higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 2

11 Maart 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 B
1.2 C
1.3 D
1.4 C
1.5 D
1.6 C
1.7 A
1.8 D
1.9 A
1.10 C

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 Waar
2.2 Onwaar
2.3 Waar
2.4 Onwaar
2.5 Waar
2.6 Waar
2.7 Onwaar
2.8 Onwaar
2.9 Waar
2.10 Waar

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 C
3.2 A
3.3 B
3.4 D
3.5 F
3.6 E
3.7 G
3.8 J
3.9 I
3.10 H

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Hol vierkant✓
- Konferensies, vergaderings, seminare✓

4.2 U- vorm✓
- Konferensies, vergaderings, seminarse✓

4.3 Raadsaal✓
- Vergaderings✓

4.4 Klaskamer✓
- Vergaderings, lesings, seminare✓

4.5 Rolprentteater-styl✓
- Groot gehore vir vergaderings✓

(5 × 2) **[10]**

VRAAG 5

5.1 Lang whiskey-/Collins-/Zombie-glas
5.2 Espresso-masjien
5.3 Brandewyn-ballonkelk/-bokaal
5.4 Martini-glas
5.5 Margarita-glas
5.6 Whiskey-drinkglas/Oudmodiese glas
5.7 Bierbeker
5.8 Kraffie
5.9 Outomatiese filterkoffiemasjien
5.10 Smousmasjien

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 50

LET WEL NASIENERS: Studente moet in volsinne antwoord om punte te verkry tensy anders aangedui word.

AFDELING B

VRAAG 6

6.1
- Verwyder enige gaste-item van die bed.
- Verwyder die duvet/beddeken en komberse en plaas dit op 'n stoel.
- Trek die vuil linne af en plaas in 'n wasgoedsak.
- Plaas kussings op 'n stoel.
- Gaan alle bedoortreksels na vir trane, ens.
- Draai die matras gereeld om om slytasie te verminder.
- Kies die korrekte linne vir die bed (enkel, dubbel, ens.)
- Trek die matras en matrasoortreksel reg.
- Gaan die matrasoortreksel na vir vlekke en trane.
- Vervang die matrasoortreksel indien nodig.
- Maak seker die bedval is skoon, en hang regaf en gelyk, soos vereis.
- Plaas 'n skoon onderlaken op die bed en vou die hoeke om (maak 'n doos-tipe hoek).
- Plaas die duvet/beddeken oor die bed en maak seker dit is in die middel.
- Plaas die kussings in skoon kussingslope.
- Vou die bokant van die beddeken oor die kussings.
- Stryk die bed glad met jou hande. (Enige 7 × 1) (7)

6.2 Hoe 'n waarskuwingsteken moet lyk:
- Duidelik✓ en leesbaar✓ (2)

Waar dit geplaas moet word:
- Een teken by die begin van die area wat jy skoon maak✓
- Een teken aan die einde van die area wat jy skoon maak✓
- Plaas 'n teken by enige toegang tot die area wat jy skoon maak✓ (3)

6.3
- Hoewel die persoon aan die ander kant van die telefoon jou nie kan sien nie, beteken dit nie dat jou lyftaal nie aangevoel word nie.
- Glimlag wanneer jy die telefoon beantwoord, want jy sal gelukkig en vriendelik klink.
- 'n Goeie houding is belangrik. Jou fisiese houding bring mee dat jou stemtoon ontspanne, gespanne, bekommerd ens. voorkom.
- 'n Goeie houding om in te neem, is om redelik regop te sit, vooroor te leun en in parafrases met die persoon te praat.
- Jy sal dalk vind dat jy gebare maak soos om te knik – dit raak nie heeltemal verlore nie, aangesien die stemtoon dit oordra. (5)

6.4 Persoonlike of finansiële inligting oor kliënte en personeellede insluitend:

- Telefoonnommers
- Adresse
- Kamernommers
- Gaste se name
- Inligting oor gaste
- Organisasie se beleide
- Personeel se bewegings
- Nuwe aanstellings en bedankings (Enige 5 × 1) (5)

6.5
- Skade aan oppervlak of area
- Verkwisting van geld
- Vermorsing van tyd (3)

[25]

VRAAG 7

7.1 7.1.1
- Alle beskadigde items moet uit diens geneem en eenkant gehou word sodat daar later aandag daaraan gegee kan word.
- Dis nie doeltreffend om die daaglikse roetine te staak en een-vir-een van die items ontslae te raak nie.
- Beskadigde items moet aangeteken en volgens die prosedures aangemeld te word.
- Sodra die vuil linne deur die eksterne wassery afgehaal en skoon teruggebring word, moet beskadigde items of geskeurde linne na die toesighouer geneem word wat dit sal aanteken en tel sodat voorraadopnames kan balanseer en finansiële verliese verduidelik kan word. (Enige 2 × 1) (2)

7.1.2
- Hou altyd die deur gesluit.
- Sleutels moet deur die aangewese gemagtigde persoon gehou word en moet nooit aan personeel gegee word nie.
- Moet nooit iemand toelaat om die stoorplek binne te gaan nie tensy hulle gemagtig is om dit te doen.
- Volg jou instelling se organisatoriese vereistes met betrekking tot sekuriteit.
- Installeer CCTV-kameras by die deur. (Enige 3 × 1) (3)

7.1.3
- Laat aflewering van items kan die bedryf van die huishoudingsafdeling raak, sowel as dié van ander afdelings in die hotel wat op skoon linne staatmaak om doeltreffend te kan werk.
- 'n Tekort aan linne sal almal raak, insluitend die gaste. Meld dit onmiddellik by 'n toesighoudende persoon aan.
- Kontak die wasserymaatskappy om uit te vind wat die probleem is.
- Indien 'n laat aflewering die bedryfsvloei gaan raak, moet jy dit oorweeg om die toesighouer te vra dat linne uit die stoorkamer beskikbaar gestel word.
- Jy sal dalk ander afdelings oor die laat aflewerings in kennis moet stel indien dit hulle skedules gaan raak. (Enige 3 × 1) (3)

7.2
- Direkte lyn:✓ Dis 'n direkte✓ en onmiddellike telefoonverbintenis,✓ veral tussen hoofde en bestuurders.✓
- Interne inkomende telefoonoproep:✓ Dis 'n oproep tussen mense in dieselfde organisasie.✓ So 'n oproep kos niks nie aangesien interne lyne gebruik word.✓ In 'n hotel is die telefoon in 'n gasteslaapkamer intern verbind aan die verskillende afdelings in die hotel en kan gaste hierdie oproepe gratis doen.✓
- Eksterne inkomende oproepe:✓ Hierdie oproepe kom na die gebou deur middel van eksterne lyne wat deur Telkom voorsien word.✓ Die inbeller moet vir hierdie oproepe betaal.✓ Die bedrag wat gehef word hang af van die afstand en duur van die oproepe.✓ (Enige 2 × 4) (8)

7.3
- Masker
- Wegdoenbare handskoene
- Plastiese voorskoot
- Veiligheidskoene
- Veiligheidsbril (Enige 3 × 1) (3)

7.4
- Plaas alle besittings van gaste op die sytafel
- Vou klere wat rondlê op en plaas bo-op die onderkant van die bed
- Moet nooit gaste se kaste of laaie oopmaak nie (3)

7.5
- Meld aan by die onderhoudsbestuurder
- Plaas 'n waarskuwingsteken om 'n ongeluk te voorkom
- Voltooi 'n onderhoudsverslag (3)

[25]

VRAAG 8

8.1 8.1.1 Die gedekte plek sal soos vir table d'hôte (vaste spyskaart) wees aangesien bestellings vir ontbytbediening in kamers vooraf bekend is.✓

Hierdie gedekte plek sluit gewoonlik al die messegoed en breekgoed in wat vir die maal nodig is aangesien dit reeds bekend is wat die gas gaan eet.✓ Die dekking vir 'n volle Engelse ontbyt sal soos volg wees:✓

- Bypassende mes en vurk
- Vismes en -vurk
- Dessertlepel en -vurk
- Broodmes
- Broodbordjie
- Ontbytkoppie, piering en teelepel
- Beker koue melk
- Suikerpotjie met lepel
- Staanders onder borde vir teepot/koffiepot en warm water
- Beker/Beker vir warm melk
- Botterpot
- Konfyt-/Jampot met lepel en kruierystel
- Servette
- Roosterbroodrakkie
- Broodmandjie (Enige 2 × 1) (2)

LET WEL NASIENIERS: Dieselfde items kan nie herhaal/punte kry in vrae 8.1.1, 8.1.2 en 8.1.3 nie

8.1.2 Die gedekte plek sluit die volgende in:

- Broodbordjie
- Broodmes
- Servet wat gewoonlik op die broodbordjie onder die broodmes geplaas word.
- Broodmandjie met brioche of halfmaanrolletjies (croissants) in 'n servet om dit warm te hou of 'n roosterbroodrakkie op 'n opvangbord.
- Botterpot op 'n broodbord met 'n doilie.
- Bottermes indien botter nie individueel vooraf verpak is nie
- Konfytpotjie.
- Konfytlepel indien konfyt nie individueel vooraf verpak is nie
- Ontbytkoppie, piering en teelepel
- Staanders of opvangborde vir koffie-/teepot en warmmelk-/warmwaterbeker
- Suikerpotjie
- Beker met koue melk (Enige 3 × 1) (3)

LET WEL NASIENERS: Dieselfde items kan nie herhaal word/punte kry in vrae 8.1.1, 8.1.2 en 8.1.3 nie

Kopiereg voorbehou

8.1.3 Gedekte plek is vir 'n basiese hoofgang:

- Servet
- Hoof (bypassende) mes en vurk
- Broodbord en -mes
- Wynglas
- Sop: soplepel
- Hoofdis: bypassende mes en vurk
- Biefskyf: biefstukmes
- Vis: mes en vurk
- Nagereg: dessertlepel en -vurk (Enige 2 × 1) (2)

LET WEL NASIENERS: Dieselfde items kan nie herhaal word/punte kry in vrae 8.1.1, 8.1.2 en 8.1.3 nie

8.2
- Beligting
- Verhitting
- Lugreëling
- Musiek (4)

8.3
- Gevaar-/Waarskuwingstekens
- Beskermende klere, bv handskoene
- Vullissakke om vullis in te plaas
- Emmers en moppe om vloere mee te was
- Besems om vloere mee te vee
- Draagbare houers of waentjies om skoonmaakvoorrade te vervoer
- Stofsuiers om matte, klein matjies, harde vloere, gestoffeerde meubels en gordyne skoon te maak
- Lap om oppervlakke af te stof, af te vee en te poleer
- Vloerbuffers om harde vloeroppervlakke te poleer/fyn te skuur

(Enige 6 × 1) (6)

8.4.1
- Vee toonbankblad af
- Maak glasvertoonkaste skoon en vryf dit blink
- Vee die kabinet binne af
- Vee en mop die vloer (Enige 3 × 1) (3)

8.4.2
- Vee toonbankblad skoon gedurende dienslewering (higiëne)
- Hou toonbankblad vry van leë koppies of kartonne (ruim op) (2)

8.4.3
- Pak alle items weg
- Vul alle kondimente aan
- Maak spyskaarte skoon
- Vloere moet gevee, gemop en droog wees (Enige 3 × 1) (3)

[25]

VRAAG 9

9.1
- Gekraakte breekgoed is 'n gesondheidsrisiko vir kliënte.
- Bakterieë kan in die krake skuil en vermenigvuldig.
- Hierdie bakterieë kan voedselvergiftiging veroorsaak as dit na 'n kliënt se liggaam oorgedra word.
- Eerste indrukke is baie belangrik.
- Beskadigde of vuil messegoed en breekgoed lyk baie onprofessioneel.
- Dit kan daartoe lei dat die kliënt nooit weer die restourant besoek nie en geld word sodoende verloor. (Enige 3 × 1) (3)

9.2
- Vars die funksiekamer op terwyl gaste die kamer tydens 'n pouse verlaat.
- Maak die vullishouer leeg.
- Asbakkies moet skoongemaak en teruggesit word.
- Vuil glase moet verwyder en met skones vervang word.
- Skryfbehoeftes moet aangevul word.
- Vul alle verversings aan.
- Plaas stoele netjies in posisie.
- Maak vensters oop of skakel lugreëlaars aan.
- Gebruik lugverfrissers (Enige 7 × 1) (7)

9.3
- Was altyd jou hande✓ nadat jy afval en vullis hanteer het.✓
- Wees baie versigtig met afval wat HIV kan bevat. Dra altyd handskoene✓ wanneer jy enigiets hanteer waaraan daar liggaamsvloeistowwe soos bloed, semen, slym, spoeg ens is.✓
- Dra beskermende uitrustings,✓ bv veiligheidsbrille, handskoene, plastiekvoorskote, veiligheidskoene ens wanneer toilette en badkamerareas skoongemaak word.✓
- Gebruikte naalde en lemmetjies is 'n groot gesondheidsrisiko✓ aangesien dit mensebloed/liggaamsvloeistowwe bevat wat met siektes en kieme besmet kan wees.✓ Draai hierdie items toe in papier of koerantpapier en verseël dit in plastieksakke.✓
- Vullis moet nooit rondlê ✓waar gaste siektes kan opdoen✓ deur hulself met lemmetjies, gebruikte naalde, stukkende glas ens te sny nie.
- Toegedraaide en verseëlde items✓ moet in vullishouers geplaas word✓ om deur die eksterne verwyderingsmaatskappy verwyder te word.

(Enige 5 × 2) (10)

9.4
- Maak seker dat die ontvangsarea skoon en netjies is voor linne afgelewer word.
- Maak seker dat die verpakking waarin linne teruggestuur word nie beskadig is nie.
- Gaan alle aflewerings na en dokumenteer dit:
  - Getal sakke en items
  - Soort en grootte van items
- Gaan items na vir gehaltekontroledoeleindes om te sien of dit deeglik skoongemaak is.
- Daar moenie merke, vlekke of verbleiking wees nie.
- Daar moet geen trane, rafelrige kante of los nate wees nie.
- Moenie skoon linne sonder toesig laat nie – make seker dis veilig.

(Enige 5 × 1) (5)

[25]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou