste van die besluit was nie hul bes te doen om die voorgestelde oplossing te ondersteun.
- Die voorsitter behoort aan die einde van die vergadering ’n opsomming te maak van die besluit wat deur konsensus geneem is sodat dit korrek genotuleer kan word. (Enige 4 × 1) (4)

7.7.3
- Stemming (’n besluitnemingsmetode wat die beste by groot groepe pas)
- Steekproefstemming (behels dat mense hul hande opsteek om te sien hoe die groep oor ’n betrokke kwessie voel)
- Bereik konsensus/wilsooreenstemming (almal stem saam)
- Verduur meningsverskille. (Enige 3 × 1) (3)

7.8
- Bederfbare kossoorte sluit in vrugte en groente, vars vleis, voedselsoorte wat uit koelkaste aangekoop word en vars gekookte voedsel wat vir latere gebruik gebêre word.
- Dit word gewoonlik in die yskas gebêre.
- Verseker dat gebergde produkte nie in die yskas saamgedruk word nie sodat daar goeie lugsirkulasie rondom elke item is. (7)

Kopiereg voorbehou

- Harde, droë kaas, bv parmesaan, sommige verwerkte vleis soos salami, en sommige vrugte en groente mag op 'n koel plek buite die yskas gebêre word.
- Bevrore items moet in die vrieskas gebêre word en moet so gou moontlik uit die ontvangsarea verwyder word om te verhoed dat dit ontvries.
- Vleis, pluimvee, vis en suiwelprodukte moet almal in afsonderlike gedeeltes van die vrieskas gebêre word.
- Alle voedselitems in die yskas moet bedek word om te voorkom dat dit uitdroog en lek.
- Volg die 'eerste in-, eerste uit-' beginsel van voorraadrotasie.
- Enige ander toepaslike antwoord

[50]

VRAAG 8

8.1 8.1.1

- 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.
- Laat die wynbottel op jou arm rus, met die etiket wat na bo wys.
- Nader die kliënt van die regterkant.
- Wys die wyn aan die kliënt deur die naam, oesjaar, ensovoorts op te noem.
- Etiket moet altyd na die kliënt wys.
- Sodra kliënt goedkeuring gegee het, kan jy die bottel oopmaak. Drapeer jou kelnersdoek oor jou linkergewrig sodat dit nie in die pad is nie. (Enige 6 x 1) (6)

8.1.2

- Eerste in, eerste uit: Om altyd nuwe aflewerings agter ouer items (met 'n vroeër gebruiksdatum) te bêre sodat die ouer items voor die nuwer items gebruik word. (2)

8.1.3

- Om vermorsing te vermy
- Om te verseker dat die gehalte van die voorraad konsekwent bly
- Om kliënttevredenheid te verseker
- Om te verseker dat ou voorraad eerste gebruik word
- Dit help om groot en toenemende voorraadvolumes te bestuur.
- Enige ander toepaslike antwoord (Enige 2 × 1) (2)

8.1.4

- Kliënte sal ontevrede wees.
- Kliënte sal nie terugkeer nie.
- Minder wins sal gemaak word.
- 'n Onprofessionele beeld van die onderneming sal geskep word. (Enige 3 ×1) (3)

8.1.5

- Verseker dat deurgange onbelemmer is voordat die item opgetel word.
- Skuif of trek aan die boks sodat dit by die rak uitsteek en makliker is om van die rak af te trek.
- Plaas dit op die vloer as die rak baie laag is.
- Beoordeel die vrag vir grootte en gewig.

- Staan naby die vrag.
- Buig jou knieë.
- Hou jou rug reguit.
- Tel of lig die boks op.
- Hou die vrag naby jou liggaam en plaas dit op ’n trollie.
- Gebruik die trollie om die boks van die stoorkamer na die kroeg te neem. (Enige 7 × 1) (7)

8.2
- Plaas die warm bord voor die kliënt, en waarsku hulle dat dit warm is.
- Bedien altyd eers die hoofitem (gebraaide lamsboud) en plaas dit in die middel onder op die bord.
- Bedien die aartappels volgende en plaas dit bo regs op die bord.
- Bedien die groente volgende en plaas dit bo links op die bord.
- Bedien sous laaste. Dit behoort oor een derde van die vleis geskep te word.
- Moenie kos bedien sodat dit op die rand van die bord geplaas word nie.
- Posisioneer die kos vir alle gaste op dieselfde manier.
- Vra altyd vir die gaste of hulle sous, vleissous of soortgelyke bygeregte benodig.

Aantekening aan nasieners: Die voedselitem PLUS die posisie op die bord behoort korrek te wees voordat die punt toegeken word. (Enige 6 x 1) (6)

8.3 8.3.1
- Verseker dat jy die een of ander soort lig beskikbaar het, bv kerse en vuurhoutjies asook olielampe en ’n voorraad olie. Sodoende sal jy kan sien en voortgaan om drankies aan kliënte te bedien.
- Gaan voort om drankies te meet en te skink deur gebruikmaking van die regte toerusting.
- Maak ’n kroegrekening vir elke kliënt oop (hardekopie) wat hulle moet onderteken wanneer hulle ’n drankie ontvang indien die BPE (‘POS’) nie werk nie.
- Enige ander toepaslike antwoord (3)

8.3.2
- Hanteer die situasie met sensitiwiteit en saggies.
- Kontak die bestuurder en verduidelik situasie.
- Versoek toestemming dat die strokie as ’n rekening gehanteer kan word.
- Kry al die toepaslike inligting by die kliënt, bv naam, telefoonnommer, afskrif van ID, ens, sodat die betaling opgevolg kan word. (4)
- Enige ander toepaslike antwoord

8.3.3
- Vra die kliënte om verskoning.
- Kontroleer dat hulle die korrekte drankies ontvang het wat hulle bestel het.
- Skat hoeveel van die drankies hulle gedrink het voordat hulle hul ontevredenheid getoon het – indien slegs ’n slukkie geneem is, kan die drankies vervang word.
- Ontbied die bestuurder om die situasie te hanteer indien die kliënte reeds die drankies gedrink het.
- Stel iets anders of soortgelyks voor wat hulle kan drink.

- Enige ander toepaslike antwoord (4)

8.4
- Nienakoming van standaarde kan finansiële boetes of sluiting van die onderneming deur gesondheidsowerhede tot gevolg hê.
- Dit kan 'n onhigiëniese omgewing skep en
- Tot klagtes van gaste lei.
- Geld kan vermors word indien dit nie korrek gebruik word nie.
- Personeel kan brandwonde of ander beserings opdoen wat deur chemikalieë veroorsaak word.
- Personeel en die eiendom kan in gevaar wees as chemikalieë nie korrek gebruik of geberg word nie, aangesien sommige chemikalieë vlambaar is.
- Enige ander toepaslike antwoord (Enige 6 × 1) (6)

8.5 Die voorsitter behoort iemand te wees wat:
- Seker sal maak dat alle standpunte aangehoor word – insluitend daardie waarmee hy/sy nie saamstem nie.
- Die vereiste vlak van vaardighede en kennis het om as voorsitter op te tree.
- Nie die posisie sal misbruik om sy/haar menings af te dwing nie.
- Na ander mense luister. (3)

8.6
- Begin die vergadering betyds.
- Moenie kortliks herhaal/opsom vir laatkommers nie.
- Wees voorbereid en beskik oor doelwitte.
- Maak die agende vooraf bekend.
- Sit die verantwoordelikhede van mense in die vergadering duidelik uiteen.
- Verwag oplettendheid van afgevaardigdes. Moenie afleidings soos selfone wat lui in die vergadering toelaat nie.
- Moenie langdradige besprekings toelaat nie.
- Voltooi agendapunte en moenie toelaat dat dit tot die volgende vergadering oorgedra word nie.
- Hanteer eers belangrike sake.
- Verhoed dat minder belangrike kwessies te veel aandag kry.
- Dokumenteer die vergadering. (4)
- Enige ander toepaslike antwoord (Enige 4 × 1) **[50]**

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200