higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 4

(11011034)

17 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 10 bladsye.

484Q1N2217

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.

2. Lees al die vrae aandagtig deur.

3. Nommer die vrae volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.

4. Begin elke afdeling op ‘n nuwe bladsy.

5 Gebruik slegs ‘n swart of blou pen.

6. 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 ’n Droë witwyn pas die beste by ...

A wildsvleis.
B eend.
C vis.
D groente.

1.2 Wanneer mengeldrankies aanbeveel word, watter inligting is nie belangrik nie?

A Kleur
B Prys
C Alkoholinhoud
D Bestanddele

1.3 Tydens silwerbediening word sorbet ná die ... bedien.

A sop
B slaai
C nagereg
D entrée

1.4 Indien kliënte drankies bestel en die bediening is stadig, behoort die kelner ...

A vir die kliënte gratis kos aan te bied.
B hulle ’n gratis drankie aan te bied.
C hulle oor die vertraging in te lig.
D die bestuurder in te lig.

1.5 Wanneer ’n skoonmaakrooster aangepas word, kan die volgende inligting nie verander word nie.

A Die area wat skoongemaak moet word.
B Die aantal personeel wat benodig word om skoon te maak.
C Die tyd wat vir skoonmaak toegeken word.
D Die toerusting wat vir skoonmaak benodig word.

1.6 ’n Manier waarop mense oor ’n vergadering ingelig kan word.

A Notule
B Kennisgewing
C Aantekeninge
D Ontvangsbewys

Kopiereg voorbehou

1.7 Watter dokument moet voltooi word indien 'n afwyking voorkom terwyl voorraad in ontvangs geneem word?

A Faktuur
B Afleweringsnota
C Kredietnota
D Voorraadstaat

1.8 By watter temperatuur behoort topgehalte rooiwyn verkieslik bedien te word?

A 24 °C
B 8 °C
C 4 °C
D 18 °C

1.9 Watter sterk drank word gebruik om 'n margarita mee te maak?

A Jenewer
B Tequila
C Vodka/wodka
D Whiskey

1.10 Die diensitem wat gebruik word om sop tydens silwerbediening op te skep.

A Souspotjie
B Bakkie
C Sopkom
D Plat dienborde

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.15) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 Wanneer hulle kliënte oor drankies adviseer, behoort kelners die handelsnaam te noem.

2.2 Ontsmettingsmiddels maak slegs oppervlakke skoon.

2.3 Vergaderings moet vooraf beplan word om te verseker dat hulle effektief is.

2.4 Produkspesifikasie is 'n dokument wat alle inligting oor voorraad bevat.

2.5 Om vertragings en klagtes van kliënte te verhoed, moet 'n wynkelner mise-en-place in werking stel.

Kopiereg voorbehou

2.6 ’n Kroegman behoort nie te jaag wanneer hy mengeldrankies berei nie.

2.7 Kelners hoef nie opgelei te word vir silwerbediening nie.

2.8 Alle beskadigde drankmasjiene behoort onmiddellik by instandhouding aangemeld te word.

2.9 Sodra ’n skoonmaak-inspeksie uitgevoer is, moet stappe gedoen word indien diensstandaarde nie bevredigend is nie.

2.10 Dit is nie nodig om voor ’n formele vergadering ’n bywoningsregister om te stuur nie.

2.11 Daar behoort ’n skaal in die ontvangsgebied te wees om voorraad te kontroleer en in ontvangs te neem.

2.12 Minimale wynkennis kan kliëntediens in ’n restaurant verbeter.

2.13 Alle nuwe mengeldrankies behoort eers deur kliënte geproe te word voordat dit deur bestuur goedgekeur word.

2.14 Kontroleer en skakel altyd toerusting af ná silwerbediening om skade of breekskade te voorkom.

2.15 Indien ’n kroegman agterkom dat ’n nuwe bottel likeur bederf geraak het, moet dit weggegooi word.

(15 × 1) **[15]**

VRAAG 3

3.1 Kies die korrekte wynmaakstadium uit KOLOM B om by die proses in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A-F) langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1.1	Wanneer wyn gebottel word en toegelaat word om vir ’n bepaalde tyd te verouder	A	fermentasie
		B	veroudering
3.1.2	Wanneer ryp vrugte gepluk word om ’n bepaalde tipe wyn te produseer	C	versnyding
		D	oesinsameling
3.1.3	Die proses waarvolgens druiwesap in alkohol verander word	E	bottelering van wyn
3.1.4	Die proses waarvolgens verskillende vate vermeng word	F	filtrering en suiwering
3.1.5	Die proses waarvolgens wyn gefiltreer word om ’n helderder produk te verkry		

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

3.2 Kies die mengeldrankie-opdientoerusting uit KOLOM B om by 'n illustrasie in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (3.2.1–3.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A	KOLOM B
3.2.1 	A roerstokkie B tuitjie C optiese maatglas D versapper E siffie/filtreerder F tang
3.2.2 	
3.2.3 	
3.2.4 	
3.2.5 	

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

3.3 Kies die korrekte benaming uit KOLOM B om by die rol in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (3.3.1–3.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.3.1	'n Persoon wat nakoming van toegewese tyd verseker	A	voorsitter
3.3.2	'n Persoon wat aanwesiges toegang tot 'n vergadering verleen	B	notulehouer
3.3.3	'n Persoon wat 'n vergadering lei	C	tydhouer
3.3.4	'n Persoon wat die vergadering se verrigtinge opneem	D	deurwagter
3.3.5	'n Persoon wat na 'n vergadering uitgenooi word	E	afgevaardigde
		F	spreker

(5 × 1) (5)

[15]

VRAAG 4

Gee EEN woord of term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1 'n Tydelike oplossing vir 'n probleem met 'n skoonmaakprogram.

4.2 Die reg om te verhoed dat 'n besluit by 'n vergadering geneem word.

4.3 Bier wat uit 'n vaatjie bedien word.

4.4 'n Glas wat gebruik word om vonkelwyn te bedien

4.5 Die tipe mengeldrankies wat in 'n ongelisensieerde restaurant bedien word.

4.6 'n Diens wat 'n beweegbare diensskinkbord of dienwaentjie gebruik

4.7 'n Vooraf gereëlde samekoms van een of meer mense om 'n beplande lys items te bespreek.

4.8 'n Teken wat gebruik word om mense teen gevaar te waarsku wanneer 'n skoonmaakrooster gevolg word.

4.9 Die tipe voorraad wat weggegooi behoort te word as gevolg van die gehalte daarvan

4.10 Die wet wat die verkoop van alkohol reguleer.

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Waarom word ’n kraffie tydens wynbediening gebruik? (2)

5.2 Dui aan watter van die volgende wynvariëteite ‘wit’ of ‘rooi’ is.

5.2.1 Cinsaut

5.2.2 Chenin Blanc

5.2.3 Colombar(d)

(3 × 1) (3)

5.3 Waarom behoort jy nie ’n chardonnay by kamertemperatuur te bedien nie? (2)

5.4 Gee die korrekte prosedure om mengeldrankies te berei wanneer ’n driedelige mengfles gebruik word. (6)

5.5 Hoe word borde tydens tafelbediening weggeneem wanneer kliënte klaar geëet het? (5)

5.6 Beskryf die wetlike vereistes vir bediening van alkohol op ’n gelisensieerde perseel. (5)

5.7 Wat is die gevolge indien die wetlike vereistes in VRAAG 5.6 nie gevolg word nie? (4)

5.8 Watter DRIE dokumente word vereis om ’n persoon se ouderdom te bevestig wanneer alkohol verkoop word? (3)

5.9 Waarom is ’n skoonmaakrooster belangrik? (3)

5.10 Noem TWEE maniere behalwe mondelings waarop maatskappye hul skoonmaakrooster aan personeel oordra. (2)

5.11 Identifiseer VYF vergaderingsprotokolle wat aanwesiges behoort te volg wanneer hulle na ’n vergadering uitgenooi word of een bywoon. (5)

5.12 Watter tipe vergadering is die geskikste vir die volgende scenario’s?

5.12.1 Wanneer ’n probleem ontstaan en onmiddellik gehanteer moet word

5.12.2 Wanneer roetinekwessies bespreek moet word

(2 × 1) (2)

5.13 Watter stappe word gevolg wanneer ’n gasvryheidsinstelling voorraad ontvang? (6)

5.14 Noem EEN voorbeeld van bederfbare en EEN voorbeeld van niebederfbare items wat aan die kroeg gelewer kan word. (2)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 Noem DRIE tipes inligting waarvan ’n wynkelner bewus moet wees om leiding aan kliënte te gee wanneer hulle wyn kies. (3)

6.2 Noem VYF stappe wat gevolg moet word wanneer kelners wynbestellings vir aansitetes neem. (5)

6.3 Wanneer ’n kroegman garnerings vir mengeldrankies kies, watter DRIE faktore moet oorweeg word? (3)

6.4 Adviseer ’n kroegman oor hoe om mengeldrankies effektief en vinnig te bedien. (4)

6.5 Wanneer ’n kelner die hoofgereg vir tafelbediening opdien, dui aan waar hulle die volgende items sal plaas:

6.5.1 Groente
6.5.2 Vleis
6.5.3 Stysel
6.5.4 Sous (4 × 1) (4)

6.6 Hoe sal jy bepaal of ’n kroegman of kelner produkkennis besit? (3)

6.7 Gee VYF maniere waarop personeel aangespoor kan word om verkope te verbeter. (5)

6.8 Waarom behoort masjiene wat drankies afmeet veilig en higiënies in stand gehou te word? (4)

6.9 Beskryf hoe ’n skoonmaker risiko’s verbonde aan die wangebruik van skoonmaakchemikalieë tot die minimum kan beperk. (5)

6.10 Verduidelik waarom ’n vergadering ’n agenda benodig. (6)

6.11 Watter inligting behoort op ’n rekwisisievorm aangeteken te word wanneer ’n interne afdeling items van die stoorkamer bestel? (5)

6.12 6.12.1 Waarvoor staan *EIEU*? (1)

6.12.2 Wat behels die EIEU-proses? (2)

[50]

VRAAG 7

7.1 Hoe kan ’n kelner beleefd en vriendelik met ’n kliënt omgaan sodra hulle by die hoofingang instap? (3)

7.2 Beskryf die verskillende stappe om te volg wanneer wyn ná bestelling aan ’n kliënt aangebied word. (3)

Kopiereg voorbehou

7.3 Hoe behoort ’n mens die volgende onvoorsiene werksituasies tydens bediening van mengeldrankies te hanteer?

7.3.1 Minderjarige persoon bestel alkoholiese drankies. (4)

7.3.2 Onbekende mengeldrankies (3)

7.4 Beskryf hoe ’n kelner by tafelbediening ’n bestelling van ’n gasheer en ses kliënte behoort te neem. (5)

7.5 Hoe behoort ’n barista ’n espressomasjien te versorg en voor te berei sodat dit gereed vir bediening is? (3)

7.6 Na watter faktore behoort ’n bestuurder op te let wanneer drankbedieningstandaarde gemonitor word? (5)

7.7 Gee DRIE tipes aanstootlike gedrag wat ’n kelner tydens drankbediening kan teëkom. (3)

7.8 Identifiseer DRIE tipes skoonmaakinspeksies. (3)

7.9 Noem TWEE tipes registers/rekords wat ’n hotelafdeling hou en daagliks, weekliks of maandeliks bywerk om oor al sy aktiwiteite verslag te doen. (2)

7.10 Hoe behoort ’n voorsitter die volgende situasies te hanteer om seker te maak dat ’n vergadering meer effektief verloop?

7.10.1 Vergadering sonder fokus (2)

7.10.2 Tyd word oorskry. (3)

7.10.3 Uiters ingewikkelde kwessies word bespreek. (2)

7.11 Gee gevalle wanneer verskafferlewertye ’n uitwerking op die prys van goedere kan hê. (4)

7.12 Waarom vind voorraadopname en die optekening van voorraad gereeld plaas? (5)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou