higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 3

27 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B		
	1.1.2	A		
	1.1.3	D		
	1.1.4	D		
	1.1.5	C		
	1.1.6	A		
	1.1.7	C		
	1.1.8	B		
	1.1.9	C		
	1.1.10	B		
			(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	Onwaar		
	1.2.2	Waar		
	1.2.3	Waar		
	1.2.4	Onwaar		
	1.2.5	Waar		
	1.2.6	Waar		
	1.2.7	Onwaar		
	1.2.8	Waar		
	1.2.9	Waar		
	1.2.10	Onwaar		
			(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	C		
	1.3.2	B		
	1.3.3	E		
	1.3.4	A		
	1.3.5	D		
			(5 × 1)	(5)
1.4	1.4.1	hout		
	1.4.2	Stortings/Breekskade		
	1.4.3	peper		
	1.4.4	yskas		
	1.4.5	saniteer		
	1.4.6	'n Tradisionele kafeteria		
	1.4.7	'n Vryvloeiende kafeteria		
	1.4.8	'n Karousel		
	1.4.9	'n Ontsmetmiddel		
	1.4.10	'n Reinigingsmiddel		
			(10 × 1)	(10)
				[35]

TOTAAL AFDELING A: 35

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1
- Moet glad wees
- Geen spasies of gate waar rotte kan inkom nie
- Plafonne moet korrek opgesit word sonder enige gapings tussen ligte
- Mure moet sterk wees
- Ligte kleur (Enige 4 × 1) (4)

2.1.2
- Moet sterk wees
- Maklik om skoon te maak
- Moet van vlekvryestaal gemaak word (Enige 2 × 1) (2)

2.2
- Groot vullisdromme word buite kelders en stoorkamers geplaas.
- Kleiner dromme kom in die binnekant van die kelder.
- Maak die kleiner dromme in die groter dromme leeg wanneer dit vol is.
- Dit moet aan die einde van 'n skof skoongemaak word. (4)

2.3 2.3.1
- Koppies
- Pierings
- Opdienskottels
- Borde (Enige 3 × 1) (3)

2.3.2
- Messe
- Vurke
- Lepels (3)

2.4
- Warm koffiepotte word op 'n plat staander op die tafel geplaas.
- Die handvatsel moet regs wys.
- Plaas koppies of bekers met die handvatsels wat na regs wys.
- Plaas teelepel in piering met die handvatsel wat regs wys.
- Skink die koppie sowat driekwart vol en laat plek vir melk.
- Bied aan om nog koffie te skink wanneer die klant se koppie leeg is.
- Warm sowel as koue melk kan aangebied word. (Enige 6 × 1) (6)

2.5
- Om die drankies te verkoop wat vir die instansie die meeste geld sal maak
- Om nuwe drankies te verkoop en te promoveer
- Om die spesiale aanbieding van daardie dag te verkoop (3)

2.6 2.6.1
- Is in beheer van die hele restaurant
- Hou toesig oor bediening en ontvang gaste
- Neem gaste se bestellings en gee dit aan die tafelkelners deur
- Is in beheer van die opwas en instandhouding van borde (3)

Kopiereg voorbehou

2.6.2
- Hanteer besprekings
- Bespreek enige spesiale behoeftes van gaste
- Begelei gaste na hul tafels
- Sien om na gaste wat spesiale aandag benodig
- Ontvang en verwelkom gaste
- Hou toesig oor die bediening
- Hou toesig oor personeelaangeleenthede
- Hanteer gaste se klagtes (Enige 4 × 1) (4)

[32]

VRAAG 3

3.1
- Groet klante wanneer hulle opdaag of binne dertig sekondes.
- Fokus jou aandag op die klant wat jy besig is om te groet en moenie dat jou aandag afgelei word nie.
- Groet gereelde klante op hul name.
- Glimlag en gee 'n kopknik om hulle bewus te maak dat jy hulle gesien het.
- Behou oogkontak.
- Vermy onnodige vertragings.
- Spreek hulle as 'Meneer' of 'Mevrou' aan.
- Praat duidelik. (Enige 4 × 1) (4)

3.2
- Sorg dat jou liggaam, insluitend jou hare en naels, skoon is.
- Moenie naby kos werk as jy siek is nie.
- Dra handskoene wanneer jy met kos werk.
- Moenie naby kos rook nie.
- Hou kos toe as dit nie uitgestal word nie
- Was hande voor en ná koshantering. (Enige 4 × 1) (4)

3.3
- Kos en drankies moet teen die regte temperatuur gehou word.
- Hou warm kos warm en koue kos koud.
- Hou yskasdeure toe.
- Hou uitstalkaste se deure so veel moontlik toe sodat die temperatuur korrek bly.
- Plaas nuwe voorraad op rakke en in yskaste voor bediening.
- Warm kos moet toegemaak word om te keer dat dit koud word.

(Enige 5 × 1) (5)

3.4
- Aantreklik
- Netjies
- Uitnodigend en verwelkomend
- Vars
- Smaaklik (5)

3.5
- Klantontevredenheid
- Uitbraak van kosoordraaglike siektes kan handel en toerisme benadeel
- Kan tot eise of regsoptrede teen die eienaar van die onderneming lei
- Verlies van inkomste (Enige 4 × 1) (4)

3.6
- Vertoonkas
- Koshouers
- Opdiengerei, verhittingseenhede
- Trollies
- Verkoelingseenhede
- Warm- en koue drankie-outomaat (Enige 5 × 1) (5)

3.7
- Dit moet korrek en netjies verpak word.
- Kos word gewoonlik in 'n plastiek- of papiersak geplaas.
- Maak seker alle geurmiddels is ingesluit.
- Maak alle koue items bymekaar voordat warm kos bedien word om te sorg dat temperature korrek bly.
- Daar moenie stortings of lekke in die pakkies wees nie. (5)

3.8 Jy moet altyd by die heupe buig✓ wanneer jy jou knieë bui en jou rug reguit hou.✓ Hou swaar items stewig en naby jou lyf vas sodat jy dit nie laat val nie.✓ Jy moet kan sien waar jy gaan as jy groot of swaar items dra.✓ Waneer jy 'n hyser gebruik terwyl jy swaar voorwerpe dra, moet jy hulp vra.✓ (5)

[37]

VRAAG 4

4.1
- Lees vervaardiger se instruksies.
- Kyk dat bottels nie lek nie en dat deksels behoorlik toe is.
- Kontroleer die datumstempel.
- Plaas dit op 'n veilige plek.
- Gebruik veiligheidstoerusting wat jou teen die chemikalieë sal beskerm. (5)

4.2
- Besems
- Borsels
- Verestoffers
- Moppe
- Skoppies
- Emmers
- Stofsuiers (Enige 6 × 1) (6)

4.3
- Om te verseker dat alle areas gereeld skoongemaak word
- Area word skoongemaak wanneer dit die gas en ander personeel pas
- Iemand anders maak nie per ongeluk dieselfde area skoon nie
- Bestuurder weet waar elke personeellid is (4)

4.4
- Selfinspeksie – jy kontroleer jou eie werk as jy 'n area klaar skoongemaak en opgeruim het om te kyk of jy nie dalk van iets vergeet het nie.✓✓
- Hoofskoonmaker – kontroleer die area gereeld nadat die skoonmaker die area skoongemaak het.✓✓ (2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

4.5
- Om te kontroleer dat trollies stabiel is
- Om te kontroleer dat trollies nie beskadig is nie
- Om te kyk dat die wiele korrek draai
- Om te kyk dat rakke of sakke wat gebruik word om linne te vervoer, skoon is
- Om te kontroleer dat trollies nie met voorraad oorlaai is nie (Enige 3 × 1) (3)

4.6
- Die area moet daagliks skoon gevee word.
- Dit moet droog gehou word sodat linne nie klam raak nie.
- Die stoorkamer en kasrakke moet skoon, droog en stofvry wees.
- Dit moet gereeld afgestof en afgevee word.
- Die vloer moet daaglik gevee en gemop word.
- Vensters moet toe gehou word sodat die wind nie stof en insekte inwaai nie. (Enige 5 × 1) (5)

