higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 3

(11011033)

7 Desember 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

356Q1N2007

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. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. 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 Pari-vlakke ('par levels') in 'n kelder is 'n aanduiding van die …

A maksimum voorraadvlak ('stock levels')
B minimum voorraadvlak
C medium en minimum voorraadvlak
D maksimum and minimum voorraadvlak

1.2 'n ... kan gebruik word om vir 'n kind 'n klein vrugtesappie in te bedien.

A Collinsglas
B Waterglas ('tumbler')
C Martiniglas
D Drinkbeker ('tankard')

1.3 'n ... is opgelei in die kennis van wyn- en wyndiens en bedien nie ander drank of kos nie.

A Kroegman
B Sommelier
C Kelner
D Maître d'hôtel

1.4 'n … hou kos warm tydens toonbankdiens.

A Vertoonkas
B Yskas
C Mikrogolfoond
D Oond

1.5 As 'n onderneming wat wegneemetes verkoop nie die belangrikheid van goeie higiëne verstaan nie, sal hulle …

A meer klante trek.
B minder klante trek.
C meer geld maak.
D minder werk vir personeel verskaf.

Kopiereg voorbehou

1.6 As die voorraad vir die skoonmaak van gastekamers min raak, moet dit by die ... aangemeld word.

A instandhoudingsbestuurder
B kombuisbestuurder
C voorkantoorbestuurder ('front of house manager')
D huishoudingsbestuurder

1.7 ... moet op 'n huishoudingtrollie wees voordat 'n slaapkamer skoongemaak word.

A Sunlight liquid
B Toiletborsel
C Skoon linne
D Vuil linne

1.8 'n ... is nie deel van die bedlinne/beddegoed nie.

A Tafelkleedjie ('overlay')
B Kussingsloop
C Tafeldoek
D Bedsprei

1.9 'n ... is 'n gat of put waarin afvalwater in 'n kelder loop.

A Sinkput ('sump')
B Rioolput ('gully')
C Drein
D Rooster ('rack')

1.10 Inligting wat aan klante gegee word wanneer hulle drankies koop:

A Datum
B Tyd
C Prys
D Plek

1.11 Vir ... word die tafel gedek en die kos op die tafel gesit en die klante help hulself.

A gesinsdiens
B Amerikaanse diens
C Franse diens
D Russiese diens

1.12 Hierdie klantenmoet melk en produkte wat suiwel bevat in beperkte hoeveelhede inneem of glad nie inneem nie:

A Diabete
B Lakaktose-intolerant persone
C Persone wat sistiese fibrose het
D Persone wat Gee se siekte/seliakie ('Coeliac disease') het

Kopiereg voorbehou

1.13 Die beste verpakkingsmateriaal vir gebakte vis is …

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

1.14 ... hoef nie in ag geneem te word wanneer items in 'n stoorkamer geberg word nie.

A Beligting
B Ventilasie
C Musiek
D Humiditeit

1.15 ... is nie 'n manier om veiligheid in 'n hotel te verbeter nie.

A Sekuriteitskameras
B Persoonlike lyfwagte
C Alarms
D Loergaatjies

(15 × 1) **[15]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.15) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 'n Mens moet die paadjie nagaan voordat jy linne vervoer.

2.2 Voorraadopname verwys na die plasing van voorraad in 'n kelder volgens vervaldatums.

2.3 Drankies word van die regterkant af bedien.

2.4 Kos word van die linkerkant af bedien.

2.5 Dit is goeie diens om 'n kliënt te laat wag tydens toonbankdiens.

2.6 As vertoonkaste skoon gehou word waar wegneemetes verkoop word, verbeter dit verkope.

2.7 As 'n lugversorger in 'n gastekamer lek, moet dit by die sekuriteit aangemeld word.

2.8 Die stoor se deur moet gesluit word nadat voorraad vir huishoudelike pligte ontvang is.

2.9 Vyfsterhotelle ontvang slegs linne van goeie gehalte om kliëntetevredenheid te verseker.

2.10 Gebreekte glas moet in papier toegedraai en in 'n vullisblik met 'n vullissak weggegooi word.

2.11 Dit is die beste om gaste wat moeilik raak tydens die bediening van drankies net te ignoreer.

2.12 Brood word na die hoofgereg bedien.

2.13 Bedieningsgerei ('serving utensils') moet gebruik word om porsiegrootte konsekwent te hou.

2.14 Gaar en rou kos mag nie saam gestoor word nie.

2.15 Jy mag nie toerusting soos 'n stofsuier gebruik as jy nie opgelei is om dit te doen nie.

(15 × 1) **[15]**

VRAAG 3

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

KOLOM A	KOLOM B
3.1.1 	A kelner se vriend B silwer skinkbord C ysemmer en tang D sopiemaat ('tot measure') E optiese maat ('optic measure') F snelbediener ('speed pourer')
3.1.2 	
3.1.3 	
3.1.4 	
3.1.5 	

(5)

3.2 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (3.2.1-3.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.2.1	Dokument wat ingevul en aan die verskaffer teruggestuur word as goedere van swak gehalte is	A	faktuur
3.2.2	'n Lys van goedere of dienste wat gelewer is en die bedrag geld wat verskuldig is	B	rekwisisievorm
3.2.3	Telblad met 'n beskrywing van die artikels, waar dit is en hoeveel daar is	C	bestelbrief
3.2.4	Versoek vir goedere van een departement aan 'n ander departement	D	kredietnota
3.2.5	Lys van items wat die onderneming van die verskaffer benodig	E	afleweringsnota
		F	voorraadstaat

(5)

3.3 Kies 'n soort vertrek uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (3.3.1-3.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.3.1	Kamers wat gesluit is vir 'n lenteregruk ('spring cleaning')	A	uittekenkamers ('check out rooms')
3.3.2	Kamer waar 'n gas op die dag vertrek	B	oorblykamers ('stay over rooms')
3.3.3	Kamers waar gaste reeds vertrek het	C	verwagte vertrek-kamers ('due out rooms')
3.3.4	Kamers wat gebruik word om die hotel te bevorder	D	BBP-kamers ('VIP')
3.3.5	Kamers waarin gaste weer gaan bly	E	buite-werking-kamers ('out of service rooms')
		F	vertoonkamers ('show rooms')

(5)
[15]

VRAAG 4

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

4.1 Dun lagie swamme wat op klam linne groei

4.2 Teken wat op stukkende masjien geplaas word

4.3 Nuwe voorraad in 'n kroeg byvoeg

4.4 Om gaste aan te raai om 'n ekstra glas of bottel wyn te koop om hul ervaring aangenamer te maak

4.5 Die kelner moet die kos of gereg by die tafel vir die klant wys en bedien

4.6 Die oordrag van bakterieë van een item na 'n ander

4.7 'n Skuim wat gebruik word vir voedselverpakking soos bekers, bokse, bakkies

4.8 Sjampoe, opknapper, seep wat in die gastekamer geplaas word vir gebruik

4.9 Verslag wat ingevul word wanneer 'n vertrek gekontroleer word vir foute

4.10 Rekord van die kwaliteit van linne

4.11 Kroeë waar personeel drankies kry om aan gaste te bedien

4.12 Espresso-koffie met sjokoladepoeier, bedien met gestoomde melk en geklopte room

4.13 'n Persoon wat klante in 'n besige restaurant moet groet en hulle sitplekke aanwys

4.14 Byvoegings by 'n gereg tydens diens by 'n toonbank

4.15 Metodes soos braai, bak, stoom en rooster

(15 × 1) **[15]**

TOTAAL AFDELING A: 60

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Hoe kan 'n diensassistent 'n kelder skoon en georganiseerd hou? (6)

5.2 Noem SES riglyne vir 'n nuwe kelner om 'n bestelling vir drankies te neem. (6)

5.3 Verduidelik die volgende verskillende soorte toonbankdiens:

5.3.1 Tradisionele kafeteria

5.3.2 Vryvloei-diens

5.3.3 Carrousel

(3 × 2) (6)

5.4 Beskryf die prosedure om 'n swaar voorwerp op te lig. (5)

5.5 Hoe moet 'n huishoudingtrollie lyk? (4)

5.6 Identifiseer DRIE gehaltekontroles vir die ontvangs van skoon linne. (3)

[30]

VRAAG 6

6.1 Noem DRIE reëls rakende die volgende wanneer drankies bedien word:

6.1.1 Pak van 'n skinkbord

6.1.2 Hantering van glase

(2 × 3) (6)

6.2 Hoe moet 'n kelner klante groet as hulle 'n restaurant binnekom? (2)

6.3 Verduidelik die prosedure om klante in 'n restaurant na hulle sitplek te neem. (4)

6.4 Wat is die beste manier om die volgende bestelling vir 'n wegneemete te verpak:

- 'n Blikkie Coke
- 'n Pakkie tjips
- 'n Hoenderslaai
- 'n Hamburger met sous (6)

6.5 Noem VIER riglyne vir die beveiliging van pakkamers tydens huishoudelike pligte. (4)

6.6 Gee 'n personeellid raad oor hoe om 'n gastekamer op 'n georganiseerde en doeltreffende manier skoon te maak. (5)

6.7 Hoe moet linne in 'n stoorkamer geberg word? (3)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 7

7.1 Verduidelik die prosedure om 'n ysmasjien in 'n kelder skoon te maak. (6)

7.2 Hoe moet 'n drankiekelner die volgende onverwagte situasies hanteer?

7.2.1 Stukkende toerusting

7.2.2 Drankies wat gestort het/ Glase wat omgeval het

(2 × 3) (6)

7.3 Noem SES maniere om diensvlakke tydens toonbankdiens te verbeter. (6)

7.4 Verduidelik die term EIEU ('FIFO'). (3)

7.5 Waarom is EIEU belangrik wat voorraad betref? (1)

7.6 Noem VIER maniere om op 'n beleefde en vriendelike manier met 'n gas om te gaan tydens huishouding. (4)

7.7 Noem VIER maniere om 'n ontvangsarea skoon, netjies en plaagvry te hou. (4)

[30]

VRAAG 8

8.1 As 'n klant tee met warm melk by 'n drankiekelner bestel, hoe moet dit bedien word? (7)

8.2 Noem VIER soorte inligting rakende die kos op die spyskaart wat 'n kelner aan 'n klant moet gee. (4)

8.3 Noem TWEE basiese verkoopsvaardighede wat 'n kelner moet hê. (2)

8.4 Verduidelik hoe jy die volgende onverwagte situasies kan hanteer waar wegneemetes verkoop word:

8.4.1 'n Gas wat kla oor die kos se temperatuur

8.4.2 'n Gas wat 'n ekstra porsie wil hê

(2 × 3) (6)

8.5 Noem VIER riglyne vir die veilige hantering van chemikalieë. (4)

8.6 Beskryf die prosedure wat gevolg moet word as daar 'n teken op 'n slaapkamerdeur is wat sê "Moenie steur nie". (4)

8.7 Verduidelik wat om te doen as jy jou rug beseer terwyl jy 'n swaar voorwerp optel. (3)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120

GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou