higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 4

(11011034)

28 November 2023 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 11 bladsye.

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 Aperitiefwyne word bedien teen ... °C.

A 18
B 12
C 16
D 14

1.2 Die volgende word gebruik om vrugte vir mengeldrankies fyn te druk.

A Stamper (‘muddler’)
B Kelnersvriend
C Skinkbord
D Julepsif (‘julep strainer’)

1.3 ’n Gereg wat die entréegereg tydens silwerbediening opvolg, is …

A sop
B vis
C nagereg
D sorbet

1.4 Aan wie behoort die restaurantbestuurder dit te rapporteer indien die koffiemasjien in die restaurant breek?

A Instandhouding
B Sekuriteit
C Kombuis
D Voorportaal

1.5 Die tipe inspeksie wat gedoen moet word nadat ’n probleem opgelos is:

A Gereelde inspeksie
B Ad hoc-inspeksie
C Deurlopende inspeksie
D Oggend-inspeksie

Kopiereg voorbehou

1.6 Tipe notule van ’n vergadering wat verseker dat lede aan hul verantwoordelikhede herinner word:

A Verbatim
B Narratiewe
C Resolusie
D Aksie

1.7 Produkte soos vis, vleis en groente.

A Niebederfbare goedere
B Nievoedsel-items
C Bederfbare goedere
D Gevaarhoudende goedere

1.8 Om beleefd en vriendelik te wees beteken …

A Om die gasheer eerste te bedien
B Om swanger vroue eerste te bedien
C Om kosbestellings vir kinders na die speletjieskamer van die restaurant te neem
D Om kliënte te groet wanneer hulle aankom

1.9 Die tipe glas wat normaalweg gebruik word om ’n cosmopolitan te bedien.

A Margaritaglas
B Martiniglas
C Orkaanglas (‘hurricane glass’)
D Collins-glas

1.10 Die volgende is die geskikste metode wat gebruik word om personeel in silwerbediening op te lei:

A Werkopdrag
B Teorie
C Demonstrasie
D Indiensopleiding

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs ‘Waar’ of ‘Onwaar’ langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 Personeel behoort opgelei te word om toerusting behoorlik skoon te maak en daarmee te werk.

2.2 Gebruik groot hoeveelhede chemikalieë om oppervlakke skoon te maak omdat dit effektiewe reiniging sal verseker.

2.3 Om ’n persoon aan te sê om stil te bly is die regte manier om die situasie te hanteer wanneer iemand tydens ’n vergadering van die onderwerp afdwaal.

2.4 GKTV-kameras kan geïnstalleer word om met veiligheid van goedere in die ontvangsarea te help.

2.5 Alkohol mag aan enige persoon of kliënt bedien word.

2.6 Dit is beter om slegs ’n klein hoeveelheid voorraad te hou, sodat jy seker kan wees dat dit sal verkoop.

2.7 Maak seker dat alle toerusting skoongemaak word voordat dit ná bediening gebêre word.

2.8 Die lugversorging in ’n restaurant behoort op sy laagste stelling gestel te word om dit vir die kelners gemaklik te maak om te werk.

2.9 ’n Skoonmaakrooster maak deel uit van die dokumentasie wat tydens voorraadopname gebruik word.

2.10 ’n Afgevaardigde is ’n persoon wat aangewys word om iemand anders by ’n vergadering te verteenwoordig of namens hom/haar op te tree.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Gee EEN woord of term vir elk van die volgende beskrywings deur dit langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.1 Alle inligting oor inkomende goedere by ’n hotel.

3.2 Gebruik om die nek van die wynbottel af te vee.

3.3 ’n Metode wat gebruik word om ’n margarita te maak.

3.4 ’n Koepel wat gebruik word om die kos te bedek sodat dit nie koud word nie.

3.5 Die tipe lisensie wat jy kry indien jy alkohol by ’n restaurant wil verkoop.

3.6 Tipe skoonmaak waarvolgens items of areas meer dikwels as een keer per week skoongemaak moet word, maar nie daagliks nie.

3.7 Die persoon wat dit wat in ’n vergadering gesê word woordeliks afneem.

3.8 Die wagtyd vandat die goedere bestel word tot wanneer dit afgelewer word.

3.9 Dit word uit die doppe van druiwe onttrek en het ’n bitter smaak. .

3.10 ’n Dokument waarvolgens ’n persoon se ouderdom gekontroleer kan word wanneer hy/sy alkohol wil koop.

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Kies die tipe druifvariëteit uit KOLOM B om by 'n die beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.1.1	Hibried van die pinot noir- en cinsaut-druiwe	A	Merlot
4.1.2	Algemeenste druiwe wat in Suid-Afrika verbou word	B	Pinotage
4.1.3	Sagter as cabernet en oor die algemeen redelik vrugtig	C	Chardonnay
4.1.4	Dessertwyn wat minder soet as 'n edellaatoes is	D	Sauvignon Blanc
4.1.5	Fyn, volronde witwyn met vrugtige varsheid van suurlemoen en lemmetjie	E	Chenin Blanc
		F	Spesiale laatoes
		G	muskadel

(5 × 1) (5)

4.2 Kies die mengeldrankie-opdientoerusting uit KOLOM B om by 'n illustrasie in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.2.1		A	kelnersvriend
4.2.2		B	mengfles
4.2.3		C	silwerskinkbord
4.2.4		D	yssiffie
4.2.5		E	roerstokkie
		F	dopmaat
		G	snoepstokkie

(5 × 1) (5)

[10]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (5.1.1-5.1.4) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

5.1.1 ’n Lys items wat by ’n formele vergadering bespreek word, staan bekend as die ...

5.1.2 Die persoon wat ’n vergadering op die behoorlike manier lei, staan bekend as die …

5.1.3 Wanneer ’n formele vergadering nie nodig is nie, kan ’n ... uitgestuur word om personeel oor ’n belangrike saak by die werk in te lig.

5.1.4 Die amptelike reëls van ’n vergadering staan bekend as ...

(4 x 1) (4)

5.2 Voltooi die volgende paragraaf oor die ontvangs van goedere. Skryf slegs die korrekte antwoord langs die vraagnommer (5.2.1–5.2.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

Wanneer Clive van Buffalo Bills-skemerkroeg kaste alkohol ontvang, behoort hy altyd (5.2.1) ... skoene te dra om te verhoed dat hy gly. Om sy rug te beskerm, behoort hy ’n (5.2.2) ... te gebruik om die alkohol te vervoer. Clive behoort te verseker dat die (5.2.3) area oop is en dat daar geen verkeer is nie. Hy behoort altyd die (5.2.4), (5.2.5) en die (5.2.6) op die bokse en drankbottels te kontroleer. (6)

(6 x 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 6

Tshepo en Zanele is V4-Gasvryheidstudente wat oor naweke deeltyds werk by Sanook Restaurant en Skemerkroeg. Zanele werk meestal agter die toonbank waar sy drankies meng, terwyl Tshepo ’n kelner is wat drankies van die kroeg kry en dit aan kliënte by hul tafels bedien.

6.1 ’n Kliënt by een van die tafels waar Tshepo bedien, wil weet hoe wyn gemaak word.

Beskryf die fermentasieproses wat tydens die wynmaakproses plaasvind aan hom/haar. (4)

6.2 Daar is baie faktore wat die gehalte van die druiwe wat by wynmaak gebruik word, kan beïnvloed.

Skryf DRIE van daardie faktore neer. (3)

6.3 Wat kan die moontlike gevolge wees indien Zanele nie die verskillende tipes spiritualieë tydens mengeldrankiebediening meet nie? (6)

6.4 Terwyl hulle wag om na hul tafel begelei te word, geniet ’n groep vriende drankies by die kroeg.

Hoe kan Zanele die verkope van mengeldrankies aan hierdie groep kliënte aanmoedig? (3)

6.5 Tshepo wil kliënte spesiaal en tevrede laat voel wanneer sy hulle bedien.

Wat kan hy doen om dit te bereik? (5)

6.6 Tydens drankbediening kan situasies ontstaan wat die restaurantbestuurder se aandag kan verg om die kliënt(e) tevrede te hou.

Dui aan hoe elk van die volgende situasies opgelos kan word:

6.6.1 ’n Kliënt is nog nie bedien nie. (2)

6.6.2 ’n Kliënt is gereed om nog ’n drankie te bestel. (1)

6.6.3 Een van die kliënte het 10 minute gelede ’n bestelling geplaas maar het nog nie sy/haar drankie ontvang nie. (2)

6.6.4 Dit lyk asof kliënte nie die geleentheid geniet nie. (1)

6.7 Ten einde ’n gelisensieerde perseel te bedryf, moet die onderneming sekere regsvereistes nakom.

6.7.1 Beskryf DRIE van hierdie vereistes. (3)

6.7.2 Wat kan gebeur indien die vereistes in VRAAG 6.7.1 nie deur Zanele,Tshepo en ander personeel by die onderneming nagekom word nie? (4)

6.8 Dit is belangrik om ’n skoonmaakrooster in ’n restaurant en kroeg te volg.

Bespreek die bostaande stelling onder die volgende opskrifte:

6.8.1 Kliënttevredenheid

6.8.2 Personeelmoraal

6.8.3 Kostedoeltreffendheid

(3 × 2) (6)

6.9 Die restaurantbestuurder versoek ’n formele vergadering met al die personeel wat daar werk.

Gee DRIE riglyne oor hoe die afgevaardigdes hulle in die vergadering behoort te gedra. (3)

6.10 Zanele moet aan die einde van elke naweekskof ’n voorraadopname van verbruiksartikels in die kroeg doen.



[Bron: *C du Preez*]

6.10.1 Watter voordele hou dit in om gereeld voorraad op te neem? (4)

6.10.2 Verduidelik waarom dit belangrik is om fisieke voorraad met die opgetekende voorraadstaat te rekonsilieer. (3) **[50]**

VRAAG 7

7.1 Wat is die voordele daarvan om suggestiewe verkoopstegnieke in ’n gasvryheidsinstelling te gebruik? (3)

7.2 Mnr en mev Mabuza vier hul 20ste huweliksherdenking. Die paartjie het besluit om by die beroemde Italiaanse restaurant, LUCE, in Hyde Park te gaan eet. Dit is die eerste fynproewersrestaurant wat hulle gaan besoek en hulle wil dit ten volle benut. Terwyl hulle hul hoofmaaltyd bestel, merk mnr Mabuza die wynuitstalling in die restaurant op en besluit om die restaurant se sommelier, Kelvin, te vra om enkele aanbevelings te doen oor wyn wat die kos wat hulle bestel het, sal komplementeer. (4)

7.2.1 Gee VIER tipes inligting waaroor ’n kelner moet beskik wanneer hy/sy wyn aan kliënte aanbeveel. (4)

7.2.2 Noem VYF brokke inligting wat ’n kliënt oor ’n mengeldrankie sal wil weet. (5)

7.3 Jy werk in die kroeg wanneer jy dit hoor. Iemand skreeu “sopies (‘shots’), knertsies, snapsies” en hulle pyl reguit op jou in die kroeg af.

Hoe behoort ’n kroegman/kroegmeisie of restaurantbestuurder dronk en wilde kliënte te hanteer? (2)

7.4 Silwerbediening is ’n tipe gespesialiseerde tafelbediening wat styl aan ’n geleentheid kan verleen. As dit goed gedoen word, sal kliënte beïndruk wees en ’n hoë dunk van die restaurant hê.

7.4.1 Stel aan die bestuurder voor watter VIER opleidingstadiums hy/sy behoort te volg wanneer hy/sy beplan om nuwe kelners vir silwerbediening op te lei. (4)

7.4.2 Waarom is dit belangrik om kelners op te lei om silwerbediening korrek te doen? (1)

7.5 Beskryf die prosedure om te volg wanneer die koffiemasjien by die kroeg breek of foutief werk. (4)

7.6 Sommige rolle van ’n restaurantbestuurder is om te verseker dat personeel gemotiveerd bly en dat verkope verbeter.

Beveel aan hoe die bestuurder die volgende kan doen:

7.6.1 Hou die restaurantpersoneel gemotiveerd. (4)

7.6.2 Verhoog die verkope van voedsel en drank in die restaurant. (4)

7.7 Die restaurantbestuurder het hulp nodig om ’n skoonmaakrooster vir die restaurant op te stel. Hy roep die restaurantpersoneel byeen om hul insette te kry oor watter inligting by ’n skoonmaakrooster ingesluit behoort te word.

7.7.1 Gee VYF stukke inligting wat by die plan ingesluit moet word. (5)

7.7.2 Die personeel wat die vergadering bywoon, stem nie almal saam oor wat by die skoonmaakrooster ingesluit moet word nie.

Watter voorstelle kan jy maak om hulle te help om ooreenstemming te bereik? (4)

7.7.3 Daar is verskillende maniere waarop ’n besluit geneem kan word. Noem DRIE hiervan. (3)

7.8 Een van die belangrikste verantwoordelikhede van ’n pakkamerbestuurder is om te verseker dat voorraad en toerusting korrek geberg word.

Bespreek die korrekte manier om bederfbare goedere by aflewering te hanteer en te berg. (7) **[50]**

VRAAG 8

8.1 Catherine word as ’n drankkelner opgelei. Haar toesighouer vra haar om die volgende te verduidelik om te assesseer wat sy geleer het.

8.1.1 Die prosedure om die wyn voor te sit wat ’n kliënt bestel het. (6)

8.1.2 Wat behels die EIEU-proses? (2)

Kopiereg voorbehou

8.1.3 Waarom is dit belangrik om voorraad soos mengeldrankie-mengsels te roteer? (2)

8.1.4 Wat sal die uitwerking wees indien die bediening van mengeldrankies vertraag word weens voorraaditems wat nie beskikbaar is nie? (3)

8.1.5 'n Groot, swaar boks moet van 'n onderste rak in die stoorkamer opgetel word en na die kroeg geneem word.

Hoe kan een persoon dit hanteer? (7)

8.2 Beskryf die prosedures om te volg wanneer die volgende voedselitems aan 'n kliënt bedien word deur gebruikmaking van silwerbediening.

- Gebraaide lamsboud met sous
- Gebraaide aartappels
- Seisoenale groente (6)

8.3 Watter leiding kan 'n restaurantbestuurder aan die restaurantpersoneel gee oor hoe om die volgende situasies te hanteer?

8.3.1 'n Kragonderbreking tydens drankdiens by die kroeg. (3)

8.3.2 'n Kliënt is nie in staat om sy/haar rekening te betaal nie. (4)

8.3.3 Kliënte is nie tevrede met die drankies wat hulle ontvang het nie. (4)

8.4 Wat kan die gevolge wees indien chemikalieë nie korrek gehanteer word in 'n gasvryheidsonderneming nie? (6)

8.5 Wat behoort in aanmerking geneem te word wanneer op 'n voorsitter vir 'n vergadering besluit word? (3)

8.6 Niemand hou daarvan om lang vergaderings by te woon en te voel dat hulle hul tyd mors nie.

Maak VIER voorstelle oor hoe die gehalte van vergaderings verbeter kan word. (4) **[50]**

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou