higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

SANITASIE EN HUISHOUDING N4

(8060104)

29 September 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye en twee addenda van 3 bladsye.

129Q1B2029

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
SANITASIE EN HUISHOUDING N4
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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 (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Wat is die beste manier om jou hande droog te maak nadat jy dit gewas het as jy kos berei of bedien?

A Gebruik 'n papierhanddoek.
B Gebruik 'n klam handdoek.
C Laat dit vanself droog word.
D Gebruik 'n lugdroër.

1.2 Watter EEN van die volgende mag 'n omgewingsgesondheidsbeampte nie doen nie?

A 'n Perseel sluit
B Iemand arresteer
C 'n Perseel sonder 'n afspraak binnegaan
D Beslag lê op kos

1.3 Watter EEN van die volgende sal waarskynlik voedselvergiftiging veroorsaak?

A Mukus
B Fungi
C Groeisels
D Slym

1.4 Danielle eksperimenteer graag deur die bestanddele in resepte te verander.

Wat is die moontlike risiko as sy die kos anders berei as wat op die spyskaart beskryf is?

A Die kos kan toksies raak.
B Klante kan 'n allergiese reaksie toon.
C Klante kan kla oor die verandering.
D 'n Ander restaurant kan Danielle as sjef aanstel.

1.5 Jy is 'n toesighouer by 'n kafeteria in 'n hospitaal.

Wat sal jy doen met 'n lyn-sjef wat met 'n seer keel en koors kom werk?

A Hom/haar toelaat om te kom werk, maar hom/haar weghou van die kos
B Hom/haar in die kombuis laat werk en weghou van klante
C Vir hom/haar sê om vas te byt en aan te gaan met wat hy/sy gewoonlik doen.
D Hom/haar huis toe stuur

Kopiereg voorbehou

1.6 'n Sjef word deur die gesondheidsinspekteur geïnspekteer. Sy is senuagtig en vergeet om haar ring af te haal. Terwyl sy met ryspilaf werk, merk sy op dat die diamant op haar trouring weg is.

Is dit 'n voorbeeld van 'n dreigende gesondheidsgevaar of 'n persoonlike probleem?

A 'n Persoonlike probleem, want sy moes nooit die ring gedra het nie
B 'n Dreigende gesondheidsgevaar, want die ring veroorsaak kommer oor die openbare persepsie..
C 'n Persoonlike probleem, want sy is nie seker hoe sy dit vir haar versekeraar of haar man gaan sê nie.
D 'n Dreigende gesondheidsgevaar, want 'n vreemde voorwerp kan die kos kontamineer en dit hou 'n risiko in met betrekking tot verstikking, skoonmaak, ontsmetting, opleiding van werknemers en openbare gesondheid

1.7 Alex is in kennis gestel dat 'n kliënt in sy fasiliteit braak. Hy gee 'n skoonmaker opdrag om skoon te maak en gaan kyk hoe hy vorder. Hy sien die skoonmaker het 'n bord uitgesit om te waarsku dat die vloer nat is en hy is besig om die vloer met 'n mop, emmer en lappe skoon te maak. Hy het die braaksel in 'n skoon vullissak gegooi.

Watter soort oplossing moet hy gebruik om die tafel en vloer skoon te maak?

A Was met seep wat 'n ontsmettingsmiddel bevat en ontsmet dan met 'n chemiese reiniger soos bleikmiddel
B Was met 'n chemiese reiniger soos bleikmiddel en ontsmet dan met seep wat 'n ontsmettingsmiddel bevat
C Mop met 'n chemiese reiniger soos bleikmiddel en was die tafel met seep wat 'n ontsmettingsmiddel bevat
D Mop met seep wat 'n ontsmettingsmiddel bevat en was die tafel met 'n chemiese reiniger soos bleikmiddel

1.8 Teen watter temperatuur moet kos warm gehou word?

A 53 °C
B 63 °C
C 62 °C
D 60 °C

1.9 Waarom moet 'n mens sampioene net by goedgekeurde verskaffers koop?

A Party sampioene is giftig.
B Sampioene kan allergieë veroorsaak.
C Sampioene se temperatuur moet beheer word.
D Al bogenoemde

Kopiereg voorbehou

1.10 Bridget het 'n glas naby 'n oop houer met meel laat val en dit het aan stukke gespat.

Wat moet sy met die meel doen?

A Sif die meel om stukke glas uit te haal.
B Gooi al die meel weg.
C Gooi die boonste duim meel weg.
D As sy al die glasstukke kan opspoor, kan sy die meel gebruik.

(10 × 2) **[20]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 TB veroorsaak sere en gate in die longe.

2.2 Amfetamien is sterk dwelm.

2.3 Geblikte kos is voedsel met 'n hoë risiko.

2.4 As olie in 'n pan op die stoof aan die brand slaan, moet jy dit beveilig deur dit in die wasbak te sit en koue water op te tap.

2.5 Party mikroörganismes is nuttig vir die bereiding van kos en drankies.

2.6 Lipolitiese organismes breek vette en olies af.

2.7 Pasteurisasie gebruik hitte om bakterieë te vernietig en bederf van voedsel te verminder.

2.8 Alle patogene wat mense kan infekteer is reeds geïdentifiseer.

2.9 As voedsel in plastiekhouers gemikrogolf word, kan karsinogene in die voedsel uitlek.

2.10 Skimmel en gis is albei swamme.

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

Lees die artikel in ADDENDUM A (aangeheg) en beantwoord die vrae.

3.1 Noem 10 pligte van 'n goeie huishouding-bestuurder in 'n hotel of bed-en-ontbyt-plek. (10)

3.2 Watter SES probleme ondervind die huishoudingsektor volgens die artikel? (6)

3.3 Watter VIER eienskappe moet 'n goeie huishoudster en sy/haar span hê om te verseker dat hulle goeie diens lewer? (4)

[20]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 4

4.1 Definieer die volgende terme:

4.1.1 Ontsmettingsmiddel ('disinfectant')

4.1.2 Patogeniese organisme

4.1.3 Veiligheid

4.1.4 Mikroörganisme

4.1.5 Ongeluk

(5 × 2) (10)

4.2 Noem TIEN wenke om verantwoordelik te drink. (10)

4.3 Wat is *mikrobiese voedselvergiftiging*? (4)

4.4 Bespreek AGT simptome van TB. (8)

4.5 Noem VYF belangrike tegnieke en veiligheidsmaatreëls wat in ag geneem moet word by die hantering van messe. (5)

4.6 Verduidelik die prosedure wat gevolg moet word wanneer 'n ongeluk plaasvind. (7)

4.7 Definieer die term *higiëne*. (2)

4.8 Noem VIER faktore wat die groei van mikroörganismes beïnvloed. (4)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Lees die artikel in ADDENDUM B (aangeheg) en beantwoord die vrae.

5.1.1 Noem VYF redes waarom persone wat voedsel hanteer plae in die kombuis moet beheer. (5)

5.1.2 Noem TIEN maniere om 'n kombuis higiënies te hou terwyl daar gewerk word. (10)

5.2 Noem DRIE nadele van die gebruik van stoom as skoonmaakmetode in die voedselbedryf. (3)

5.3 Verduidelik VIER doelwitte en beginsels van skoonmaak. (4)

5.4 Watter DRIE eienskappe moet 'n ontsmettingsmiddel ('sanitiser') wat in die kombuis gebruik word hê? (3)

5.5 Bespreek die gebruik van 'n depper ('swabbing') as 'n mikrobiologiese toets om te bepaal of 'n oppervlak skoon is. (5)

5.6 Noem VYF simptome van dronkenskap. (5)

5.7 Noem VYF probleme wat deur dwelmmisbruik veroorsaak word. (5)

5.8 Noem die VIER stadiums van bakteriese groei en bespreek elkeen kortliks. (4 × 2) (8)

5.9 Definieer die term *tannien*. (2)

[50]

VRAAG 6

6.1 Noem VIER algemene eienskappe van mikroörganismes. (4)

6.2 Noem VYF maniere waarop die voedselvergiftigingsketting gebreek kan word. (5)

6.3 Noem ELF maniere waarop bakterieë na voedsel oorgedra kan word. (11)

6.4 Noem SEWE negatiewe effekte van alkohol op die liggaam. (7)

6.5 Noem VYF maniere waarop 'n mens VIGS kan kry. (5)

6.6 Noem VYF veiligheidsmaatreëls wat gevolg moet word by die hantering van elektriese toerusting. (5)

6.7 Noem SEWE gewoontevormende en verslawende dwelms. (7)

6.8 Noem en verduidelik DRIE maniere om 'n oppervlak te toets om te kyk of dit skoon is. (3 × 2) (6)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A

Ses uitdagings wat hotelhuishouding in 2018 bedreig

1. Sekuriteit

Terrorisme het die afgelope paar jaar 'n baie werklike en ernstige saak vir die hotelbedryf geword. Hotelle word deur radikale as 'n sagte teiken beskou omdat hulle swak veiligheidsmaatreëls hulle onbeskermd laat en die potensiaal vir ongevalle dus groot is. Die laaste groot voorval was 'n skietery in Oktober verlede jaar in Mandalay Bay in Las Vegas waarin 58 konsertgangers dood en meer as 500 beseer is. Die skieter het oor drie dae minstens 10 reistasse vol vuurwapens en ammunisie na sy kamer geneem sonder dat enigiemand dit opgemerk het.

Kort daarna het handelsmerke soos Disney en Hilton hulle "Moenie steur nie"-beleid verander sodat huishoudsters elke dag in kamers kan ingaan. Dié maatreëls het natuurlik besprekings oor gaste se privaatheid uitgelok, maar hotelle moet veiligheid en sekuriteit verseker en personeel wat kamers skoonmaak, kan 'n integrale rol speel. Dit is belangrik dat hotelbestuurders hulle veiligheidsmaatreëls hersien, ook die protokol vir kamers wat beset is. Hulle moet personeel deeglik oplei sodat hulle verdagte situasies kan analiseer en die bestuur onmiddellik in kennis stel.

2. Seksuele teistering

Seksuele teistering is vir baie hotelpersoneel 'n groot bekommernis, veral vir dié wat meestal alleen in gaste se kamers moet werk. 'n Voorlopige ondersoek waarvoor inligting van werkers in die gasvryheidsbedryf bekom is, het bevind dat 'n verstommende 89% van hulle in hul loopbane een of meer voorvalle van seksuele teistering ondervind het. Baie van dié voorvalle is nie aangemeld nie omdat personeel bang is om hulle werk te verloor. Die onlangse vlaag bewerings van seksuele teistering teen vooraanstaande mans en die #MeToo-beweging toon egter dat die openbare aanvaarding van sulke gedrag besig is om te verander.

In New York gebruik huishoudsters paniekknoppies wat ontwerp is om werknemers teen aanranding deur gaste te beskerm. Teen die einde van 2017 het hotelle in Seattle en Chicago soortgelyke stelsels begin implementeer. En in Kalifornië is onlangs ook 'n wetsontwerp ingedien wat vereis dat hotelle 'n beleid teen seksuele teistering moet aanvaar en voorkomende maatreëls tref. Hotelbestuurders moet ook bewustheid rakende die aangeleentheid kweek, hulle werknemers aanmoedig om na vore te kom en 'n beleid van geen verdraagsaamheid implementeer.

3. Gesondheid en veiligheid

Huishoudsters in hotelle verrig fisies moeilike take wat 'n risiko vir beserings inhou. Hulle moet byvoorbeeld swaar trollies rondstoot, met 'n ongemaklike postuur skoonmaak, lang tye aanmekaar dieselfde herhalende bewegings uitvoer met min rustyd tussenin; dit kan ernstige beserings tot gevolg hê. Volgens die Beroepsveiligheids- en Gesondheidsadministrasie (OHSA) maak 'n huishoudster gemiddeld 25 beddens per skof op. Om 'n bed op te maak, moet die huishoudster minstens 15 keer oplig, dus gemiddeld 375 keer per skof, wat gelyk is aan amper 'n uur se harde oefening! Verbeel jou jy voer die bewegings verkeerd uit wanneer jy oefen – jy sal waarskynlik met ernstige beserings sit.

Om die gesondheid en veiligheid in die werkplek te verbeter, moet personeel opgelei word om reg te beweeg, hul liggame doeltreffend te gebruik en hul daaglikse take op 'n veilige manier uit te voer. 'n Holistiese bewustheid van ergonomie sal nie net help om gesondheid en produktiwiteit in die werkplek te verbeter nie, maar ook werknemers se lewensgehalte verbeter. As personeel se welstand verbeter, sal die gaste meer tevrede wees, want gelukkige werknemers hou gaste gelukkig.

Kopiereg voorbehou

4. Werwing en behoud van personeel

Omdat die reis- en toerismesektor so vinnig groei, het werwing en behoud van personeel mettertyd al belangriker geword. As gevolg van faktore soos vergoeding, werksure en bevorderingsgeleenthede was dit nog altyd moeilik om die regte personeel vir hotelle te vind, veral vir intreevlakposte soos huishouding. In weerwil van die algemene persepsie kan 'n pos in huishouding lei tot verskeie geleenthede, en werwers moet kandidate met goeie redes oorreed om 'n loopbaan in die hotel se grootste departement te bou. Personeelomset is 'n endemies in die gasvryheidsbedryf; dit kan tot 50% beloop vir niebestuurspersoneel. Veral huishouding ly onder 'n hoë personeelomset omdat die werknemers nie goeie voordele geniet nie. Boonop is baie van die poste seisoenaal of deeltyds.

Om personeelomset en die verwante koste te verminder, asook om verspreiding van 'n negatiewe *back-of-the-house*-kultuur te voorkom, moet hotelle hul *onboarding*-prosesse verbeter om werknemers deeglik op te lei vir hul take en oor die organisasie se waardes en standaarde. Ander maniere om te verseker dat werknemers trots is op hulle maatskappy en eienaarskap daarvoor neem, is volgehoue opleiding, aansporingsprogramme wat lojaliteit skep en geleenthede waar waardering vir die span getoon word.

5. Volhoubaarheid

Volhoubaarheid word nie meer as 'n bemarkingsprobleem of 'n nisonderwerp in die gasvryheidsbedryf beskou nie. Hotelle versterk voortdurend hul volhoubaarheid met "groen" inisiatiewe soos die hergebruik van linne en handdoeke, optimale energieverbruik, afvalbestuur en die gebruik van bio-afbreekbare skoonmaakprodukte.

Omdat huishouding verantwoordelik is vir die skoonmaak van die perseel, kan die opknapping van huishoudelike bedrywighede en die aanvaarding van 'n "groen beleid" hotelle baie help om die impak op die ekologie te verminder. Die keuse van optimale skoonmaakprodukte, 'n belegging in omgewingsvriendelike toerusting soos energiebesparende stofsuiers, die vermindering van waterverbruik in wasserye en die gebruik van seepuitmeters (*dispensers*) in plaas van botteltjies en plastiek om afval te verminder, is 'n paar idees wat oorweeg kan word. Hoteliers kan ook let op riglyne deur LEED (leierskap in energie- en omgewingsontwerp), die wêreld se voorloper in omgewing-sertifisering van geboue wat verseker dat hul ekologiese voetspoor tot die minimum beperk word.

6. Reputasie

In die hedendaagse reputasie-ekonomie is die kliënt se stem harder as ooit. Met net 'n paar klikke op 'n slimtoestel verkry die kliënt toegang tot 'n magdom resensies oor talle eienskappe en baseer die besluit oor wat om te koop op ander se ervaring. Een van die bedryf se grootste geleenthede en uitdagings is die spoed waarteen mondelinge getuienis (*word of mouth*) digitaal op sosiale media versprei. Dit is 'n kragtige instrument wat jou binne oomblikke in 'n held kan verander of laat ondergaan. Stel jou voor 'n gas is ontevrede met die swak onderhoud van sy/haar kamer en deel die ervaring met sy/haar netwerk. Die moontlikheid dat die gas sal terugkom is baie skraal. Hoogs waarskynlik sal die gas se netwerk ook jou besigheid vermy. Gaste verwag dat hul kamers en openbare ruimtes moet skoon wees; dit is 'n basiese verwagting wat dikwels as vanselfsprekend aanvaar word. Hulle sal jou nie spesifiek bedank vir die netheid en gemak van hul kamers nie, maar as daar nie aan hul verwagtinge voldoen word nie, is die kans baie goed dat jy 'n aanlyn resensie gaan kry wat jou hoofbrekens gaan gee.

Om 'n diens van 'n hoë gehalte te verseker en seker te maak SOP's word konsekwent toegepas, is omvattende praktiese opleiding nodig sodat werknemers die hotel se spesifieke prosedures en standaarde kan bemeester. As huishoudsters kamers deurlopend foutloos in stand hou, kan toesighouers minder tyd aan die inspeksie spandeer en meer tyd belê in unieke ervarings vir die gas. Verras die gas byvoorbeeld met 'n persoonlike nota en heerlike sjokolade; dit kan jou hotel se reputasie aansienlik verbeter.

Kopiereg voorbehou Blaai om asseblief

ADDENDUM B

Shoprite jammer oor rottefees in winkel

Shoprite het klante om verskoning gevra ná 'n bohaai op sosiale media oor foto's van 'n rot wat smul aan gebak en koeke in een van hul winkels in Yeoville, Johannesburg. Twitter is Woensdag oorval met klagtes van mense wat die beelde gedeel het en wou weet wat aan die probleem gedoen word.

Op een van die beelde kan 'n rot duidelik gesien word op 'n stapel gemmerbroodmanne wat teen R1,99 elk geadverteer word. 'n Skinkbord romerige donuts staan bo die rot. Hoewel die foto's eers Woensdag gesirkuleer is, is dit oorspronklik op 5 Junie deur Pretty Ndlovu op Facebook geplaas met die volgende boodskap: "Ek wou vandag by Shoprite in Yeoville 'n pastei koop. Ek het minstens 10 minute gestaan en wag om gehelp te word. En toe – BOEM!! Hier verskyn mnr. Rot reg voor my oë en begin smul aan die lekkernye."

Shoprite het Woensdag vinnig gereageer en dit as 'n ongelukkige voorval beskryf. In 'n kort verklaring aan kliënte het die handelaar gesê: "Ons is jammer so 'n slegte voorval het in ons winkel plaasgevind. Ons het reeds op 5 Junie begin om die probleem op te los. Al die voorraad wat geraak is, is vernietig. Ons het ook plaagbeheermaatreëls ingestel om te voorkom dat knaagdiere die winkel van buite binnekom. Ons verseker u voedselveiligheid en higiëne is nie onderhandelbaar in ons besigheid nie."

Kopiereg voorbehou