Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

GASVRYHEIDSTUDIES

GRAAD 12

HERSIENINGSVRAE

KWARTAAL 4

ONDERWERP: PROFESSIONALISME IN DIE GASVRYHEIDSINDUSTRIE

Al die vrae in hierdie dokument is uit vorige DBE NSS eksamen- vraestelle verkry.

Hierdie dokument bestaan uit 5 bladsye.

VRAAG 2

NSC NOVEMBER 2016

2.2 Bestudeer die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Sam, die maître d'hôtel by die Hollandaise-restaurant, is altyd in 'n slegte bui. Hy skree altyd op die kelners voor al die gaste.

2.2.1 Verduidelik hoe Sam se houding die personeel sal beïnvloed. (3)

2.2.2 Voorspel hoe Sam se optrede die winsgewendheid van die Hollandaise-restaurant sal beïnvloed. (3)

VRAAG 2

FEB-MAART 2018

2.3 Bestudeer die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Amanda is onlangs as 'n kelner by 'n plaaslike hotel aangestel. Sy het jou vertel dat die hotelbestuurder haar net een kyk gegee het, haar aangestel het en haar aangesê het om onmiddellik te begin sonder dat hy 'n onderhoud met haar gevoer het of haar aan die betaalpunt('POS')-stelsel bekend gestel het.

2.3.1 Verduidelik watter impak die bestuurder se optrede op uitstekende dienslewering sal hê. (3)

2.3.2 Amanda het besluit om die werk by die plaaslike hotel te aanvaar. Gee Amanda raad oor 'professionele werksetiek' wat sy moet toon. (3)

VRAAG 2

FEB-MAART 2017

2.2 Bestudeer die stelling hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Goeie diens verskil van een restaurant na die volgende.

2.2.1 Identifiseer die tipe stelsel. (2)

2.2.2 Bespreek die stelling hierbo krities. (3)

VRAAG 2
NOVEMBER 2017

2.2 Lees die advertensie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

'n Portier by 'n hotel rapporteer onmiddellik aan die ontvangspersoneel 'n handsak en sambreel wat 'n gas agtergelaat het.

2.2.1 Identifiseer TWEE aspekte van professionele werksetiek wat die portier in die scenario getoon het. Motiveer ELKE aspek. (4)

VRAAG 2
MEI/JUNIE 2018

2.3 Bestudeer die prentjie hieronder en beantwoord die vrae wat volg:

2.3.1 Eerste indrukke is baie belangrik in die gasvryheidsbedryf. Verduidelik watter indruk die visuele beeld hierbo sal skep en ook wat die impak daarvan op die restaurant sal wees. (2)

2.3.2 Dink jy die professionele voorkoms van die kelner is geskik of nie? Motiveer jou antwoord. (4)

VRAAG 2

MEI-JUNIE 2019

2.1 Bestudeer die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

> Die jaarlikse July-perdewedren bring 'n verskeidenheid kulture bymekaar. Baie gasvryheidsondernemings is vir daardie naweek vol bespreek. Rekenaars word gebruik om met die werkslading te help om sodoende die groot hoeveelhede toeriste te kan hanteer. Mnr. Max, die hotelbestuurder sê: 'Ons werknemers moet 'n hoë mate van professionalisme in hierdie tyd toon.'

2.1.1 Noem VIER maniere waarop werknemers 'n netjiese en professionele voorkoms kan verseker. (4)

2.1.2 Die werknemers in die hotel hierbo toon 'n hoë mate van professionalisme. Noem VIER aspekte van etiese gedrag wat werknemers moet uitleef. (4)

VRAAG 2

NOVEMBER 2018

2.2 Bestudeer die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

> Ayakha is die hoofkelner by die Dunamishotel. Sy moedig altyd waaksaamheid, spanwerk en 'n positiewe gesindheid onder haar kollegas aan. Al die personeellede is goed opgelei in die gebruik van rekenaars omdat die meeste aktiwiteite by hierdie hotel elektronies gedoen word.

2.2.1 Verduidelik TWEE maniere waarop die veiligheidspersoneel waaksaamheid by die hotel kan toon. (2)

2.2.2 Goeie spanwerk by enige gasvryheidsinstansie sal die winsgewendheid daarvan beïnvloed. Bespreek die stelling hierbo. (3)

VRAAG 2

FEB-MAART 2016

2.2 Wat verstaan jy onder die term *professionalisme*? (2)

VRAAG 2

FEB-MAART 2015

2.3 Bestudeer die stelling hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

'n Professionele voorkoms skep 'n gevoel van selfvertroue by werknemers, werkgewers en die publiek.

Stem jy saam met hierdie stelling? Motiveer jou antwoord. (4)