4.7
- Kontroleer en maak die stoorarea gereeld skoon.
- Linne moenie op die vloer gestoor word nie.
- Moenie in die stoorarea drink, eet of kos daar los nie.
- Sit gif, soos Rattex, in 'n hoekie van die stoorkamer.
- Motbolle kan tussen linne geplaas word wat vir 'n lang tyd gestoor moet word.
- Gebruik plaagbeheermaatskappye om plae in stoorareas te kontroleer en te beheer. (Enige 4 × 1) (4)

4.8
- Die Coke word in die blikkie tafel toe geneem.
- Die glas kan ys in hê.
- Gooi die Coke versigtig in die glas sodat dit nie te veel opborrel nie.
- As daar nog Coke in die blikkie oorbly, los die blikkie op die tafel met die etiket wat na die klant toe wys.
- Die klant kan dan self meer Coke in sy/haar glas gooi. (Enige 2 × 1) (2)

[33]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Dit beteken om items korrek te versorg,✓ dit gereeld na te gaan✓ en dit reg te maak sodra jy sien iets benodig herstelwerk.✓ (3)

5.1.2 Dis die aantal items wat in voorraad is✓ wat aan 'n departement se behoeftes sal voldoen.✓ (2)

5.2
- Moenie al die glase en bottels net aan die een kant van die skinkbord plaas nie want dit sal die balans versteur.
- Plaas die swaarste items naby jou lyf of bo jou gewrig.
- Wanneer jy 'n skinkbord met klaar geskinkte drankies by die kroeg laai, plaas die swaarste items, soos groot bierbekers, in die middel by die balanseringspunt en die ander items aan die kante.
- Wanneer jy drankies vanaf die skinkbord oorhandig, gee eers die swaarste items aan. (4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

5.3
- Gebruik die duim en wysvinger om glase met stele slegs aan die steel te hanteer.
- Moenie jou hand bo-oor of binne die glas plaas wanneer jy glase skoonvryf nie.
- Moenie vuil of skoon glase binne mekaar pak nie.
- Wanneer 'n klant klaar is met 'n drankie, vat die glas onmiddellik weg.
- Werk vanaf die klant se regterkant wanneer jy glase op 'n tafel sit of wegvat. (5)

5.4
- Kitskoffie
- Geperkoleerde koffie
- Filterkoffie
- Dompelkoffie
- Espresso
- Cappuccino
- Caffè latte
- Marocchino
- Mocha latte
- Caffè mocha
- Kafeïenvrye koffie (Enige 6 × 1) (6)

5.5
- Aansit/Amerikaans
- Silwer/Engels
- Russies
- Frans/Butler
- Gueridon
- Familiebediening (Enige 5 × 1) (5)

5.6
- Kontroleer die voorraad wat afgelewer word teenoor dít wat jy bestel het.
- Vra vir die afleweringsnota.
- Die bedrag op die afleweringsnota moet dan gekontroleer word teenoor die bedrag wat die instansie bestel het.
- Moenie enige items aanvaar wat datums in die verlede of huidige datums op het nie.
- Ondersoek bokse, kartonne en ander houers om te kyk dat niks lek nie en dat al die bottels en bokse vol is.
- Kyk of die bedrag korrek is.
- Gaan glasware na vir krake en afsplinterings.
- Kyk dat alle logobesonderhede en gedrukte etikette reg aangebring is op skryfbehoeftes en servette. (Enige 6 × 1) (6)

5.7
- Ruim so gou moontlik op.
- Vervang alle bedieningsitems wat aangetas is met skoon gereedskap.
- Bied vir die gaste 'n ander tafel aan as die storting 'n groot gemors veroorsaak het.
- Meld enige breekskade by jou toesighouer aan. (Enige 3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

5.8 5.8.1
- Lig jou toesighouer in
- Gaan haal nog uit die stoorkamer
- Koop by naaste verskaffer
- Leen by susterdepartement (Enige 2 × 1)

5.8.2
- Selfbediening – die gaste help hulself
- Waar gas per bord betaal – die klant sal vir ekstra porsies betaal
- Weet wat is die tarief vir ekstra porsies (Enige 2 × 1)

(2 × 2) (4)

5.9 Eerste-in-eerste-uit beteken om ouer voorraad aan die voorkant van rakke te plaas, voor die nuwe voorraad. (1)

[39]

TOTAAL AFDELING B: 145
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou