higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3

(11011003)

19 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 2 bylaes.

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 volgends die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Maak BYLAE A en BYLAE B los van die vraestel en plaas dit in die ANTWOORDBOEK.
5. Skryf netjies en leesbaar.

NCSO

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Kies 'n korrekte bergingsvereiste uit KOLOM B om by 'n voedselitem in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Brood	A	in lugdigte houers
1.1.2	Vars vis	B	boonste rak van yskas
1.1.3	Vars gesnyde vrugte en groente	C	koudste deel van die yskas
1.1.4	Suiwelprodukte	D	vrieskas
1.1.5	Roomys	E	kelder
1.1.6	Rou vleis en pluimveevleis	F	op gebreekte ys
1.1.7	Ongekookte rys	G	droë berging ('dry store')
1.1.8	Skulpvis	H	bain-marie
1.1.9	Eiers	I	vertoonkoelkas ('display fridge')
1.1.10	Warm hoërisiko-kos	J	rak in kombuis
		K	word gehou in beskermende, poreuse verpakking

(10)

1.2 Identifiseer uit die tabel hier onder die algemeenste voedselvergiftigings-patogene, die kos waarin hulle aangetref word, en die simptome wat 'n pasiënt kan ondervind. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

PATOGEEN	KOS WAARIN DIT AANGETREF WORD	SIMPTOME
1.2.1	Vleis, eiers en ongekookte kos	Naarheid, diarree, maagkrampe, vomering en koors.
Staphylococcus aureus	1.2.2	Naarheid, diarree, maagpyn en vomering.
1.2.3	Ingelegde en gebotteleerde kos	Duiseligheid, onduidelike sig, moeilike asemhaling, hoofpyn, naarheid en vomering.
Clostridium perfringens	1.2.4	Krampe, naarheid en diarree
Bacillus cereus	Styselkosse	1.2.5

(5)

1.3 Kies 'n manier om 'n bespreking te bevestig uit KOLOM B om te pas by die beskrywing van 'n soort voornemende gas in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	'n Gas wat gebruik maak van 'n goedkoop, vinnige en moderne manier om 'n bespreking te doen	A	telefoon
		B	e-pos
1.3.2	'n Gas wat beperkte toegang het tot kommunikasiefasiliteite	C	sentrale besprekingswebwerf
1.3.3	Gaste wat daarvan hou om 'n gedokumenteerde dialoog tussen hulle en die hotel te hê	D	brief
		E	faks
1.3.4	Gaste wat onseker is oor wat hulle wil hê	F	boodskapper
		G	aangesig-tot-aangesig
1.3.5	Reisigers wat hulle reise lank voor die tyd beplan en op die posdiens staat maak om korrespondensie af te lewer		

(5)

1.4 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer. .

'n Terugbetaling kan toegestaan word indien:

1.4.1 Die diens onaanvaarbaar was.

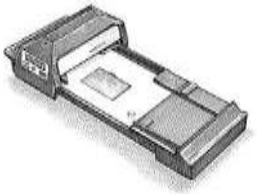
1.4.2 Die klant sy eie drankie omgestamp het.

1.4.3 Die klant vergeet het om te spesifiseer hoe sy/haar biefstuk gaargemaak moet word, maar nietemin die hele maaltyd genuttig het voor hy/sy gekla het dat die biefstuk oorgaar was.

1.4.4 'n Klant vooruit betaal het maar nie al die beplande fasiliteite gebruik het nie.

1.4.5 Die klant se deposito meer was as al die dienste wat hy/sy ontvang het. (5)

1.5 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n prent in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A	KOLOM B
1.5.1 	A hand-kasregister ('manual till')
	B hand-kaartmasjien ('manual card machine')
	C strepieskode-leser ('barcode scanner')
1.5.2 	D faktureermasjien ('billing machine')
	E elektroniese kasregister ('electronic cash register')
1.5.3 	F handeenheid (Betaalpunt) ('hand-held') ('Point-Of-Sale')
	G 'speed point'
1.5.4 	
1.5.5 	

(5)

Kopiereg voorbehou

1.6 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.6.1–1.6.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.6.1 Die aksie om dit wat die klant skuld, bymekaar te tel en dit in gedrukte formaat aan hom/haar te oorhandig.

1.6.2 Die klant se aksie wanneer hy/sy weggaan en betaal wat geskuld word.

1.6.3 'n Ander woord vir terugbetalingsfolio ('refund folio').

1.6.4 Wanneer twee partye ontsteld raak omdat 'n terugbetalingsversoek geweier word.

1.6.5 Wanneer personeel of klante oneerlik is met die doel om 'n terugbetaling te kry. (5)

[35]

TOTAAL AFDELING A: 35

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Thandi is 'n 17-jarige gasvryheidstudent wat sopas in haar eie woonstel ingetrek het. Sy het 'n lys gemaak van die voedselitems wat sy die laaste 24 uur geëet het.

mieliepap; botter; amazi; appel; maalvleissamoesa; kwarthoender; warm skyfies ('hot chips'); kitsnoedels; sjokoladestafie; bruiskoeldrank

2.1.1 Verduidelik wat 'n 'voedsame maaltyd' behels. (4)

2.1.2 Klassifiseer Thandi se lys voedselitems in voedselgroepe op BYLAE A. (10)

2.1.3 Adviseer Thandi oor die getal porsies per voedselgroep wat 'n individu daagliks behoort in te neem. Skryf jou antwoord op BYLAE A neer. (6)

2.1.4 Bespreek VIER tekortkominge in Thandi se lys kositems, en stel voor wat bygevoeg of verwyder moet word om hierdie lys gebalanseerd en voedsaam te maak. (4 × 2) (8)

2.2 Watter plae ('pests') het na jou mening 'n stoorkamer geïnfesteer indien die volgende tekens bespeur word:

2.2.1 Klein voetspoortjies in die stof

2.2.2 Maaiers ('Maggots') en papies ('pupae')

2.2.3 Webbe ('Webbing') in meelblom

2.2.4 Bruin sakkie ('pouch'), 1 cm lank

2.2.5 Baie klein swart liggaampies ('bodies') in suiker of staande water (5)

2.3 Verduidelik DRIE plaagvoorkomingstrategieë ('pest prevention strategies'), en gebruik voorbeelde om elke strategie te illustreer. (3 × 2) (6)

2.4 Beskryf DRIE voorbeelde van onverwagte bedryfsprobleme wat deur 'n kassier ervaar kan word. Stel TWEE regstellende optredes voor deur die kassier om elk van die probleme op te los. Tabuleer jou antwoord.

BEDRYFSPROBLEEM	KASSIER SE OPTREDE
(3)	(3 × 2)

(9)

2.5 Watter inligting is nodig voordat die verkoopsprys van 'n spyskaartitem bereken kan word? (2)

[50]

VRAAG 3

3.1 Tydens elke kas-opmaak-proses ('cash-up process') moet die kassier papierwerk genereer en voltooi. Beantwoord VRAAG 3.1.1 en VRAAG 3.1.2 hier onder op BYLAE B.

3.1.1 Gee VYF stappe om die kas op te maak ('cash-up steps'). (5)

3.1.2 Noem, langs elke stap, die verwante dokumente wat gegenereer of voltooi moet word. (6)

3.2 Gee VYF voorsorgsmaatreëls wat die kassier kan tref om die sekuriteit van die betaalpunt te verseker. (5)

3.3 Gee DRIE verantwoordelikhede van die klant om die sekuriteit van die betalingsproses te verseker. (3)

3.4 Noem DRIE krediet- of debietkaarte wat aanvaar word om betalings te doen. (3)

3.5 Trek 'n stel riglyne op vir die ontvangspersoneel oor hoe om 'n klant te hanteer wanneer 'n terugbetaling geweier word. (8)

Kopiereg voorbehou

3.6 Noem die inligting wat altyd op 'n besprekingsvorm moet verskyn. (7)

3.7 Wanneer gaste gehelp word om 'n bespreking by 'n hotel te doen, is dit baie belangrike dat akkurate inligting aan die gas gegee word. Verkeerde inligting kan die gas verontrief en die hotel benadeel.

3.7.1 Gee DRIE gevolge wat dit vir gaste kan inhou indien verkeerde inligting aan hulle gegee word. (3)

3.7.2 Gee DRIE gevolge vir die hotel indien verkeerde inligting aan gaste gegee word. (3)

3.8 Verduidelik die prosedure wat gevolg moet word wanneer 'n gas veranderinge aanbring aan sy/haar bespreking. (7)
[50]

VRAAG 4

4.1 Gee DRIE redes hoekom goeie kommunikasie in die werksplek nodig is, en gee die positiewe uitwerking wat dit op die organisasie kan hê. (3 × 2) (6)

4.2 Gee TWEE moontlike redes vir die konflik wat in die prent hier onder getoon word.



[*www.makeadentleadership.com*] (2)

4.3 Identifiseer die soort konflik wat in VRAAG 4.2 geïllustreer word. Motiveer jou antwoord. (2)

4.4 Beskryf VIER stappe wat gevolg kan word om konfliksituasies soos die een wat in die prent hier bo geïllustreer word, op te los. (4)

4.5 Verwys na die advertensie vir 'n pos hier onder om die volgende vrae te beantwoord:

Back | All by recruiter | Email

Sous Sjef - Buffet, Oos-Rand (5233)

Datum Pos gepos: 27-Jan-2017
Ligging: Oos-Rand

R20 000 CTC

5-sterhotel het 'n vakature vir 'n ervare Buffet *Sous* Sjef by 'n groot, besige restaurant met 'n baie klein kombuis.

- Uitstekende kostebeheer- en kostebestuursvaardighede
- Ondervinding in spyskaartbeplanning en kosteberekening
- 2–3 jaar ondervinding as *Sous* Sjef in 'n 5-stereenheid of top Suid-Afrikaanse restaurant is 'n bykomende voordeel
- Kennis van moderne kostendense
- Voorkeur sal aan BEE-kandidate gegee word
- Stuur jou CV, insluitend kosfoto's, onlangse foto en verwysings

Pos-ID 152803
Postitel: *Sous* Sjef - Buffet, Oos-Rand (5233)
Werkgewertipe: Werkgewertipe -> Hotelle
Postipe: Posklassifikasie> *Sous* Sjef
FT/PT: Postipe -> Voltyds
Provinsie: Ligging -> Gauteng
Dorp/Stad: Oos-Rand
Salaristipe: Maandeliks
Salaris: R20 000 CTC
Aanvangsdatum: So gou moontlik

Apply Online

[Bron: *https://www.hoteljobs.co.za/job/152803?cat=132*]

4.5.1 Noem DRIE vaardighede wat nodig is vir hierdie pos. (3)

4.5.2 Gee VIER eienskappe (hoedanighede) wat nodig is vir hierdie pos, en gee 'n rede vir elkeen. (4 × 2) (8)

4.5.3 Identifiseer die strategie om kontak te maak wat deur hierdie werkgewer voorgeskryf word, onder die volgende opskrifte:

(a) Metode om kontak te maak (1)
(b) Dokumente wat voorberei moet word (3)

4.5.4 Stel SES areas voor wat nagevors kan word voordat enige onderhoud gedoen word. (6)

4.5.5 Noem, en beskryf, VYF opskrifte wat op 'n CV moet verskyn wanneer daar om 'n pos aansoek gedoen word. (5 × 2) (10)

[45]

TOTAAL AFDELING B: 145
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou

BYLAE A **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

Voedselgroep	**(2.1.2) Voedselitem**	**(2.1.3) Getal porsies per dag**
Graan ('Cereal')		
Vrugte		
Groente		
Vleis		
Suiwel		
Vette en soetgoed ('sweets')		

NCS

BYLAE B **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

	(3.1.1) Kas-opmaak-proses ('Cash-up process')	**(3.1.2) Verwante dokument(e)**
1		
2		
3		
4		
5		

NCEC

Kopiereg voorbehou