higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

ALGEMENE GASVRYHEID
NKR VLAK 3

(11011003)

8 Desember 2020 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en 1 addendum.

426Q1N2008

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. Begin elke vraag op 'n nuwe bladsy.
5. Beantwoord VRAAG 5.4 op die ADDENDUM (aangeheg).
6. Sakrekenaars mag gebruik word.
7. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Geregte wat skulpvis as bestanddeel bevat, mag nie deur 'n persoon van die ... geloof geëet word nie.

A Joodse
B Hindoe
C Islamitiese
D Boeddhistiese



1.1.2 Wanneer jy 'n maaltyd vir 'n ... berei, kan jy suiwelprodukte insluit, maar nie eiers, vleis, pluimvee of vis nie.

A Lakto-ovo-vegetariër
B Veganis
C Lakto-vegetariër
D Ovo-vegetariër

1.1.3 … is 'n akute siekte wat gekenmerk word deur drie of meer waterige of los stoelgang, krampe, naarheid, dringendheid, opgeblasenheid, koors en ongemak.



A Bilharzia
B Malaria
C Waterpokkies
D Gastro-enteritis

1.1.4 'n … is 'n draadlose konsole wat na die kliënt se tafel gebring word, sodat die kaarttransaksie onder die kliënt se oë gedoen kan word.

A elektroniese kasregister
B spoedpunt
C skandeerder
D zapper

1.1.5 Negatiewe konflik het 'n rampspoedige uitwerking op 'n span. ... is 'n teken van negatiewe konflik.

A Lewendige besprekings
B Kliekvorming
C Openheid
D Eerlikheid



1.1.6 Toekenning van kamers volgens 'n digtheidskaart ('density chart') of beskikbaarheidskaart ('accommodation availability chart') vir verblyf vind plaas ...

A tydens die bespreking.
B wanneer daar 'n spasie vir elke dag van die jaar is.
C wanneer geen spesifieke kamer toegeken word voordat die gas opdaag nie.
D wanneer besprekings op 'n Shannon-strokie ingevul word.

1.1.7 'n *Opwaartse benadering* ('bottom-up') is 'n verkoopstegniek wat behels dat ...

A die duurste opsie eers verkoop word en goedkoper opsies daarna aangebied word
B wat spesialiseer in toerpakkette
C 'n spesifieke diens beskryf word en dat dan aangebied word om dit onmiddellik vir die gas te bespreek
D die goedkoper opsie eers verkoop word en dat die gas dan oorreed word om 'n duurder pakket te neem

1.1.8 Die gevolge van mededinging as konflikhanteringstyl sluit in …

A misverstande en dat persone seergemaak voel
B magspel, slegte verhoudings en wrewel
C die moontlikheid dat konflik later weer kan hervat
D beter verhoudings en 'n bevredigende langtermynoplossing

1.1.9 Wanneer jy met 'n beterweterige of stryerige personeellid te doen het, onthou …

A so 'n spanlid probeer gewoonlik oorneem.
B om die spanlid 'n kans te gee om sukses te behaal.
C om jou humeur te beteuel.
D so 'n spanlid lewer selde enige bydrae.

1.1.10 Dit is goed om navorsing te doen oor die volgende wanneer jy vir 'n onderhoud voorberei:

A Produkte, dienste en missiestelling
B Pligte en verantwoordelikhede
C Vrae wat jy vir hulle kan vra
D Vrae wat hulle dalk vir jou sal vra

(10 × 1) (10)

1.2 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings deur slegs die term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Gifstowwe wat natuurlik deur bakterieë vervaardig word

1.2.2 'n Bladsy in 'n folioboek wat ingevul moet word voordat 'n kliënt by 'n onderneming kan uitteken

1.2.3 'n Lys in 'n gastekamer om uit te vind hoe die instansie se diens moet verbeter

1.2.4 'n Verkoopstegniek wat behels dat 'n spesifieke diens beskryf word en dat dan aangebied word om dit onmiddellik vir die gas te bespreek

1.2.5 Beskerm verbruikers deur te verseker dat alle voedsel van produksie tot verspreiding veilig en geskik is vir menslike gebruik

1.2.6 'n Groep mense wat jou potensiële kliënte is

1.2.7 Chemiese verbindings in voedsel wat noodsaaklik is vir menslike oorlewing en wat in ses hoofgroepe geklassifiseer word

1.2.8 'n Formule vir die vervaardiging van 'n spesifieke gereg van 'n spesifieke gehalte en hoeveelheid

1.2.9 Berekening van die koste van bestanddele wat gebruik word om elk van die geregte op die spyskaart voor te berei

1.2.10 'n Terugbetaling wat gedoen word deur kontant uit die laai te haal en aan die kliënt te gee

(10 × 1) (10)

1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n item in KOLOM A te pas. 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	Table d'hôte	A	'n verskeidenheid voedsel wat uitgestal word waar gaste hulself bedien
1.3.2	Cocktail	B	aparte geregte wat bykomend tot die gewone spyskaart aangebied word
1.3.3	Buffet	C	ligte peuselhappies wat in buffet-styl op verskillende borde aangebied word
1.3.4	A la carte	D	'n ete wat bestaan uit twee of drie gange teen 'n vaste prys
1.3.5	Du jour	E	twee of meer opsies word in elke kategorie op die spyskaart aangebied
		F	bestelling van geregte met individuele pryse van 'n spyskaart af
		G	dit dek 'n spesifieke tydperk, gewoonlik in kantiens en koshuise

(5 × 1) (5)

1.4 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.



1.4.1 Godsdienstige reëls en wette kan nie bepaal watter soort kos bedien moet word of hoe dit bedien moet word nie.

1.4.2 *Verkoopspunt* ('Point of Sales') verwys na die vaslegging van data en inligting oor kliënte se betaling as goedere of dienste verkoop of gekoop word.

1.4.3 Sommige klagtes van gaste moet as ernstig beskou word en as sodanig behandel word.

1.4.4 Onbevestigde besprekings moet die dag voor die bespreking opgevolg word.

1.4.5 Afgelewerde voedsel wat nie aan die vereiste interne temperatuur voldoen nie, moet aanvaar word.

1.4.6 As die spesifieke akkommodasie wat deur 'n gas versoek word nie beskikbaar is nie, moet alternatiewe datums aangebied word.

1.4.7 'n Stop-gaan-kaart ('stop-go chart') is 'n opsomming van die inligting op die hoofkaart.

1.4.8 Die werkgewer kan aansoekvorms gebruik as 'n hulpmiddel om agterna te keur.

1.4.9 'n Aantreklike manier om 'n CV af te sluit, is om 'n paspoortfoto van die aansoeker aan die afdeling oor werksgeskiedenis te heg.

1.4.10 Om 'n voormalige werkgewer tydens 'n onderhoud te kritiseer, is 'n goeie etiket tydens 'n onderhoud.



(10 × 1) (10)

1.5 Kies EEN term uit die lys hier onder vir elk van die volgende beskrywings en skryf slegs die term langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

porsiebeheer; Hindoes; uitstallings; swak kommunikasie; Moslems; knaagdiere; vismotte; HCCP; voedselkoste; standaardresep

1.5.1 Dit kan die indruk by kliënte skep dat werknemers nie weet wat hulle doen nie; niemand neem verantwoordelikheid vir enigiets nie en niemand gee om nie.



1.5.2 Dit vergemaklik bestellings.

1.5.3 Hulle vermy voedsel wat vir diere pyn kon veroorsaak het tydens die vervaardiging

1.5.4 Kunstenaars wat hul werk vir die publiek wil wys, hou so 'n geleentheid in 'n saal of groot vertrek.

1.5.5 Hulle huisves en dra dodelike bakterieë op hul bene en lywe en kan hierdie bakterieë na voedselitems oordra

(5 × 1) (5)

1.6 Kies die korrekte term uit dié tussen hakies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.6.1–1.6.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.6.1 (Paddastoele/Ontsmettingsmiddels) bevat voldoende hoeveelhede gif om voedselvergiftiging te veroorsaak as dit geëet word.

1.6.2 (Humiditeit/Asiditeit (suurheid)) help om besmetting deur bakterieë te stop en voedsel te bewaar.

1.6.3 'n ('Pin pad'/Skandeerder) is 'n klein boksie met 10 syfers daarop.

1.6.4 'n (Terugbetaalbewys/Besprekingsdiens) is 'n bewys van terugbetaling of 'n kaartjie wat 'n onderneming vir 'n kliënt gee om as geld te gebruik.

1.6.5 (Karaktertrekke/Stokperdjies) is eienskappe van jou persoonlikheid.

(5 × 1) (5)

1.7 Kies ’n item/term/beskrywing uit KOLOM B wat by ’n term in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.7.1–1.7.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.7.1	Spoedpunt	A	help om die rekening met jou slimfoon te skandeer
1.7.2	Zip-zap-masjien	B	het dieselfde waarde as kontant
1.7.3	Zapper/Snapper	C	'n goeie rugsteun in geval van 'n kragonderbreking
1.7.4	Reisigerstjek	D	die laai sal nie oopgaan as 'n kliënt met 'n debietkaart betaal nie
1.7.5	Kasregister ('till')	E	hierdie soort betaling het gewild geword as gevolg van die toename in kredietkaartbedrog
		F	die vaste bedrag geld wat vir 'n kelner of kassier gegee word

(5 × 1) (5)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

Lees die scenario hier onder en beantwoord VRAAG 2 en VRAAG 3.

Ramona, 'n jong dame van Kimberley, het pas haar NCV Vlak 4 in bedryfsadministrasie voltooi. Sy wil 'n bed en ontbyt met 10 kamers oopmaak met die moontlikheid om later uit te brei. Sy benodig jou hulp om die beste besprekingstelsel vir haar onderneming te kies en 'n paar wenke om haar besigheid suksesvol te bestuur.

VRAAG 2

2.1 Verduidelik vir Ramona die eienskappe van die *Gevorderde Besprekingskaart* ('Advanced Reservation Chart'). (4)

2.2 Gee vir Ramona VYF wenke oor watse opleiding die ontvangspersoneel sal benodig. (5)

2.3 Noem VIER voorbeelde van werksgeleenthede in 'n akkommodasie-onderneming. (4)

2.4 Teken 'n klein organisasiestruktuur vir Ramona se besigheid. Toon die rapporteringsvlakke en gesagslyne met Ramona as die hoofbestuurder. (10)

2.5 Gee VYF voorbeelde van inligting wat 'n onderneming as vertroulik sal beskou. (5)

2.6 Ramona sal 'n aantal CV's ontvang van mense wat werk soek by haar nuwe onderneming.

Gee haar raad oor waarna sy op elke CV moet oplet onder 'Werksgeskiedenis'. (6)

2.7 Bestudeer die onderstaande prent en stel kleredrag voor vir 'n man wat 'n restaurantbestuurder is.



[https://www.cartoonstock.com/directory/i/inappropriate_dress.asp] (4)

2.8 Noem TWEE van die goedkoopste maniere waarop Ramona poste in haar nuwe onderneming kan adverteer. (2)
[40]

VRAAG 3

3.1 Die hotel se ontvangsdame maak staat op die besprekingsvorm om te onthou watter vrae sy vir die gas moet vra tydens die bespreking.

3.1.1 Noem die besonderhede wat op 'n besprekingsvorm aangeteken moet word. (6)

3.1.2 Hoe sal jy foute op die rekening van 'n gas wat reeds betaal het, hanteer? (3)

3.2 Alle departemente moet toesien dat gaste betaal vir alle dienste wat hulle in 'n hotel gebruik, daarom moet al die dokumente by die ontvangs ingedien en bewaar word.

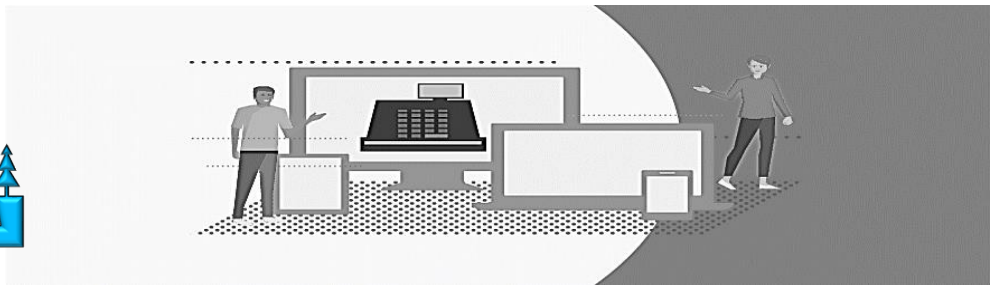
Beskryf die regte prosedure vir die invul en bewaring van gaste se folio's. (5)

3.3 Verduidelik die prosedure wat jy sal volg as daar aan die einde van jou skof 'n afwyking/verskil is in die kontant wanneer jy die kas opmaak ('cash up'). (4)

3.4 Watter inligting sal 'n kassier/ontvangsdame op 'n kliënt se kredietkaart nagaan voordat betaling gemagtig word? (4)

3.5 Wat kan gebeur as daar 'n veiligheidsinsident soos diefstal in 'n organisasie plaasvind? (5)

3.6 Beskryf die proses om 'n bestelling met behulp van 'n verkooppuntstelsel ('Point-of-Sale / POS') te neem stap-vir-stap vir 'n nuwe kelner.



[http//:blog.capterra.com/best-point-of sale-software for restaurants]

(4 × 2) (8)
[35]

VRAAG 4

4.1 Definieer die term *terugbetaling* ('refund'). (3)

4.2 Wanneer kan 'n organisasie 'n terugbetaling gee? (5)

4.3 Die terugbetalingsbeleid moet vir alle klante duidelik wees.

Noem die beleidsreëls rakende 'n terugbetaling/omruiling. (4)

4.4 Definieer die term *kredietsaldo*. (3)

4.5 Hoe sal jy 'n geskil met 'n kliënt op 'n gepaste manier hanteer? (5)

[20]

VRAAG 5

Lees die scenario hier onder en beantwoord VRAAG 5.

By die beplanning van 'n spyskaart moet baie faktore in ag geneem word om voorsiening te maak vir klante se verskillende ouderdomsgroepe, kulture en voedselvoorkeure.

5.1 Watter moontlike geregte sal jy op 'n spyskaart vir 'n viergangmaaltyd kry? (4)

5.2 Wat moet jy in ag neem as jy 'n spyskaart vir 'n banket saamstel? (4)

5.3 Noem die aanbevole weeklikse inname van die volgende voedselsoorte:

5.3.1 Rooivleis

5.3.2 Eiers

(2 × 1) (2)

5.4 Bestudeer die onderstaande resep vir 'n vispastei en beantwoord die vrae op die aangehegte ADDENDUM. Maak die addendum los en plaas dit in jou ANTWOORDBOEK.

Vispastei: Bedien 6

Bestanddele

100 g	gekapte ui
2 g	fyngedrukte knoffelhuisies
90 g	gesmelte botter
30 g	meel
500 ml	warm melk
800 g	stokvis in blokkies gesny
250 g	gevriesde ertjies
1	suurlemoen se skil
15 g	gekapte dille
300 g	kapokaartappels



5.4.1 Bereken die prys van elke bestanddeel en die totale koste van die vispastei. (12)

5.4.2 Wat sal EEN porsie vispastei kos? (2)

5.5 Hoe sal jy sorg dat die vispastei in VRAAG 5.4 higiënies voorberei word om alle voedselitems wat in die kombuis voorberei word te beskerm teen voedselvergiftiging as gevolg van bakterieë? (2)



5.6 Teen watter temperatuur sal jy gevriesde vis berg? (1)

5.7 Hoe lank kan jy gevriesde vis berg teen die temperatuur wat jy in VRAAG 5.6 genoem het? (2)

5.8 Verduidelik hoe jy die veiligheid van jou yskas kan verbeter sodat dit lank kan hou. (3 × 2) (6)

[35]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 5.4

KOSTEBEREKENING VIR RESEP

BESTANDDEEL	METRIEKE EENHEID	PRYS PER EENHEID	BEREKENINGE	TOTALE KOSTE
Ui	1 000 g	R15,99		
Fyngedrukte knoffel	250 g	R35,99		
Botter	500 g	R69,99		
Meel	2,5 kg	R28,99		
Melk	2 ℓ	R24,99		
Stokvis	800 g	R107,99		
Gevriesde ertjies	750 g	R36,99		
Suurlemoen	4	R1,69 elk		
Dille	20 g	R10,99		
Aartappels	1 kg	R29,99		
		5.4.1	**Totale koste**	
		5.4.2	**Koste per porsie**	

LET WEL: Maak die ADDENDUM los van die vraestel en sit dit in jou ANTWOORDBOEK.

Kopiereg voorbehou