higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR-VLAK 4

XX Februarie 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 B
1.2 A
1.3 B
1.4 D
1.5 C
1.6 D
1.7 B
1.8 B
1.9 D
1.10 B

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 2.1.1 C
2.1.2 F
2.1.3 A
2.1.4 D
2.1.5 B

(5 × 1) (5)

2.2 2.2.1 E
2.2.2 A
2.2.3 C
2.2.4 B
2.2.5 F

(5 × 1) (5)
[10]

VRAAG 3

3.1 Onwaar
3.2 Waar
3.3 Waar
3.4 Waar
3.5 Waar
3.6 Waar
3.7 Waar
3.8 Onwaar
3.9 Onwaar
3.10 Waar

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

4.1 Koggelkelkie ('Mocktail')
4.2 Guéridon-trollie
4.3 Prestasiebeoordeling
4.4 Vetoreg
4.5 Maatglas
4.6 Klokdeksel ('Cloche')
4.7 Skoonmaakmiddel
4.8 Afgevaardigde
4.9 'Muddler'
4.10 'Silver salver'

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 5

5.1 doppe (1)

5.2
- Oes van druiwe
- Ontstingeling
- Afmaal van druiwe
- Primêre gisting
- Pars
- Veroudering
- Wynvermenging
- Filtrasie
- Bottelering

Nota vir nasieners: Merk slegs die fases wat in die korrekte volgorde voorkom. Ignoreer al die moontlike verkeerde antwoorde wat voorkom tussen die antwoorde wat in die korrekte volgorde geplaas is. (9)
[10]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 6

6.1
- Hou bergingsgebiede te alle tye gesluit.
- As bergingsgebiede oopgesluit is, maak seker dat 'n verantwoordelike persoon aan diens is.
- Moenie die sleutels vir enigiemand gee nie – slegs aan gemagtigde persone.
- Etiketteer sleutels.
- Meld enige sekuriteitsverbrekings aan. (5)

6.2
- Volg 'n skoonmaakskedule te alle tye.
- Verwyder onmiddellik alle rommel en bokse wat rondlê.
- Wees bedag op peste en insekte.
- Gebruik veeldoelige skoonmaakmiddels om bergingsareas skoon te maak. (4)

6.3
- Probleemoplossing
- Besluitneming
- Nabetragting
- Kreatiewe idees
- Gee van inligting
- Dinkskrum (Enige 4 × 1) (4)

6.4 6.4.1
- Gebruik humor.
- Vind 'n manier om saam te stem.
- Gebruik 'eerder' nie 'maar' nie.
- Fokus op die gedrag en nie die persoon nie. (Enige 2 × 1) (2)

6.4.2
- Help om tyd behoorlik te bestuur.
- Bly op skedule deur 'n agenda te volg.
- Stel 'n tydhouer aan. (Enige 2 × 1) (2)

6.5 6.5.1
- Dit sal toesien dat klante altyd gelukkig is.
- Dit is noodsaaklik om 'n skoonmaakprogram te volg ten einde doeltreffend te werk.
- 'n Gesonde en skoon werksomgewing sal tot uitstekende klante-diens lei.

(Enige 2 × 1)

Nota vir nasieners: Studente moet volsinne skryf om punte te verwerf. (2)

6.5.2
- Dit sal herhaalde besigheid verseker
- Toerusting wat goed in stand gehou word, hou langer

Nota vir nasieners: Studente moet volsinne skryf om punte te verwerf. (2)

6.6
- Voorkoms van kroegtoonbank en kroegstoele
- Voorkoms van uitstallings ('displays'), blomme en plante
- Rangskikking van tafels en stoele
- Enige promosiemateriaal
- Varsheid van versnaperings
- Beligting
- Temperatuur
- Musiekvolume
- Geskiktheid van musiek
- Enige reuke (Enige 5 × 1) (5)

6.7
- Maak seker dat klante nie lank wag nie.
- Gaan na dat dienspersoneel drankies op die korrekte manier aanbied en bedien.
- Monitor terugvoer van klante.
- Neem die manier waar waarop personeel met klante praat en verkeer.
- Gaan die persoonlike higiëne en voorkoms van personeel na. (5)

6.8
- Kommunikeer met hulle op 'n sorgsame en doeltreffende manier.
- Wees hoflik en opreg wanneer klante gegroet word.
- Skep 'n vriendelike atmosfeer wanneer hulle jou nader.
- Behandel klante met respek.
- Wees behulpsaam. (Enige 4 × 1) (4)

6.9
- Roer
- Meng
- Skud
- Lae/opbou (4)

6.10
- Geur
- Konsep
- Kleur (3)

6.11
- Beantwoord alle vrae onmiddellik.
- As jy nie die antwoord ken nie, vra iemand wat weet.
- Luister aandagtig.
- Gee jou onverdeelde aandag.
- Moenie neerbuigend teenoor die klant wees nie.
- Moenie die spot dryf met die klant nie. (Enige 5 × 1) (5)

6.12
- Land van oorsprong
- Oesjaar
- Smaak
- Kos wat by die wyn pas
- Regte temperatuur
- Prys
- Eienskappe (Enige 3 × 1) (3)

[50]

VRAAG 7

7.1 Eerste in✓, eerste uit✓ (2)

7.2 7.2.1

- Daar moenie enige items op die vloer wees nie.
- Die rakke moet skoon wees.
- Die vloer moet skoon wees en niks moet daarop gemors wees nie.
- Volg die EIEU-beginsel.
- Die rakke moet weg van die muur wees sodat dit maklik skoongemaak kan word.
- Chemikalieë en niekosprodukte moet apart geberg word.
- Rakke moet van metaal of plastiek wees. (Enige 2 × 1) (2)

Nota vir nasieners: Studente moet volsinne skryf om punte te verwerf.

7.2.2

- Termostaat moet akkuraat wees
- Temperatuur moet tussen 1 °C en 5 °C wees
- Seëls van deure, skarniere en handvatsels moet skoon wees.
- Ligskerms moet skoon en roesvry wees.
- Waaiers, roosters en rakke moet skoon wees.
- Niks mag op die vloer geberg word nie en rakke van metaal of plastiek moet 20 tot 30 cm bo die vloer wees sodat dit maklik skoongemaak kan word.
- Volg die EIEU-beginsel vir die rotering van voorraad.
- Moenie yskaste oorlaai nie.
- Berg rou kos apart van gaar kos. (Enige 2 × 1) (2)

Nota vir nasieners: Studente moet volsinne skryf om punte te verwerf.

7.2.3

- Ligskerms moet skoon en roesvry wees.
- Temperatuur moet benede -18 °C wees.
- Alle deure en seëls moet skoon wees.
- Volg die EIEU-beginsel.
- Moenie vrieskaste oorlaai nie.
- Ontvries vrieskaste wanneer nodig om seker te maak dat hulle skoon is en behoorlik werk.
- Rakke moet 20 tot 30 cm bo die vloer wees sodat dit maklik skoongemaak kan word.
- Vrieskaste moet rakke van metaal of plastiek hê. (Enige 2 × 1) (2)

Nota vir nasieners: Studente moet volsinne skryf om punte te verwerf.

Kopiereg voorbehou

7.3
- Mense met belangrike inligting of sterk gevoelens oor die onderwerp.
- Mense wat ingelig moet wees oor sekere kwessies.
- Mense wat voordeel kan trek uit die inligting.
- Mense met spesialiskennis of -inligting of -opleiding. (4)

7.4 7.4.1
- Onpartydig
- Ingelig
- Goeie koördineerder
- Goeie en bewuste luisteraar
- Vermoë om sake te verhelder
- Responsief op die behoeftes van afgevaardigdes
- Kry inligting uit afgevaardigdes
- Leier (Enige 3 × 1) (3)

7.4.2
- Bou leierskapsvaardighede in die span
- Vergroot bewustheid van hoe veeleisend dit is om die voorsitter van 'n vergadering te wees
- Voorkom die oorlading van een lid van die span (Enige 2 × 1) (2)

7.5
- Berg chemikalieë weg van kos af.
- Roteer voorraad.
- Gaan na vir lekke.
- Verseëlde chemikalieë moet in die bergingsarea bly.
- Net gemagtigde personeel mag chemikalieë hanteer.
- Personeel moet opleiding ontvang. (Enige 4 × 1) (4)

7.6
- Dryf handel binne die voorafbepaalde wetlike tye.
- Kry 'n permit vir verlengde handelstye.
- Kom die wet op ouderdomsbeperking na.
- Handhaaf die standaarde vir gesondheid en higiëne.
- Kom beperkings op alkoholinname na. (5)

7.7
- Naam
- Prys
- Smaak
- Alkoholinhoud
- Hoe die produk kos komplementeer (5)

7.8
- Plaas die soplepel aan die regterkant van die klant se tafelplasing.
- Bring die trollie met die sopkom ('tureen') langs die tafel.
- Skep die sop in 'n warm sopbakkie.
- Plaas die sopbakkie voor die klant. (4)

Kopiereg voorbehou

7.9 7.9.1

- As jy onseker is, vra vir identifikasie.
- Lig die klant in dat daar sekere wette is wat die onderneming moet nakom en wat nie in gedrang kan kom nie
- Bied nie-alkoholiese alternatiewe aan.
- Meld die voorval by die bestuurder aan. (4)

Nota vir nasieners: Studente moet volsinne skryf om punte te verwerf.

7.9.2

- Vra die klant om verskoning en bied hom/haar iets anders in die plek daarvan ter vergoeding aan.
- Stuur onmiddellik iemand om te koop wat nodig is.
- Gebruik geblikte of gevriesde vrugte as dit beskikbaar en toepaslik is. (3)

Nota vir nasieners: Studente moet volsinne skryf om punte te verwerf.

7.10

- As wyn nie teen die regte temperatuur bedien word nie, is die smaak nie op sy beste nie en daarom sal jy nie volkome klanttevredenheid hê nie.
- Dit kan tot 'n tartraatneerslag lei wat gaste verkeerdelik kan laat dink dat dit 'n aanduiding is van 'n swak gehalte wyn. (2)

Nota vir nasieners: Studente moet volsinne skryf om punte te verwerf.

7.11 7.11.1

- Dit is nie nodig om die glase te vervang nie, behalwe as die gasheer dit versoek.
- Jy moet steeds toelaat dat die gasheer die nuwe bottel wyn proe as hy/sy dit verkies.
- Bedien al die gaste nadat die gasheer die wyn goedgekeur het. (3)

Nota vir nasieners: Studente moet volsinne skryf om punte te verwerf.

7.11.2

- Al die glase moet vervang word.
- Jy moet die oopmaak- en proeproses herhaal.
- Laat die gasheer die wyn proe en bedien die gaste nadat die gasheer die wyn goedgekeur het. (3)

Nota vir nasieners: Studente moet volsinne skryf om punte te verwerf.

[50]

VRAAG 8

8.1
- Naam van vereiste produk soos dit op die voorraadlys verskyn
- Hoeveel of hoe baie van die item vereis word
- Naam van die afdeling wat die item versoek
- Naam van die persoon wat die item versoek
- Tyd en datum (5)

8.2
- Verseker dat jy genoeg tyd het om die goedereontvangsgebied voor te berei vir die aflewering van nuwe voorraad
- Verseker dat jy nie meer as een aflewering op dieselfde tyd ontvang nie
- Voorkom vertragings met die hantering van voorraad wat aankom.
- Weet wanneer om bykomende koste by voorraad of produkte by te reken as gevolg van die ekstra koste wat aangegaan is om die voorraad te verkry.

(Enige 3 × 1)

Nota vir nasieners: Studente moet volsinne skryf om punte te verwerf. (3)

8.3
- Verbatimnotule
- Narratiewe notule
- Besluitenotule
- Aksienotule (Enige 2 × 1) (2)

8.4
- Notule word tydens die vergadering geneem.
- Notule is 'n verslag van wat by die vergadering gebeur het.
- Notule moet getik word en so gou moontlik ná die vergadering uitgestuur word.
- Bestudeer die agenda voor die vergadering om met die neem van die notule te help.
- Vir elke opskrif op die agenda moet daar 'n ooreenstemmende opskrif in die notule wees.
- Skryf 'n opsomming van elke punt op die agenda. (Enige 4 × 1) (4)

8.5
- Hou gereelde opleidingsessies.
- Lig personeel in oor die vereiste skoonmaakvlakke.
- Lig personeel in oor organisasiedoelwitte.
- Motiveer personeel om organisasiedoelwitte te behaal.
- Help personeel met die hantering van moeilike skoonmaakprosedures en maak seker dat hulle by jou leer. (5)

8.6
- Hou die personeel ingelig oor diensdoelwitte.
- Maak organisasiedoelwitte persoonlike doelwitte.
- Gee erkenning aan individuele en spansuksesse.
- Gee 'n dag af of 'n bonus.
- Monitor personeelprestasie.
- Gee terugvoer.
- Identifiseer struikelblokke en ruim hulle uit die weg. (Enige 5 × 1) (5)

8.7
- Stel vas waarom die klant weier om te betaal.
- Bepaal of die klant die rekening moet betaal.
- Lig die klant in oor jou besluit.
- Roep sekuriteit en lig hulle in oor die voorval.
- Versamel al die inligting oor die klant. (5)

8.8
- Skakel die toerusting af en plaas 'n 'buite werking'-teken daarop.
- Meld die probleem onmiddellik by jou toesighouer aan.
- Kry die nodige tegnici om die herstelwerk uit te voer.
- Maak 'n alternatiewe plan terwyl die toerusting herstel word. (4)

Nota vir nasieners: Studente moet volsinne skryf om punte te verwerf.

8.9
- Verkeerde drankies is gemaak.
- Klant het sy bestelling verander.
- Verkeerde mengerdrankie ('mixer') is gebruik om die drankie te maak.
- Vreemde voorwerp in drankie.
- Drankie was sleg ('off'). (5)

8.10
- Prys
- Bestanddele
- Relatiewe alkoholinhoud (3)

8.11
- Wees ingelig oor wyn.
- Wees opgelei om wyn te bedien. (2)

8.12 8.12.1 Ja.✓ Die ID-nommer op hierdie dokument dui die persoon se ouderdom aan.✓ (2)

8.12.2
- Groen identiteitsdokument
- Paspoort
- Rybewys (Enige 2 × 1) (2)

8.12.3
- Herroeping van dranklisensie
- Uitreiking van 'n boete
- Sluiting van onderneming
- Hofsaak
- Tronkstraf (Enige 3 × 1) (3)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou