higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 4

(11011034)

22 November 2024 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 11 bladsye.

472Q1N2422

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 4
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. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
5. 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 Watter wyn pas die beste by eend?

A Ou rooiwyn
B Ou witwyn
C Jong rooiwyn
D Jong witwyn

1.2 ... maak nie deel uit van die hoofspiritusgroep wanneer mengeldrankies berei word nie.

A Jenewer
B Tequila
C Vodka
D Rum

1.3 Hierdie gang volg die visgang in silwerbediening:

A Hors d'oeuvres
B Sop
C Nagereg
D Entrée

1.4 Produkkennis sluit nie … in nie.

A gewig van produk
B kliënte se vereistes
C die handelsnaam
D die grootte van die produk

1.5 Een van die vereistes van ’n skoonmaakprogram is …

A bemarking van die hotel.
B die area wat in die hotel skoongemaak moet word.
C sekuriteit van die hotel
D tye wat die hotel oop is.

1.6 Notule word ... die vergadering geneem.

A voor
B gedurende
C ná
D jaarliks ná

Kopiereg voorbehou

1.7 Melk wat oopgemaak en gebruik word, word in hierdie ruimte gebêre.

A Vrieskas
B Yskas
C Droë stoor
D Sjefstasie

1.8 Wildsvleis word normaalweg met 'n … bedien.

A vrugtige witwyn
B roséwyn (ENGLISH: rosé)
C swaar rooiwyn
D vonkelwyn



1.9 Watter EEN word nie in aanmerking geneem wanneer garnering vir 'n mengeldrankie gekies word nie?

A Geur van die mengeldrankie
B Prys van die mengeldrankie
C Konsep van die mengeldrankie
D Kleur van die mengeldrankie

1.10 Die volgende word as goeie kliëntediens beskou:

A Om kliënte by die deur te groet
B Voorraad wat opraak
C Om kliënte te laat wag
D Om nie aandag te gee aan wat die kliënt sê nie

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Kies die naam van die toerusting en glasware uit KOLOM B om by die illustrasie in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A	KOLOM B
2.1 	A stamper (‘muddler’)
2.2 	B koepel
2.3 	C kraffie
2.4 	D ysemmertjie en tang
2.5 	E Hawthorne-sif
2.6 	F sopkom
	G souspotjie
	H sjerrieglas
	I kelnersvriend
	J skinkbord
	K mengfles

2.7		
2.8		
2.9		
2.10		

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.1 Die bestuurder moet altyd personeel waarneem wanneer hulle met kliënte kommunikeer om standaarde te handhaaf.

3.2 'n BAD-vorm ('IOD form') word voltooi wanneer 'n personeellid beseer word terwyl hulle werk.

3.3 Nabetragtingvergaderings word gehou om die sukses of mislukking van 'n funksie of projek te bepaal.

3.4 'n Mens kan bokse in 'n ontvangsgebied laat terwyl jy die volgende aflewering hanteer.

3.5 Merlot is 'n wit druifvariëteit wat in die produksie van witwyn gebruik word.

3.6 Om 'n mengeldrankie op 'n drupmatjie voor 'n kliënt te plaas kan diens verbeter.

3.7 Warmplate moet aan die einde van silwerbediening afgeskakel word.

3.8 Yskaste moet gereeld skoongemaak word om te verseker dat hulle behoorlik werk.

3.9 'n Skoonmaakprogram kan nie verander word sodra dit afgehandel is nie.

3.10 Om laat by 'n vergadering op te daag is aanvaarbaar indien jy voor die tyd laat weet het dat jy gaan laat wees.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings deur slegs die term langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

4.1 'n Dokument wat die sjef moet voltooi om te versoek dat goedere deur die stoorkamer uitgereik word.

4.2 Shiraz word in hierdie tipe glas bedien.

4.3 'n Metode wat by mengeldrankies gebruik word wanneer een alkohol bo-op 'n ander dryf.

4.4 Om kos tydens silwerbediening gelykop onder gaste aan die gastetafel te verdeel.

4.5 'n Dokument wat voltooi moet word wanneer toerusting stukkend is en herstel moet word.

4.6 'n Klassifikasie van 'n skoonmaakmiddel wat vuiligheid, vetterigheid en oorblyfsels van 'n oppervlak verwyder.

4.7 'n Persoon wat 'n vergadering lei

4.8 Die tyd wat verloop tussen die bestelling van die voorraad en wanneer die voorraad opdaag.

4.9 Mengeldrankies wat geen alkohol bevat nie.

4.10 Vonkelwyn word in hierdie tipe glas bedien.

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

Definieer elk van die volgende woorde of terme:

5.1 Silwerbediening

5.2 Diverse (‘sundries’)

5.3 Saniteermiddel

5.4 Notule van ’n vergadering

5.5 Produkspesifikasie

(5 × 2) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 6

6.1 Om wyn te produseer word druiwesap in alkohol omgesit deur middel van ’n proses bekend as fermentasie, wat die derde stadium in die wynmaakproses is.

6.1.1 Lys die ander SES stadiums in die wynmaakproses. Moenie fermentasie as ’n stadium lys nie. (6)

6.1.2 Identifiseer EEN faktor wat die gehalte van die druiwe kan beïnvloed. (1)

6.2 Sam het nog net ’n week se ervaring van mengeldrankies berei. Kliënte kla dat die mengeldrankies te sterk en die diens te stadig is. Die onderneming besit hul dranklisensie reeds vyf jaar lank.

6.2.1 Word die onderneming waar Sam werk toegelaat om mengeldrankies te verkoop? (1)

6.2.2 Gee ’n rede vir jou antwoord op VRAAG 6.2.1. (1)

6.2.3 Verduidelik die regsvereistes waaraan ’n instelling wat alkohol bedien, moet voldoen om ’n gelisensieerde perseel te bedryf. (3)

6.2.4 Wat sou die gevolge wees indien die bogenoemde regsvereistes, soos verduidelik in VRAAG 6.2.3, nie nagevolg word nie? (4)

6.2.5 Verduidelik aan Sam waarom die afmeet van alkohol so belangrik is wanneer mengeldrankies berei word. (2)

6.2.6 Wat is die uitwerking op kliëntediens wanneer jy te stadig met die bereiding van mengeldrankies is? (1)

Kopiereg voorbehou

6.3 Bespreek die korrekte manier om die sopgang gedurende silwerbediening te verwyder. (5)

6.4 Die huishoudingbestuurder wil 'n vergadering hou om die veranderinge aan die skoonmaakprogram te bespreek voordat die besige tydperk in die hotel aanbreek.

6.4.1 Watter tipe vergadering sal dit wees? (1)

6.4.2 Hoe sal besluit word wie die spesifieke vergadering moet bywoon? (3)

6.4.3 Identifiseer VIER tersaaklike stukke inligting wat op die agenda moet verskyn wat voor die vergadering uitgedeel word. (4)

6.4.4 Daar is 'n hoë ongeletterdheidskoers onder die personeel.

Verduidelik hoe die huishoudingbestuurder die skoonmaakprogram aan die personeel sal oordra. (2)

6.4.5 Verduidelik die belangrikheid van 'n skoonmaakprogram aan die personeel wat die vergadering bywoon om te verseker dat die hotel tydens die besige tydperk netjies is. (4)

6.5 'n Kliënt bestel 'n onbekende mengeldrankie in die restaurant.

Verduidelik hoe die kroegpersoon hierdie situasie effektief kan hanteer. (4)

6.6 Waarom moet toerusting veilig en higiënies in stand gehou word? (2)

6.7 Lys DRIE tipes goedere wat in 'n hotel ontvang word en noem EEN gehaltetoets wat vir elkeen vereis word. (6)

[50]

VRAAG 7

7.1 'n Gastehuis bestel goedere wat deur 'n verskaffer afgelewer moet word. Die afleweringsbode daag op en laai al die goedere af.

Verduidelik die ontvangsprosedure wat die sjef in die bogenoemde scenario moet volg. (10)

7.2 Identifiseer SES maniere om personeel te motiveer om verkope te verbeter. (6)

7.3 Watter inligting wil 'n kliënt hê wanneer iemand wat mengeldrankies maak, drankies voorstel? (3)

7.4 As ’n restauranteienaar moet jy baie verskillende situasies hanteer, soos beurtkrag en personeel wat nie vir werk opdaag nie.

Verduidelik hoe hierdie situasies hanteer moet word onder die volgende opskrifte:

7.4.1 Kragonderbreking

7.4.2 Personeelvoorsiening

(2 × 3) (6)

7.5 Noem en verduidelik TWEE maniere waarop afgevaardigdes in ’n vergadering ’n besluit kan neem. (8)

7.6 Gee die korrekte prosedure om elk van die volgende met silwerbediening vir ’n hoofgereg voor te sit:

Gebraaide beesboud
Gegeurde rys
Gekarameliseerde wortels
Geroomde spinasie
Beesvleissous (6)

7.7 Waarom behoort ’n kroegpersoon die EIEU-beginsel (‘FIFO principle’) te volg? (4)

7.8 7.8.1 Watter inligting moet ’n sommelier aan ’n kliënt verskaf wanneer wyn aanbeveel word? (4)

7.8.2 Witwyn word die beste verkoel bedien.

Waarom is dit belangrik om wyn by die korrekte temperatuur te bedien? (3)

[50]

VRAAG 8

8.1 ’n Gasheer bestel ’n bottel chardonnay.

Gee die korrekte prosedure vir wynbediening onder die volgende opskrifte:

8.1.1 Om die chardonnay vir proe aan te bied (3)

8.1.2 Om die chardonnay vir gaste te skink (4)

8.2 Tydens die bediening van mengeldrankies vra 'n kroegpersoon een van die kliënte om identifikasie te toon. Die kliënt raak kwaad en begin op die kroegpersoon skree, wat veroorsaak dat ander kliënte ongemaklik en bang raak.

8.2.1 Watter wetlike identifikasie kon die kliënt verskaf het? (3)

8.2.2 Verduidelik wat die kroegpersoon sal nagaan wanneer hy/sy die kliënt se identifikasiedokument ontvang. (5)

8.2.3 Hoe behoort die kroegpersoon die situasie van die aanvallende kliënt te hanteer? (6)

8.3 Beveel VYF riglyne aan wat 'n restaurantbestuurder aan kelners kan oordra om beleefd en vriendelik met kliënte te kommunikeer. (5)

8.4 Terwyl die huishoudingbestuurder inspeksie van die publieke toilette gedoen het, het hy/sy agtergekom dat die skoonmaakpersoneel te veel teëlreiniger gebruik, wat die teëls baie glad maak en kan veroorsaak dat 'n kliënt gly en val.

8.4.1 Noem en verduidelik die tipe inspeksie wat die huishoudingbestuurder sal uitvoer om te kontroleer dat die publieke toilette goed skoongemaak word. (1 + 2) (3)

8.4.2 Stel VYF riglyne voor om gevare weens die wangebruik van chemikalieë deur huishoudingpersoneel tot die minimum te beperk. (5)

8.5 Stel TWEE oplossings vir elk van die volgende probleme voor wat in 'n vergadering voorkom, sodat die vergadering meer effektief is.

8.5.1 Afwyking van die onderwerp

8.5.2 Tyd word oorskry

8.5.3 Onakkurate notule

8.5.4 Vergadering sonder fokus

(4 × 2) (8)

8.6 Hoe vind voorraadopneming in 'n hotel se pakkamer plaas? (8)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou