higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIENRIGLYN

## NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

## ALGEMENE GASVRYHEID
### NKR VLAK 3

**6 Maart 2020**

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.**

Kopiereg voorbehou

## AFDELING A

### VRAAG 1

| | | |
|---|---|---|
| 1.1 | B | (1) |
| 1.2 | B | (2) |
| 1.3 | D | (1) |
| 1.4 | C | (1) |
| 1.5 | B | (2) |
| 1.6 | A | (1) |
| 1.7 | A | (1) |
| 1.8 | C | (1) |
| 1.9 | A | (1) |
| 1.10 | B | (1) |
| 1.11 | D | (1) |
| 1.12 | B | (1) |
| 1.13 | D | (1) |
| | | **[15]** |

### VRAAG 2

| | |
|---|---|
| 2.1 | Waar |
| 2.2 | Waar |
| 2.3 | Waar |
| 2.4 | Onwaar |
| 2.5 | Onwaar |
| 2.6 | Waar |
| 2.7 | Onwaar |
| 2.8 | Waar |
| 2.9 | Onwaar |
| 2.10 | Waar |

(10 × 1) **[10]**

### VRAAG 3

| | |
|---|---|
| 3.1 | Prioritisering |
| 3.2 | Navraagbrief |
| 3.3 | Wegwysingsverslag |
| 3.4 | Vertroulike inligting |
| 3.5 | Koolhidrate |
| 3.6 | Bespreking |
| 3.7 | 'n Kasregister |
| 3.8 | Kaskontant ('float') |
| 3.9 | Spyskaart |
| 3.10 | Reisigerstjek |

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou 

## VRAAG 4

4.1 D
4.2 K
4.3 A
4.4 G
4.5 J
4.6 H
4.7 F
4.8 B
4.9 E
4.10 C

(10 × 1) **[10]**

**TOTAAL AFDELING A: 45**

## AFDELING B

## VRAAG 5

5.1
- Die tipe en styl van die onderneming
- Teikenmark
- Voedingsgewoontes en voorkeure van kliënte
- Produksie- en diensbeperkings
- Toerusting
- Personeel en beskikbaarheid van bestanddele
- Ouderdomsgroepe en godsdienstige groepe – kosjer, halaal

(Enige 5 × 1) (5)

5.2 5.2.1
- 'n Sikliese spyskaart word saamgestel om 'n bepaalde tydperk te dek, byvoorbeeld twee weke, een maand,✓ ensovoorts.
- Dit bestaan uit 'n aantal vaste daaglikse spyskaarte wat vir 'n spesifieke periode deur die betrokke onderneming gebruik word.✓
- Die spyskaarte word normaalweg herhaal✓ sodra die siklus voltooi is.✓
- Dit word normaalweg gebruik deur instellings soos bedryfspysenieringsrestaurante,✓ kantiens,✓ hospitale,✓ hostelle.✓ (Enige 3 × 1) (3)

5.2.2
- Table d'hôte is 'n spyskaart wat 'n maaltyd van twee of drie gange teen 'n vaste prys aanbied.✓
- Die spyskaart kan 'n keuse van geregte vir alle gange aanbied,✓ maar dit word gewoonlik beperk tot twee, drie of vier.✓
- Dit word dikwels in klein hotelle,✓ kantiens, hostelle, by funksies en in ouetehuise gebruik waar fasiliteite✓ en kosmaakvaardighede beperk is.✓ (Enige 3 × 1) (3)

5.3 5.3.1 Vis – tartaresous

5.3.2 Gebraaide beesvleis – peperwortelsous

5.3.3 Varkvleis – appelsous

(3 × 1) (3)

5.4
- Om die hoeveelheid en gehalte van bestanddele wat gebruik gaan word aan te dui – 'n aankoopspesifikasie✓
- Hoeveel porsies uit die resep verkry word✓
- Die koste per porsie✓
- Die voedingswaarde van 'n bepaalde gereg ✓
- Om spyskaartbeplanning, aankope en interne kommandering te fasiliteer Voedselvoorbereiding en porsiebeheer✓ (5)

5.5
- Rou bestanddele kan besmet word
- Voorbereidingstadium
- Gaarmaakstadium
- Aanbiedingstadium (4)

5.6
- Die hoeveelheid,✓ getal,✓ gewig,✓ grootte✓ is presies wat bestel is.
- Die gehalte,✓ graad,✓ voorkoms,✓ temperatuur,✓ toestand van verpakking is aanvaarbaar.✓
- Die papierwerk, afleweringsnota/faktuur is korrek. (5)

5.7
- Rooivleis
- Pluimvee
- Vis
- Melk
- Eiers
- Kaas (Enige 3 × 1) (3)

5.8
- Rooivleis – een of twee keer per week
- Pluimvee – minstens twee keer per week
- Vis – twee porsies so dikwels as moontlik
- Melk – drink twee porsies (250 ml) of meer per dag
- Eiers – 4 eiers per week
- Kaas – twee snye kaas elke dag (Enige 3 × 1) (3)

5.9
- Spyskaartkosteberekening behels die vasstelling van die koste van die bestanddele✓ wat gebruik word om elk van die geregte op die spyskaart te berei.✓
- Spyskaartprysing is die berekening van die verkoopsprys✓ van die geregte wat op die spyskaart aangebied word.✓ (4)

**[40]**

## VRAAG 6

6.1
- Hou die kaart deurentyd terwyl die transaksie gedoen word.
- Maak 'n afdruk van die kaart.
- Kontroleer die voorkant van die kaart.
- Voer die transaksie uit.
- Kontroleer die handtekeningstrook agter op die kaart.
- Bekom en vergelyk handtekeninge.
- Hou die oorspronklike transaksiestrokie.
- Gebruik 'n verkoopsontwerp ('sales draft') en plaas op die mobiele kaartmasjien. (Enige 7 × 1) (7)

6.2
- minimum van twee maatskappypenne in goeie werkende toestand✓ en gelaaide kramdrukker✓
- drukkerspapier✓
- betaalpuntrolle
- voorlyste✓
- kredietkaartstrokies✓ (Any 5 × 1) (5)

6.3
- Onakkurate transaksie – die maatskappy sal nie slegs benadeel word as gevolg van rekeningkundige wanbalanse en verlies aan wins nie, maar die kliënt sal ontsteld wees as hy/sy te veel moet betaal.
- Persoonlike aanspreeklikheid – personeel wat betalings hanteer en verwerk, is persoonlik verantwoordelik en aanspreeklik vir rekenaar-transaksies en enige uitstaande betalings terwyl hulle aan diens is.
- Ly verliese – kontant of tjeks wat verlore raak of gesteel word, kan lei tot rekeningkundige wanbalanse wat uiteindelik 'n groot impak op maatskappywins kan hê. Dit raak onvermydelik die werknemer wat dalk minder betaal sal word om vir verliese te vergoed. (Enige 2 × 3) (6)

6.4
- Kontroleer deur kontant weer te tel.
- Kontroleer weer die los kontant.
- Kontroleer weer uitbetalings/terugbetalings/buitelandse betaalmiddele.
- Kontroleer weer dat geeneen van die voorlys-inskrywings/kredietkaart-bewyse in die verkeerde kolom opgeteken is nie.
- Meld dit by jou toesighouer aan. (Enige 4 × 1) (4)

6.5
- Verstaan en aanvaar dat persoonlikhede kan bots.
- Moenie aanvaar dat die kliënt se klagte teen jou persoonlik gerig is nie.
- Vind iemand anders wat beter met die kliënt oor die weg kan kom.
- Stuur 'n briefie of skakel die persoon om op te volg. (4)

6.6
- Kontantterugbewys
- Koepon
- Kredietsaldo
- Kortingsbewys (Enige 3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou 

6.7 6.7.1 Die afwaartse verkoopstegniek behels dat die ontvangspersoneel by die duurste opsie begin✓ en daarna toenemend goedkoper opsies aanbied indien die gas nie voornemens is om die duurder aanbod te aanvaar nie.✓

6.7.2 Die opwaartse verkoopstegniek behels dat die ontvangspersoneel by die goedkoopste opsie begin✓ en daarna die gas oorreed om toenemend duurder pakkette te aanvaar.✓

(2 × 2) (4)

6.8
- Maak die betaalpuntarea skoon en vul voorraad aan, byvoorbeeld sakke en verpakkingsmateriale.
- Alle kasregisters lewer ouditrolle.
- Hierdie rolle word gebruik om kontant- en niekontantbedrae met die totale getal verkoopte items te rekonsilieer.
  - Ouditrolle van elektroniese kasregisters gee volledige besonderhede van items, insluitend itembeskrywing en -koste.
  - Meganiese kasregisters gee slegs die bedrag van elke verkoopte item.
- Ouditrolle van sowel elektroniese as meganiese kasregisters gee 'n finale totaal van die dag se ontvangste.
- Hierdie rolle word gebruik om die kasregister te balanseer.
- Die onderneming sal 'n beleid hê oor wanneer die kasregister gebalanseer behoort te word.
- Wanneer kontant getel word, moet die volgende in gedagte gehou word:
- Skei kontant van niekontant-items soos kredietkaartstrokies en tjeks.
- Sorteer kontant in denominasies, met alle note wat in dieselfde rigting lê, en met rekkies vasgemaak.
- Munte moet volgens bankvereistes in sakkies geplaas word.
- Niekontant-items behoort ook gesorteer en met skuifspelde vasgemaak te word.
- Alle terugbetalings moet van die dag se ontvangste afgetrek word.
- Die kaskontant moet ook van die bedrag afgetrek word voordat die kasregister gebalanseer kan word. (Enige 7 × 1) (7)

**[40]**

## VRAAG 7

7.1 Professionalisme verwys na gedrag wat jou werkverrigting✓ en beeld by die werk sal bevorder.✓ Dit handel daaroor om jou beste te gee en ekstra moeite te doen.✓ (2)

7.2
- Om trots op hul werk te wees
- Om persoonlike toewyding te wys
- Om inisiatief aan die dag te lê
- Om te doen wat ook al nodig is om die werk te voltooi
- Om altyd maniere te vind om dinge vir andere makliker te maak
- Gretig om te leer en nuwe uitdagings te aanvaar
- Om andere se behoeftes in ag te neem
- Om spanspelers te wees
- Kan met vertroulike sake vertrou word
- Is eerlik, betroubaar en lojaal
- Is ontvanklik vir konstruktiewe kritiek op hoe om te verbeter
- Is akkuraat (Enige 5 × 1) (5)

7.3
- Kommunikasie behoort die gesagslyne te volg.✓
- Beleide en prosedures behoort die omseiling van gesagstruktuur te beheer.✓
- Die inhoud van boodskap behoort in herwinbare formaat gestoor te word.✓
- Boodskappe behoort gestruktureer en herstruktureer te word om aan gehoor se vereistes te voldoen.✓
- 'n Bewustheid van potensiële struikelblokke in die weg van effektiewe kommunikasie is 'n eerste stap om misverstand te vermy.✓
- Deur terugvoering in kommunikasiesituasies in te bou,✓ kan lede van organisasies help om 'n ineenstorting van kommunikasie te vermy.✓

(Enige 3 × 2) (6)

7.4
- Maak 'n daaglikse doenlys
- Stel prioriteite volgens ABC-metode
- Skeduleer jou werk
- Delegeer (Enige 4 × 1) (4)

7.5
- Koerante of tydskrifte
- Departement van Arbeid
- Indiensnemingsagentskappe
- Vriende en familie✓/Mondelings✓
- Kennisgewingborde waarop vakatures geplaas word. Biblioteke

(Enige 5 × 1) (5)

7.6
- Reageer so gou moontlik op nuwe vakatures.
- Doen navorsing oor die werkgewer en die werk voordat jy aansoek doen.
- Rig jou aansoek aan 'n spesifieke persoon.Vermy dit om te skryf 'heil die leser' of 'die personeelbestuurder'.
- Indien moontlik, lewer jou aansoek of CV persoonlik af en probeer om die persoon te ontmoet wat die indiensneming hanteer.
- Teken aan waar jy aansoek doen, sodat jy nie herhaaldelik vir dieselfde pos aansoek doen nie. (5)

7.7
- Aansoeker se adres
- Ontvanger se adres
- Opskrif
- Eerste paragraaf
- Tweede paragraaf
- Opvolg-inligting
- Begroeting
- Onderteken die brief en druk dit (8)

**[35]**

## VRAAG 8

8.1

**COUNTRY HOLIDAY RESORT**

Adres: Totstraat 7
Durban
7542
Telefoon: (031) 234 4567
Faks: (031) 234 4577
E-pos: chol.res@trivaga.com

**WYSIGING-/KANSELLASIEVORM**

Gas se naam: Mnr Finley✓

Kansellasienommer: XN112019✓

Aankomsdatum: 5 November 2019✓ Vertrekdatum: 11 November 2019✓

Akkommodasie benodig: Uitvoerende suite✓ Tarief: R4 500 per nag✓✓

Opmerkings: Moet in 'n stil area wees✓✓

Kansellasiedatum: 16 Oktober 2019✓

Voltooi deur: Me Juanita Naidu✓ (10)

8.2
- Beantwoord altyd die telefoon op 'n beleefde en vriendelike manier.
- As die inbeller oor kamerbeskikbaarheid navraag doen, vra oor datums en kamertipe.
- Verduidelik die verskillende kamertipes en tariewe.
- Lig die inbeller in oor enige spesiale aanbod wat van toepassing is.
- Lig die inbeller in oor geriewe en fasiliteite in elke kamertipe en verduidelik hoe hy/sy by elke kamertipe baat sal vind.
- Kontroleer of daar nog iets is wat die inbeller oor die hotel wil uitvind.
- Bedank die inbeller vir die navraag en wens hom/haar 'n aangename dag toe. (Enige 5 × 1) (5)

8.3 8.3.1 Portier – om bagasie in die kamers te gaan haal

8.3.2 Kassier – om gas se rekening voor te berei

8.3.3 Besprekings – om die kamers of lokaal weer te verhuur

8.3.4 Huishouding – om die kamers of lokaal skoon te maak

(4 × 1) (4)

8.4
- Om die onderneming te beskerm teen 'n verlies van inkomste✓ wanneer 'n gas opdaag nie of op die laaste oomblik kanselleer.✓
- Om 'n bespreking te bevestig✓
- Om 'n bespreking te maak (Enige 3 × 1) (3)

**[22]**

**TOTAAL AFDELING B: 140**
**GROOTTOTAAL: 180**

Kopiereg voorbehou