higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 2

(11011032)

12 Maart 2018 (X-vraestel)
09:00–11:30

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 10 bladsye.

NCV

Kopiereg voorbehou

TYD: 2½ UUR
PUNTE: 150

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae.
2. Lees AL die vrae aandagtig deur.
3. Nommer die vrae volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik word.
4. Laat 'n lyn oop tussen elke antwoord in AFDELING B.
5. Skryf netjies en leesbaar.

NCV

AFDELING A

VRAAG 1

Verskillende moontlike opsies word voorsien as antwoorde op die volgende vrae. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A-D) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Die dra van glase en 'n asbakkie op 'n skinkbord ...

A lyk professioneel.
B lyk onprofessioneel.
C spaar nie tyd nie.
D spaar energie.

1.2 Die dienswaentjie wat deur die kamerdiensassistent gebruik word, moet ...

A lig en maklik wees om te stoot en plek hê vir alle items wat vir kos nodig is.
B lank neem om op te stapel en maklik wees om skoon te maak.
C goed gebalanseerd en swaar wees.
D genoeg rakke en 'n sak vir vuil linnegoed en afval hê.

1.3 Wanneer glase per hand gedra word, ...

A moet mens te veel tegeleykertyd dra.
B moet mens hulle teen ander goed stamp.
C moet mens hulle aan die steel of voet dra.
D moet mens hulle dra deur 'n bordjie te gebruik.

1.4 Wanneer jy 'n tafel dek, moet jy die volgende reël volg:

A Plaas die blommerangskikking op die vlek sodat dit bedek is.
B Die tafeldoek moet aan die vloer raak.
C Hanteer die tafeldoek so min as moontlik om te voorkom dat dit kreukel.
D As die regte kant vuil is, moet die verkeerde kant na bo plaas.

1.5 Beskermende klere sluit in:

A Plastiekvoorskoot, toe skoene
B Rubberhandskoene, oop skoene met rubbersole
C Masker, wolhandskoene
D Oorpak, oop skoene met rubbersole

NCV

1.6 Glase en asbakkies moet in jou hand gedra word ...

A as jy nie 'n skinkbord het nie.
B as jy nie tafels afdek nie.
C om brekasie te voorkom.
D seker te maak dat daar geen vingermerke sigbaar is nie.

1.7 Hoe sal jy 'n gebreekte glas korrek hanteer?

A Vee die gebreekte glase op slegs nadat jy dit aan die bestuurder gerapporteer het.
B Was glasware saam met die ander skottelgoed.
C Draai gebreekte glas toe in bruin- of koerantpapier voor jy dit in die asblik buite gooi.
D Moenie glasware versigtig hanteer nie, omdat dit hard is.

1.8 As chemikalieë te veel verdun word, sal dit ...

A jou oë brand.
B dit nie die area behoorlik skoonmaak nie.
C die maatskappy geld spaar.
D die oppervlakte beskadig wat jy skoonmaak.

1.9 Jy maak die voorportaal skoon en kry 'n gebreekte teël agter 'n potplant. Jy moet ...

A dit onder die mat invee.
B dit optel en in die asblik gooi.
C 'n waarskuwingsteken daar plaas.
D sekuriteit inroep.

1.10 Definieer die term *mise en place.*

A Skinkbord met 'n servet
B Bokale/Wynglase wat gebruik word om wyn in te bedien
C Word gebruik om glase helder te maak
D Voorbereiding voor bediening begin

(10 × 1) **[10]**

NCV

VRAAG 2

2.1 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by die tipe oproep in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

		KOLOM A	
2.1.1	Direkte oproep	A	die President skakel die Minister van Onderwys op haar persoonlike telefoon
2.1.2	Interne inkomende oproep	B	jy skakel jou kollega in die kantoor langsaan
2.1.3	Eksterne inkomende oproep	C	jy skakel die hotel en vra om met die bestuurder te praat
2.1.4	Skakelbord	D	jou ma skakel jou by die skool op jou selfoon
		E	'n Kliënt skakel om te kla en die oproep word na onderhoud deurgeskakel

(4 × 1) (4)

2.2 Kies 'n item/woord uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (2.2.1–2.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM A	
2.2.1	Word gebruik om bier en drankies met 'n kroondop ('crown top')	A	'optic'
2.2.2	Word gebruik om vry hand te meet	B	drupmatjies
2.2.3	Word gebruik om spiritualieë korrek af te meet	C	botteloopmaker
2.2.4	Kurktrekker en mes om wynbottels mee oop te maak	D	sopiemaat
2.2.5	Word in die nek van 'n bottel geplaas om skink te vergemaklik	E	'waiter's friend'
2.2.6	Word gebruik om skade aan toonbanke of tafels te voorkom	F	tuit
		G	menger ('blender')

(6 × 1) (6)

[10]

VRAAG 3

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer. Maak die stelling reg indien dit ONWAAR is.

3.1 Vloere moet gepoleer word wanneer hulle nog nat is.

3.2 Voor bediening moet glase gestoom en met 'n papiervadoek drooggemaak word.

3.3 'n Silwer skinkbord word gebruik om vuil wynglase en ander glase van die tafel te verwyder.

3.4 Moenie glase teen mekaar of teen ander goed stamp nie, aangesien hulle maklik breek.

3.5 Kliëntareas in wegneemwinkels moet slegs na sluitingstyd skoongemaak en opgeruim word.

3.6 'n Ysemmer word gebruik om kos warm te hou.

3.7 Wanneer mens chemikalieë voorberei vir die skoonmaakproses, moet mens die instruksies op die bottel volg.

3.8 'n Harde vloer moet vir die skoonmaakproses voorberei word deur dit eers te vee,

3.9 Verwyder asbakkies slegs wanneer hulle vol is.

3.10 Koffiemasjiene moet skoongemaak word terwyl hulle nog warm is. **[15]**

VRAAG 4

Gee EEN woord/term vir elkeen van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1 'n Ander naam vir 'n wynglas is 'n wyn ...

4.2 'n Stel reëls opgetel deur die regering om die veiligheid van werknemers en kliënte in die werkplek te beskerm

4.3 Bevat sowel 'n skoonmaakmiddel en 'n ontsmetmiddel

4.4 Koppies, pierings, bakkies en borde staan bekend as ...

4.5 'n Dokument waarin al die besonderhede en inligting vir 'n geleentheid beskryf word

Copyright reserved

4.6 'n Kamerreëling waarvolgens DRIE stoele by elke tafel geplaas word wat teenoor die hooftafel geplaas is

4.7 Persoon wat reageer wanneer 'n werknemer hom-/haarself met elektrisiteit skok

4.8 Messe, vismesse en vurke staan bekend as ...

4.9 As daar nie op die korrekte manier van vuil water ontslae geraak word nie, sal dit 'n slegte ... veroorsaak.

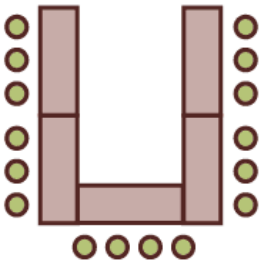
4.10 Glase moet teen …°C gewas word.

(10 × 1) **[10]**

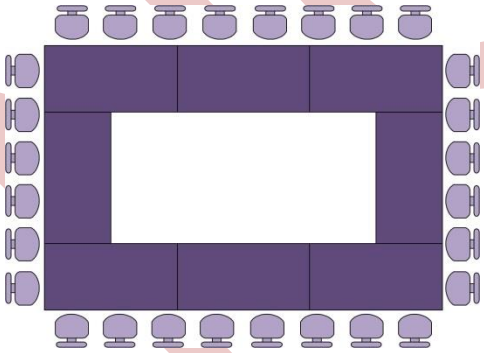
VRAAG 5

Identifiseer die korrekte funksie-uitleg in die illustrasies hier onder. Skryf slegs die uitleg langs die vraagnommer (5.1–5.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

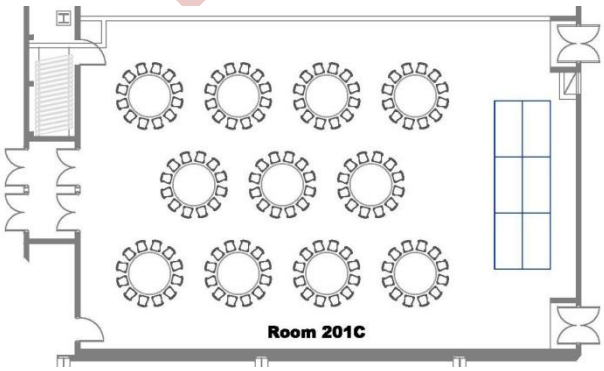
5.1



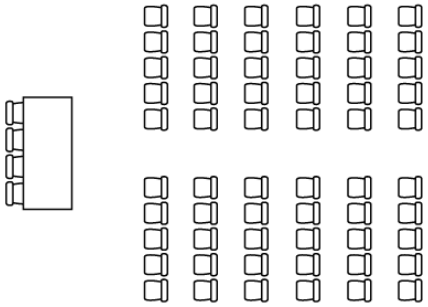
5.2



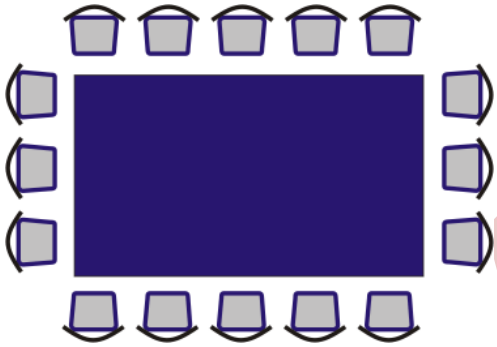
5.3



5.4



5.5



(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 6

6.1 6.1.1 Noem en verduidelik DRIE toonbankbedieningstipes. (3 × 3) (9)

6.1.2 Bespreek die volgende bedieningsmetodes wat tydens wegneembediening gebruik word:

Volledige bediening
Gedeeltelike bediening
Selfbediening (2 × 3) (6)

6.2 Verskaf die prosedure wat gevolg moet word wanneer die volgende openbare areas skoongemaak word:

6.2.1 Hysbak

6.2.2 Ingangsportaal/Portaal

(6 × 2) (12)

NCM

6.3 Bespreek DRIE voorsorgmaatreëls wat jy sal moet tref wanneer liggaamsvloeistowwe op linnegoed gestort is. (3 × 2) (6)

6.4 Waar om is dit belangrik om 'n matras gereeld om te draai? (4)

6.5 Noem DRIE reëls wat gevolg moet word wanneer beddens gemaak moet word vir gaste wat vir vier dae oorbly. (3)

6.6 Identifiseer VIER tipes messegoed wat gedek moet word vir 'n kamerdiensskinkbord vir 'n volle Engelse ontbyt. (4)

6.7 6.7.1 Noem VIER tipes linnegoed wat in gastekamers gebruik word. (4)

6.7.2 Noem DRIE gehaltetoetse wanneer skoon linne ontvang word. (3)

6.7.3 Hoe moet linne gebêre word? (2)
[53]

VRAAG 7

7.1 Waarom moet mens nie kos vir 'n kliënt in 'n gekraakte bord bedien nie? (2)

7.2 7.2.1 Definieer die term *EIEU ('FIFO'):* (1)

7.2.2 Waarom is EIEU ('FIFO') so belangrik? (3)

7.3 Noem VIER faktore wat die opstel ('set up') van 'n funksiekamer sal beïnvloed. (4)

7.4 Verduidelik die term *verkwik/verfris* (*'refresh')* tydens 'n funksie. (3)

7.5 Noem die prosedure vir die skoonmaak van 'n badkamer. (10)

7.6 Waarop moet 'n huishoudingsassistent beskermende klere dra wanneer 'n badkamer skoongemaak word? (2)

7.7 Adviseer 'n nuwe huishoudingsassistent oor hoe om beleefd en vriendelike met 'n kliënt te gesels. (4)

7.8 Hoe moet 'n huishoudingsassistent 'n onverwagte situasie, soos 'n geblokte toilet, hanteer? (4)

7.9 7.9.1 Waar moet waarskuwingstekens tydens die skoonmaak van 'n deurloop geplaas word? (3)

7.9.2 Waarom is waarskuwingstekens belangrik wanneer daar skoongemaak word? (1)

Kopiereg voorbehou

7.10 7.10.1 Noem die gepaste manier waarop 'n telefoon beantwoord moet word. (3)

7.10.2 Noem SEWE tipes inligting wat aangeteken moet word wanneer mens 'n boodskap neem. (7)
[47]

TOTAAL AFDELING A: 100
GROOTTOTAAL: 150

NCM

Kopiereg voorbehou