higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 2

(11011032)

2 Desember 2020 (X-vraestel)
9:00–11:30

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

206Q1N2002

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 is.
4. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 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 (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Linnevoorraad is 'n waardevolle en duur belegging vir enige bedryf. Die nalating om linnestoorareas te beveilig sal lei tot …

A geluk.
B skoon vloere en rakke.
C diefstal en verlies van voorraad.
D klanttevredenheid.

1.2 Die skoon linne wat terug ontvang is moet na die geskikte stoorarea geneem word met behulp van 'n ... as items te swaar is om te hanteer.

A drupbak
B trollie
C skinkbord
D optika

1.3 'n …is 'n groot, ronde bak wat geskik is vir 'n mengsel van alkoholiese of nie-alkoholiese drankies.

A Kraffie
B Bierglas
C Sopiemaat
D Ponsbak

1.4 Die stoorarea moet … bly en slegs die persoon in beheer moet 'n sleutel hê.

A oop
B skoon
C gesluit
D droog

1.5 Oorhoofse projektors, skyfie- en skermprojektors, en televisie- en video-kassetopnemers is deel van …toerusting.

A kombuis-
B konferensie-
C kroeg-
D restaurant-

Kopiereg voorbehou

1.6 'n …is 'n soort toonbankbediening.

A Buffet
B Plat du jour
C Swartbord
D Carouselstelsel

1.7 Kosbedieningsitems sluit … in.

A toilette
B breekgoed
C portiere
D chefs de rang

1.8 'n … is 'n voorbeeld van 'n chemiese ontsmettingsmiddel.

A Borsel
B Toiletskoonmaker
C Spons
D Mop

1.9 'n … word gebruik om besonderhede van 'n funksie aan te teken.

A Tafelskoppie
B Funksieprogram
C Bioskoop
D Banket

1.10 'n … bestaan uit 'n botteloopmaker, 'n klein messie en 'n hefboom.

A Oorhoofse optika
B Tuitjie
C Kelnershulp
D Drupmatjie

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1-2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 Gehaltebeheerprosedures is belangrik om skade aan items te voorkom en te verseker dat die regte standaarde gehandhaaf word.

2.2 Telefoonboodskappe moet op die regte boodskapblad gekryf word.

2.3 Omgewingsbeheerstelsels sluit verhitting, ventilasie en musiekstelsels in.

Kopiereg voorbehou

2.4 Gewone klere moet gedra word wanneer toilette skoon gemaak word om te voorkom dat kieme versprei.

2.5 Stroping word gebruik om alle vloerafwerkings soos ou politoer of seëlaar heeltemal te verwyder.

2.6 Skinkborde en trollies word vir kamerdiens gebruik om messegoed, breekgoed, glase en kos te vervoer.

2.7 Souse in bottels of ander groot voorwerpe soos 'n pepermeule wat vir 'n maaltyd gedek word, moet plat lê om ongelukke te voorkom wanneer 'n skinkbord gedra word.

2.8 Wanneer klante se wasgoed gehanteer word, moet seker gemaak word dat wasgoedsakke by die linnekamer ingegee word of volgens die organisasie se spesifieke prosedures gehanteer word.

2.9 'n Skoon stoorkamer sal nie die area vry hou van peste soos kakkerlakke en knaagdiere nie, wat besmetting veroorsaak.

2.10 Vasgeraakte ('jammed) of stukkende masjiene moet aan die diensdoende toesighouer gerapporteer word.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Verduidelik elk van die volgende terme:

3.1 Bioskoopstyl

3.2 'Slush'-maker

3.3 Soda-outomaat ('Soda-dispenser')

3.4 Vertoonkabinet

3.5 Filterkoffie

3.6 Kitskoffie-outomaat

3.7 Warmsjokolade-outomaat

3.8 Slaaitoonbank

3.9 Likeur

3.10 Matrasoortreksel

(10 × 2) **[20]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Identifiseer elk van die volgende prente deur slegs die antwoord langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

4.1



4.2



4.3



4.4



4.5



4.6



4.7



4.8



4.9



4.10



(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Wat is die uitwerking van kosvertragings op die gehalte van die kos en op die klant? (2)

5.2 Hoe kan die volgende onverwagse situasies hanteer word?

5.2.1 Vasgeraakte ('jammed) of stukkende masjiene

5.2.2 Onvoldoende voorraad van bestanddelele

(2 × 2) (4)

5.3 Noem VYF maniere om breekgoed reg droog te maak en te bêre. (5)

5.4 Noem SES prosedures om die funksielokaal op te knap. (6)

5.5 Noem SEWE verpakkings waarin wegneemetes bedien kan word. (7)

5.6 Dit is belangrik om 'n badkamer op die mees effektiewe manier skoon te maak.

5.6.1 Noem VYF basiese higiënerisiko's. (5)

5.6.2 Gee DRIE maniere waarop huishoudingwerkers hulleself teen die risiko's in VRAAG 5.6.1 kan beskerm. (3)

[32]

VRAAG 6

6.1 Die voorbereiding en opmaak van beddens volgens die organisasie se prosedure of volgens die vereistes van die situasie is belangrik.

6.1.1 Beksryf in VYF stappe die volgorde waarin 'n bed opgemaak moet word. (5)

6.1.2 Identifiseer VIER soorte beddens wat in gastekamers gebruik word. (4)

6.1.3 Noem VYF verskillende toestelle wat gebruik om sagte vloerbedekkings skoon te maak. (5)

6.2 Beskryf die regte manier om gehaltekontrole te doen wanneer skoon linne van 'n eksterne wassery teruggestuur word. (6)

[20]

VRAAG 7

7.1 Die prosessering van inkomende en uitgaande telefoonoproepe asook vertroulikheid van inligting van klante in die besigheidsbedryf is belangrik.

7.1.1 Noem VIER verskillende soorte inkomende oproepe en beskryf elkeen kortliks. (4 × 3) (12)

7.1.2 Noem SEWE maniere om telefoonboodskappe aan te teken. (7)

7.1.3. Gee DRIE redes hoekom telefoonoproepe vertroulik is. (3)

7.2 Noem AGT maniere om in die gasvryheidsbedryf op 'n beleefde en vriendelike manier met klante te verkeer. (8)

[30]

VRAAG 8

8.1 Noem VYF aanmeldingprosedures vir instandhouding tydens die skoonmaak van openbare areas. (10)

8.2 Beskryf VIER maniere om 'n bestelling vir drankies te neem. (4)

8.3 Noem VIER soorte glase wat in 'n restaurantkroeg gebruik word . (4)

[18]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou