higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 3

(11011033)

21 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

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. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

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 (1.1–1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Die stoor-area moet gereeld skoongemaak word ...

A om plaagbesmetting te verhoed.
B sodat dit vir 'n kort tydjie werk.
C sodat dit warm is.
D om voorraad te beheer.

1.2 'n Nie-alkoholiese drankie gemeng met alkohol word 'n ... genoem.

A mengsel
B maat
C menger
D mineraalwater

1.3 Die personeel voor in die restaurant staan ook bekend as die …

A Russiese brigade.
B Franse brigade.
C Amerikaanse brigade.
D Suid-Afrikaanse brigade.

1.4 Die kliënt kla tydens toonbankdiens dat die kos en die bord koud is en dat hy nie wil hê dat dit in die mikrogolf verhit moet word nie.

Wat is die korrekte manier om hierdie situasie te hanteer?

A Vra om verskoning en stem in om die bestelling te vervang, maar dat dit 30 minute sal neem.
B Roep die sjef en sê aan hom om dit uit te sorteer.
C Roep die bestuurder en laat hom met die kliënt praat.
D Maak seker dat die warmplaat waar die borde gehou word in werkende orde is.

1.5 Jy moet 'n moeilike kliënt by 'n wegneem-onderneming op die volgende manier hanteer:

A Wees verbaal beledigend.
B Wees ongeskik.
C Wees begrypend.
D Sê aan hulle om te gaan.

Kopiereg voorbehou

1.6 Die tyd wat dit voorraad behoort te neem om afgelewer te word nadat dit bestel is:

A Vinnige tyd
B Stadige tyd
C Lewertyd
D Reëltyd

1.7 Die volgende kom voor op 'n huishoudingstrollie:

A Koue drankie
B Biefstuk
C Koffie
D Groente

1.8 Voordat linne in die ontvangsarea ontvang word, gaan altyd na vir ...

A plae.
B skoon linne.
C bokse.
D kos.

1.9 Die … stelsel is 'n finansieel doeltreffende hulpmiddel om voldoende voorraad te handhaaf.

A voor-voorraad
B peil-voorraad ('par-stock')
C na-voorraad
D verlede-voorraad ('past-stock')

1.10 Rooiwynglase word ... gevul.

A half
B twee derdes
C 'n kwart
D vol

1.11 Die volgende dui nie die getal mense in 'n restaurant aan nie:

A Persone
B Tafelgereedskap
C Brigade
D Gaste

1.12 Wanneer jy kliënte bedien, maak seker jy ...

A hulle ignoreer.
B ongeskik is met hulle.
C almal anders behandel.
D hulle so vinnig as moontlik bedien.

Kopiereg voorbehou

1.13 Uitstalkabinette word in 'n wegneem-onderneming vir die volgende redes gebruik:

A Om die vorige dag se kos uit te stal
B Om seker te maak dat die kositems teen die korrekte temperatuur gehou word
C Om 'n voldoende voorraadvoorsiening te verseker
D Om alle kos te verhit

1.14 Rapporteer 'n lugreëlaar wat lek aan die ...

A sekuriteitsbestuurder.
B instandhoudingsbestuurder.
C kombuisbestuurder.
D huishoudingsbestuurder.

1.15 Stel die … in kennis wanneer plae in 'n gastekamer voorkom.

A sekuriteitsbestuurder
B instandhoudingsbestuurder
C kombuisbestuurder
D huishoudingsbestuurder

(15 × 1) **[15]**

VRAAG 2

2.1 Kies 'n term uit KOLOM B wat pas by 'n prent 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 Kelner se vriend B Optiese maat C Botteloopmaker D Wynglas E Waterglas F Martini-glas
2.1.2 	
2.1.3 	

COLUMN A	COLUMN B
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	Uitgereik deur die verskaffers se rekeningafdeling wanneer goedere na hulle teruggestuur word	A	rekwisisie
		B	koopopdrag ('purchase order')
2.2.2	Uitgereik wanneer goedere van een afdeling na 'n ander verskuif word	C	faktuur
2.2.3	Bevat inligting oor massa, hoeveelheid en prys wanneer goedere afgelewer word	D	afleweringsnota
		E	kredietnota
2.2.4	Lys items wat gekoop moet word	F	voorraadstaat
2.2.5	Bevat alle items in 'n stoorkamer		

(5 × 1) (5)

2.2 Kies 'n Wegneem-ete uit KOLOM B wat pas by die verpakking 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	Tinfoelie	A	hamburger
2.3.2	Papier	B	slaai
2.3.3	Karton	C	vis
2.3.4	Plastiek	D	suurlemoen garnering
2.3.5	Polistireen	E	skyfies
		F	pizza

(5 × 1) (5)
[15]

VRAAG 3

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

3.1 Wees geduldig wanneer jy klagte of moeilike gaste hanteer.

3.2 Gasbottels moet beveilig word deur 'n raamwerk.

3.3 Staan aan die linkerkant van die kliënt wanneer bestelling vir drankies geneem word.

3.4 Brood word ná die hoofmaal voorgesit.

3.5 Maak seker daar is 'n alternatief beskikbaar as die kos opraak tydens wegneemdiens.

3.6 'n Skinkbord kan nie gebruik word om 'n wegneemete-onderneming op te ruim nie.

3.7 Die voordeel om op 'n georganiseerde en doeltreffende manier te werk, sal gaste tevrede hou en hulle sal na jou hotel terugkeer.

3.8 Rapporteer ongemagtigde toegang tot instandhoudingsafdeling.

3.9 Hande moet skoon wees wanneer skoon linne na die stoor-area vervoer word.

3.10 Ysmasjiene se waaiers hoef nie gereelde skoongemaak te word nie.

3.11 Sit vonkelwyn voor in vonkelwynglas.

Kopiereg voorbehou

3.12 Dit is belangrik om kliënte so gou as moontlik te erken.

3.13 Opleiding is een manier om toonbankdiens te verbeter.

3.14 Moet nooit ná diens rommel in blikke laat nie.

3.15 Chemikalieë kan deur enigiemand in die hotel hanteer word.

(15 × 1) **[15]**

VRAAG 4

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

4.1 'n Kamer wat gebruik word om die tipe kamers te promoveer wat die onderneming aanbied.

4.2 'n Data-insamelingsvorm om rekord te hou van hoeveelheid skoon linne wat uitgereik word.

4.3 'n Houer gemaak van hout waarin bier en wyn gestoor word.

4.4 'n Verskeidenheid drankies wat voor 'n ete bedien word.

4.5 'n Tipe diens waar die hoofgereg uitgeskep word met borde groente en op die tafel geplaas word sodat kliënte self kan inskep.

4.6 Die oordra van bakterieë van een area na 'n ander.

4.7 Item wat op die tafel gesit word of aan gaste aangebied word om hulle ete te verbeter of komplementeer.

4.8 Aan die einde van hierdie stoortydperk onder spesifieke toestande kan die produk steeds gebruik word.

4.9 'n Spesiale verslag uitgereik deur voorkantoor met spesiale versoeke of afwykings.

4.10 'n Mikroörganisme wat goed groei en voortplant in 'n vogtige, donker, swak geventileerde omgewing.

4.11 'n Gat of put waarin afvalwater wat in die sloot afloop, versamel word.

4.12 'n Houer wat gebruik word om bier te bedien.

4.13 Die tafel word gedek met borde/platborde met kos en kliënte skep self in.

4.14 Skadelike bakterieë wat gifstowwe in kos produseer.

4.15 'n Tradisionele bykomstigheid saam met vis.

(15 × 1) **[15]**

TOTAAL AFDELING A: 60

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Verskaf VIER riglyne om 'n georganiseerde en skoon stoorkamer te handhaaf. (4)

5.2 Identifiseer TWEE gespesialiseerde benodighede in 'n kelder. (2)

5.3 Noem DRIE tipes inligting wat kliënte verlang aangaande drankies. (3)

5.4 Verduidelik die volgende basiese verkoopsvaardighede:

5.4.1 Opverkoping (2)

5.4.2 Deurverkoping (1)

5.5 Gee SES algemene beginsels om kostoonbanke en diensareas higiënies skoon en netjies te hou. (6)

5.6 Wanneer die oorspronklike bestelling met die afleweringsdokumente vergelyk word, wat moet nagegaan word? (5)

5.7 Verskaf DRIE kenmerke van 'n huishoudingstrollie. (3)

5.8 Identifiseer VIER gehaltekontroles wat gedoen moet word wanneer skoon linne ontvang word. (4)
[30]

VRAAG 6

6.1 Verskaf die korrekte prosedure van diens as die kliënt 'n filterkoffie met warm melk bestel. (6)

6.2 Gee VIER riglyne om kliënte vinnig en hoflik te groet vir 'n nuwe kelner in 'n restaurant. (4)

6.3 Watter vrae moet gevra word as die kliënt na die restaurant kom sonder 'n bespreking? (2)

6.4 Beveel TWEE maniere aan waarop diensvlakke vir die volgende situasies verbeter kan word:

6.4.1 Lang rye

6.4.2 Stadige diens

6.4.3 Wanneer kositems klaar raak

(3 × 2) (6)

6.5 Verduidelik hoe om 'n swaar boks van die ontvangsarea na die stoorarea te vervoer. (4)

6.6 Gee die korrekte prosedure om 'n slaapkamer skoon te maak. (8)
[30]

VRAAG 7

7.1 Noem DRIE faktore wat peilvlakke ('par levels') van voorraad in 'n restaurant kan beïnvloed. (3)

7.2 Hoe moet gebreekte glas veilig weggedoen word? (3)

7.3 Verskaf die prosedure om 'n bestelling vir drankies korrek te neem. (4)

7.4 Hoe moet 'n kelner optree wanneer jy gebreekte toerusting in die restaurant teëkom? (2)

7.5 Verduidelik die volgende tipe toonbankdiens:

7.5.1 Tradisionele toonbankdiens

7.5.2 Vrye vloei toonbankdiens

7.5.3 Roterende toonbankdiens

(3 × 2) (6)

7.6 Hoe moet 'n stoorarea volgens gesondheids- en higiënestandaarde lyk? (4)

7.7 Hoe kan ongemagtigde toegang verhoed word terwyl werksaktiwiteite afgehandel word? (4)

7.8 Verskaf VIER standaarde vir die berging van linne. (4)

[30]

VRAAG 8

8.1 Verduidelik die prosedure om die volgende onverwagte situasies tydens drankiediens te hanteer:

8.1.1 Minderjarige persoon wat alkohol bestel (2)

8.1.2 Aanstootlike gedrag van 'n kliënt (5)

8.2 Noem VIER tipes inligting wat 'n kelner aan 'n kliënt moet verskaf aangaande die kosspyskaart in 'n restaurant. (4)

8.3 Noem TWEE gebruike van 'n silwer skinkbord. (2)

8.4 Wat is die beste manier om 'n wegneembestelling te verpak? (6)

8.5 Waarom is rapportering van lae voorraadvlakke belangrik in die huishoudingsafdeling? (4)

8.6 Hoe kan 'n mens seker maak dat 'n huishoudingswerker op 'n georganiseerde en doeltreffende manier werk? (4)

8.7 Verduidelik die aksie om te volg wanneer daar 'n 'Moenie steur nie' teken op 'n gas se slaapkamerdeur is. (3)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou