higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 3

(11011033)

9 Maart 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

NCV

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 180

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.

NCV

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 Wanneer jy drankbestellings neem, maak altyd seker dat ...

A jy van links af bestellings by kliënte neem.
B jy die bestelling korrek en volgens prosedure neem.
C jy slegs twee bestellings op ’n keer neem om die kroegman se werk te
D vereenvoudig
kliënte gelukkig/tevrede is.

1.2 Een van die omgewingsbeheerstelsels wat in die kelder aangetref word, is die ...

A temperatuur.
B lug.
C ys.
D drankies.

1.3 Faktore wat 'n uitwerking op voorraadvlakke het wanneer die parivoorraadstelsel gebruik word, sluit in:

A Vraagkoers (verbruiksvlak)
B Voorraadbeheer en voorkoming van tekorte
C Om verlies van verkope te voorkom
D Om verkwisting te voorkom

1.4 Wanneer die linneontvangsarea plaagvry is, beteken dit ...

A dat dit twee keer per dag skoongemaak word.
B dat dit vuil is en nie goed in stand gehou word nie.
C dat daar geen kartondose of ander struikelblokke sigbaar is nie.
D dat dit skoon is en nie goed in stand gehou word nie.

1.5 Op watter manier behoort moeilike gaste behandel te word?

A Deur onbeskof te wees
B Deur hulle nie met respek te behandel nie
C Deur die polisie te ontbied
D Deur nie in ’n argument met die gas betrokke te raak nie

1.6 ’n Konstante voorraadvlak word by elke dienspunt in die onderneming gehou.

A Voorskotstelsel
B Kelderoordragboek
C Bakkaarte
D Keldervoorraadboek

Kopiereg voorbehou

1.7 Die beste manier om ’n wegneembestelling te verpak, is om ...

A vyf servette per persoon in ’n wegneembestelling te plaas.
B swaar items bo-op ligter items te plaas.
C die broodrolletjies heel onder te plaas om hulle warm te hou.
D koue nagereg- of slaaihouers in ’n afsonderlike sak te plaas.

1.8 Geskatte porsiegroottes vir die bediening van margarien is ...

A 5 ml.
B 10 ml.
C 15 ml.
D 20 ml.

1.9 Die Afrikaanse term vir *le garcon de la salle* is ...

A vloerkelner.
B stasiehoofkelner.
C kroegkelner.
D hoofkelner.

1.10 Hoe dikwels behoort voorraadopneming in ’n kelder plaas te vind?

A Weekliks
B Daagliks
C Maandeliks
D Al die bostaande

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar’ of ‘onwaar’ langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer. Korrigeer die stelling as dit ONWAAR is.

2.1 Organisering verseker dat verskillende mense nie dieselfde taak op verskillende plekke in die organisasie verrig nie.

2.2 Huishouding behoort nie ’n werkrooster te hê nie, aangesien dit hul kreatiwiteit sal beïnvloed.

2.3 Byvoegverkope behels om iets in dieselfde voedselkategorie aan te beveel, maar in ’n duurder prysreeks.

2.4 Indien ’n kliënt oor die temperatuur van die kos kla, behoort jy hom/haar te ignoreer.

2.5 Kamers van gaste wat vertrek, word gewoonlik laaste skoongemaak.

2.6 Personeel van ander afdelings moet toegang tot die bergingsarea/pakplek-area hê.

2.7 Foutiewe toerusting kan toegemaak en weggebêre word sonder om dit aan te meld.

2.8 Indien ’n gas minderjarig is en alkoholiese drank bestel, moet jy hom/haar bedien.

2.9 Slegs bestuurders kan kliënte onmiddellik en beleefd groet.

2.10 Tee behoort bedien te word deur die koppies in jou hande te dra.

2.11 ’n Tradisionele kafeteria is ’n vorm van toonbankdiens. **[20]**

VRAAG 3

Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (3.1–3.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1 ’n Wye reeks drankies wat voor ’n maaltyd bedien word.

3.2 ’n Skinkbord wat met ’n lap/doek bedek is, voorkom dat glase gly en absorbeer stortsels.

3.3 Die tyd wat dit duur voordat voorraad deur die verskaffer afgelewer word nadat dit bestel is.

3.4 ’n Lang, elegant gesnyde glas met ’n lampagtige vorm en gebruik vir eksotiese niealkoholiese mengeldrankies.

3.5 Monitor voorraadverbruiksvlakke oor ’n tydperk en beoordeel die uitslag in ooreenstemming met dit wat beplan is.

3.6 Dit stel gaste in staat om besoekers of hotelpersoneel te identifiseer voordat hulle die deur oopmaak.

3.7 Dit word gebruik as ’n teken wanneer vloere skoongemaak word om mense teen potensiële gevaar te waarsku.

3.8 Voorraad word fisiek geweeg/getel en opgeteken en nie slegs getel deur registers/rekords te gebruik nie.

3.9 Dit sluit in areas/gebiede waar drinkgoed afgelewer of versend word.

3.10 'n Doeltreffende stelsel vir die voorsiening van ’n goeie bergingstemperatuur vir bier, *coolers* en voorafgemengde alkoholiese drankies.

3.11 ’n Term vir ’n bord met ’n doilie wat onder ’n ander dis gebruik word.

3.12 Skadelike bakterieë wat gifstowwe in kos veroorsaak.

3.13 Om die afdeling se werkverrigting te kontroleer, te beheer of toesig daaroor te hou, en opleiding te gee, indien nodig.

3.14 Kliënte kan self opskep; dit veroorsaak ’n gevoel van waarde vir geld.

3.15 Met hierdie bedieningsmetode word ’n dienwaentjie langs die kliënt se tafel gestoot en kos word van die dienwaentjie op hul borde geplaas.

(15 × 1) **[15]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord(e) in te vul. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (4.1–4.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1 ’n Standaardmetode om koffie te bedien is om van die regterkant te bedien en van die ...kant op te ruim.

4.2 Skuim-... word gebruik om koppies, bakkies, mosselhouers en skinkborde vir wegneemhouers te maak.

4.3 ’n ... is kleiner as hotelle en het dikwels hul eie wassery.

4.4 Indien ... materiaal soos tentkaartjies, dranklyste en plakkate gebruik word, moet dit akkuraat en resent/bygewerk wees.

4.5 Gebruik ’n ... om doeltreffende diens te verseker wanneer drankies bedien word.

4.6 ... is die afwesigheid van gevaar.

4.7 Die ... verskaf regulasies ten opsigte van werkomgewing en -stelsels, masjinerie, hantering en berging van items.

4.8 ... verwys na die vlak van voorraad wat deur kliënte verbruik word en word oor ’n gegewe tydperk bereken.

4.9 Die meeste instellings sluit kontrakte met ... maatskappye om te verseker dat alle areas gemonitor en berook word.

4.10 Die ... van die instelling sluit in die meubels, toebehore en onderdele asook die verskeidenheid en tipes kamers

4.11 Bederfbare items soos tee, koffie, suiker en ander eetgoed moet nagegaan word vir vervaldatums of ...

4.12 ’n Hoë vlak van vog in die linnestoorarea sal ... en ander probleme veroorsaak.

4.13 Uitreiking van dieselfde skoon linne as die vuil linne wat ingelewer word volgens grootte, getal en ...

4.14 ... kontrole is informele inspeksies wat lukraak deur die bestuur en sonder kontrolelys gedoen word.

4.15 ... smaakmiddels/kondimente verwys na daardie items wat op die tafel geplaas word of aan gaste aangebied word om hul maaltyd te verbeter of te komplementeer.

[15]

(15 × 1)

TOTAAL AFDELING A: 60

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Verduidelik DRIE reëls wat gevolg moet word om georganiseerde, skoon en veilige kelders en drankstoorkamers te verseker. (3 × 2) (6)

5.2 Hoe behoort glasafval uit die kelder verwyder te word? (4)

5.3 Watter prosedure sal jy volg wanneer jy niealkoholiese drankies bedien? (5)

5.4 Om bestellings vir drankies volgens prosedure te doen is uiters belangrik in die gasvryheidsbedryf.

Noem VYF maniere waarop jy bestellings vir drankies volgens organisasieprosedure sal neem. (5)

5.5 Verduidelik die korrekte prosedure om ’n skinkbord te pak sodat dit balanseer. (4)

5.6 Identifiseer die glase wat geïllustreer word en noem die gebruike van elk.

5.6.1



5.6.2



5.6.3



(3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 6

6.1 Bespreek VYF metodes wat jy moet volg wanneer jy koffie bedien. (5)

6.2 Verduidelik kortliks die rolle van die volgende mense in die gasvryheidsbedryf.

6.2.1 Restaurantbestuurder (*Directeur du restaurant*)

6.2.2 Ontvangshoofkelner (*Maître d'hòtel de reception*)

6.2.3 Bottelier of wynkelner (*chef de vin* of sommelier)

(3 × 2) (6)

6.3 Verduidelik die belangrikheid daarvan om kliënte beleefd en stiptelik te groet. (4)

6.4 Wat is die implikasies indien goeie higiënepraktyke nie tydens toonbankdiens nagekom word nie? (4)

6.5 Watter punte behoort met gaste gedeel te word wanneer die spyskaart beskryf word? (4)

6.6 Stel DRIE punte voor wat nagekom behoort te word ten einde kostoonbanke en diensareas skoon en netjies tydens bediening te hou. (3)

6.7 Watter aanbevelings kan jy maak wanneer kliënte kos by jou wegneemete-restaurant wil bestel? (4)

[30]

VRAAG 7

7.1 Verduidelik die redes vir die gebruik van 'n vertoonkas in die wegneemete-restaurant. (2)

7.2 Waarom is dit belangrik om die diensarea in die wegneemete-restaurant skoon te hou? (2)

7.3 Verduidelik hoe jy die volgende situasies sal hanteer:

7.3.1 Gas kla oor die temperatuur van die kos. (3)

7.3.2 Tekort aan voedselbediening-items. (2)

7.4 Waarom moet veiligheid in die stoorkamer gehandhaaf word? (4)

7.5 Gee VYF redes waarom voorraad gereeld geroteer moet word. (5)

7.6 Bespreek VYF reëls om te volg vir die veilige hantering van toerusting. (5)

7.7 Verduidelik hoe jy teenstrydighede/diskrepansies sal hanteer wanneer jy aflewerings ontvang. (2)

7.8 Stel voor hoe 'n huishoudingtrollie goed bevoorraad/toegerus behoort te word om seker te maak alle kamers word behoorlik gediens. (5)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 8

8.1 Bespreek hoe jy kamers en pligte aan verskillende personeellede moet toeken. (4)

8.2 Waarom is dit belangrik om voltooide werk te inspekteer wanneer huishoudingdienste gelewer word? (3)

8.3 Watter veiligheidsmaatreëls behoort getref te word om te verseker dat die stoorkamer teen ongemagtigde toegang beveilig word? (5)

8.4 Hoe sal jy kliënte op ’n beleefde en vriendelike manier hanteer? (2)

8.5 Hoe sou jy linne volgens organisasieprosedure berg/stoor? (4)

8.6 Gee VYF redes waarom linne korrek uitgereik behoort te word. (5)

8.7 Watter wenke sal jy aan personeel gee wat sal help om take op 'n georganiseerde en doeltreffende manier af te handel? (5)

8.8 Wat sou jy in die volgende situasie doen?

Wanneer gastegetalle skielik toeneem of afneem. (2)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou