higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3

8 Desember 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	A		
	1.1.2	C		
	1.1.3	D		
	1.1.4	B		
	1.1.5	B		
	1.1.6	C		
	1.1.7	D		
	1.1.8	B		
	1.1.9	C		
	1.1.10	A		
			(10 × 1)	(10)

1.2	1.2.1	Toksiene		
	1.2.2	Voorvertrekfolio		
	1.2.3	Vraelys/Kommentaarkaartjie/Opname		
	1.2.4	Suggestiewe verkopery		
	1.2.5	Voedselveiligheidsbeheer/Kritieke beheerpunte/HACCP		
	1.2.6	Teikenmark		
	1.2.7	Voedingstowwe		
	1.2.8	Standaardresep		
	1.2.9	Kosteberekening vir die spyskaart		
	1.2.10	Kontant terug		
			(10 × 1)	(10)

1.3	1.3.1	D		
	1.3.2	C		
	1.3.3	A		
	1.3.4	F		
	1.3.5	B		
			(5 × 1)	(5)

1.4	1.4.1	Onwaar		
	1.4.2	Waar		
	1.4.3	Onwaar		
	1.4.4	Waar		
	1.4.5	Onwaar		
	1.4.6	Waar		
	1.4.7	Waar		
	1.4.8	Onwaar		
	1.4.9	Onwaar		
	1.4.10	Onwaar		
			(10 × 1)	(10)

Kopiereg voorbehou

1.5	1.5.1	Swak kommunikasie		
	1.5.2	Porsiebeheer		
	1.5.3	Hindoes		
	1.5.4	Uitstallings		
	1.5.5	Knaagdiere		
			(5 × 1)	(5)
1.6	1.6.1	Paddastoele		
	1.6.2	Suur		
	1.6.3	Pin pad		
	1.6.4	Terugbetaalbewys		
	1.6.5	Karaktertrekke		
			(5 × 1)	(5)
1.7	1.7.1	E		
	1.7.2	C		
	1.7.3	A		
	1.7.4	B		
	1.7.5	D		
			(5 × 1)	(5)
				[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

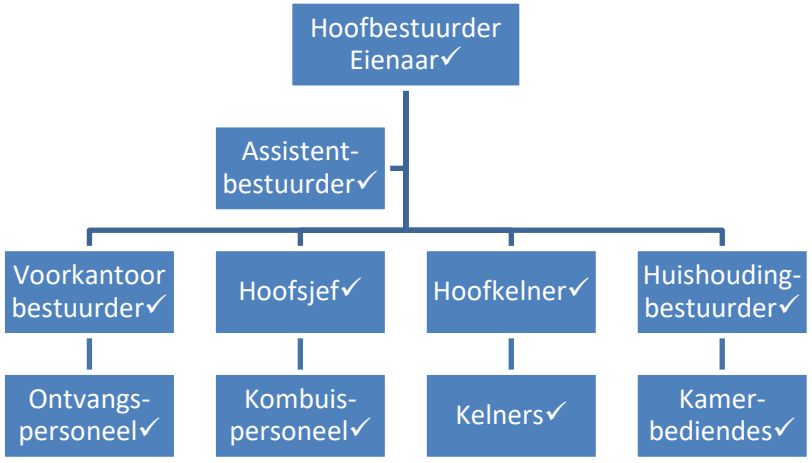
VRAAG 2

2.1
- Hierdie kaart word in kleiner hotelle gebruik waar kamertipes aansienlik kan verskil.
- Dit dek een kalendermaand met datums duidelik gemerk aan die bokant en kamernommers en hul beskrywing aan die kant.
- Dit kom algemeen voor in hotelle met 'n groot verskeidenheid kamers by oorde.
- 'n Lang gemiddelde gasteverblyf of 'n lang lewertyd
- Sommige herhalende sake (Enige 4 × 1) (4)

2.2
- Erken die kliënt se teenwoordigheid so gou as moontlik.
- Glimlag verwelkomend en groet vriendelik wanneer die kliënt by die toonbank aankom, ongeag die klant se houding.
- Behandel almal eenders, ongeag ras, geslag, opvoedkundige kwalifikasies, finansiële vermoë en voorkoms.
- Respekteer elke persoon en hanteer hom of haar as individu, nie as 'n probleem nie.
- Moenie toelaat dat frustrasie jou oordeel beïnvloed nie; bly te alle tye beleefd en geduldig.
- Neem genoeg besonderhede van die kliënte sodat hul navrae doeltreffend verwerk kan word en luister veral na wat hulle sê. Moenie aanvaar dat jy weet wat hulle wil hê nie.
- Hou kliënte op hoogte van vordering sodat hulle nie voel hulle word geïgnoreer nie.
- Moenie met klante met kommunikasieprobleme praat asof hulle dom is nie.
- Moedig gaste aan om die volledige reeks dienste in die hotel te gebruik, bv. kroeg en restaurant.
- Stel 'n opgradering van akkommodasie voor. (Enige 5 × 1) (5)

2.3
- Kelners
- Kamerbediendes
- Sjef/kok
- Ontvangspersoneel (4)

2.4



(10)

2.5
- Die gesondheidsinspekteur se bevindings
- Kliënt met status wat afslag kry
- Die identiteit van 'n bekende wat die fasiliteite incognito wil gebruik
- Waar die geldkluis geleë is en hoe toegang daartoe beheer word
- Hoe laat geld na die bank geneem word, wie dit neem, op watter roete, ens.
- Enige inligting rakende die sekuriteitstelsel en -prosedures
- Geboortedatum van werknemers
- Kollegas se salarisskaal
- Kollegas se gesondheidstatus, bv. MIV/VIGS
- Bedryfsake en sake-omset (Enige 5 × 1) (5)

2.6
- Naam van onderneming, pos/titel/amp beklee en beskrywing
- Begin met die laaste werk en werk agteruit
- Tydperke / datums van diens
- Wat was die individu se verantwoordelikheid
- Rede waarom die persoon die pos bedank het
- Wat het die individu gedoen sedert die laaste werk
- Aanvangs- en finale salaris
- Liefdadigheids- en gemeenskapswerk (Enige 6 × 1) (6)

2.7
- 'n Tweestukpak in enige donker kleur (swart, houtskool of grys), lospassende broek
- 'n Das met 'n eenvoudige patroon wat pas by die kleur van die pak
- 'n Toeknoophemp (wit of pastel)
- Gepoleerde skoene in 'n donker kleur en bypassende sokkies
- Geen oorbelle nie
- Netjiese kapsel
- Gesnyde baard en/of snor
- Skoon, versorgde vingernaels
- Minimum reukwater (Enige 4 × 1) (4)

2.8
- Plaaslike koerant
- Internet, bv. Google, Safari, Opera
- Vriende en familie wat weet sy is op soek na personeel met 'n agtergrond in of ervaring van die gasvryheidsbedryf (Enige 2 × 1) (2)

[40]

VRAAG 3

3.1 3.1.1

- Kliënt se naam
- Aantal mense vir wie bespreek word
- Tipe akkommodasie wat bespreek word
- Tydsduur van verblyf / Datum of datums wat deur die gas bespreek is
- Prys van die bespreking / kamertarief
- Hoe en wanneer bespreek is
- Kontak-telefoonnommer
- Besprekingsklerk se handtekening
- Opmerkings (Enige 6 × 1) (6)

3.1.2

- Lig die toesighouer in.
- Stel die gas in kennis en vra om verskoning vir die ongerief.
- As die gas te min betaal, vra die gas beleefd om die balans in te betaal.
- As dit baie min is (byvoorbeeld minder as R20), kan dit beter wees om die onkoste af te skryf as om 'n goeie kliënt te verloor. (Enige 3 × 1) (3)

3.2

- Kroeg-, restaurant- en telefoonheffings word gewoonlik outomaties op die gas se rekening geplaas. Die ondersteunende dokumente wat deur die gas onderteken is, moet met die betrokke kamernommer ingedien word.
- Hanteer een ding op 'n keer en sorg dat dokumentasie korrek ingedien word om te verseker dat niks verlore gaan nie.
- Alle kontant, tjeks en kredietkaartbewyse moet in die laai geplaas word wanneer dit ontvang word.
- Maak seker die kontantlaai is gesluit wanneer dit nie gebruik word nie.
- Meld altyd af die rekenaarstelsel om te verhoed dat daar met datalêers gepeuter word wanneer jy die voorkantoor verlaat. (Enige 3 × 1) (5)

3.3

- Tel die kontant weer 'n keer.
- Tel die kleinkas weer 'n keer.
- Gaan uitbetalings, terugbetalings en buitelandse valuta weer na.
- Kontroleer of een van die vooraf ingeskryfte dokumente of kredietkaartstrokies nie in die verkeerde kolom aangeteken is nie. (4)

3.4

- Vervaldatum
- Naam – moet ooreenkom met die gas se naam
- Vergelyk kliënt se handtekening met dié op die strokie; as die kaart nie geteken is nie, vra die kliënt vir identifikasie
- Bankidentifikasienommer (BIN), vergelyk met die drie syfers van die geboselleerde rekeningnommer op die kaart
- Verifikasie – dat die kaart nie gesteel, gekanselleer of ongeldig is of verval het nie.

(Enige 4 × 1) (4)

3.5
- Verlies aan klandisie
- Skade aan die handelsnaam
- Die bediener of netwerk kom tot stilstand
- Verlies aan kritieke inligting
- Onakkurate transaksies
- Persoonlike aanspreeklikheid
- Verlies aan wins (Enige 5 × 1) (5)

3.6
- Die kelner voer sy of haar kode/naam in op die aanvanklike raakskerm. Dit gee die werker toegang tot die stelsel.
- Die werknemer begin 'n nuwe bestelling of rekening deur voedselitems in te voer wat die kliënt bestel het.
- Bestellings word ingevoer en oorgedra na drukkers by die produksiegebied vir voedsel en drank.
- By restaurante met 'n volledige diens kan die werknemer 'n tafelnommer kies en kos by 'n bestaande rekening voeg.
- Die POS stuur alle inligting oor bestellings na die kombuis of kroeg in die vorm van 'n gedrukte kaartjie of op 'n digitale monitor se skerm.
- Sodra 'n rekening oopgemaak is, word dit deel van die stelsel se lêer vir oop rekeninge.
- Die werknemers in die kombuis of kroeg lees die bestelling en maak die regte kos of drank vir die kelners om die kliënt te bedien.
- As kliënte klaar geëet het, neem die kelner vir hulle 'n faktuur, wag vir betaling en voer dit in die POS in.
- Die rekening se status verander van oop na gesluit wanneer betaling van die gas ontvang en in die stelsel aangeteken is.
- OF
- Tik die prys in vir elke item waarvoor die klant betaal in en druk SUBTOTAAL.
- Neem die geld by die kliënt.
- Tik die hoeveelheid geld in wat die klant gegee het en tik die totaal in.
- Die bedrag kleingeld sal vertoon word.
- Plaas geld langs of bo-op die kasregister.
- Kontroleer die bedrag wat die klant gegee het ingeval daar fout is.
- Tel hardop as jy kleingeld in die kliënt se hand plaas en bedank die kliënt.
- Plaas geld in die regte plekke in die kasregister. (Enige 4 × 2) (8)

[35]

VRAAG 4

4.1 Terugbetalings is geld wat aan kliënte teruggegee word✓ as hulle nie tevrede is✓ met die diens wat hulle ontvang het nie✓. (3)

4.2
- Wanneer die organisasie nie aan die behoeftes en verwagtinge van die gas voldoen het nie en die gas nie tevrede was met die goedere en/of diens wat ontvang is nie.
- As die organisasie daarvan bewus is dat hulle dienste en/of goedere nie op standaard was nie en verkies om die gas terug te betaal as 'n gebaar van welwillendheid, al het die gas nie gekla nie
- As die gas te veel betaal het vir diens en/of goedere
- As die fasiliteit 'n fout het waarvan die kliënt nie tydens die bespreking geweet het nie
- As die akkommodasie en dienste nie is soos dit beskryf is nie

(Enige 5 × 1) (5)

4.3
- Wees spesifiek met die advertensie van die terugbetalings-/uitruilbeleid.
- Maak seker jou personeel is baie duidelik oor die beleid.
- Moenie kliënte mislei met advertensies wat lui dat daar 'geen terugbetaling' is nie.
- Moenie terugbetaal as klante bloot van plan verander het en nie meer hul aankope of bespreking wil hê nie. (4)

4.4 Kredietsaldo kom voor wanneer gaste besprekings kanselleer✓ en deposito's terugbetaal moet word✓ omdat hulle nie meer van die instansie se diens gaan gebruik maak nie.✓
OF
'n Bedrag geld wat 'n kliënt aan 'n onderneming betaal het en wat die besigheid nou aan die kliënt skuld. (Enige 3 × 1) (3)

4.5
- Bly kalm en hoflik.
- Luister aandagtig en geduldig.
- Behou oogkontak en moenie die gas onderbreek nie.
- Laat die gas toe om sy/haar frustrasies te lug op 'n manier wat nie die ander gaste steur nie.
- Moenie selfverdedigend wees nie.
- Gee erkenning aan die gas se probleem en vra verskoning. Wees opreg.
- Identifiseer 'n oplossing wat wedersyds aanvaarbaar is. Roep die toesighouer as dit buite jou jurisdiksie val.
- Wees hoflik
- Luister na die kliënt.
- Toon empatie en verseker die kliënt jy sal terugvoer gee.
- Vra vrae en toon 'n goeie gesindheid.
- Glimlag.
- Toon belangstelling
- Moenie sommer vooruit 'nee' sê nie.
- Loop die ekstra myl. (Enige 5 × 1) (5)

[20]

VRAAG 5

5.1
- Hors d'oeuvre of sop
- Vis
- Hoofgereg (met groente)
- Soet of sout (4)

5.2
- Die kos (gewoonlik vir 'n groot aantal mense) moet so voorberei en aangebied word sodat dit redelik vinnig bedien kan word.
- Swaar versierde geregte moet vermy word.
- Hou in gedagte dat 'n groot aantal geregte terselfdertyd bedien moet word.
- Sommige soorte kos bederf vinnig en hou nie hul vars voorbereide voorkoms as dit geberg word nie, veral nie gebraaide kos nie. (4)

5.3 5.3.1 Rooivleis – Een of twee keer per week

5.3.2 Eiers 2–3 per week

(2 × 1) (2)

5.4

BESTAND-DEEL	METRIEKE EENHEID	PRYS PER EENHEID	BEREKENINGE	TOTALE KOSTE
Ui	1 000 g	R15,99	100 g/1 000 g x R15,99	R1,60
Fyngedrukte knoffel	250 g	R35,99	2 g/250 g x R35,99	R0,29
Botter	500 g	R69,99	90 g/500 g x R69,99	R12,60
Meel	2,5 kg	R28,99	30 g/2 500 g x R28,99	R0,35
Melk	2 lt	R24,99	500 ml/2 000 ml x R24,99	R6,25
Stokvis	800 g	R107,99	800 g/800 g x R107,99	R107,99
Gevriesde ertjies	750 g	R36,99	250 g/750 g x R36,99	R12,33
Suurlemoen	4	R1,69elk	1 x R1,69 elk	R1,69
Dille	20 g	R10,99	15 g/20 g R10,99	R8,24
Aartappels	1 kg	R29,99	300 g/1 000 g x R29,99	R9,00
		5.4.1	**Totale koste**	R160,34✓ ✓ (12)
		5.4.2	**Koste per porsie**	R160,34/6 ✓ =R26,72✓ (2)

5.5
- Die skadelike bakterieë moet geïsoleer word.
- Die infeksieketting moet gebreek word.
- Toestande wat gunstig is vir hul groei, moet uitgeskakel word.
- Dra skoon uniforms en wees higiënies skoon.
- Hou oppervlaktes skoon en die deksels van die vullis toe.
- Gebruik verskillende kapborde. (Enige TWEE relevante antwoorde) (2)

5.6 Minus 10 °C✓ of (-18 °C✓ (1)

5.7 Drie maande (2)

5.8
- Kyk of die vrieskas effektief by -18 °C of laer werk.
- Die vrieskas moet gereeld skoongemaak en ontsmet word.
- Verseker en monitor die korrekte temperatuur van die vrieskas. Gebruik termometers om die interne temperatuur te kruiskontroleer.
- Alle voedsel moet voldoende verkoel word voordat dit gevries word.
- Bevrore voorwerpe moet heeltemal bedek wees of in kleefplastiek toegedraai word om vriesbrand te voorkom.
- Draai voedsel goed toe, veral rou vleis, om te keer dat die sappe nie aan ander kos raak nie.
- Alle bevrore produkte moet gemerk en gedateer word vir korrekte identifikasie voordat dit gevries word.
- Vries kos onmiddellik in klein porsies en versprei dit sodat dit vinnig kan vries.
- Moenie die vrieskas oorlaai nie.
- Pas voorraadrotasietegnieke toe. (Enige 3 × 2) (6)

[35]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou