eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

GASVRYHEIDSTUDIES

NOVEMBER 2021

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 17 bladsye.

Kopiereg voorbehou Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING A

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 1

1.1 **MEERVOUDIGEKEUSE-VRAE**

1.1.1	A✓	M187	F45
1.1.2	C✓	M124	F185
1.1.3	C✓	M116	F211
1.1.4	D✓	M27	F82
1.1.5	C✓	M5-7	F120/7
1.1.6	B✓	M93	F192
1.1.7	A✓	M156	F48
1.1.8	D✓	M140	F150
1.1.9	B✓	M175	F37
1.1.10	B/D✓	M15	F134

(10)

1.2 **PASITEMS**

1.2.1	B✓	M125 F185-186
1.2.2	D✓	
1.2.3	E✓	
1.2.4	C✓	
1.2.5	A✓	

(5)

1.3 **PASITEMS**

1.3.1	E✓	M161 F65
1.3.2	A✓	
1.3.3	B✓	
1.3.4	F✓	
1.3.5	D✓	

(5)

1.4 **EENWOORDITEMS**

1.4.1	Ysbak/koeler/wyn emmer/ys emmer/wynemmer staander✓	M167	F58
1.4.2	Besigheidsplan✓	M11	F131
1.4.3	Oudiovisueel/Ouditief✓	M20	F140
1.4.4	Diabetes/Diabetes Mellitus/Tipe 1 Diabetes✓	M47	F5
1.4.5	Sertifisering/Egtheidseël✓	M158	F53
1.4.6	Afval/Mogodu✓	M80	F190
1.4.7	Soja✓	M104	F182
1.4.8	Gasheer/Gasvrou✓	M193	F36
1.4.9	Hiderering/spons/"blooming"✓	M130	F161
1.4.10	Bardering✓	M86	F199

(10)

1.5 **KEUSE**

1.5.1	B✓, C✓, E✓, F✓, G✓	Enige volgorde	M99	F178	(5)
1.5.2	C✓, D✓, E✓	Enige volgorde	M39	F101	(3)
1.5.3	A✓, B✓	Enige volgorde	M114	F206	(2)

TOTAAL AFDELING A: 40

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING B: KOMBUIS- EN RESTAURANT BEDRYWIGHEDE; HIGIËNE, VEILIGHEID EN SEKURITEIT

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 2

2.1 2.1.1
- Naam van goedere/produk/tipe voorraad/handelsnaam✓
- Beskrywing van goedere/produk/unieke kode✓
- Die hoeveelheid/volume/massa ontvang en wat uitgereik is✓
- Die nuwe balans (totaal) van voorraad/voorraad op hande✓
- Minumum en maksimum voorraad vlakke/herbestelling voorraad vlak✓
- Die prys per eenheid/voorraad koste✓
- 'n Kontantkolom/waarde kolom✓
- Datum✓
- Handtekening/goedkeuring/persoon wat voorraad benodig✓
- Bestelling/rekwisisie nommer✓ (Enige 3)

M36 F95-97 (3)

2.1.2
- Minder tydrowend/spaar tyd/vinniger✓
- Makliker om die hoeveelheid voorraad te bepaal/meer effektief✓
- Sisteem kan stoorman van produkte inlig wat bestel moet word/ bestuur en beheer vloei van voorraad✓
- Die totale koste van die voorraad kan onmiddellik aangeteken word✓
- Voorraad word onmiddellik van voorraadlys afgetrek✓
- Aantal foute word verminder/meer akkuraat✓
- Voorraadkontroleproses kan meer gereeld gedoen word/meer gereeld✓
- Die rekenaar kan inligting stoor/maklik om inligting te herroep✓ (Enige 2)

M36 F95 (2)

2.2 2.2.1
- Stiptelikheid/integriteit/betroubaarheid/produktiwiteit✓- Luvuyo was nie 'n funksionele en samewerkende spanlid nie/laat vir werk/bring nie sy kant by die werk nie/is nie betroubaar en onafhanklik nie✓
- Selfrespek en respek vir ander/toegewydheid/kommunikasie/ samewerking/oplettendheid verdraagsaamheid✓- Hy het nie ander respekteer nie/argumenteer met die gaste/hy was nie bewus van die gaste se behoeftes nie✓ (Enige 4)

