higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 2

(11011032)

22 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–11:30

Hierdie vraestel bestaan uit 11 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 antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik word.
4. Skryf netjies en leesbaar.

NC(V)

AFDELING A

VRAAG 1

Verskeie opsies word gegee as moontlike 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 'n Veilige manier op breekware te stapel is … opmekaar.

A 5
B 10
C 20
D 15

1.2 Om te verseker dat eetgerei en breekware 'n perfekte glans het, moet 'n ... lap gebruik word.

A klam
B donsvrye
C halfdroë
D harde

1.3 Glase moet ... gebêre word.

A in 'n oop kas
B in 'n geslote kas
C in 'n skoon stoorkamer
D in 'n vuil stoorkamer

1.4 Om gaste te waarsku dat skoonmaak aan die gang is, moet 'n ... gebruik word.

A veiligheidswag
B rooi-en-witband
C glibberig-wanneer-nat-teken
D promosieteken

1.5 Om teëlvloere voor te berei vir die skoonmaak daarvan, moet …

A die vloer eers gevee word.
B die ligte eers aangeskakel word.
C jou toesighouer eers ingelig word.
D jou bestuurder eers ingelig word.

1.6 Ons gebruik 'n … om kos af te lewer tydens kamerdiens.

A *bain-marie*
B trollie
C houer
D gebruiksvoorwerp

Kopiereg voorbehou

1.7 Wat moet jy doen as jy gaste se klere op die vloer sien lê terwyl jy hulle kamer skoonmaak?

A Vou die klere netjies op en sit dit op 'n geskikte plek neer.
B Stuur die klere na die linnekamer.
C Sit die klere terug in die gaste se baggasiesak.
D Los dit op die vloer.

1.8 … is 'n middel wat alge en bakterieë kan doodmaak en 'n effektiewe ontsmettingsvlak behou.

A Ontsmettingsmiddel
B Steriliseerder
C Bekers
D Martiniglas

1.9 'n … is 'n item wat by opdientoonbanke gebruik word om vir kliënte op te skep.

A Skeplepel
B Soplepel
C Vismes
D Hoofvurk

1.10 Voorbereiding voor diens staan vir …

A EIEU-beginsel.
B *mise en place*.
C koggelkelkie ('mock tail').
D voorraad.

(10 × 1) **[10]**

NCV

VRAAG 2

2.1 Kies 'n drankiemasjien uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.1.1	Bevat reedsvoorbereide drankies, bv. vrugtesap	A	sodamasjien
2.1.2	Ingeslote kabinet wat ys of meganiese verkoeling gebruik om voorafgemengde soda uit te gee of om sodawater en stroop wat in die kabinet gebêre word te kombineer	B	voorafgemengde-koeldrankmasjien
2.1.3	Vloer- of toonbankgemonteerde masjien met een of twee meganiesverkoelde silinders wat toegerus is met roerstokke om 'n watermengsel te meng en te verkoel tot 'n vloeibare, gevrieste nageregdrankie	C	slobmasjien ('slush maker')
2.1.4	Toonbankgemonteerde, elektriesverhitte eenheid wat 'n maateenheid verhitte water met 'n maateenheid sjokolademengsel kombineer en die mengsel uitgee deur die druk van 'n knoppie	D	muntoutomaat
2.1.5	Masjien wat verbruiksitems uitgee as die klant geld daarin plaas	E	filterkoffiemasjien
		F	warmsjokolademasjien

(5 × 1) (5)

2.2 Kies opdientoerusting uit KOLOM B wat pas by 'n prentjie in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (2.2.1–2.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A	KOLOM B
2.2.1 	A koudpan B voedselverwarmer C *bains-marie* (warmwaterbad) D mikrogolfoond E vuurtessie ('chafing dish') F infrarooi verwarmers
2.2.2 	
2.2.3 	
2.2.4 	
2.2.5. 	

(5 ×1) (5)
[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. Korrigeer die stelling as dit ONWAAR is.

3.1 EIEU ('FIFO') moet toegepas word as 'n muntoutomaat se voorraad aangevul word.

3.2 As 'n filterkoffiemasjien stukkend is, sal kliënte tevrede wees om iets anders te bestel.

3.3 Die persoon wat glasware versorg moet seker maak geen vingerafdrukke wys op die glas nie.

3.4 'n Drinkbeker word nie gebruik om lager (bier) te bedien nie.

3.5 'n Sopieglas ('optic') is 'n meetinstrument wat gebruik word om drank uit te meet.

3.6 'n Hoëbalglas kan sowat 250 ml – 400 ml bevat.

3.7 'n Skemerkelkie is 'n nie-alkoholiese drankie.

3.8 Servette word nie almal van dieselfde materiaal gemaak nie.

3.9 Rooiwyn word bedien en gestoor teen 18 °C (temperatuur).

3.10 Witwyn word bedien en gestoor teen -5 °C (temperatuur).

[15]

VRAAG 4

Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord(e) in te vul. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1 'n … word gebruik om die binnekant van die toilet skoon te maak.

4.2 … word gebruik om hande teen bakterieë, chemikalieë en gevaarlike items te beskerm.

4.3 'n … word gebruik om vensters, spieëls, teëls en ander geglasuurde oppervlaktes te poleer.

4.4 Die sement tussen teëls word … genoem.

4.5 'n … is 'n laken wat styf oor 'n matras pas.

4.6 … word gebruik om kussings mee te bedek.

4.7 Stukkende glas moet toegedraai word in … voordat dit in die asblik gegooi word.

4.8 'n … word gebruik om breekware mee af te droog.

4.9 'n … word onder die matras geplaas om die basis van die bed te bedek.

4.10 'n … word gebruik om brood mee te botter.

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 45

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

Identifiseer die verskillende soorte glase in die onderstaande prentjies en gee 'n gebruik vir elkeen. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (5.1–5.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

5.1 

5.2 

5.3 

5.4 

5.5 

(5 × 2) **[10]**

VRAAG 6

Bestudeer die tafel in die foto hier onder en beantwoord die vrae.



6.1 Watter soort vertrekopstelling word in die foto uitgebeeld? (2)

6.2 Noem TWEE omgewingsbeheerstelsels wat beskikbaar moet wees in 'n vensterlose vertrek soos hierdie. (4)

6.3 Hoe moet jy bogenoemde twee stelsels stel sodat gaste gemaklik sal wees? (2 × 2) (4)

6.4 Noem TWEE tafelitems wat op die foto gewys word. (2)

6.5 Die vergadering wat in die vertrek gaan plaasvind sal 7 ure lank wees.

6.5.1 Gee DRIE redes waarom die vertrek deur die loop van die dag opgeknap moet word. (3)

6.5.2 Wanneer moet die vertrek opgeknap word? (2)

6.5.3 Gee DRIE voorbeelde van hoe die vertrek opgeknap moet word. (3)

Kopiereg voorbehou

6.6 Een van die pligte van 'n nagbestuurder is om kamerdiens-ontbytskinkborde voor te berei en vroeë ontbyte af te lewer, asook om die skinkborde weer af te haal.

Gee die nagbestuurder raad oor hoe om die volgende situasies te hanteer:

6.6.1 Die mense wat voor hom aan diens was, het nie hul take afgehandel of die opdienarea voorberei nie.

6.6.2 Hy loop in die gang af en daar is skinkborde voor die deure van gaste wat kamerdiens gehad het.

6.6.3 Hy het twee kamerdiens-ontbytbestellings wat teen 07:30 afgelewer moet word.

6.6.4 Die opdienarea het baie spasie en hy het tyd op hande voordat die eerste kamerdiensbestelling geplaas word.

6.6.5 Toe hy die kos aflewer, kla die gas oor vuil eetgerei.

(5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 7

7.1 Waarom is dit belangrik om stoorareas skoon, netjies en rommelvry te hou? (3)

7.2 Gee SES riglyne om te verseker dat die kosuitstalling bydra tot verkope by opdientoonbanke. (6)

7.3 Watter soort verpakking kan gebruik word vir wegneemetes soos die volgende:

7.3.1 Burgers

7.3.2 Vis en skyfies

(2 × 1) (2)

7.4 7.4.1 Noem TWEE soorte beddens wat in hotelle aangetref kan word. (2)

7.4.2 Hoe moet huishoupersoneel optree as hulle op beskadigde linne afkom terwyl hulle 'n gastekamer skoonmaak? (3)

7.5 7.5.1 Wat kan gebeur as 'n mens nie die regte veiligheidsdrag aan het as jy die badkamer skoonmaak nie? (4)

7.5.2 Noem DRIE soorte veiligheidsklere. (3)

7.6 Verduidelik die regte manier om met 'n stofsuier te werk. (6)

7.7 Hoe sal jy die volgende onverwagse situasies hanteer:

7.7.1 Foutiewe toerusting (4)

7.7.2 Voorraadtekorte (2)
[35]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 8

8.1	Waarom kan 'n ontvangsklerk nie persoonlike inligting oor gaste aan enige iemand gee nie?	(2)
8.2	Wat is die prosedure vir die hantering van 'n beledigende oproepmaker?	(5)
8.3	Wanneer kan 'n ontvangsklerk 'n foonoproep na iemand anders deurskakel?	(2)
8.4	Noem EEN bron waar om 'n telefoonnommer gekry kan word.	(1)
8.5	Gee DRIE riglyne waarop linne korrek gestoor kan word.	(3)
8.6	Verduidelik die prosedure vir die ontvangs van eksterne wasgoed.	(7)
8.7	Gee 'n nuwe personeellid raad oor hoe om hoflik en vriendelik met kliënte om te gaan terwyl hy/sy openbare areas skoonmaak.	(5)
8.8	Hoe maak 'n mens 'n openbare telefoon skoon?	(5)
		[30]

TOTAAL AFDELING B: 105
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou