higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3

(11011003)

7 Maart 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 14 bladsye.

NC(V)

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. Beantwoord AL die vrae binne die praktiese konteks van die gegewe situasie.
5. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
6. Skryf netjies en leesbaar.

NC(V)

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Kies die waarskynlikste tipe kliënt uit KOLOM B wat by die kieslys-item in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Biefburger, aartappelskyfies en Cola-kombinasiemaaltyd	A	iemand wat gewig dophou
1.1.2	Pastei, kapokaartappels, sous en ertjies	B	tieners
1.1.3	Hoenderslaai	C	sakelui se middagete
1.1.4	Falafelballetjies	D	'n aanbidder op pad terug van die moskee
1.1.5	Halaalmaalvleissamoesa	E	vegetaries
		F	Joodse rabbi

(5 × 1) (5)

1.2 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Die ontdooiing van vleisprodukte.

1.2.2 Wanneer jy met kliënte te make het, tree jy op 'n manier op wat by die situasie pas en neem jy ander mense se behoeftes en gevoelens in ag.

1.2.3 Die persoon wat deur 'n ontvangsklerk ingelig behoort te word wanneer 'n toergroep haar in kennis stel dat hul vlug vir 'n uur vertraag is.

1.2.4 Dit gebeur wanneer die bedrag geld in die kasregister/geldlaai nie dieselfde is as die bedrag op die kasregisterstrokie nie.

1.2.5 'n Opsomming van 'n persoon se werkervaring, opvoedkundige agtergrond en vaardighede

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Dit is aanvaarbaar om 'n besprekingsversoek via WhatsApp te ontvang.

1.3.2 Bedrog is om te verkul of iets onwettigs te doen om geld in die hande te kry, of om nie geld te betaal wat jy verskuldig is nie.

1.3.3 Indien die rekenaar vries terwyl jy besig is om 'n telefoniese bespreking te doen, moet jy na 'n handstelsel oorskakel.

1.3.4 Die temperatuur in 'n droë stoor behoort by maksimum 10 °C gehou te word.

1.3.5 Die algemene reël is dat ys-vrieskaste by 'n temperatuur tussen 0 °C en 6 °C gehou moet word.

(5 × 1) (5)

NC(V)

1.4 Kies die dokument uit KOLOM B wat die beste pas by die beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–I) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	'n Stuk papier wat spesiaal deur die bank gedruk word. Dit word in die plek van geld gebruik en die kliënt se naam is daarop gedruk.	A	foliovel
1.4.2	'n Opsommende dokument wat aan die einde van 'n kassier se skof deur 'n faktureringsmasjien gegenereer word.	B	kasregisterrol
1.4.3	Hierdie papierstrokie word deur banke aan ondernemings gegee. Dit word gebruik wanneer daar 'n kragonderbreking is.	C	tjek
1.4.4	'n Stuk papier wat gedruk word met die bedrag wat die kliënt verskuldig is, die bedrag wat die kliënt betaal het, die BTW-bedrag gehef en, indien toepaslik, die kleingeld gegee	D	reisigerstjek
1.4.5	'n betalingsmetode wat deur buitelandse toeriste gebruik word	E	verkoopsontwerp
1.4.6	'n Stuk papier wat deur 'n reisagent gedruk word	F	bewys
1.4.7	'n Opgawe/verslag van alle koste wat op 'n gas se rekening verskyn	G	betalingsbewys
1.4.8	Die papier word in 'n faktureringsmasjien gevoer	H	z-lesingdrukstuk/ finale drukstuk
		I	debietkaart

(8 × 1) (8)

1.5 Op 6 November skakel mnr Qeqe die hotel om die bespreking wat hy gemaak het en waarvoor hy 'n deposito betaal het te kanselleer. Hy het die besprekingsklerk ingelig dat sy vrou 'n hartaanval gehad het en in die hospitaal opgeneem is. Ná kontrolering vind jy die R1 500,00 wat hy die vorige week per kredietkaart betaal het. Die diensbestuurder, me Dlamini, het ingestem dat mnr Qeqe 'n bewys ter waarde van sy deposito ontvang wat vir 6 maande geldig sal wees, in ooreenstemming met die hotel se terugbetalingsbeleid.

Gebruik die bostaande inligting om die bewys te voltooi. Skryf slegs die antwoorde langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

Happy Holidays Resort 001532			**Bewys**
Naam	(1.5.1)	**Datum**	(1.5.2)
Bewys ter waarde van: (1.5.3)			**R** (1.5.4) 1
Rede/ verduideliking	(1.5.5)		
Geldig	(1.5.6)	**Kassier**	(1.5.7)
		Goedgekeur	(1.5.8)

(8 × 1) (8)

NC(V)

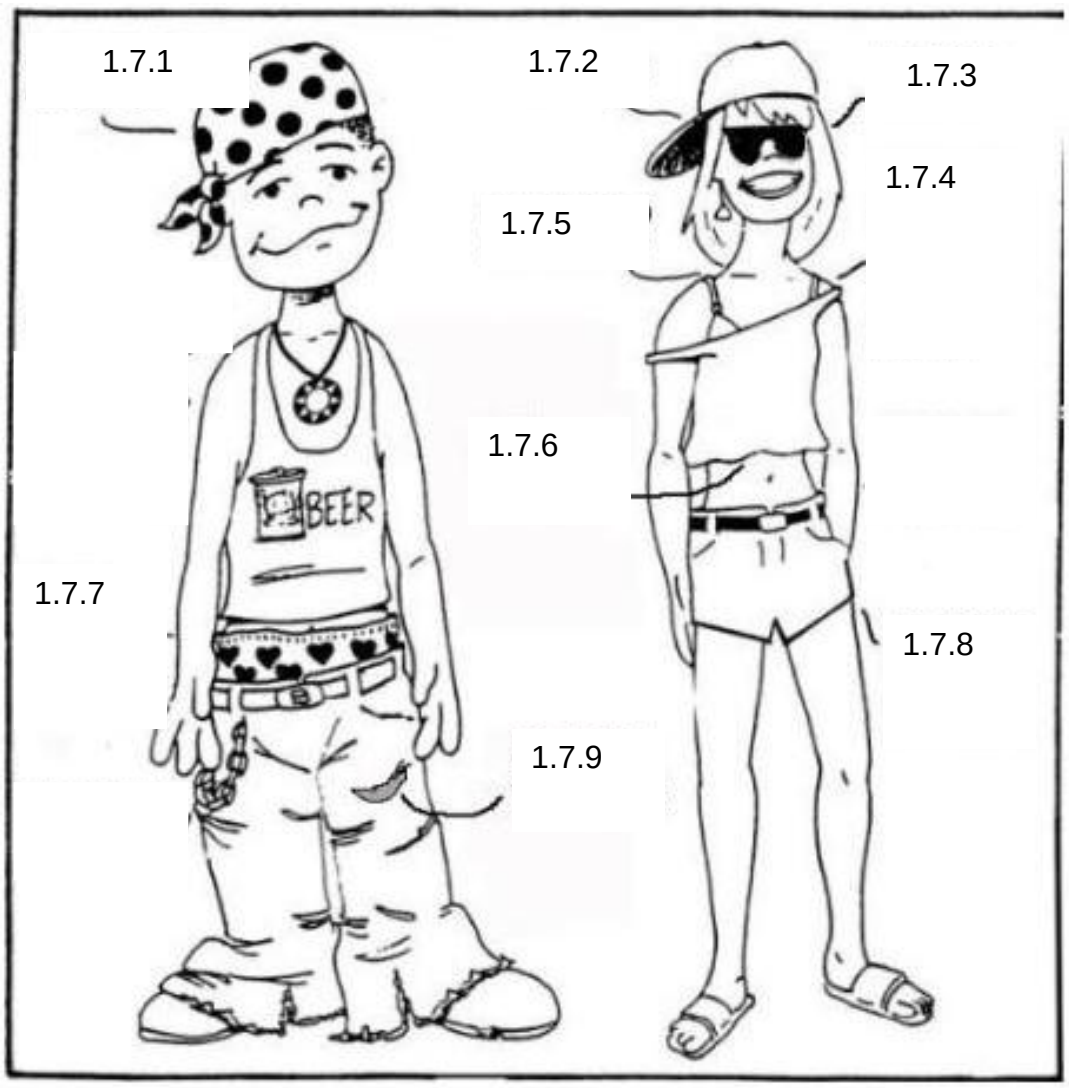
1.6 Kies die geskikste departement/afdeling uit KOLOM B aan wie die gasversoek in KOLOM A verwys behoort te word. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.6.1–1.6.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.6.1	Verskaf 'n bababed in gastekamer	A	banket
1.6.2	Laat aankoms	B	kombuis
1.6.3	Maak 'n gasfoliovel oop	C	instandhouding
1.6.4	'n Ongewone BBP-versoek waaraan die hotel tradisioneel nie voldoen nie	D	voorportaalbestuurder
		E	kiosk/stalletjie
1.6.5	Spesiale dieetversoek	F	portier
1.6.6	Reël konsertkaartjies	G	ontvangs
1.6.7	Versoek 'n pendeldiens om gaste by die lughawe te gaan haal	H	deurportier
		I	wassery
1.6.8	Oudiovisuele toerusting wat in die konferensiekamer opgestel moet word	J	huishouding
		K	rekeninge
1.6.9	Reël 'n geskenkmandjie		
1.6.10	'n Gas wil 'n pak laat droogskoonmaak		

(10 × 1) (10)

NCV

1.7 Hoe jy vir 'n werksonderhoud aantrek, verg spesiale aandag. Benoem hierdie illustrasie om te illustreer wat NIE tydens 'n onderhoud gedra moet word nie. Skryf slegs die antwoorde langs die vraagnommer (1.7.1–1.7.9) in die ANTWOORDBOEK neer.



(9 × 1) (9)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Voedselvergiftiging kan ernstige siektes veroorsaak en moet verhoed word. Bestudeer die onderstaande diagram en beantwoord die vrae.



Tabelleer jou antwoorde op VRAAG 2.1.1, 2.1.2 en VRAAG 2.1.3 soos volg in die ANTWOORDBOEK:

2.1.1 BRON VAN VERGIFTIGING	**GEPAARDGAANDE PATOGEEN**	**2.1.3 VOORKOMENDE MAATREËL**

2.1.1 Identifiseer VYF bronne van voedselvergiftiging wat in die illustrasie aangetref word.

2.1.2 Koppel VYF gepaardgaande patogene wat siektes veroorsaak aan elke bron.

2.1.3 Stel EEN voorkomende maatreël vir elke siekte voor.

(3 × 5) (15)

2.2 Noem en beskryf VIER toepaslike plekke om werkadvertensies op te spoor. (4 × 2) (8)

2.3 Beskryf VYF stappe wat gevolg moet word sodra 'n geskikte werkadvertensie gevind word. (5)

2.4 Bestudeer die onderstaande werkadvertensie wat op 30 September 2016 in die Cape Argus verskyn het.

Hotelontvangsklerk

Datum verskyn 30/09/2016

Plek Stellenbosch, Kaapse Wynlande

Tipe pos Voltyds

Asara Wynlandgoed en Hotel – vyfsterhotel in Stellenbosch – is op soek na 'n hotelontvangsklerk.

KERNBEVOEGDHEDE

- Vermoë om in in 'n omgewing met baie druk te werk
- Bereidwilligheid om skofte te werk
- Uitstekende organisatoriese en kommunikasievaardighede
- Rekenaargeletterdheid
- Goeie aandag aan detail
- Bewuste kliëntgesentreerde benadering
- Goed versorgde, welsprekende individu

Stuur asseblief bygewerkte aansoekbrief en CV met onlangse foto per e-pos aan Bronwyn Humphries. hr@asara.co.za

Skryf 'n aansoekbrief in reaksie op hierdie advertensie. (9)

2.5 Kies die geskikste reaksie. Skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

'n Gas versoek 'n ander oudiovisuele toestel as wat vir 'n konferensie by die hotel bevestig is. Die ontvangsklerk behoort ...

A die bespreking te kanselleer.
B die versoek te ignoreer.
C die gas oor bykomende koste in te lig.
D enige veranderinge te weier. (1)

2.6 Verduidelik wat gedoen behoort te word indien 'n dubbelbespreking plaasgevind het. (2)

[40]

VRAAG 3

3.1 Mnr en mev Jonas verlaat die hotel. Mev Jonas bied 'n kredietkaart vir betaling aan.



[https://.gstatic.com/images]

3.1.1 Noem TWEE verskillende betalingsmetodes wat gebruik kan word. (2)

3.1.2 Identifiseer die onderstaande toerusting:

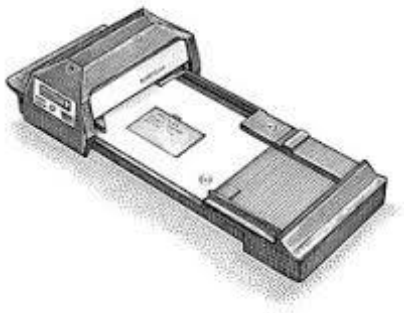
(A)



(B)



(C)



(D)



(4 × 1) (4)

3.1.3 Beskryf die stappe wat die ontvangsklerk moet doen om die kredietkaarttransaksie af te handel.

Gedurende die transaksie gaan die masjien (B) van lyn af. Mnr Jonas raak baie gefrustreerd en skop 'n kabaal op. (10)

3.1.4 Verduidelik watter alternatiewe stappe gedoen kon word om die transaksie af te handel. (4)

3.1.5 Hoe moet die kassier hierdie konfliksituasie hanteer? (6)

3.2 Omskryf die term *gebalanseerde spyskaart.* (4)

3.3 Gee die formule wat gebruik behoort te word om die verkoopsprys van 'n maaltyd te bereken indien die bruto wins gegee word. (5)

3.4 Noem die VYF basiese voedselgroepe. (5)
[40]

VRAAG 4

4.1 Die ontvangsarea is die kern van enige hotel. Die ontvangsklerk sal verskillende tipes konflik teëkom terwyl hy/sy daar werk.

4.1.1 Omskryf die begrip/term *konflik*. (2)

4.1.2 Kies die tipe konflik wat elk van die volgende scenario's die beste beskryf.

intrapersoonkonflik; interpersoonlike konflik; intergroepkonflik; intragroepkonflik

A Die ontvangsklerk sukkel om op haar eie en binne die verwagte tyd 'n gas wat aanmeld/aankom te registreer.

B Een van die kamerbediendes is baie ontsteld oor 'n ander kamerbediende wat skoonmaakmiddels en gaste-items van haar trollie gebruik, wat daartoe lei dat sy self nie genoeg middels het nie.

C Die kroegkelnerinne is ontevrede oor die restaurant-kelnerinne. Die restaurantbestuurder laat hulle toe om hul eie fooitjies te hou, terwyl die kroegkelnerinne ná elke skof die fooitjies saamvoeg en deel.

D Een kelner moet dikwels ekstra skofte werk omdat die ander kelner nie vir sy skof opdaag nie.

(4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

4.2 Voorspel in elk van die onderstaande gevalle wie die ontvangers van die kommunikasie sal wees EN watter skriftelike kommunikasiemetode gebruik sal word. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

		ONTVANGER(S)	KOMMUNIKASIEMETODE
A	Die restaurantbestuurder moet 'n uniform-aanpassessie met haar personeel reël.	4.2.1	4.2.5
B	Die uitvoerende sjef moet sy nuwe spyskaart aan sy senior voorlê.	4.2.2	4.2.6
C	Die besprekingsklerk doen aansoek om verlof.	4.2.3	4.2.7
D	Die senior huishoudster/huishouer moet 'n lekkende toilet aanmeld.	4.2.4	4.2.8

(4 × 2) (4 × 1) (12)

4.3 Verduidelik die administratiewe prosedure wat ’n ontvangsklerk moet volg wanneer hy/sy 'n hotelbespreking kanselleer. (6)

4.4 Gee 'n rede vir elk van die volgende velde ten opsigte van terugbetalingdokumentasie. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (4.4.1–4.4.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.4.1 Dokumentnommer

4.4.2 Datum

4.4.3 Kamernommer

4.4.4 Gas se naam

4.4.5 Verduideliking/verklaring

4.4.6 Kassier se naam en handtekening

4.4.7 Bestuurder se handtekening

4.4.8 Gas se handtekening

(8 × 1) (8)

4.5 Noem SES riglyne wat gevolg moet word wanneer enige spyskaart opgestel word. (6)

4.6 Bestudeer die volgende disse wat aan 'n konferensiekliënt voorgestel word.

Malvapoeding; gekarameliseerde pampoen; geroomde spinasie; Amarula-roomys; witrys; Indiese biefkerrie

4.6.1 Voeg 'n geskikte voorgereg by hierdie spyskaart. (1)

4.6.2 Herskryf die volledige spyskaart in die korrekte formaat. (5)

4.6.3 Evalueer hierdie spyskaart deur gebruikmaking van die volgende opskrifte as motivering dat dit 'n gebalanseerde spyskaart is.

(a) Kleur
(b) Tekstuur
(c) Voedingstowwe

(3 × 2) (6)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 180

NC(V)

Kopiereg voorbehou