higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 3

XX Februarie 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 C
1.2 B
1.3 C
1.4 C
1.5 C
1.6 A
1.7 A
1.8 B
1.9 D
1.10 A
1.11 D
1.12 B
1.13 C
1.14 B
1.15 C

(15 × 1) **[15]**

VRAAG 2

2.1 2.1.1 E
2.1.2 B
2.1.3 F
2.1.4 C
2.1.5 A

(5 × 1) (5)

2.2 2.2.1 F
2.2.2 B
2.2.3 C
2.2.4 D
2.2.5 E

(5 × 1) (5)

2.3 2.3.1 F
2.3.2 B
2.3.3 E
2.3.4 A
2.3.5 C

(5 × 1) (5)
[15]

VRAAG 3

3.1 Onwaar
3.2 Waar
3.3 Waar
3.4 Waar
3.5 Waar
3.6 Onwaar
3.7 Waar
3.8 Waar
3.9 Waar
3.10 Waar
3.11 Waar
3.12 Onwaar
3.13 Waar
3.14 Waar
3.15 Waar

(15 × 1) **[15]**

VRAAG 4

4.1 Byvulruimte
4.2 Bediening sonder bystand
4.3 Skuimpolistireen
4.4 Rakleeftyd
4.5 Hoeveelheid
4.6 Faktuur
4.7 Gedeeltelike bystandsbediening
4.8 Spyskaart
4.9 Leweringstyd
4.10 Gehaltekontroles
4.11 Fisieke voorraadopneming
4.12 Bystandsbediening
4.13 Porsiegrootte
4.14 Kredietnota
4.15 Kontroleblad

(15 × 1) **[15]**

TOTAAL AFDELING A: 60

AFDELING B

VRAAG 5

5.1
- Skakel die masjien af.
- Haal al die ys uit.
- Was met warm seepwater binne en buite en spoel af met skoon water.
- Maak seker alle filters en die kondensator is stofvry.
- Sit die masjien inmekaar en skakel dit aan.
- Kontroleer dat dit werk. (Enige 4 × 1) (4)

5.2
- Lig hulle in oor enige onbeskikbare items.
- Lig hulle in oor spesiale aanbiedings en promosies.
- Verduidelik die koste van verskillende drankies.
- Verduidelik die porsiegrootte.
- Adviseer kliënte oor kinderdrankies.
- Lig hulle in oor die belangrikste bestanddele.
- Moenie ’n kliënt dwing om ’n drankie te bestel nie. (Enige 4 × 1) (4)

5.3 5.3.1
- Kontroleer die aantal kliënte en die naam waaronder die bespreking gemaak is.
- Kontroleer of die tafel gereed is.
- Begelei die kliënte na die tafel en laat hulle plaasneem. (3)

5.3.2
- Vra hoeveel kliënte daar is.
- Vind uit of hulle rokers of nierokers is.
- Stel vas wie die gasheer is.
- Begelei die kliënte na die tafel en laat hulle plaasneem. (4)

5.4
- Volg ’n skoonmaakrooster.
- Gebruik skoonmaakpraktyke wat skadelike bakterieë sal verwyder en vernietig.
- Maak skoon soos jy werk.
- Weet hoe om kos higiënies en veilig te berg en te berei.
- Verhoed kruiskontaminasie.
- Dra die korrekte beskermende kleredrag. (Enige 5 × 1) (5)

5.5
- Ventilasie
- Verligting
- Humiditeit
- Temperatuur (4)

5.6
- Lig en maklik om te stoot
- Afsonderlike stoorkompartemente vir skoonmaakmiddels
- Plek om skoonmaakmiddels en skoonmaaktoerusting te dra
- Afsonderlike kompartemente vir skoon en vuil linne
- Voldoende rakke
- Goed gebalanseerd sodat dit nie omval nie
- Maklik om skoon te maak (Enige 6 × 1) (6)

[30]

VRAAG 6

6.1
- Gee kliënte tyd om te besluit nadat hulle plaasgeneem het.
- Die bestelling moet volgens die organisatoriese standaarde van die onderneming geneem word.
- Skryf die drankbestelling neer.
- Lees die bestelling aan die kliënte voor.
- As jy onseker is, vra kliënte om te verduidelik.
- Staan aan die regterkant van die kliënt.
- Behou oogkontak met die kliënt en luister versigtig. (Enige 7 × 1) (7)

6.2
- Handelsnaam
- Prys
- Sterkte van alkohol
- Bestanddele (4)

6.3
- Iemand kan siek word.
- Onderneming kan geld verloor.
- Kos kan besmet raak.
- Kos sal bederf raak.
- Ongelukke en beserings kan volg.
- ’n Slegte reuk kan ontstaan. (Enige 4 × 1) (4)

6.4
- Dra die korrekte beskermende kleredrag.
- Personeel moet opgelei word.
- Berg chemikalieë korrek.
- Gebruik chemikalieë vir die doel waarvoor hulle gebruik moet word.
- Slegs gemagtigde persone behoort chemikalieë te gebruik. (5)

6.5
- Maak seker dat alle onbesette kamers gesluit is.
- Wees bedag op persone wat verdag lyk.
- Kontroleer dat lopers korrek uitgereik word.
- Moenie toelaat dat ongemagtigde persone sleutels gebruik nie.
- Personeel van ander afdelings behoort nie slaapkamers binne te gaan tensy hulle daartoe gemagtig word nie.
- Sluit lopers weg wat nie gebruik word nie. (Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

6.6
- Om die verlangde hoeveelheid linne voorhande te hê
- Om te verhoed dat ekstra voorraad gehou moet word en geld vermors word
- Om met voorraadopneming te help
- Om makliker rekening van eksterne wassery te balanseer
- Om verliese en diefstal van linne te voorkom (5)

[30]

VRAAG 7

7.1 7.1.1
- Vul 'n bestelvorm in.
- Vind alternatiewe oplossing. (2)

7.1.2
- Vind uit waarom die persoon daar is.
- Ontbied sekuriteit om die persoon uit die vertrek te begelei.
- Vul 'n insidentverslag in. (3)

7.2
- Kry teekoppies, pierings, teelepels, melkhouer, 2 teepotte en suiker (indien nie op die tafel nie) gereed.
- Maak seker alle items is skoon en nie gehap nie.
- Plaas alle items op 'n diensskinkbord.
- Alle oortjies moet na regs wys.
- Bedien vanaf die regterkant van die kliënte. (5)

7.3 7.3.1
- Die kelner wys die kos vir die restaurantganger.
- Die kos word langs die tafel in porsies verdeel.
- Dan word die kos aan die restaurantganger bedien.

7.3.2
- Die kelner bring die kos na die tafel in opdienskottels.
- Die kos is reeds in porsies verdeel.
- Die restaurantgangers bedien hulself.

(3 × 2) (6)

7.4 7.4.1
- Vra die kliënt om verskoning.
- Vind uit waarvan hulle nie gehou het nie en stel iets anders voor.

7.4.2
- Vra die kliënt om verskoning.
- Warm die kos op of bring 'n nuwe porsie.

(2 × 2) (4)

7.5
- Dit kan nodig wees om voorrade weg te gooi, wat geld sal kos.
- Voorrade sal nie voldoen aan die standaarde wat die onderneming stel nie.
- Gaste sal ontevrede wees.
- Voorraad sal nie van die beste gehalte wees nie. (4)

Kopiereg voorbehou

7.6
- Groet kliënte beleefd en met ’n glimlag.
- Moet nooit sleng gebruik nie.
- Sê altyd asseblief en dankie.
- Moenie gaste aanstaar nie.
- Moet nooit ’n gas se versoek verontagsaam nie.
- Bly te alle tye professioneel.
- Respekteer die gas se persoonlike ruimte.
- Moet nooit persoonlike sake met gaste bespreek nie. (Enige 6 × 1) (6)

[30]

VRAAG 8

8.1 8.1.1
- Vra die gas om verskoning.
- Vee dadelik die stortsel op.
- Bring vir die kliënt nuwe wyn.

8.1.2
- Plaas ’n nota op die masjien wat aandui dat dit buite werking is.
- Vul ’n instandhoudingsverslag in.
- Kry ’n ander masjien wat gaste kan gebruik.

(3 × 2) (6)

8.2
- Plaas ’n whiskyglas en ’n blikkie Coke op ’n diensskinkbord.
- Maak seker die glas is koud en skoon en nie gehap nie.
- Bedien die drankie vanaf die regterkant van die kliënt.
- Plaas alle items aan die regterkant van die kliënt.
- Vra vir die kliënt of jy die drankie kan skink. (5)

8.3
- Kliënte sal ontsteld raak as ander groter porsies kry.
- Die toonbank kan ’n tekort aan kos ervaar.
- Die koste van voedselbereiding sal styg. (3)

8.4
- Personeel kan opgelei word of ’n opknappingskursus deurloop.
- Maak seker alle personeel het die korrekte diensgereedskap.
- Monitor die personeel se werkverrigting.
- Werk as ’n span saam. (Enige 2 × 1) (2)

8.5
- Volg vasgestelde prosedures.
- Hou akkurate registers van voorraad by.
- Hou stoorareas georganiseerd.
- Roteer voorraad gereeld.
- Moenie te veel voorraad aanhou nie.
- Voltooi ’n taak voordat jy ’n nuwe een aanpak.
- Beplan jou werk om te voorkom dat jy onnodig rondbeweeg.
- Maak skoon terwyl jy werk.
- Wees bewus van jou rol en verantwoordelikhede. (Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

8.6
- Identifiseer die kamers wat nagegaan moet word.
- Inspekteer BBP-, vroeëaankoms- en spesiale gastekamers eerste.
- Teken jou inspeksie op ’n kontrolelys aan.
- Inspekteer elke kamer volgens ’n kontrolelys.
- Hou in gedagte wat die gas sal sien.
- Gebruik jou sintuie om slegte reuke te identifiseer.
- Onbesette kamers moet onmiddellik aangemeld word. (Enige 5 × 1) (5)

8.7
- Grootte van die onderneming
- Standaard wat onderneming stel
- Begroting aan linne toegeken
- Interne of eksterne was en stryk van linne (4)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou