



eduresourceza.com



Downloaded from eduresourceza.com

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

GASVRYHEIDSTUDIES

NOVEMBER 2016

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 15 bladsye.

AFDELING A Downloaded from eduresourceza.com**VRAAG 1****1.1 MEERVOUDIGEKEUSE-VRAE**

1.1.1	A✓	(1)
1.1.2	C✓	(1)
1.1.3	A✓	(1)
1.1.4	C✓	(1)
1.1.5	C✓	(1)
1.1.6	D✓	(1)
1.1.7	D✓	(1)
1.1.8	A✓	(1)
1.1.9	B✓	(1)
1.1.10	B✓	(1)

(10)

1.2 PASITEMS

1.2.1	B✓
1.2.2	D✓
1.2.3	E✓
1.2.4	C✓

(4)

1.3 EENWOORD-ITEMS

1.3.1	Gastroënteritis✓
1.3.2	Cholera✓
1.3.3	Fleurons✓
1.3.4	Filo✓
1.3.5	Kosjer/Kasher✓
1.5.6	Canapé✓/Kanapees
1.3.7	Bombe/Roomysbombe/Gebakte alaska✓
1.3.8	Rigor mortis/Lykverstywing✓
1.3.9	Diendoek/Bedieningsvadoek✓
1.3.10	Gasheer/Gasvrou✓

(10)

1.4 PASITEMS

1.4.1	G✓
1.4.2	D✓
1.4.□	E✓
1.4.4□	F✓
1.4.5	B✓
1.4.6	C✓

(6)

1.5.1 IDENTIFISEER ITEMS

Downloaded from eduresourceza.com

A✓ C✓ D✓ G✓ H✓

(Enige volgorde) (5)

1.5.2 IDENTIFISEER ITEMS

C✓ D✓

(Enige volgorde) (2)

1.5.3 IDENTIFISEER ITEMS

B✓ C✓ F✓

(Enige volgorde) (3)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KOMBUIS- EN RESTAURANTBEDRYGWIGHEDE; HIGIËNE, VEILIGHEID EN SEKURITEIT

- 2.1 2.1.1 Gesondheidswerkers✓
Immigrante van lande waar TB algemeen is✓
Mense met MIV-infeksie✓
Ondergevoede kinders en volwassenes/swak immuunsisteem✓
Dwelmgebruikers wat hulleself inspuit✓
Mense met diabetes of kanker✓
Mense wat in die verlede onvolledige TB-behandeling ontvang het✓
Mense wat saam met persone werk/leef wat met TB geïnfekteer is✓ (Enige 3) (3)
- 2.1.2 Voedselhanteerders met TB moet op siekverlof geplaas word en behandeling ontvang/moet tuis bly✓
Kan slegs teruggaan werk toe sewe dae na die aanvang van doeltreffende behandeling/dokter bevestig dis veilig✓
Vermy nies en hoes oor kos/bedek mond✓
Gebruik slegs gepasteuriseerde melk van 'n maatskappy met 'n goeie reputasie ✓
Bedek voedsel op buffettafels/in kombuise✓
Handhaaf goeie higiëniese praktyke bv. hande was✓ (Enige 2) (2)
- 2.1.3 Die simptome van TB kan verwar word met die simptome van ander siektes. ✓
Dit sluit hoes in, maar vir 3 weke of langer. ✓
Affekteer die longe //limfsisteem/ senuweestelsel/
bloedsirkulasie/koors✓ /kouekoors:✓
Nagsweet✓
Borspyn✓
Hoes bloed✓
Verlies aan eetlus✓ en gewigsverlies✓
Voortdurende moegheid✓
Dispnee/Dyspnoea – asemnood/kortasem✓ (Enige 4) (4)
- 2.2 2.2.1 - Sam/Die personeel sal nie trots op hulle werk wees/respek✓
- Hulle sal nie hulle werk geniet nie✓
- Hulle sal nie vinnig werk nie/hard/stadig/minder produktief✓
- Hulle sal nie effektief werk nie/sal nie in span werk nie✓
- Hulle sal werk sal nie netjies wees nie✓
- Hulle kan onveilig werk omdat hulle senuweeagtig is✓
- Dit skep 'n onaangename atmosfeer vir gaste en personeel✓
- Dit het ongelukkige personeel tot gevolg/negatiewe personeel✓
- Personeel wil bedank/kyk vir ander werk✓
- Afwesig van die werk✓ (Enige relevante 3) (3)

- 2.2.2 - Sam se slegte bui sal 'n negatiewe effek op die winsgewendheid
van die restaurant hê/
Downloaded from eduresourceza.com
- Swak diens sal lei tot ontevrede kliënte wat nie bereid is om te betaal nie✓
 - Verlies aan besigheid/kliënte gaan nie terugkeer nie✓
 - Geen positiewe nuus/mondelinge reklame 'word of mouth'✓
 - Minder kliënte verlaag inkomste/wins ✓ (Enige 3) (3)
- 2.3 2.3.1 Internetaankope✓/aanlynaankope✓/e-aankope✓
OF Telefoniese bestellings (1)
- 2.3.2
- Gebruik 'n kredietkaart met 'n klein limiet✓
 - Gebruik 'n veilige verbinding, wat met 'https' begin✓
 - Doen sake met 'n betroubare organisasie✓
 - Gebruik 'n aanbevole of bekende webwerf/veilige webblaaier✓
 - Moenie op enige hiperskakel klik wat in 'n 'spam'-e-pos bevat is nie✓
 - Maak seker dat jy op die webwerf is waar jy dink jy is ✓
 - Stel die webblaaier op die hoogste sekuriteitsvlak/antivirus-beskerming✓
 - Gebruik die mees onlangse weergawe van jou webblaaier✓
 - Soek die ikoon met die toe slot – dui gedetailleerde beskerming aan✓
 - Lees die bepalinge en voorwaardes✓
 - Maak gebruik van rekenaar-privaatheidsfilters✓
- OF Telefoniese:
- Kontroleer die bestelling vir kwantiteit
 - Moenie bakbesonderhede oor die telefoon gee nie
 - Vra dat hulle die bestelling teruglees
 - Kontroleer dat daar 'n korrekte adres is vir aflewering
 - Kontroleer kontakbesonderhede vir die persoon waarmee jy gepraat het
 - Gebruik 'n betroubare organisasie
 - Bevestig metode van betaling
 - Bevestig afleweringstyd (Enige 4) (4)

TOTAAL AFDELING B: 20

AFDELING C: VOEDING EN SPYSKAARTBEPLANNING: OEDSELKOMMODITEITE**VRAAG 3**

- 3.1 3.1.1 Rissoles is 'n mengsel van gemaalde vleis, pluimvee, vis groente, lensie, uie gedoop in broodkrummels, eier en geurmiddels√
Gevorm in klein balletjies √
Gebraai tot goudbruin√ (Enige 2) (2)

3.1.2

VOORDELE	NADELE
- 'n Groot aantal gaste kan op een slag onthaal word.√ - 'n Redelike klein ruimte kan gebruik word.√ - Min eetgerei en breekgoed word benodig. √ - 'n Diverse groep gaste kan geakkommodeer word omdat gaste maklik kan meng. √ - Die duur van die funksie is gewoonlik redelik kort omdat dit gewoonlik net 2 uur lank is. √ - Die spyskaarte kan redelik goedkoop wees terwyl interessante kos aangebied word. √ - 'n Verskeidenheid happies word bedien wat die gaste 'n keuse van voedsel gee. √ - Geen tafelplan√ - Minder tafels nodig√ - Minder personeel is nodig - Geen wagtydperk vir voedsel√	- Skemerkelkhappies vereis baie voorbereiding/tydrowend√ - Ggaste kan ongemaklik raak met die lank staan√ - Gaste se vingers kan vuil raak√ - Verskeie happies moet voorberei word√ - Voedselitems kan duur wees as proteïene 'n hoofbestanddeel is√ - Mense kan honger wees teen die tyd van die funksie en dus meer eet as die aantal happies voorsien per persoon√

(Enige 3)

(3 x 2)

(6)

3.1.3

- Plaas drankies op 'n maklik bereikbare plek. √
- Nie-alkoholiese skemerkelkies kan bedien word soos gaste arriveer, terwyl sap, minerale water en nie-alkoholiese drankies deur die loop van die aand bedien kan word. √
- Aanskoulike kroegvertonings kan die funksie beter maak en pret verskaf√.
- Verskillende style glase vir al die soorte drankies wat bedien word √
- Drankies moet koud bedien word/voorsien genoeg ys√

- Kelners moet vrygelyke skinkborde gebruik/spesiale skinkborde ✓
- Garneer met geskikte bykomstighede/vars garnering ✓
- Dra skinkborde en beweeg tussen gaste ✓
- Hanteer glase aan die basis of steel ✓
- Moenie glase oorvol maak nie om vermorsing te voorkom ✓

(Enige 4)

(4)

3.1.4

Vertraag die bereiding/meer tyd is nodig ✓

Moet 'n ander plan maak: ander toerusting kan gebruik word bv. salamander, roosterplaat ✓

Die pita en die bruschetta kan aangekoop word as plaasvervanger gebruik word. ✓

Die samoesas en rissoles word gebraai en dus sal die beskikbaarheid van die oond nie 'n invloed hê op hierdie produkte nie. ✓

Die happies kan rou wees ✓

Bederf van happies wat sal lei tot vermorsing van bestanddele ✓

Onvoldoende happies/te min happies.

(Enige 4)

(4)

3.1.5

	PURR-DEEG	BROSKORSDEEG
(a) Verskille	Min olie ✓ Verhouding meel tot vet: feitlik geen vet ✓ Geen eier ✓ Elasties/Krummel nie ✓ Nie so ryk ✓ Donker goudbruin kleur ✓ Dun ✓ Braai/Nie-blindbak ✓ (Enige 2)	Bevat vet/smeer ✓ Verhouding meel tot vet: 2 : 1/1 : 1/2 ✓ Kan eier bevat ✓ Bros krummels ✓ Ryk deeg ✓ Ligte, goue kleur ✓ Dikker ✓ Bak/Blindbak (Enige 2)
(b) Voorbeeld van produk	Samoesas ✓ (1)	Quiche ✓ (1)

(6)

3.1.6

(a) Quiche ✓

(1)

(b) Om te verseker dat die kors deeglik gaar word ✓
 Help dat die kors bros word ✓

(2)

Voorkom dat die kors blase vorm ✓

(Enige 2)

3.1.7

- Roompuffers ✓ – Balletjies van 2-4 cm/ronde vorms gevul met bakkersvla of Chantilly-room. ✓
- Profiteroles ✓ – Klein, soet chouxpuffers gevul met bakkersvla of Chantilly-room. ✓
- Éclairs ✓ – reghoekige of vingervormige chouxdeeg gevul met bakkersvla of Chantilly-room.en bedek met sjokolade ✓

- Croquembouche✓ – 'n Piramide van chouxpofters, bedek met spinsuiker✓

- Swans✓ – shell shaped puffs with Chantilly cream ✓

- Beinets✓ – vierkante gebak en bestuif met versiersuiker✓

- Mini- Paris brest✓ – choux pasta in klein ringetjies gespuut, met amandelsplinters bo-op

(2 punte vir name van produkte en 2 punte vir beskrywing) (4)

3.1.9 (a) $\frac{R3\,000}{.5}$
= R6 000✓

(2)

(b) Bruto wins = verkoopprijs – prijs van voedsel

R6 000 - R3 000✓ = R3 000✓ (2)

(c) Nee/Dit is nie moontlik om die netto wins te bereken nie✓

Rede:

Netto wins = verkoopprijs – totale koste✓

Die totale koste kan nie bepaal word nie/Daar is ontbrekende inligting✓

Totale koste = voedselkoste + arbeidskoste + oorhoofse koste (bokoste)✓

Arbetskoste en oorhoofse koste (bokoste) is nie verskaf nie✓

(Enige 3) (3)

3.2 3.2.1 Hoë cholesterol kan lei tot 'n beroerte of hartaanval✓
Kan bydra tot hoë bloeddruk✓
Cholesterol word in die are agtergelaat/blok die are/ veroorsaak verharding van are✓
Verminder bloedvloei✓
Verminderde bloedvloei beskadig organe✓ (Enige 1) (1)

3.2.2 Eet minder vet: Gebruik afgeroomde melk in plaas van volroom,
Minder vetterige/ rooi vleis, kaas, eiergele, room, gemorskos ✓
Gebruik mono-onversadigde vette bv canola-, olyfolie✓
Verminder of verminder die inname van gepassereerde vleis bv. Salami,
Russiese wors. ✓
Verminder of verminder verfynde koolhidrate (stysel) bv. witbrood✓
Bied gerepte aan wat groot hoeveelhede komplekse koolhidrate bevat, bv. bruinrys✓
Sluit vrugte en groente/ Veselryke voedsel in
Beperkte alkoholinnames✓

(Enige 3) (3)
[40]

VRAAG 4

- 4.1 4.1.1 (a) Fardes meringue ✓ (2)
- (b) Italiaanse meringue ✓ (2)
- 4.1.2 'n Coulis word gepuree ✓, rou of gaar aarbeie/vrugte ✓
Met of sonder suikerstroop/aangepaste geur ✓ (Enige 2) (2)
- 4.1.3 Dit help om die skuim te stabiliseer/versterk
eierwitproteïen/vermeerder volume ✓ (1)
- 4.1.4 Bêre sonder die vulsel ✓
Bêre in 'n lugdigte houër ✓
Bêre teen kamertemperatuur/nie in die yskas nie/koel, droë plek ✓
Moenie naby uie of voedsel met 'n sterk geur bêre nie ✓
Moenie Pavlova vries nie ✓
Moet individueel gestoor word om spasie te maak om te verhoed
dat dit breek ✓ (Enige 3) (3)
- 4.1.5 Borsel, gooi of drup coulis bo-oor die vrugte ✓
Borsel, gooi of drup gelatien bo-oor die vrugte ✓
Borsel, gooi of drup verdikte vrugtesap bo-oor die vrugte ✓
Borsel, gooi of drup gesmelte konfynt bo-oor die vrugte ✓
Borsel, gooi of drup suikerstroop bo-oor die vrugte ✓
Vrugte word konstant in 'n hoë suikerstroopkonsentrasie gekook
totdat dit 'n glans vorm ✓ (Enige 2) (2)
- 4.1.6 Ovo-vegetariër ✓
Lakto-ovo-vegetariër/ovo-lacto ✓
Pesco-vegetariër/pescatarier ✓
Pollo-vegetariër ✓
Pollo-pescatarian ✓
Semi-vegetariër ✓
Flexitariër ✓
Rede: Mag eier en vrugte eet ✓ (Enige 4 vegetariërs en EEN rede) (5)
- 4.1.7 Agar-agar ✓
Die vegetariërs kan nie gelatien eet nie want dit word gemaak van
dierweefsel ✓
Agar-agar word gemaak van seewier ✓ (Enige 2) (2)
- 4.2 4.2.1 Gelatienvelle/Blaargelatien ✓ (Enige 1) (1)
- 4.2.2 Gelatien was gehidreer/geweek in koue water ✓
Week tot baie sag/vloeistof geabsorbeer ✓
Oortollige water word uitgedruk ✓ (Enige 2) (2)
- 4.2.3 Smelt die gehidreerde gelatien oor stoom ✓, warm waterbad ✓ of
bain-marie ✓/Smelt gelatien in mikrogolfoond vir 'n paar sekondes ✓
Roer dan gelatien by die aarbeipuree/warm puree ✓ (Enige 2)
- Rede:
Die aarbeipuree is koud/nie warm genoeg om die gehidreerde
gelatien te smelt nie, dus moet gelatien eers gesmelt word ✓
Die gelatien moet effens afgekoel word/nie te warm wees as dit by
die aarbeipuree gevoeg word nie ✓ (Enige 1) (3)

- 4.2.4 Die gelatien in die aarbeipuree was nie dik genoeg nie of
Die aarbeipuree het nie die konsistensie van dik eierwit gehad nie
of die aarbeipuree was steeds te loperig✓
toe die skuim/geklitste room en eierwit bygevoeg is✓
Nie behoorlik ingevou nie (Enige 2) (2)
- 4.3 4.3.1 Tong✓
Niertjie✓
Beesstert✓ (Enige 2) (2)
- 4.3.2 Om die oppervlak te verbruin✓
Om 'n aangename geur te verkry/voeg geur by✓
Voorkom 'n verlies aan vog✓ (Enige 2) (2)
- 4.3.3 Verbruin of blansjeer vleis✓
Platrib word gaargemaak in vloeistof✓ in 'n bedekte kastrol ✓
Geplaas op 'n bed van wortelgroente/mirepoix✓
Voeg genoeg vloeistof /aftreksel by om tot 'n kwart van die platrib
te bedek✓
Plaas in die oond teen 180 °C/ op stoof✓ (Enige 3) (3)
- 4.3.4 Die wit bindweefsel/kollageen verbind met water✓
Verander die bindweefsel/kollageen na gelatien✓
Dit maak die kollageen meer eetbaar
Geel bindweefsel/elastien word nie geaffekteer deur klam hitte nie,
bly taai✓ (Enige 2) (2)
- 4.4 4.4.1 Haas✓ ✓ OF
Koedoe✓, springbok✓, blesbok✓, rietrot✓, dassie✓, rooibok✓
(Enige2 wild) (2)
- 4.4.2 Hout se rook bevat verbindings✓
wat groei van mikrobies vertraag/inhibeer/maak bakteriee dood✓
Vertraag die afgaan van vet/ vertraag galsterig word van diervet✓
Preserveer deur droging/verwyder vog ✓
Vleis word nie maklik besmet nie✓
Voorkom die reaksie tussen ensieme en suurstof/voorkom
verbruining✓
Verleng rakleef tyd✓ (Enige 2) (2)
- 4.4.3 Droging✓
Souting/pekel✓
Vakuumverpakking (2)

[40]

TOTAAL AFDELING C: 80

AFDELING D: SEKTORE EN LOOPBANE; VOEDSEL EN DRANKDIENS

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1. - Die gasvryheidsbedryf maak 'n bydrae tot die bruto binnelandse produk (BBP/GDP) van die ekonomie van SA/belasting betaal aan regering✓
 - 'n Toename in aanvraag van produkte sal werksgeleenthede skep✓
 - Sekondêre werksgeleenthede by maatskappye wat produkte verskaf aan vervaardigers soos voedselverkooppunte✓
 - Plaaslike inkomste sal styg✓
 - Multiplier effect/Inkomste wat geskep word sal bydra tot die ontwikkeling en verbetering van die land se infrastruktuur✓
 - Fondse word vir instandhouding en verantwoordelike benutting van natuurlike hulpbronne verskaf✓
 - Toeriste bring waardevolle buitelandse valuta in die land in✓
 - Die aansien en lewenstandaard van die plaaslike gemeenskap verbeter✓ (Enige 4) (4)
- 5.1.2 - Bak/enige gebakte produkte✓
 - Tuisnywerhede✓
 - Spyseniering: /verjaarsdagpartytjiesfunksies✓
 - Straatverkopers✓
 - Maaltye op wiele/voorafbereide etes✓
 - Privaat sjefs/voorbereiding van etes in privaat huishoudings✓
 - Restaurant/koffiewinkel✓
 - Snoepie (Enige relevante 3) (3)
- 5.1.3 In die ontwerp van die bedryfsplan moet die volgende ingesluit word:
 - Koste van vervaardiging/om besigheid te bedryf✓
 - Aankope en verskaffers/handelware-aanbieding✓
 - Wie verskaf die grondstof en toerusting, waar is hulle geleë, die kredietbepalings✓
 - Aflewering: lewer hulle af of moet bestellings afgehaal word✓
 - Personeelplan/getal personeel ✓
 - Voorraadbeheer en berging✓
 - 'n Organogram: wie is verantwoordelik vir watter taak in jou besigheid✓
 - Posbeskrywings: 'n geskrewe lys take vir elke pos in jou maatskappy✓
 - Individuele verantwoordelikhede: watter werknemers is verantwoordelik vir watter take✓ (Enige 4) (4)
- 5.1.4 - Dekblad: naam van besigheid/naam van eienaar✓
 - Sakebeskrywing: adres, doelwitte, kaartuitleg, soort besigheid✓
 - Produk/diensomskrywing✓
 - Bemakingsplan/strategie✓
 - Finansiële plan/begroting: kontantvloei-analise, inkomstestaat, balanstaat, gelykbreekanalise✓
 (Enige relevante 2) (2)

- 5.2 5.2.1 - Gastekamers/akkommodasie✓
- Voedsel en drank/restaurant✓
- Kroeg✓
- Spa-behandelings✓ (Enige 3) (3)
- 5.2.2 - Menslikehulpbron-bestuurder ✓
- Opleidingsbeampte✓
- Administratiewe poste/klerk/sekretaresse✓ (Enige 2) (2)
- 5.2.3 - Produk is aangedui in advertensie✓: akkommodasie, etes, spa ✓
- Promosie is aangedui in advertensie✓: spesiale pakkette: bly 2 nagte, 3^{de} nag gratis✓
- Prys is aangedui✓: R2 999, dit lyk meer bekostigbaar as R3 000✓
- Plek/adres van besigheid is aangedui✓: Avondaleweg 22✓
- Mense/Teikenmark is aangedui: Ouers en kinders✓
- Verpakking is nie aangedui nie✓ – geen 'handelsmerk-bewustheid nie/besighedsnaam' bewustheid/logo✓
- Aanbieding nie aangedui nie✓ – geen prentjies van produk nie✓ (Enige 6) (6)
- 5.2.4 - Promosievideo's ✓
- TV ✓
- Advertensies (wys in rolprentteaters of op videomure/borde) ✓
- Digitale vertonings✓
- Internet/YouTube/Facebook✓ (Enige 2) (2)
- 5.2.5 Die sekerheidspan beskerm die gaste, personeel en eiendom sodat eise wat tot groot finansiële verliese kan lei, voorkom kan word. ✓
Menslikehulpbron-beamptes kyk na sekerheidspersoneelsake: ✓
soos indiensneming, opleiding, verlof, salarisse, bonusse, mediese hulp en probleme wat ondervind word/berading. ✓
Stel dienskontrakte vir sekerheidspersoneel op, werkskodes en roosters, gedragskode, prosedures/dissiplinêre optrede/skik dispute. ✓
Sekerheidspersoneel maak seker dat die menslikehulpbon-personeel veilig is✓
Hierdie twee departemente werk nou saam om die sukses van die besigheid te verseker✓ (Enige 4) (4)

[30]

VRAAG 6

Downloaded from eduresourceza.com

- 6.1 6.1.1 Lisensie vir drankgebruik op die perseel✓ (1)
- 6.1.2
- Applikant moet 'n skoon rekord hê/nie tronkstraf vir 10 jaar
 - Gade van applikant moet 'n skoon rekord het ✓
 - Applikant mag nie insolvent wees nie✓
 - Applikant moet ouer as 18 wees/ nie minderjarig✓
 - Voldoende toiletgeriewe vir mans en dames moet op of naby perseel geleë wees. ✓
 - Gewone maaltye moet gedurende die ure wat drank verkoop word op die perseel beskikbaar wees. ✓
 - Drank mag op enige dag tussen 10:00 en 02:00 bedien word, maar op 'geslote dae' kan drank net aan persone wat 'n maaltyd op die gelisensieerde perseel nuttig, verkoop word. ✓
 - Kan slegs drank wat op die perseel gebruik word verkoop✓
 - Mag nie alkohol verkoop aan mense onder 18 nie. ✓
 - Mag nie alkohol verkoop aan mense wat reeds dronk is nie✓.
 - Dit is onwettig om enige vloeistof, soos water, by die drank in die bottel te gooi✓ (Enige 3) (3)
- 6.2 6.2.1 Ja/Geskik✓ – dit is 'n sjampanje✓ , 'flute' glas (geribde glas)✓, gebruik vir vonkelwyn✓ (2)
- 6.2.2
- Unieke naam: Rosa-restaurant of enige ander geskikte naam✓
 Naam van wyn: Vonkelwyn✓
 Oesjaar/Vintage: 2015✓
 Oorsprong: bv. Paarl, Land: Suid-Afrika✓
 Vervaardiger: Landgoed/Vervaardiger✓
 Alkohol: bv. 13%✓
 Bottelinhoud: 750 ml✓
 Logo✓
- (Enige 4 items op etiket + 1 vir onderwerp) (5)
- 6.3 6.3.1 Nie-alkoholiese skemerkelkie/Mengeldrankie/virgin drink✓ (1)
- 6.3.2 Gemaak van vrugtesap of stroop/gekonsentreer (gemaak van suiker en water) ✓ en ander geurmiddels, ✓ gewoonlik verdun met water, soda of limonade (Enige 2) (2)
- 6.3.3 Baie droog✓ (1)
- 6.3.4 Droog✓ (1)
- 6.4 6.4.1 Cloche✓ bordbedekking/koepeldeksel/botterbakkie✓ (Enige 1) (1)

- 6.4.2 Was in skoon, warm, seperige water√
Opbeel in warm water vir 60 U – word vinger droog) √
Lugdroog en poleer met 'n skoon droë lap/metaalskoonmaker√
Indien daar watermerke is, doop toerusting in baie warm water/stoom vir 'n paar oomblikke en poleer met 'n droë, skoon lap√
Gebruik 'n diendoek of vadoek om die toersuting/cloche mee te hanteer om vingermerke te voorkom√ (Enige 2) (2)
- 6.5
- Plaas eenderse items bymekaar by die kelnerstasie:
 - Tafelnommers, spyskaarte, suikerpotte, sout-en-peperpotte,√ tafelbenodigdhede (kondimente).
 - Maak al die linne, beide skoon en vuil, bymekaar; gee dieselfde terug as wat uitgereik is. Plaas vuil linne in verskillende hope, bv. tafeldoeke, servette, diendoeke; stuur terug aan linnekamer. √
 - Gooi asbakkies in vuurvaste emmer uit en plaas weg van ander skottelgoed. √
 - Maak koffiepote en melkbekers leeg, was en pak weg. √
 - Skraap afvalkos uit, sorteer en gooi ander afval weg voor items in die opwasarea gelaat word. √
 - Plaas pierings en borde in netjiese hope, koppies bymekaar, eetgerei in 'n houer met water om te week of in mandjie van die skottelgoedwasserv. √
 - Vee alle bottels en houters wat vir bykosse gebruik word, skoon, maak seker dat dit toe is en plaas die wat in die yskas hoort daar. √
 - Neem alle toerusting na hulle onderskeie store toe. Pak volgens etikette op rakke. √
 - Skakel elektriese apparaat af: bain-marie, warmplate, verkoelingseenhede en urns wanneer dit nie gebruik word nie√.
 - Vee oppervlakke af en was voedselhouters. √
 - Kyk dat kelnerstasies leeg is√. (Enige 5) (5)
- 6.6 6.6.1
- Hy moes opreg verskoning gevra het√
 - Die bestuurder moes die situasie positief en professioneel hanteer het. √
 - Hy moes kalm√, behulpsaam√ en vriendelik gewees het– probeer om gevoelens van woede of verleentheid eenkant te skuif. √
 - Die bestuurder moes taktvol en sensitief gekommunikeer het. √
 - Hy moes begrip en gewilligheid om die situasie op te los weerspieël het. √
 - Hy moes nie met die gaste geargumenteer het nie. √ eerder luister en aandag gee. √
 - Die bestuurder moes die klagte erken en die gaste skuif na 'n ander/suster B&O. √
 - Hy moes opreg om verskoning gevra het. √
 - Die bestuurder moes voorkomende maatreëls ingestel het, bv. koop gebottelde water vir drinkdoeleindes en kry 'n watertenk vir wasdoeleindes. √ (Enige 4) (4)

6.6.2 - Die kombuis sal gesluit wees wanneer water afgesny is vir
higieniese redes. ✓

- Slegs drankies sal bedien word terwyl daar nog skoon glase en breekware beskikbaar is. ✓
- Produktiwiteit van die werkers sal daal. ✓
- Wins sal daal ✓
- Sal kliente verloor ✓
- Swak 'word of mouth'

(Enige 2) (2)

TOTAAL AFDELING D: 60
GROOTTOTAAL: 200