higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 3

(11011033)
10 Maart 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye.

396Q1S2010

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 180

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Lees al die vrae aandagtig deur.
2. Beantwoord al die vrae.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke vraag op 'n nuwe bladsy.
5. 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 (1.1–1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Vars vrugtesap behoort in die ... gebêre te word.

A droë stoor
B vrieskas
C yskas
D kas

1.2 ... behoort gebruik te word om borde tydens toonbankdiens te verwyder.

A 'n huishoudingtrollie
B 'n silwerskinkbord
C 'n emmer
D jou hande

1.3 EEN van die volgende items moet nie gedurende wegneemdiens aangevul word nie:

A Kondimente
B Strooitjies
C Eetgerei
D Servette

1.4 Om 'n huishoudingstoorkamer te beveilig, moet personeel ...

A die deur ongesluit laat.
B enige persoon in die stoorkamer toelaat.
C seker maak slegs een persoon het die sleutel.
D die geslotekring-televisiekameras verwyder.

1.5 Voordeel van eksterne wassery:

A Groter beheer oor linne
B Voorraad is veiliger
C Geen wasseryruimte word benodig nie
D Maklik om voorraad te beheer

1.6 Parivlakke:

A Minimum en maksimum voorraad
B Minimum voorraad
C Maksimum voorraad
D Geen voorraad

Kopiereg voorbehou

1.7 Kliënte wat by die toonbank toustaan en kos vir hulself inskep of dit ontvang van 'n diensassistent en dit op 'n skinkbord plaas:

A Tradisionele toonbankdiens
B Vryvloeidiens
C Vervoerbanddiens ('carousel service')
D Gradering ('scaling') van geregte

1.8 'n Biefburger word die beste verpak in ...

A tinfoelie.
B polistireen.
C papier.
D karton.

1.9 Lae vlakke van voorraad in gasteslaapkamers moet by ... aangemeld word.

A instandhouding
B sekuriteit
C ontvangs
D huishouding

1.10 Nadeel van die gebruik van eksterne linnevoorrade:

A Lewering is dalk nie betroubaar nie.
B Kapitaal is nie in toerusting vasgelê nie.
C Wasseryruimte word nie vereis nie.
D Onderneming hoef nie toerusting te herstel nie.

1.11 Die ... beginsel behoort gebruik te word in 'n kelder wanneer voorraad hanteer word.

A FOFO
B FIFI
C FIFA
D EIEU

1.12 Terugvoering van kliënte kan verkry word deur middel van ...

A diensverslae.
B vraelyste.
C voorraadstate.
D afleweringsnotas.

1.13 Tradisionele bykomstigheid vir beesvleis:

A Tartaresous
B Suurlemoen
C Peperwortelsous
D Lemoen

Kopiereg voorbehou

1.14 Jy is besig met huishouding en 'n gas vra jou 'n vraag:

A Gaan voort met jou werk.
B Hou op met dit waarmee jy besig is.
C Sê vir hulle dat jy besig is.
D Verwys hulle na iemand anders.

1.15 EEN van die volgende is nie 'n gehaltekontrole wanneer skoon linne ontvang word nie.

A Vlekke
B Gestryk
C Hoeveelheid
D Gerafel

(15 × 1) **[15]**

VRAAG 2

2.1 Kies 'n term uit KOLOM B wat pas by 'n illustrasie 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		A optiese sopiemeter B spoedsopiemeter C botteloopmaker D yshouer en tang
2.1.2		E drupmatjies F Vingerhoedsopiemeter ('thimble measure')
2.1.3		
2.1.4		
2.1.5		

(5 × 1) (5)

2.2 Kies 'n term uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing 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	Bedien slegs wyn aan kliënte	A	(tafel)opruimers ('busboys')
2.2.2	Assistentkelners wat borde kos aandra en wegneem	B	drawwers ('runners')
2.2.3	Verwelkom kliënte en plaas hulle by tafel	C	gasvrou/gasheer
2.2.4	In beheer van alle kelners	D	hoofkelner
2.2.5	Bestuur die voorportaal	E	restaurantbestuurder
		F	sommelier/wynkelner

(5 × 1) (5)

2.3 Kies 'n term/beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–F)) langs die vraagnommer (2.3.1–2.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.3.1	Kamers waarin daar gaan mense is nie	A	vroegopruimkamer
2.3.2	Kamers waarin gaste 'n paar dae bly	B	oorslaapkamers
2.3.3	Kamers wat gebruik word om die hotel te bevorder	C	kamers wat binnekort ontruim word ('due-out rooms')
2.3.4	Kamers wat eerste skoongemaak word	D	onbewoonde kamers
2.3.5	Kamers waarvan gaste gereed is om te ontruim	E	vertoonkamers
		F	onbesette kamers

(5 × 1) (5)

[15]

VRAAG 3

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.1–3.15) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.1 Kelders kan slegs een keer per maand skoongemaak word.

3.2 Groet kliënte onmiddellik om ontevredenheid te voorkom.

3.3 Pak alle swaar items onder in die sak vir wegneemdiens.

3.4 'n Mens moet jou knieë buig as jy swaar items van die vloer af optel.

3.5 Moenie 'n foutiewe aflewering aanvaar nie.

3.6 Ten einde te verseker dat die koelkamer effektief funksioneer, moet daagliks gekontroleer word dat die temperatuur -18 is.

3.7 'n Toonbankdiensbeampte moet die spyskaart ken ten einde aanbevelings te kan maak.

3.8 Om bestellings per telefoon te neem is ook 'n manier om diensvlakke te verbeter.

3.9 Daar is 'n verskil tussen huishoudingvoorraad vir 'n vyfsterhotel en 'n driestergastehuis.

3.10 Linne moet minstens een keer per week getel word om voldoende voorraad te verseker.

3.11 Gassilinders moet stewig geplaas word in raamwerke wat aan die muur vasgemaak is.

3.12 Wag totdat houers leeg is voordat voorraad tydens toonbankdiens aangevul word.

3.13 Hou oogkontak met die kliënte wanneer jy hulle tydens wegneemdiens bedien.

3.14 Reinigingsmiddels wat mors, moet onmiddellik opgeruim word.

3.15 Gebruik 'n dienwaentjie om swaar linne te vervoer.

(15 × 1) **[15]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Gee EEN woord of term vir elk van die volgende beskrywings deur dit langs die vraagnommer (4.1–4.15) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

4.1 Ruimte in 'n drankbottel wat nie tot by die prop gevul is nie.

4.2 Wanneer kliënte vir hulself kos opskep by die toonbank

4.3 Gebruik om koppies, bakkies, borde, skottels, mosselbakke en deurskynende houers vir slaaie en toebroodjies te maak

4.4 Tydperk wat huishoudelike voorrade gestoor kan word

4.5 Hoeveelheid linne wat van die wassery ontvang word

4.6 Lys van afgelewerde goedere met hoeveelhede, massa, afsonderlike pryse en totale bedrag geld.

4.7 Kliënte wat sekere geregte by die toonbank opskep

4.8 Lys geregte wat in 'n restaurant beskikbaar is

4.9 Tyd wat dit duur voordat huishoudelike voorrade wat bestel is, afgelewer word

4.10 Toetse wat gedoen word om te verseker standaarde word gehandhaaf wanneer linne ontvang word

4.11 Voorraad word geweeg, getel en opgeteken

4.12 Alle kos word by die toonbank aan kliënte bedien

4.13 Hoeveelheid kos of drank wat oor die algemeen bedien word

4.14 Dokument wat ingevul word as iets verkeerd is wanneer 'n bestelling ontvang word

4.15 Data-insamelingsvorm wat vir linne voltooi word

(15 × 1) **[15]**

TOTAAL AFDELING A: 60

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Verduidelik die korrekte manier om die ysmasjien in 'n kelder skoon te maak. (4)

5.2 Gee VIER riglyne om kliënte wat drankies bestel te adviseer. (4)

5.3 Hoe behoort 'n kelner die volgende situasies te hanteer wanneer hy/sy 'n kliënt by die restaurant se deur groet?

5.3.1 Kliënt wat 'n bespreking gemaak het (3)

5.3.2 Kliënt wat nie 'n bespreking gemaak het nie (4)

5.4 Bespreek VYF maniere waarop diensareas higiënies skoon en netjies gehou kan word. (5)

5.5 Noem VIER kenmerke wat 'n stoorkamer moet besit. (4)

5.6 Wat is die vereistes vir 'n goeie huishoudingtrollie? (6)
[30]

VRAAG 6

6.1 Verduidelik die korrekte prosedure wanneer 'n bestelling vir drankies geneem word. (7)

6.2 Noem VIER tipes inligting rakende drankies wat 'n kelner aan kliënte moet oordra. (4)

6.3 Wat sal gebeur as 'n toonbankdiensbeampte nie higiëne- en gesondheid-standaarde nakom nie? (4)

6.4 Hoe kan chemikalieë veilig gehanteer word? (5)

6.5 Noem VYF punte om te oorweeg wanneer kliëntareas in 'n hotel beveilig word. (5)

6.6 Waarom is dit belangrik om rekord te hou en gehaltekontrole te doen wanneer linne ontvang word? (5)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 7

7.1 Hoe behoort 'n stoorkamerbestuurder die volgende onverwagte bedryf-situasies te hanteer?

7.1.1 Tekort aan skoonmaaktoerusting (2)

7.1.2 Ongemagtigde toegang tot die kelder (3)

7.2 Verduidelik hoe tee aan 'n kliënt bedien behoort te word. (5)

7.3 Bespreek elk van die volgende tipes tafeldiens:

7.3.1 Russiese diens

7.3.2 Franse diens

(3 × 2) (6)

7.4 Wat behoort gedoen te word wanneer gaste oor die volgende kla?

7.4.1 Smaak van kos

7.4.2 Temperatuur van kos

(2 × 2) (4)

7.5 Waarom is voorraadrotasie belangrik? (4)

7.6 Verduidelik hoe 'n huishoudingbeampte 'n gas vriendelik en beleefd moet hanteer. (6)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 8

8.1 Identifiseer die reaksies op die volgende onverwagte situasies:

8.1.1 Wyn wat gestort het

8.1.2 Stukkende koffiemasjien

(3 × 2) (6)

8.2 Verduidelik hoe om 'n blikkie Coke aan 'n kliënt te bedien. (5)

8.3 Wat sou gebeur as 'n kliëntediensbeampte nie porsiebeheer toepas wanneer kliënte bedien word nie? (3)

8.4 Hoe kan toonbankdiens verbeter word? (2)

8.5 Noem VYF riglyne om huishouding op 'n georganiseerde en bekwame manier te laat plaasvind. (5)

8.6 Noem die prosedure vir 'n kamerinspeksie. (5)

8.7 Identifiseer VIER faktore wat die parivlakke van linne in 'n hotel beïnvloed. (4)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou