higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 3

(11011033)

21 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 12 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.

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 jou ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Die termometer in 'n kelder moet nagegaan word om te verseker dat die temperatuur nie hoër as ... is nie.

A 15 °C
B 16 °C
C 17 °C
D 18 °C

1.2 ... behels 'n tegniek wat gebruik kan word om te onthou wie watter drankie bestel het.

A Memorisering
B 'n Notaboekie en pen
C Tafeldiagramme
D Assosiasie

1.3 'n Sous wat tradisioneel saam met vis voorgesit word:

A Tartaarse sous
B Peperwortelsous
C Kruisementsous
D Appelsous

1.4 Toonbankbediening wat behels dat gaste sonder enige belemmering om die toonbank kan beweeg:

A Tradisionele toonbankbediening
B Kafeteria-styl
C Weging van geregte
D Vrye vloei

1.5 Om 'n wegneemtoonbank aan te vul, beteken dat dit ... word.

A skoongemaak
B bevoorraad
C toegemaak
D oopgemaak

Kopiereg voorbehou

1.6 Geslotekringtelevisiekameras word geïnstalleer om te verseker dat ... in 'n huishoudingspakkamer gehandhaaf word.

A die temperatuur
B donkerte
C sekuriteit
D instandhouding

1.7 Wanneer 'n gas jou voorkeer terwyl jy met jou huishoudingsdienste besig is, hoe moet jy reageer?

A Sê vir die gas om weg te gaan.
B Hou op waarmee jy besig is en luister.
C Ignoreer die gas en hou aan werk.
D Sê vir die gas om iemand anders te gaan vra.

1.8 'n Voordeel daarvan om georganiseerd en doeltreffend te werk:

A Meer mense moet meer werk doen.
B Minder mense moet minder werk doen.
C Tyd word bespaar.
D Tyd word verkwis.

1.9 Die hoeveelheid voorraad wat die onderneming nodig het om in klante se behoeftes te voorsien, word ... genoem.

A voorvoorraad
B parivoorraad
C deurlopende voorraad
D návoorraad

1.10 ... word tradisioneel saam met koffie voorgesit.

A Suurlemoen
B Ys
C Koekies
D Toebroodjies

1.11 Wanneer 'n vaatjie in die kelder geruil word, wat moet eers afgeskakel word voordat dit vervang word?

A Bier
B Elektrisiteit
C Gas
D Water

Kopiereg voorbehou

1.12 Wanneer jy met 'n stukkende drankiesmuntoutomaat te doen het, watter stap moet jy eerste doen?

A Lig die bestuurder in.
B Skakel die masjien af.
C Skakel die instandhoudingsafdeling.
D Maak die masjien leeg.

1.13 ... is 'n bykos wat tradisioneel saam met kerrie voorgesit word.

A Blatjang
B Suurlemoen
C Brood
D Sambals

1.14 'n Persoon wat laktose-onverdraagsaam is, eet geen ... nie.

A beesvleis
B suiwel
C varkvleis
D skulpvis

1.15 Dit is belangrik om voorraadrotasie te begryp aangesien ...

A dit die neem van gereelde steekproewe bevorder.
B bederfbare voorraaditems gemerk behoort te wees.
C swak rotasie tot skade kan lei.
D goedere wat nie geroteer word nie, vars/nuut bly.

(15 × 1) **[15]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.15) in jou ANTWOORDBOEK neer.

2.1 As 'n klant meer mense by hul tafel wil laat aansluit, moet hul kelner daartoe instem.

2.2 Alle porsies vir 'n toonbankbediening behoort dieselfde te wees om klantebevrediging te verseker.

2.3 Dieselfde opskeplepel kan gebruik word om al die kos tydens toonbankbediening op te skep.

2.4 Lig altyd die bestuurder in wanneer die minimum voorraadvlakke in 'n huishoudingsoorraadkamer bereik word.

2.5 ALLE pakkamers kan tydens werksure oopgesluit gehou word.

2.6 Hande moet gewas word voordat linne van een area na die volgende geneem word.

2.7 Vaatjies kan op die vloer neergesit word sonder om dit te beveilig.

2.8 'n Koladrankie met ys word in 'n yssopieglas ('*highball glass'[*) van die linkerkant af bedien.

2.9 Wyn word eers aan die gasheer aangebied voordat die bottel oopgemaak word.

2.10 Die voedseltoonbank moet onmiddellik ná enige stortsel skoongevee word.

2.11 'n Huishoudingstrollie moet getrek in plaas van gestoot word.

2.12 Vars gewaste linne moet onmiddellik gebruik word.

2.13 'n Hidrouliese hystoestel moet gebruik word om gassilinders na die pakkamer te karwei.

2.14 'n Kelner mag vuil glase in sy hande dra wanneer hy 'n tafel opruim.

2.15 'n Gasheer/-vrou moet ook drankbestellings neem om die kelners in die restaurant te help.

(15 × 1) **[15]**

VRAAG 3

3.1 Kies 'n term uit KOLOM A wat by 'n foto in KOLOM B pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A	KOLOM B
3.1.1 	A Kelnersvriend
	B Spoedskinker
	C Ysemmer en -tangetjie
	D Sopiemeter
	E Margarita-glas
3.1.2 	F Martini-glas
3.1.3 	
3.1.4 	
3.1.5 	

(5 × 1) (5)

3.2 Kies die korrekte dokument uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (3.2.1–3.2.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.2.1	Lys afgelewerde goedere, met die hoeveelheid, massa, individuele prys en totaal daarop	A	rekwisisieboek
		B	voorraadkaart
		C	faktuur
3.2.2	Dokument wat ingevul moet word wanneer 'n teenstrydigheid opgemerk word	D	kredietnota
		E	afleweringsnota
3.2.3	Boekstaaf al die voorraad in 'n onderneming	F	koopooreenkoms
3.2.4	Dokument wat tussen die verskaffer en die koper opgestel word		
3.2.5	Vorm wat ingevul word om voorraad van een afdeling na 'n ander oor te skuif		

(5 × 1) (5)

3.3 Kies die verpakking uit KOLOM B wat by die produk in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (3.3.1–3.3.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.3.1	Pizza	A	toeknipbakkie
3.3.2	Slaai	B	kartonhouer
3.3.3	Pastei	C	plastiekbakkie
3.3.4	Hamburger	D	foeliebakkie
3.3.5	Lasagne	E	polistireenbakkie met deksel
		F	vetdigte sakkie

(5 × 1) (5)

[15]

VRAAG 4

Gee EEN woord/term vir elkeen van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (4.1–4.15) in jou ANTWOORDBOEK neer.

4.1 'n Houer wat gebruik word om items in wegneembediening te berg en later uit te deel

4.2 Die tyd wat dit duur voordat die verskaffer voorraad aflewer nadat dit bestel is

4.3 'n Vertrek wat gebruik word om die soort kamers wat die onderneming aanbied, te adverteer

4.4 Om linne ongeskik vir gebruik te verklaar

4.5 'n Gat of put waarheen afvalwater vanaf die wasbak vloei

4.6 'n Ronde silwer bord waarop 'n bedieningsdoek geplaas word om drankies te bedien

4.7 Voedsel word vanaf 'n sytafel of trollie op die klant se bord voorgesit

4.8 Die soort toonbankbediening waar die kos vooraf op borde geplaas en dan op 'n lopende band omgestuur word sodat die klante hulself kan bedien

4.9 Klante bedien hulself en kry iets van alles

4.10 Om chemikalieë met water te meng

4.11 Die soort toonbankbediening waar die klante 'n skinkbord kry, al langs 'n toonbank afbeweeg, hul kos kry en aan die einde betaal

4.12 Voorraadroteringstelsel wat in die huishoudingsafdeling gebruik word

4.13 Word in 'n hotel deur die ontvangspersoneel gedruk om hul werk te kan beplan

4.14 'n Vorm waarop vuil linne tydens huishoudingsdienste gedokumenteer word

4.15 Wanneer voorraad fisies geweeg en opgeskryf word

(15 × 1) **[15]**

TOTAAL VIR AFDELING A: 60

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Gee die korrekte prosedure om 'n ysmasjien in 'n drankkelder skoon te maak. (4)

5.2 5.2.1 Verduidelik aan 'n nuwe kelner, wat drank moet bedien, die korrekte manier om akkurate inligting aan klante te verskaf. (3)

5.2.2 Noem TWEE soorte inligting wat 'n drankkelner aan 'n klant moet gee. (2)

5.3 Wat is die beste manier om tydens toonbankbediening met 'n klant om te gaan? (3)

5.4 Gee VIER riglyne in die korrekte volgorde om 'n wegneembestelling so te pak dat die kos nie platgedruk word nie. (4)

5.5 Verduidelik aan 'n nuwe huishoudingsassistent hoe hy/sy 'n swaar boks moet oplig wanneer die boks van die ontvangsarea na die bergingsarea gekarwei moet word. (4)

5.6 Plaas die volgende kamerstatusse in die korrekte skoonmaakvolgorde. Begin by die kamer/vertrek wat eerste skoongemaak moet word en eindig met die kamer wat laaste skoongemaak moet word:

Oorblykamers
BBP-kamers
Uitteken-kamers (*check-out rooms*)
Dagkamers
Binnekort-uit-kamers (*due-out rooms*)
Moenie-steur-nie kamers (6)

5.7 Noem VIER maniere waarop linne korrek geberg moet word. (4)
[30]

VRAAG 6

6.1 Identifiseer VIER reëls om 'n georganiseerde, skoon kelder of drankpakkamer te verseker. (4)

6.2 Hoe moet 'n drankiebestelling by 'n klant geneem word? (7)

6.3 Verduidelik die volgende basiese verkoopsvaardighede:

6.3.1 Opverkope ('upselling')

6.3.2 Deurverkope ('onselling')

(2 × 2) (4)

6.4 Waarom is dit belangrik om bedieningstoonbanke skoon te hou? (1)

6.5 Gee VIER riglyne vir die veilige berging van chemikalieë in die pakkamer. (4)

6.6 Gee SES kenmerke van 'n goed toegeruste huishoudingstrollie. (6)

6.7 6.7.1 Watter stappe moet gevolg word wanneer die linne in die huishoudingsafdeling ontvang word?

6.7.2 Noem TWEE soorte gehaltekontroles wat ten opsigte van die linne gedoen moet word wanneer dit in die huishoudingsafdeling ontvang word.

(2 × 2) (4)
[30]

VRAAG 7

7.1 Hoe sou jy reageer op 'n situasie waarin 'n gas 'n fisieke bedreiging vir personeel en ander klante inhou? (5)

7.2 Verduidelik aan 'n nuwe kelner hoe om 'n klant, wat nie 'n bespreking by 'n restaurant het nie, by 'n tafel te laat sit. (4)

7.3 Noem VIER soorte inligting oor die kos wat 'n toonbankbedieningskelner aan 'n klant moet verskaf. (4)

7.4 Hoe moet 'n wegneembedieningsassistent die situasie hanteer waarin 'n klant kla oor die temperatuur van die kos wat hulle ontvang het? (3)

7.5 Waarom moet voorraad soos linne in huishouding geroteer word? (4)

7.6 7.6.1 Waarom is inspeksies tydens huishouding so belangrik?

7.6.2 Gee DRIE riglyne vir die nagaan van 'n kamer tydens 'n inspeksie.

(2 × 3) (6)

7.7 Identifiseer VIER toestande in 'n linnepakkamer wat in aanmerking geneem moet word om te verseker dat die linne nie besoedel, beskadig of gesteel word nie. (4)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 8

8.1 Noem DRIE redes waarom afval higiënies behandel en verwyder moet word. (3)

8.2 'n Klant bestel rooibostee met melk by die kelner.

Gee die korrekte prosedure om die tee te bedien. (7)

8.3 Verduidelik die volgende bedieningsmetodes tydens tafelbediening:

8.3.1 Franse bedieningswyse

8.3.2 Russiese bedieningswyse

(2 × 2) (4)

8.4 Gee VIER maniere waarop toonbankbediening verbeter kan word. (4)

8.5 Noem VIER reekse verpakkings wat by 'n wegneemonderneming gebruik word. (4)

8.6 Hoe kan 'n huishoudingsassistent in 'n georganiseerde en doeltreffende manier werk? (5)

8.7 Die volgende onverwagse situasie vind in huishouding plaas: Ongemagtigide toegang tot die bergingsareas.

Gee die korrekte prosedures waarvolgens die situasie gehanteer moet word. (3)

[30]

TOTAAL VIR AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou