higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3

(11011003)

6 Maart 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en 1 addendum.

280Q1S2006

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. Verwyder asseblief die ADDENDUM (aangeheg) en plaas dit in die ANTWOORDBOEK. Maak seker dat jy jou eksamennommer daarop skryf.

5. Gebruik slegs 'n blou of swart pen.

6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 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 (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Een van die metodes wat gebruik word om swaar items op te tel, is ...

A Om op 'n swaar boks af te storm en dit op te tel.
B Om jou rug reguit te hou en jou knieë te buig.
C Verpakkingsproses.
D Opruimingsproses. (1)

1.2 As 'n 410 g-blik kondensmelk R17.50 kos, wat sal die koste van 250 g kondensmelk wees?

A R12,30
B R10,67
C R9,69
D R15,80 (2)

1.3 Voedselsoorte wat deur Islam verbied word, staan bekend as ...

A Halaal.
B Kosjer.
C Kashrut.
D Haram. (1)

1.4 Volgens die voedselpiramide word 'n porsie van ... tot ... brood, graankos, rys en pasta per dag vereis.

A 3 – 5
B 2 – 4
C 6 – 11
D 2 – 3 (1)

1.5 As die koste van 'n kaastoebroodjie R5,50 is en die vereiste bruto wins is 60%, sal die verkoopsprys ... wees.

A R9,17
B R13,75
C R10,60
D R15,50 (2)

Kopiereg voorbehou

1.6 Produktiwiteit word gedefinieer as ...

A die hoeveelheid werk wat jy kan doen.
B die vermoë om gehalte met die minimum hulpbronne te produseer.
C ontoepaslike interpersoonlike styl.
D onderontwikkelde persoonlikhede en style. (1)

1.7 Goeie liggaamstaal tydens 'n onderhoud beteken:

A Om nie te rook of kougom te kou nie.
B Om uiters selfversekerd en beskeie te wees.
C Om noukeurig aandag aan die onderhoudvrae te gee.
D Om op te staan wanneer jy die onderhoudvoerder ontmoet. (1)

1.8 'n Eenbladsyopsomming van jou vaardighede, ervaring en opleiding.

A Curriculum vitae
B Dekbrief
C resumé
D Advertensie (1)

1.9 'n Eenvoudige voorportaalhiërargiestruktuur kan soos volg wees:

A Voorportaalbestuurder, hoofontvangsklerk, ontvangsklerk, portier.
B Voorportaalbestuurder, restauranttoesighouer, voedselbediening.
C Hoofbestuurder, voedsel-en-drankbestuurder, huishoudster.
D Voedsel-en-drankbestuurder, huishoudster, skoonmakers. (1)

1.10 Die daaglikse besprekingsverslag sluit in:

A Opknappingstatusverslag.
B Groepstatusverslag.
C Digtheidskaartverslag.
D Verslag oor geografiese statistieke. (1)

1.11 Wanneer navorsing oor betrekkinge gedoen word, moet die volgende in gedagte gehou word:

A Laat hulle toe om te sien hoe senuweeagtig jy is.
B Dit is nie nodig om iets van jou sedes en waardes te weet nie.
C Hulle hoef nie van jou belangstellings en afkeure te weet nie.
D Moenie jouself meer bekwaam laat lyk as wat jy is nie. (1)

1.12 In 'n onderhoudvertrek moet die volgende in gedagte gehou word:

A Moenie die onderhoudvoerder se hand skud nie.
B Vermy senuweeagtige maniertjies.
C Vroetel slegs met jou klere.
D Laat jou tatoeëermerke sigbaar wees. (1)

Kopiereg voorbehou

1.13 Hierdie gesagspersoon kan jou met loopbaanopsies help:

A Sakeverenigings
B Personeelagentskappe
C Kamer van koophandel
D Departement van Arbeid (1)

[15]

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 Die besonderhede wat in die hoteldagboek opgeteken word, word volgens aankomsdatum gerangskik. Dit help met die voorbereiding van 'n aankomslys.

2.2 Konflik kan groei, innovasie en verandering stimuleer.

2.3 Troeteldiere bevat skadelike bakterieë; dus behoort hulle nie toegelaat te word waar voedsel voorberei of bedien word nie.

2.4 Bedorwe hoërisiko-voedselsoorte kan maklik tot kruiskontaminasie van ander voedselsoorte lei as dit korrek geberg word.

2.5 'n Reaksie van 'riskante kaart' ('hot card') beteken dit is veilig om met die kaarttransaksie voort te gaan.

2.6 Koepons is gewoonlik reklamegeskenke wat vir 'n beperkte tyd geldig is.

2.7 Dit is nie nodig dat die diensbestuurder alle terugbetalings magtig en die voorvertrekfolio's onderteken nie.

2.8 'n Terugbetalingseis is net so ontvanklik vir bedrog as enige ander transaksie.

2.9 Kommersieel belangrike persone is gaste wat ekstra sorg en aandag kan benodig, soos gestremde gaste of bejaardes.

2.10 Effektiewe werksverhoudings en goeie spanwerk verbeter die dienslewering van die gasvryheidsorganisasie.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings deur slegs die term langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.1 Om tyd aan 'n taak toe te wys en te verseker dat alles binne 'n spesifieke tydlimiet afgehandel is.

3.2 Hierdie brief word gebruik om 'n werkgewer te kontak indien geen vakature bestaan nie.

3.3 'n Verslag oor die aantal besprekings wat geweier word.

3.4 Inligting waartoe die publiek nie toegang het nie.

3.5 Hierdie voedselgroep is die belangrikste bron van energie.

3.6 'n Reëling wat deur kliënte getref word om vir 'n vasgestelde tyd by 'n organisasie te bly.

3.7 Faktureringtoerusting wat ruimte vir elke tipe noot en munt het.

3.8 'n Bedrag geld wat aan die begin van 'n skof aan 'n kassier gegee word.

3.9 'n Manier om met gaste te kommunikeer oor geregte wat 'n instelling aanbied.

3.10 Hierdie tipe tjek kan óf deur 'n reisagent óf die afdeling vir buitelandse valuta in die toeris se eie land uitgereik word.

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Kies 'n item/woord uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.1	Hierdie tipe skandeerbeeld stel jou in staat om elke bespreking in die stelsel te sien	A	stop-ry-kaart
4.2	Kamers word geklassifiseer in groepe van soortgelyke tipes, en geen toewysing word gemaak nie	B	spanwerk
4.3	Dit som die inligting op die hoofkaart op	C	persoonlike besonderhede
4.4	'n Verslag oor die geprojekteerde inkomste uit toekomstige kamerverkope	D	vooruitbespreking-kragskandering
4.5	Vulling van die oorspronklike bespreking	E	Hoedanighede
4.6	Werklike verkope benodig om alle koste te dek sonder om 'n wins te behaal	F	pinmatjies ('pin pads')
4.7	Klein boksie met 'n tiensyfer-toetsbord daarop	G	inkomstevooruitskattings-verslag
4.8	Minder werk per persoon	H	gelykbreek
4.9	Dinge wat goed of nuttig in jou persoonlikheid is	I	prioriteite
4.10	Inligting oor gesondheid, strafregtelike oortredings, identiteitsnommer	J	instandhouding van besprekingsrekords
		K	digtheidskaart

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 45

AFDELING B

VRAAG 5

Afgesien van voedingsbalans in die geregte wat aangebied word, moet ander faktore ook oorweeg word wanneer 'n spyskaart beplan word.

5.1 Watter faktore moet oorweeg word wanneer spyskaarte vir verskillende geleenthede ontwikkel word? (5)

5.2 Onderskei tussen die volgende spyskaartstyle:

5.2.1 Sikliese spyskaart (3)

5.2.2 Table d'hôte of vaste spyskaart (3)

5.3 Sekere voedselkombinasies vul mekaar aan. Noem watter souse goed by die volgende voedselitems pas:

5.3.1 Vis

5.3.2 Gebraaide beesvleis

5.3.3 Varkvleis

(3 × 1) (3)

5.4 Verduidelik VYF doelwitte van 'n standaardresep. (5)

5.5 Noem VIER stadiums waartydens voedsel met bakterieë besmet kan word. (4)

5.6 Wat behoort jy te kontroleer en te inspekteer wanneer voedsel afgelewer word? (5)

5.7 Noem DRIE tipes voedsel wat as 'n volledige proteïenbron beskou kan word. (3)

5.8 Hoeveel keer per week behoort ons die proteïene wat in VRAAG 5.7 genoem word, te verbruik? (3)

5.9 Onderskei tussen *spyskaartkosteberekening* en *spyskaartprysing*. (4)

[38]

VRAAG 6

6.1 As die krag gedurende 'n kaarttransaksie sou afgaan, hoe sal jy 'n kaarttransaksie met die hand uitvoer? (7)

6.2 Watter tersaaklike skryfbehoeftes behoort te alle tye by 'n betaalpunt te wees? (5)

6.3 Verduidelik die uitwerking wat ongemagtigde toegang deur personeel tot betaalpunte op die organisasie sal hê. (6)

6.4 Hoe sou jy kontantverskille tydens kasopmaking hanteer? (4)

6.5 Adviseer hoe 'n ontstelde gas gehanteer behoort te word nadat alles moontlik gedoen is om hom/haar beter te laat voel. (4)

6.6 Noem DRIE tipes terugbetalings wat 'n organisasie kan uitreik. (3)

6.7 Versoek die nuwe ontvangsklerk om te onderskei tussen 'n:

6.7.1 Afwaartse ('top-down') verkoopstegniek en

6.7.2 Opwaartse ('bottom-up') verkoopstegniek

(2 × 2) (4)

6.8 Verduidelik aan 'n nuwe ontvangsklerk die proses waarvolgens die kasregister afgesluit en die kontant opgemaak word. (7)

[40]

VRAAG 7

Bestudeer die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

As individue sien ons uit na die beroepswêreld, waar elke teorie wat ons in die klaskamer geleer het, in die praktyk getoets sal word. Dit kan opgesom word in goeie werksetiek en hoe ons optree wanneer ons mense ontmoet met verskillende waardes en menings wat met ons eie kan bots.

7.1 Definieer die term *professionalisme.* (2)

7.2 Noem VYF kenmerke van professionalisme. (5)

7.3 Beskryf DRIE riglyne vir doeltreffende kommunikasie met iemand wat jou senior is. (6)

7.4 Hoe sou jy jou tyd bestuur om 'n beter georganiseerde individu te word? (4)

7.5 Noem VYF bronne waar werksgeleenthede geadverteer kan word. (5)

Kopiereg voorbehou

7.6 Ten einde jou kanse te verhoog om jou droompos te kry, sal jy waarskynlik 'n aantal advertensies moet beoordeel.

Verduidelik hoe jy op 'n advertensie sou reageer. (5)

7.7 Herrangskik die volgende formaat van 'n begeleidende brief.

7.7.1 Eerste paragraaf

7.7.2 Tweede paragraaf

7.7.3 Onderteken die brief en druk dit

7.7.4 Opskrif

7.7.5 Aansoeker se adres

7.7.6 Opvolg-inligting

7.7.7 Die ontvanger se adres

7.7.8 Begroeting

(8 × 1) (8)
[35]

VRAAG 8

Bestudeer die onderstaande inligting en beantwoord die vrae.

Mnr Finley wou sy vrou, met wie hy reeds 30 jaar getroud is, met 'n lekker vakansie verras. Hy het 'n bespreking gedoen by die Country Holiday Resort in Durban vir die tydperk 5 November tot 11 November 2019. Hy het 'n uitvoerende suite in 'n stil area versoek, teen 'n koste van R4 500 per nag. Hy het op 15 Oktober 'n mediese roetineondersoek gehad om seker te maak dat sy gesondheid goed genoeg is om van Namibië na Suid-Afrika te reis. Tot sy verbasing het die dokter geringe nierversaking gediagnoseer wat so gou moontlik aandag moet kry. Dit het daartoe gelei dat hy hul vakansie, waaraan hy so lank beplan het, moes kanselleer.

Op 16 Oktober het mnr Finley die hotel gebel en met me Janitta Naidoo, die ontvangsklerk, gesels. Sy het hom die kansellasienommer XN112019 gegee om sy kansellasie te finaliseer.

8.1 Voltooi die kansellasievorm. Skryf jou antwoorde op ADDENDUM A wat in jou ANTWOORDBOEK voorsien word. (10)

8.2 Hoe sal me Naidoo goeie telefoonetiket/maniere toon en terselfdertyd die onderneming bevorder? (5)

8.3 Waarom is dit belangrik om 'n gastevertreklys na die volgende afdelings te stuur?

8.3.1 Portierstoonbank

8.3.2 Kassier

8.3.3 Besprekings

8.3.4 Huishouding

(4 × 1) (4)

8.4 Noem TWEE redes waarom dit belangrik is om 'n deposito te versoek wanneer 'n gastebespreking gedoen word. (3)

[22]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

SENTRUMNOMMER: | | | | | | | | | | |

VRAAG 8.1

ADDENDUM A

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: _____

Kansellasienommer: _____

Aankomsdatum: _____ Vertrekdatum: _____

Akkommodasie verlang: _____ Tarief: _____

Opmerkings: _____

_____

Datum:

Voltooi deur: _____

[10]

Kopiereg voorbehou