higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3

(11011003)

19 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye en 1 bylae.

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. Gebruik slegs BLOU of SWART ink.

5. Aangehegte BYLAE: Skryf jou EKSAMENNOMMER daarop en verwyder dit van die vraestel. Plaas dit in die ANTWOORDBOEK.

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 Intrapersoonlike konflik verwys na:

A Konflik onder 'n groep mense
B Konflik wat binne 'n groep plaasvind
C Konflik binne 'n individu
D Konflik binne twee verskillende individue

1.2 Om instruksies te ontvang beteken:

A Oom te luister, aandag te gee en belangstelling te toon
B Om vir terugvoering oor jou vertoning te vra
C Om gereeld aan jou toesighouer verslag te lewer oor jou vordering
D Om vir die persoon te wys jy stel nie belang nie omdat jy besig is met werk

1.3 'n CV is 'n persoonlike geskiedenis wat 'n werkgewer ('prospects employer') die volgende vir sy toekomsbeplanning bied:

A Die belangrikste punte van die dekbrief
B 'n Kort verslag van wat die persoon sover in sy/haar lewe gedoen het
C 'n Aanduiding van wat die persoon in die nabye toekoms wil word
D Die persoon se vermoë om sy/haar taak te verrig

1.4 Navorsing oor die maatskappy as jy vir 'n onderhoud gaan, kan ... insluit.

A reëlings vir jou vervoer en verblyf
B pogings om jouself so goed as moontlik uit te druk
C kennis oor wat van jou verwag word
D kennis oor die maatskappy se produk en dienste

1.5 Daaglikse besprekingsverslae sluit in 'n:

A Wegwysverslag
B Finansiële verslag
C Verslag oor beskikbaarheid van verblyf
D Verslag oor geografiese statistiek

1.6 Afwysing van bespreking gebeur wanneer...

A dit bekend word dat 'n gas op die swartlys geplaas is.
B die hotel ten volle vakant is vir enige gaste.
C die susterhotel genoeg verblyf het.
D die hotel bereid is om meer kamers te bespreek.

Kopiereg voorbehou

1.7 Wanneer jy gevra word om ongewilde beleide te verduidelik, moet jy bewus wees van die volgende:

A Die positiewe moet altyd die negatiewe impliseer
B Iemand anders moet gevind word wat die kliënt beter verstaan
C Die kliënt sal altyd tevrede voel
D Die kliënt sal jou ondersteun

1.8 Bokoste ('overheads') sluit in:

A Huurgeld, pensioenkoste, resepkoste
B Huurgeld, versekering, advertering
C Huurgeld, lone, vakansiegeld
D Elektrisiteit, gas, koste van bestanddele

1.9 Kos wat volgens Joodse wette toegelaat word, word … genoem.

A kashrut
B kosjer
C haram
D ortodoks

1.10 'n Voorbeeld van voedsel vir 'n ontbytspyskaart:

A Pengerygde vrugte, eiers, vis
B Eiers, pasta, vrugtekelkies
C Drank, eiers, sop
D Kouevleis, consommé, minestrone

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1– 2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1 Die meeste gevalle van voedselvergiftiging word deur nalatigheid veroorsaak.

2.2 Meet altyd die temperatuur aan die kant van voedsel aangesien dit langer neem om warm te word.

2.3 'n Toondertjek ('bearer cheque') word as 'n oop tjek beskou en kan van een persoon na 'n ander oorgedra word sonder om geëndosseer te word.

2.4 Tjeks mag vir sewe dae gehou word vir verifikasie voordat dit by die bank ingedien word.

2.5 Koordlose terminale is die eerste stap om jou teen kredietkaartmisdaad te beskerm.

2.6 Beleide en waarborge in jou onderneming wat duidelik aangetoon word, help die kliënt om te verstaan hoe jy sake doen.

2.7 Nieselfgeldingsgedrag ('non-assertive behaviour') sluit die uitdrukking van jou eie gevoelens in.

2.8 Bevelsweg ('chain of command') word geassosieer met en impliseer kommunikasieweë.

2.9 Vaardigheidsvlak is die hoeveelheid opvoeding, afrigting en ervaring wat jy nog moet verkry.

2.10 Dit is nie nodig om 'n begeleidende brief te skryf wanneer die CV na enige instansie gestuur word nie.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Kies 'n item uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Gaste wat spesiale aandag benodig	A	besprekingsagent
3.2	Aggressiewe wenner-neem-alles-benadering met die oplossing van konflik	B	SPATT's
3.3	Gee 'n brief struktuur en toon dat jy georganiseerd is	C	stop-go charts
3.4	Vereis dat die ontvangspersoneel by die duurste opsie begin	D	kompetisie
3.5	'n Spyskaart wat die geregte van die dag gee	E	opskrif
3.6	'n Strokie papier wat op 'n kaartmasjien gebruik word.	F	batige saldo
3.7	Laat suiker klonterig en brood muf word	G	verkeerde transaksies
3.8	Dit is 'n opsomming van die inligting op die hoofkaart	H	oormatige humiditeit
3.9	Speel 'n belangrike rol in die gasvryheidsbedryf deur op die Internet 'n netwerk op te bou en te adverteer	I	carte du jour-spyskaart
3.10	Terugbetaalde deposito wanneer 'n gas die bespreking kanselleer voordat die diens gebruik word	J	betaalstrokie
		K	afwaartse ('top-down') tegniek

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

4.1 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord(e) neer te skryf. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1.1 'n ... is 'n maaltyd met 'n voedingsbalans uit die vyf voedselgroepe.

4.1.2 'n ... spyskaart word gewoonlik aangebied deur 'n vooraanstaande hotel en word tradisioneel teen vieruur bedien.

4.1.3 'n … dui die hoeveelheid eetbare produkte en die hoeveelheid afvalprodukte aan.

4.1.4 Skadelike kieme wat in kos lewe en siektes veroorsaak wanneer dit geëet word, word … genoem.

4.1.5 ... is knaagdiere wat skadelike bakterieë op hulleself en in hulle mis dra.

4.1.6 ... is 'n betaalmetode wat gewoonlik nie aanvaarbaar is nie tensy voorafreëlings met die bestuur getref is.

4.1.7 Met ... word 'n elektroniese masjien direk aan 'n bank gekoppel en die transaksie registreer onmiddellik op die kliënt se kaartrekening.

4.1.8 'n ... is 'n bespreking waar 'n gas bloot aanvaar en bevestig het dat hy/sy sal opdaag.

4.1.9 'n … stippel die hiërargiese struktuur van die maatskappy uit.

4.1.10 'n … is 'n gestandaardiseerde vorm wat deur 'n maatskappy gebruik word om inligting van mense wat vir werk aansoek doen, in te win.

(10 × 1) (10)

4.2 Kies 'n term uit KOLOM B om by die kenmerke van elke konflikbestuurstrategie in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.2.1	Dominant, arrogant	A	vermyding ('avoidance')
4.2.2	Skeppend, aanvaardend	B	skikking ('compromise')
4.2.3	Direk, goeie luisteraar	C	gesamentlike probleemoplossing
4.2.4	Besluiteloos, skrikkerig	D	tegemoetkoming ('accommodation')
4.2.5	Onderdanig, instemmend	E	kompetisie
		F	selfgelding ('assertiveness')

(5 × 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: [45]

AFDELING B

VRAAG 5

Lees die advertensie hier onder en beantwoord die vrae:

Senior kelners | Bela Bela | 4-ster-lodge

Ons soek ervare **SENIOR KELNERS** om aan te sluit by hierdie goed gevestigde en steeds groeiende privaat wildreservaat en 4-ster-lodge in die Bela Bela-area, met 'n beleid van gelyke geleenthede. Hulle is beroemd vir die ryk wildlewe, verskeidenheid van habitats en wye reeks safari-aktiwiteite.

BELANGRIKSTE VEREISTES

Ten minste 2 jaar se ondervinding as 'n kelner(in) met ten minste 2 jaar ervaring as 'n kelner(in) van 'n bomarkinstansie (puik uiteetrestaurant of 4/5-ster-hotelle), vlot in Engels, indrukwekkende voorkoms/afgeronding, uitstaande kommunikasievaardighede, fokus op klantediens, vermoë om by veranderinge aan te pas, aandag aan detail, geen kriminele rekord.

SALARISPAKKET: Markverwant, inwoning. Bykomende voordele word tydens die onderhoud bespreek.

[Vertaal uit bron: www.hoteljobs.co.za]

5.1 Wat is die vereistes vir bogenoemde pos? (4)

5.2 Wat moet na 'n onderhoud gebring word? (3)

5.3 Verduidelik hoe 'n goeie etiket by 'n onderhoud bedink moet word. (5)

5.4 Hoe sou jy professionalisme by jou werk skep? (5)

5.5 'n Kelner werk heeltyd met geld terwyl hy kliënte se rekeninge deur die betaalpunt (BTP) ('Point of Sale' ('POS')), die jongste tegnologie, uitwerk, maar ná die diens kom hulle soms voor allerhande probleme te staan.

5.5.1 Noem VYF gebruike van 'n betaalpuntstelsel ('Point of Sale system'). (5)

5.5.2 Gee SES voorbeelde van verskillende soorte bronne waar ongemagtigde betaling kan voorkom. (6)

5.6 Beveel VIER maniere aan om kasregisters of faktuurmasjiene ('billing machines') met geldlaaie ('cash drawers') te beveilig. (4)

5.7 Daar is DRIE basiese redes waarom 'n kliënt vir terugbetaling mag vra. Identifiseer en noem die redes deur onderstaande scenario's te lees.

5.7.1 Mev Nxasane het vooruit 'n verjaarsdagkoek vir 'n spesiale geleentheid bestel en dit is nie soos versoek aan die einde van die maal aangebied nie.

5.7.2 Mnr Lewis het 'n tafel vir twee in jou restaurant bespreek. Hulle het hul ete geniet, maar het later gekla dat hulle te lank moes wag.

5.7.3 Me Govender, 'n vegetariese kliënt, het krummelsampioene vir 'n kamerdiens bespreek. Later het sy gekla dat die olie waarin die sampioene gebraai is, haar laat jeuk, alhoewel sy voor die bestelling nooit na enige visallergieë verwys het nie.

(3 × 2) (6)

5.8 Dink jy me Govender in VRAAG 5.7.3 verdien 'n terugbetaling? (1)

5.9 Gee 'n rede vir jou antwoord in VRAAG 5.8. (2)

5.10 Beskryf hoe jy die volgende onvoorsiene situasies sou hanteer:

5.10.1 'n Gas se persoonlike tjek kan nie aanvaar word nie. (4)

5.10.2 'n Kredietkaartmaatskappy weier om 'n transaksie te magtig. (5)

[50]

VRAAG 6

6.1 KASERIGE VISPOFFERTJIES – BEDIEN 6

Gebruik die BYLAE aangeheg en vul in langs die nommers (6.1.1–6.1.9) al die berekende koste van elke item en bepaal die totale koste van die resep. Toon ALLE berekenings. Verwyder die BYLAE en plaas dit in die ANTWOORDBOEK. (10)

EENHEID	BESTANDDELE	EENHEIDSKOSTE
1 kg	Visskywe, vel verwyder	R65,99/450 g stokvis
60 mℓ	Franse slaaisous	R24,99/340 mℓ
5 mℓ	Visspesery	R21,99/100 mℓ
125 mℓ	Suurroom	R24,25/250 mℓ
50 g	Cheddarkaas, gerasper	R86,99/600 g
2 eiers	Geskei	R39,99/18
30 g	Gesnyde groen olywe	R17,99/180 g
15 g	Fyngekapte ui	R12,99/kg

6.2 Bereken die koste per porsie. (2)

6.3 Wat sal die verkoopprys van een porsie wees indien die bruto wins 60% is? (5)

6.4 Watter aspekte van die kliënt se profiel moet in ag geneem word by die beplanning van spyskaarte? (6)

In Januarie 2018 het Suid-Afrika 'n groot uitbreking van listeria beleef; baie mense het gesterf en 'n paar maatskappye het 'n groot inkomsteverlies gely.

6.5 Identifiseer VIER bronne van listeria. (4)

6.6 Watter siektes/simptone kan deur listeria veroorsaak word?

Wat is die wenslike temperatuur waarby die volgende voedselsoorte gestoor moet word om die verspreiding te voorkom? (3)

6.7 Gee die korrekte stoortemperatuur vir die volgende voedselsoorte:

6.7.1 Gevriesde voedsel

6.7.2 Bederfbare voedsel

6.7.3 Gedroogde/Blikkies-/Gepreserveerde voedsel

(3 × 1) (3)

6.8 Noem DRIE afleweringsprobleme waarvoor die instansie te staan kan kom wat betref nakoming ('compliance'). (3)

6.9 Noem die patogene wat voedselvergiftiging veroorsaak. (5)

[41]

VRAAG 7

Besprekings word daagliks in die gasvryheidsbedryf gedoen. Waar jy jou ook al bevind, ons kan maklik in verbinding kom.

7.1 Noem VIER prosesse wat gebruik word om besprekings te doen. (4)

7.2 Onderskei tussen die DRIE plekbesprekings en gee 'n voorbeeld van elk.

	Geaffilieerde besprekings		**Niegeaffilieerde besprekings**		**Besprekings-agentskap**	
Beskrywing	7.2.1	(2)	7.2.3	(2)	7.2.5	(2)
Voorbeeld	7.2.2	(1)	7.2.4	(1)	7.2.6	(1)

(9)

7.3 In gasvryheidsinstansies is gaste wat moeilik beweeg, welkom en behoort net soos elke ander gas behandel te word.

Noem VYF spesiale geriewe wat in kamers ingesluit kan word om gaste met beweeglikheidsgestremdhede te akkommodeer. (5)

7.4 Beskryf DRIE sleutelpunte om in ag te neem met die hantering van kollegas en gaste uit verskillende agtergronde. (3 × 2) (6)

7.5 Veranderings aan besprekings vind daagliks plaas.

Watter besonderhede moet by die kansellasievorm ingesluit word? (4)

7.6 As individue is ons geneig om ons loopbane te kies volgens dit wat ander in ons raaksien, wat somtyds nie aanvaarbaar is nie. Dit is belangrik om jouself te beoordeel om 'n bevredigende loopbaan te kies wat jy sal geniet namate jy ouer word.

7.6.1 Stel AGT belangrike punte saam wat in die selfbeoordelingsplan gedek moet word. (8)

7.6.2 Gee VYF wenke oor hoe om 'n aantreklike curriculum vitae te skryf. (5)

7.6.3 Hoe sou jy vir 'n onderhoud aantrek? (3)

[44]

TOTAAL AFDELING B: 135
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou

BYLAE A

VRAAG 6

		BESTANDDELE	BRITSE EENHEDE	PRYS PER EENHEID	BEREKE-NINGE	TOTAAL	
6.1	6.1.1	Visskywe, vel verwyder	1 kg	R65,99/ 450 g stokvis			(1)
	6.1.2	Franse slaaisous	60 mℓ	R24,99/ 340 mℓ			(1)
	6.1.3	Visspesery	5 mℓ	R21,99/ 100 mℓ			(1)
	6.1.4	Suurroom	125 mℓ	R24,25/ 250 mℓ			(1)
	6.1.5	Cheddarkaas, gerasper	50 g	R86,99/ 600 g			(1)
	6.1.6	Eiers, geskei	2	R39,99/ 18			(1)
	6.1.7	Gesnyde groen olywe	30 g	R17,99/ 180 g			(1)
	6.1.8	Fyngekapte ui	15 g	R12,99/ kg			(1)
	6.1.9	Visskywe, vel verwyder	1 kg	R65,99/ 450 g stokvis			(2)

VERWYDER DIE BYLAE EN PLAAS DIT IN DIE ANTWOORDBOEK.

Kopiereg voorbehou