OF

- Luvuyo was nie 'n funksionele en samewerkende spanlid nie/laat vir werk✓/bring nie sy kant by die werk nie/is nie betroubaar en onafhanklik nie✓ Geen stiptelikheid/integriteit/betroubaarheid/produktiwiteit✓
- Hy het nie ander respekteer nie/argumenteer met die gaste/hy was nie bewus van die gaste se behoeftes nie✓ Geen selfrespek en respek vir ander/gebrek aan toegewydheid /kommunikasie/samewerking/verdraagsaamheid✓ (Enige 4)

M30 F86 (4)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

2.2.2
- Hy moet stiptelik/gee vinnige terugvoer/reageer dadelik op gaste/effektief wanneer diens gelewer word op vinnige manier/ moenie gaste laat wag nie✓
- Hy moet geduldig/verdraagsaam wees met gaste✓
- Hy moet bedagsaam/vriendelik wees✓
- Hy moet positief wees wanneer hy gaste se klagtes hanteer✓
- Moenie argumenteer met gaste/die gas is koning/gas is altyd reg✓
- Bly kalm/beheer emosies/hy moet bewus wees van sy stemtoon/lyftaal wanneer gaste aanspreek of met hulle werk✓
- Hy moet betroubaar wees in terme van gaste se versoeke/nie leë beloftes maak✓
- Hy moet verseker dat gaste waarde vir hulle geld kry/ontvang wat bestel het✓
- Hy moet die gaste herken as hulle arriveer✓
- Hy moet akkuraat wees in die neem en aflewer/bediening van gaste se bestellings✓
- Luister en gee aandag✓
- Bereidwillig/hulpvaardig om te help✓
- Bewus van behoefte van gas✓
- Respekteer gas✓ M32
- Goeie eerste indrukke/goeie voorkoms✓ F90
- Aanvaar dat fout gemaak is en vra onverskoning✓ (Enige 4) (4)

2.3 2.3.1
- Alle water moes chemies behandel /gekook of gesuiwer word✓
- Voorsien gebottelde water✓
- Moenie voedsel en water bedien wat gekontamineer is nie/vermy vis of skulpvis verkry van gekontamineerde water✓
- Voedsel soos groente en vrugte moet afgewas word✓
- Vermy die bediening van rou en halfgaar voedsel vb. ongekookte vis of skulpvis bedien nie✓
- Bedek voedsel om vlieë te voorkom✓
- Belangrik om hande deeglik by fasiliteite met antiseptiese seep te was/saniteerder✓ M25
- Personeel moet ingeënt word✓ F78
- Stuur siek of geïnfekteerde persoon huistoe✓ (Enige 4) (4)

2.3.2
- Mense wat onveilige watervoorrade gebruik/bly in areas met swak sanitering/mense wat skulpvis en groente eet wat met water wat met die bakterieë besmet is✓/weens feit dat cholera bakterieë moontlik ingeneem kan word✓
- Kinders, ouer mense en wangevoede mense✓ is 'n risiko agv verskwakte immuniteit✓/lae vlak maagsuurvlakke en kan nie bakterieë beveg nie✓
- Mense wat saam met iemand bly wat reeds die siekte het mag ook geinfekteer word/hoe risiko om geinfekteer te word✓ M25 F78
(Enige 3) (3)

TOTAAL AFDELING B: 20

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING C: VOEDING EN SPYSKAARTBEPLANNING: VOEDSELKOMMODITEITE

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Boudtjop✓ M94
Ribkotelet✓ F194
Dikrib✓ (Enige 2) (2)

3.1.2 (a) Marinering✓ M86
Chemiese versagting✓ F200
(Enige 1) (1)

(b)
- Marinering is om vleis in 'n gegeurde vloeistofmengsel te week vir 15 minute tot 2 ure✓
- Sure, olie en speserye en kruie te laat lê om die vleisvesels te versag✓

OF

- Chemiese versagting – Sprinkel vleisversagters oor vleis✓/ bedek vleis met sure, pynappel of papaja✓ breek die vleisvesels af vir 15 minute tot 2 ure✓ M86 F200

(Enige 2 relevant tot 3.1.2 (a)) (2)

3.1.3
- Gryserige ligte rooi kleur/gryspienk✓
- Vleis voel ferm/laat nie 'n duikie as daarop gedruk word nie✓
- Fyn grein tekstuur✓
- Die vet is gewoonlik wit of roomwit van kleur/vet moet nie olierig wees nie✓ M83
- Bene is rooi en poreus, ribbene is gespikkeld✓ F189
- Vars reuk/geen vreemde/geen onaangename reuke✓(Enige 3) (3)

3.2
- Die vleis sal vriesbrand hê✓
- Die oppervlak van die vleis sal gedehidreer voorkom/uitgedroog wees✓
- Grys-bruin kolle/ sal op die oppervlak van die vleis vertoon/verandering in kleur✓ M84
- Vleissappe/sarkoplasma sal uitloop nadat vleis ontdooi is✓ F199
- Yskristalle bo-op vleis✓ (Enige 2) (2)

3.3 Ribkotelet: 150-250 g✓
Gammon: 120-150 g✓ M96
Die ribkotelet sluit 'n been in; die gerookte varkvleis is sonder bene✓ F204
(Enige gewig binne die gegewe reeks) (3)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

3.4 3.4.1 (a)
- Om veranderinge in die ratio/verhoudings van die bestanddele te voorkom✓
- Foutiewe verhoudings kan die eienskappe van die deeg verander✓ dit word hard/sag/krummelrig/hard/droog/deeg word klewerig/om te verseker dat eindproduk suksesvol is✓ (Enige 1) M118 F212 (1)

(b)
- Oorhantering/te veel meng van die deeg sal veroorsaak dat dit krimp✓
- Hitte vanaf die hande kan die smeer laat smelt wat dan deur die meel geabsorbeer word/verhoed behoorlike rys/klein volume✓
- Die deeg/kors sal taai wees OF deeg sal harde kors wees✓ (Enige 2) M118 F212 (2)

(c)
- Koue smeer bly hard en vorm lagies tussen die deeg/verhoed dat smeer smelt✓
- Deeg rys beter✓
- Die vlokkerigheid sal afwesig wees as die omstandighede te warm is✓ (Enige 2) M118 F212 (2)

3.4.2
- Blindbak word gedoen as 'n gaar vulsel gebruik word✓
- Voorkom dat die deeg blase vorm/rys/bly plat/behou vorm✓
- Om te verseker dat die kors deeglik gaar word✓
- Help dat die kors bros word/voorkom 'n kluitjierige/deurweekte bodem✓ (Enige 3) M117 F209 (3)

3.5
- Bros✓
- Hol en droog aan die binnekant/ droë binnedeel/goed gaar✓
- Lig in gewig✓
- Ligte bruin/goue bruin kleur/strooikleur✓
- Eweredige grootte✓
- Goed gepof/goeie volume✓
- Netjies/goed gevorm✓ (Enige 3) M124 F186 (3)

3.6

	GEBAKTE ALASKA	PAVLOVA
Verhouding van eierwitte : suiker	1:1/ Gelyke hoeveelhede✓ (1)	1:2 / Dubbel die hoeveelheid suiker tot eierwit✓ (1)
Komponente gebruik om elke nagereg saam te stel	(a) Basis: Sponskoek✓	(a) Basis: Meringue✓
	(b) Vulsel: Roomys✓	(b) Vulsel: Room/mascarpone/ vrugtesmeer✓
	(c) Bo-laag: Meringue✓	(c) Bo-laag: Vrugte/enige vrugte✓
	(3)	(3)

M141 F151 (8)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

3.7 3.7.1

- Kap of breek sjokolade in kleiner eweredige stukkies✓
- Smelt oor indirekte stoom deur die sjokolade in 'n bain marie te sit/dubbelkoker/ bo-op ‘n mengbak oor kastrol✓
- Roer gereeld✓
- Verwyder van stoof sodra water begin om te kook om oorverhitting te voorkom✓ (Enige 2)

OF

- Kap of breek sjokolade in kleiner eweredige stukkies✓
- Smelt in die mikrogolf deur die sjokolade in 'n bak te sit en in sarsies van 30 sekondes te verhit✓ roer tussenin✓ M145

(Enige 2) (2)

3.7.2

- Kommersiële donker sjokolade/70% or hoër kakao massa✓
- Couverture - enige kleur✓ M144
- Baksjokolade - enige kleur /'baker's covering/compound'✓ F156
- Onversoete/bitter sjokolade✓ (Enige 1) (1)

3.8 3.8.1 Glasering/Versuikerd /Kristallisasie van suiker✓ M153 F168 (1)

3.8.2

- Die vrugte word gekook/herhaaldelik/veelvuldige kere✓
- In 'n hoë konsentrasie suikerstroop✓ totdat 'n glanslaag aan die buitekant vorm/'n fyn lagie suikerkristalle vorm aan die buitekant✓ (Enige 2) M153 F168 (2)

3.8.3

- Voorkom dat voedsel bederf✓
- Verhoog 'n veilige bergingsperiode✓
- Verhoog die beskikbaarheid van voedsel wanneer dit nie in seisoen is nie✓
- Maklik om op te berg/geen verkoeling benodig✓
- Spaar tyd en arbeid/geen voorbereiding nodig✓
- Gepreserveerde voedsel kan op hul eie geëet word/geen gaarmaak nodig✓
- Vervoer van voedselprodukte is makliker✓
- Verbeter die voorkoms/gee dit ‘n mooi blink voorkoms/ verskeidenheid✓
- Verbeter smaak/gees unieke smaak✓
- Verminder die beskikbaarheid van water vir mikro-organismes om te groei✓ M149 F166
- Hitte vernietig mikro-organismes en ensieme✓ (Enige 2) (2)

[40]

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 4

Downloaded from eduresourceza.com

4.1.1 'n Samoesa is 'n driehoekvormige happie/ pasteitjie✓gemaak met purr/filo deeg✓ wat gediepbraai word in olie/ gebak/lugbraai (airfryer) word/ verskillende vulsels wat sout, sterk gegeur of soet kan wees✓ (Enige 2) M70 F207 (2)

4.1.2
- Voorbereiding van voedselitems is tydrowend✓
- Verskeie happies per persoon moet voorberei word✓
- Voedselitems kan duur wees as proteïen die hoofbestanddeel is/of as die funksie /spyskaart nie goed beplan is nie✓
- Mense kan honger wees teen die tyd dat die funksie begin en dus meer eet/dit mag dalk nie vullend genoeg wees vir gaste✓
- Gaste mag ongemaklik raak indien hulle vir die volle duur van die funksie moet staan✓
- Gaste se vingers kan vuil word/morsige vingers✓

(Enige 3) M68 F13 (3)

4.1.3 (a)
- Die vrugtegroep✓

M70 F16 (1)

(b)
- Aarbeie gedoop in gesmelte sjokolade/versuikerd✓
- Vrugtestokkies/vrugte kebab/brochette✓
- Vrugtepoffers✓
- Bouchées/barquette met 'n vulsel/ vrugtetertjies✓
- Appelstrüdel snye✓
- Mini appel tertjies✓
- Mini toffie appels✓

(Enige 2 vrugtebasis **mini/cocktail**-happies) M70 F16 (2)

4.1.4

NIE-GESKIKTE GEREGTE	EEN BESTANDDEEL
• Mini Bief-en-niertjie pasteitjies✓	• Biefstuk/Niertjies/rooivleis/afval✓
• Gerookte Forel-en-roomkaas Blini✓	• Forel/Kaviaar/vis✓
• Gemarineerde Wildsvleisstokkies✓ (3)	• Wildsvleis/rooivleis✓ (3)

M99 F178 (6)

4.2 4.2.1 Totale Koste = Voedselkoste + Arbeidskoste + Oorhoofse koste✓
= R15 000+R4 400+ R3 000✓
= R22 400✓

M63 F21 (3)

4.2.2 Verkoopprys = Totale Koste + Wins **OF** Totale Koste + 50%✓
= R22 400 + 50% / R22 400 x 50% **or** 50÷100✓
= R22 400 + R11 200✓
= R33 600✓

M62 F21 (4)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

4.2.3
- Huur van eiendom✓
- Belasting✓
- Water✓
- Elektrisiteit/gas✓
- Waardevermindering van toerusting/onderhoud van toerusting✓
- Skoonmaakmateriale✓
- Skryfbehoeftes ✓
- Pos-en-telefoondienste/Wi-Fi✓
- Advertensie✓
- Uniforms✓
- Linne: tafeldoeke,servette of stoeloortreksels/wassery koste✓
- Vervoer/afleweringskoste/brandstof✓
- Versekering✓
- Sekuriteit sisteme/maatskappy✓ (Enige 2) M60 F20 (2)

4.3 4.3.1 Jelvorming kan beïnvloed word deur:
- Gelatienkonsentrasie/hoeveelheid vloeistof/gelatien✓
- Stollingstemperatuur/10-15°C✓
- Klop/klits van die gelatienmengsel✓
- Byvoeging van bestanddele: hoeveelheid suiker/sure/ sout/aantal aarbeie✓
- Tydsduur voor ontvorming/stollingstyd✓ (Enige 2) M131 F163 (2)

4.3.2
- Laat gelatienmengsel toe om te verdik tot die konsistensie van dik eierwit voordat aarbeie bygevoeg word om eweredige verspreiding te verseker✓
- Maak seker dat die aarbeie geen vloeistof aanhet nie/vry van vloeistowwe is✓
- Klein hoeveelhede aarbeie moet gebruik word✓
- Aarbeie moet eweredig gesny wees✓ (Enige 2) M131 F162 (2)

4.3.3
- Bedek die houer om absorpsie van ander geure te verhoed✓
- Hou die houer bedek om kruiskontaminasie te voorkom✓
- Hou in yskas tot opdiening om die jelvorm te behou/hou die jel onder 28°C om te voorkom dat dit smelt✓
- Indien dit vir langer tye in yskas bly, sal die jel fermer raak maar sal water verloor wat 'n verlies in tekstuur en volume sal veroorsaak/rubberagtige tekstuur en krimp/moet bedien word binne 24 ure✓
- Moenie in vrieskas stoor nie✓ (Enige 3) M130 F160 (3)

 Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

4.4 Voedsel:

- Herhaling van bestanddele/stylsel gebruik✓ bv. twee geregte met knoffel/ mielie soufflé en blomkool au-gratin bevat beide gebruik 'n witsous✓
- Beperkte verskeidenheid van geure✓bv. knoffelsous en aartappel-knoffel gebak✓
- Min verskeidenheid in tekstuur nie✓ bv. sampioensop /mielie soufflé en hongaarse ghoelasj het almal sagte teksture/geen krakerigheid nie✓
- Geen variasie in temperature nie✓/alle geregte is warm bv. sampioenroomsop en sjokoladesponspoeding beide warm✓
- Geen variasie in kleur nie✓/geen groen of rooi geregte in spyskaart, slegs room en bruin kleure✓ bv. sampioenroomsop en blomkool au-gratin✓
- Beperkte variasie in gaarmaakmetodes nie✓/daar is vier gebakte produkte bv. mielie soufflé, sjokoladesponspoeding/aartappel-spek-en-knoffel gebak en blomkool au-gratin alles in oond gebak✓
- Te veel ryk geregte/hoog in vette✓ bv. sampioenroomsop, aartappel, spek en knoffel-gebak, blomkool-au-gratin met botter bo-op✓
- Nie alle voedselgroepe is ingesluit nie/nie goeie nutrientwaarde nie✓ - vrugtegroep nie ingesluit✓

Bestuur:

- Tyd van die jaar/winterJunie✓,die geregte is geskik omdat hulle warm is/"comfort" food✓
- Beskikbaarheid van bestanddele op spyskaart✓,die bestanddele is beskikbaar gedurende die tyd van die jaar/Junie/winter✓
- Begroting/koste van R200pp✓ ,die pryse van die spyskaart is realisties/voedsel op spykaart✓
- Tipe maaltyd is aandete/4-gang maaltyd/tyd van die dag✓ ,die geregte is geskik vir aandete/4-gang spyskaart✓

Kliente:

- Die keuse van geregte op die spyskaart is nie geskik✓ vir mense wat spesiale dieetvereistes het nie bv. geloofsredes, mediese redes of vegetariers✓
- Geskik vir ouer mense of kinders✓ omdat bestanddele het sagte tekstuur het/maklik om te kou✓ M43
- Nie geskik vir klein kindertjies nie✓ geregte te gesofitikeerd of sterk gegeurd✓ (3 x 2) F2 (6)

Downloaded from eduresourceza.com

4.5
- Kosjerspyskaarte mag nie vleis van die agterkwart van die dier insluit nie✓
Downloaded from eduresourceza.com
- Melk- en melkprodukte en vleis mag nie in dieselfde maaltyd bedien word nie✓/geen inname van melkprodukte voordat 6 ure verstryk het na die maaltyd nie✓
- Skulpvis, roofvoëls en slakke is verbode✓
- Vark- en varkprodukte is verbode✓
- Alle voedsel moet kosjer wees en voorberei/geslag word volgens geloofsreëls/vleis moet gewas en geweek word✓
- Aparte kombuise/stoor-area/voorbereidingsareas/en aparte apparaat moet gebruik word✓
- Slegs kosjer produkte en bestanddele mag gebruik word✓
- Slegs kosjer wyne mag gebruik word in voorbereiding✓
- Parev produkte kan gekombineer word met beide vleis of melkprodukte, of gebruik word as neutrale voedsel in spyskaartbeplanning voor of na na vleis/melk geregte✓ M44 F2-3 (Enige 4) (4)

[40]

TOTAAL AFDELING C: 80

Downloaded from eduresourceza.com

**AFDELING D: SEKTORE EN LOOPBANE:
VOEDSEL- EN DRANKBEDIENING**

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Joyce moet:

- Bereid wees om risiko's te neem/waagmoed hê✓
- Die vermoë hê om besigheidsgeleenthede te identifiseer en berekende kanse waag om suksesvol te wees✓
- Toegewyd en gedetermineerd wees/hardwerkend/druk kan hanteer/gedisiplineerd wees✓
- 'n Verantwoordelikheidsin en 'n liefde om iets te bereik hê✓
- Kreatief wees/uniek wees✓
- Selfvertroue✓
- Aanpasbaar wees/vermoë om probleemoplosser te wees✓
- Toekoms georiënteerd wees/beplan vooruit/ doelgeorienteerd✓
- Vertroue hê om sukses te behaal✓
- Goeie organiserings- en bestuurvaardighede hê/goeie leierskap vaardighede✓
- Bemarkingsvaardighede✓
- Hoë energievlakke/stamina✓
- Goeie sin vir humor hê✓
- Kommunikasie vermoëns✓ F128
- Passievol/optimisties om die tipe besigheid te begin✓(Enige 4) (4)

5.1.2

- Inligting op verpakking moet duidelik wees/maklik om te lees✓
- Die naam van die produk moet duidelik wees/produk moet maklik geïdentifiseer kan word/handelsmerk/logo/ kontakbesonderhede✓
- Die verpakking moet die aandag van die kliënt aantrek✓
- Interessante prente✓
- Kleure moet helder/interessant wees✓
- Skrif moet duidelik, in vet letters gedruk wees en die oog vang✓
- Verpakking kan versamelitems/herbruikbare houers wees✓
- Inligting oor voedingswaarde moet ingesluit wees✓
- Verpakking moet skoon en higiënies wees✓
- Verpakking moet geskik wees vir produk/beskerm die produk/ maklik om te hanteer/sterk genoeg✓
- Grootte van verpakking moet klient nie mislei oor inhoud✓
- Verpakking moet omgewingsvriendelik wees/herwinbaar /bioafbreekbaar✓ M17 F135

(Enige 2) (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

5.1.3
- Betaal van personeelsalarisse✓
- Kontrole van bankprosedures✓
- Ouditering van fondse✓
- Verseker dat BTW betaal word✓
- Hou finansiele verslae, hou tred met die geld wat by die besigheid inkom en weer uitgaan/boekhou ✓
- Beveiliging van die onderneming se bates/finansieël stabiel✓
- Berei finansiële verslae voor✓
- Stel begrotings op✓
- Voorbereidings van kontantvloei-voorspellings/bepaal wins en verliese✓
- Stel prosedures op vir die aankoop, ontvangs, opberging en rekwisisies✓
- Verseker dat voorraadopnames op 'n gereelde basis gedoen word✓
- Hantering van debiteure✓ M 6
- Hantering van finansiële navrae✓ F123
- Betaal rekeninge✓ (Enige 4) (4)

5.1.4
- Promosievideo's/DVD/Projektors✓
- Digitale vertonings✓
- Elektroniese advertensieborde✓
- Sosiale Media:✓ 'Facebook✓/Instagram✓/WhatsApp✓/Twitter'✓/TikTok✓
- e-pos✓
- Webwerwe/You Tube✓
- Telefone/Telebemarking✓
- Selfone✓
- SMS✓ M20
- Radio✓ F140
- TV✓ (Enige 2) (2)

5.1.5 **(1 punt vir goed/nie goed nie)** (1)

Joyce se slagspreuk is 'n **goeie/ja** bemarkingsinstrument✓
- Naam is in vetdruk/opvallend/vang die oog/trek aandag✓
- Verskillende lettertipe/groot font/netjies✓
- Bevat nie te veel woorde nie✓
- Dit hou verband met die produk/beskuit✓

Joyce se slagspreuk is **nie** 'n **goeie/nee** bemarkingsinstrument **nie**✓ M19
- Spelfout by die woord beskuit✓ F142
- Dit gee nie 'n duidelike beskrywing van die produk nie✓ (2) (3)

 Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

5.2
- Klagtes moet altyd positief en professioneel hanteer word✓
- Die restaurantbestuurder moet hul emosies beheer/kalm bly/beleefd wees/nie stem verhef✓
- Beleefd en vriendelik wees✓
- Behou oogkontak✓
- Positiewe liggaamshouding- of taal✓
- Hulpvaardig/toon begrip en bereidwilligheid om die saak op te los volgens die instansie se reëls/neem gaste se klagtes in ag✓
- Luister en skenk aandag✓
- Moenie argumenteer met die gas nie✓
- Erken die klagte en bedank die gas dat dit onder die bestuur se aandag gebring is/respekteer opinie van gas✓
- Gee onmiddelik aandag/reageer vinnig/bied oplossing aan✓
- Maak opreg verskoning✓
- Los die situasie op deur die persoon te vra om die gesprek in privaatheid voort te sit✓
- Moet nooit die skuld/blaam op jouself of iemand anders sit nie✓
- Moet nooit iets belowe wat nie uitgevoer kan word nie✓
- Hou die gas ingelig oor die aandag wat aan die probleem geskenk word/opdatering oor vordering✓
- Rapporteer en rekordeer die hantering van die probleem volgens die beleid van die instansie✓ M183
- Afhangende van die erns van die klagte en die beleid van die restaurant, F45
  'n gratis drankie/maaltyd of afslag kan aangebied word✓ (Enige 5) (5)

5.3
- Personeellede moet kalm bly✓
- Vra onverwoning aan gaste✓
- Kombuis mag gesluit word geduende die wateronderbrekings weens higiëniese redes✓
- Gaste moet ingelig word✓ dat voedsel en drank slegs bedien kan word as daar skoon eetgerei, breekware en glase is✓
- Restaurant moet hulle spyskaart aanpas om by die situasie aan te pas✓
- Handreinigers moet geredelik beskikbaar wees vir gebruik deur gaste✓
- Gebottelde water moet beskikbaar wees in die restaurant✓
- Spesifieke voorsiening/reëlings moet getref word vir die gebruik van toilette bv. gebruik water van Jo-Jo/watertenks/boorgate✓
- Gebruik huidige watervoorraad spaarsamig✓
- Maak seker alle krane is toe gedurende wateronderbreking, om oorstroming te voorkom op later stadium✓
- Beplan vroegtydige volgens verwagte wateronderbrekings skedules bv. beskikbaarheid van weggooibare eetware en messeware/ houers met water beskikbaar✓ M187
- Volg die korrekte prosedure om die saak te aan te meld/rapporteer aan F45
  bestuurder/munisipaliteit✓ (Enige 4) (4)

5.4

IDENTIFISEER DIE NIE-INKOMSTE SKEPPENDE AREAS (A–F)	NAME VAN DIE AREAS	
B✓ D✓ E✓ (3)	Ontvangskantoor/'Front Office'/Ontvangs✓ Instandhouding ✓ Besprekings/Bemarking/Kontaksentrum✓ (3)	M2 F112 (6)

[30]

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 6

Downloaded from eduresourceza.com

6.1 Alkoholiese:
- Aperitifs✓
- Skemerkelkies✓
- Spiritualieë✓
- Wyne✓
- Bier/'Ciders'✓
- 'Digestifs'/Shooters✓
- Spesiale koffies✓

Nie-alkoholiese:
- Nie-alkoholiese mengeldrankies/'mocktails'✓
- Gekarboniseerde drankies✓
- Water/minerale water✓
- Sappe✓
- Kwas✓
- Vrugtestrope✓ M165
- Melkskommels/smoothies/crushers✓ F17
- Warm drankies/koffie/tee✓ (Enige 4) (4)

6.2
- Dra van warm borde✓ M190
- Afkrummeling✓ M194
- Bediening van wyn✓ F36
- Afvee van vermorsing✓ F37
- Hanteer eetgerei na polering✓ F60
- Vou in vorm van lelie om onder koffiepot/sapbeker te plaas✓ (Enige 2) (2)

6.3 6.3.1

Engele te Perd/ 'Angels on Horseback'	Droë Vonkelwyn✓
Kreefkelkie	Gedealkoholiseerde Chenin Blanc✓
Bief Ghoelasj	Merlot✓
Brood-en-botterpoeding	Port✓

M159 M162-163 F52 F58 (4)

6.3.2
- Die alkohol word verwyder uit gedealkoholiseerde wyne/uitgefiltreer✓
- Hierdie wyne word op dieselfde manier gemaak as normale wyne✓
- Voordat die wyne gebottel word, is die alkohol verwyder deur 'n koue filtreringsproses✓ M156
- Hierdie wyne bevat minder as 0,5% alkohol-per-volume✓ F49

(Enige 2) (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

6.4	6.4.1	Nie-alkoholiese skemerkelkie/'Mocktail': word gemaak van 'n verskeidenheid/mengsel✓ van twee of meer nie-alkoholiese drankies✓ Dit is ‘n skemerskelkie sonder alkohol✓ (Enige 2)	M160 F 62 (2)
	6.4.2	• 'Mocktails' kan aan mense van enige ouderdom/geloof bedien word✓ • 'Mocktails' kan enige tyd van die dag bedien word✓ • 'Mocktails' hoef nie saam met 'n maaltyd bedien te word nie✓ • Daar is geen geslote dae vir die verkoop van 'mocktails' nie✓ • Die instansie maak meer geld en verkope styg✓ • Geen behoefte vir dranklisensie of hernuwing van dranklisensie dus spaar geld✓ • Verkoop as ‘n wegneemdrankie✓ (Enige 3)	M168 F55 (3)
6.5	6.5.1	• Doen voorraadopname van verbruikbare items, voltooi alle voorraadlyste✓ • Ruim die toonbankblad op en pak alle apparaat weg en maak oppervlaktes en wasbak skoon✓ • Pak alle apperaat weg/glase/stoele✓ • Was en poleer gebruikte glase/gebruikte apparaat✓ • Verwyder alle leë bottels✓ • Verwyder alle drank van die likeurtrollie en plaas alle drank in die kroegstoor✓ • Vul die kroegvoorraad aan vanaf die kelder/maak lys vir aankope en bestellings✓ • Was vloere✓ • Tel die geld✓ • Maak asblikke skoon✓ • Skakel ligte/urn/ysmasjien ens. af✓ (Enige 4)	M182 F40 (4)
	6.5.2	• Vat tafelbykomstighede terug na die kombuis/terug na buffetkabinet/kelnerstasie verwyder van tafel✓ • Kontroleer dat deksels stewig toe is/bedek dit soos aanbeveel word✓ • Maak bottels/houers/deksels skoon✓ • Hervul houers voordat dit gestoor word✓	M182 F40 (3)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

6.6 6.6.1 A – Bain Marie✓
B – Konfoor/'Chafing dish'✓ M174 F31 (2)

6.6.2

A (Bain Marie)	B (Konfoor/'Chafing dish')
• Gebruik hitte en warmwater om voedsel warm te hou/verhit voedsel✓	• Gebruik hitte en warmwater om voedsel warm te hou/verhit voedsel✓
• Gebruik stoom van kokende water/elektrisiteit/gas✓	• Gebruik stoom van kokende water deur waskerse of vlambare jel/spiritus branders✓
• Het diep en vlak bakke/ houers/groter volume✓	• Het vlakker bakke/ houers/kleiner volume✓
• Plat deksels op houers	• Koepel deksels
• Gebruik op toonbank of ingebou in bedieningsarea in kombuis oppervlakte✓	• Gebruik op buffettafel in bedieningsarea✓
• Bain marie is moeilik om te skuif omdat dit so swaar is✓	• Kan geskuif word na verskillende areas waar benodig omdat dit ligter is✓
• Duurder apparaat✓	• Goedkoper apparaat✓

(Enige 2 elk) M174 F31 (4)
[30]

TOTAAL AFDELING D: 60
GROOT TOTAAL: 200

Downloaded from eduresourceza.com