higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAART (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 4

(11011034)

12 Maart 2018 (Y-Vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

NCS

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 antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. 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 (1.1–1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Die beste wyn wat vrugte vergesel, is ...

A ligte witwyn.
B medium soetwyn.
C swaar soetwyn.
D droë vrugtige wyn.

1.2 Tequila sonsopkoms word die beste in 'n ... bedien.

A martini glas.
B sjerrieglas.
C tuimelglas.
D orkaanglas.

1.3 ... is 'n manier om nuwe personeellede in silwer diens op te lei.

A Spoed toets
B Werkskadu
C “Multi-tasking”
D Multi-vaardigheidverbreding ('Multi-skilling')

1.4 As 'n kroegman 'n foutiewe prop kry, moet hy 'n ... vorm invul.

A krediet
B teenstrydigheid
C onderhoud
D aankoop

1.5 Die implementering van 'n skoonmaakprogram help om ... te wees.

A georganiseer en gebrekkig.
B beheerd en verskillend.
C beheerd en doeltreffend.
D georganiseerd en anders.

1.6 Die ... van 'n vergadering moet versprei word nadat die vergadering gehou is.

A memo
B notule
C agenda
D argief

Kopiereg voorbehou

1.7 Watter dokumentasie word gebruik om goedere van 'n verskaffer te bestel?

A Kredietnota
B Rekwisisie vorm
C Aankoop bestelvorm
D Voorraad blad

1.8 Om te verseker dat 'n ou wyn sy volle geur en asem kan onthul, kan dit in 'n ... gegooi word voordat dit bedien word.

A vat
B kraffie
C wieg
D “decanter”

1.9 Nog 'n naam vir 'n nie-alkoholiese *cocktail* is 'n ... *cocktail.*

A *draught*
B *virgin*
C gaskoeldrank
D stroop

1.10 Hierdie maaltyd word voor alle ander etes bedien.

A Nagereg
B Voorgereg
C Kaas
D Slaai

1.11 Diverse wat vir drankies beskikbaar moet wees, sluit nie ... in nie.

A peuselhappies.
B servette.
C *coasters.*
D tandestokkies.

1.12 Gereelde ondersoeke moet deur die ... gedoen word om te verseker dat alle personeel as 'n span werk.

A toesighouer
B sjef
C kroegman
D kelner

1.13 As jy take aan iemand delegeer, beteken dit dat jy ...

A iemand anders kry om al jou take te doen.
B iemand anders kry om van jou take te doen.
C iemand anders kry om die meeste van jou take te doen.
D iemand anders kry om nie een van jou take te doen nie.

Kopiereg voorbehou

1.14 Die EIEU-stelsel verwys na die plasing van ...

A ou voorraad voor nuwe voorraad.
B ouer voorraad langs nuwe voorraad.
C nuwe voorraad op ander rakke.
D nuwe voorraad voor ou voorraad.

1.15 Dit is onwettig om alkohol te bedien aan 'n persoon wat ... jaar oud is.

A 17
B 18
C 19
D 20

(15 × 1) **[15]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1 Witwyn word teen 14-15ºC bedien om volledige kliëntetevredenheid te verseker.

2.2 By die ontwikkeling van nuwe *cocktails* moet die konsep van die drank in gedagte gehou word.

2.3 Die opleiding van nuwe personeel vir silwer dienste begin deur seker te maak dat hulle weet wat die verwagte vlak van diens is.

2.4 Voordat drankies aan kliënte uitgereik word, moet jy die drank proe vir korrekte konsekwentheid, kleur en geur.

2.5 Wanneer 'n skoonmaakskedule aangepas word, moet die bestuurder 'n hands-on-benadering hê en bereid wees om te help waar dit nodig is.

2.6 Om 'n agenda voor 'n vergadering uit te gee, maak 'n vergadering meer doeltreffend.

2.7 Hou ontvangsarea skoon van bokse, toerusting of ander items wat mense kan laat trek en val.

2.8 'n Goed behandelde probleem kan die lojaliteit van die geaffekteerde kliënt verhoog.

2.9 Teken die resultate van die inspeksie aan, stel 'n verslag op en gee terugvoer aan personeel, wys hulle die verslag as bewys.

2.10 Die aankoopspesifikasie is geldig vir 'n onbeperkte tydperk.

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

Gee EEN woord of 'n term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord of 'n term langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1 Bestaan uit 'n kurkskroef, bottel oopmaker en 'n mes om te sny

3.2 *Spirits* wat nie deel vorm van die hoof*spiri*t-groep wanneer hulle cocktails maak nie

3.3 Voorbereiding voordat diens begin

3.4 Wetgewing gevolg deur 'n restaurant by die verkoop van alkohol

3.5 'n Vorm wat gebruik word wanneer chemikalieë vanaf die hoof stoorarea na huishouding uitgereik word

3.6 Woord wat verwys na die volgorde waarin mense mag praat

3.7 Stelsel wat fokus op voorkoming om te help om hoë vlakke van voedselveiligheid te verseker en in stand te hou

3.8 Alle nodige inligting rakende 'n produk

3.9 Geplaas om ongelukke te vermy tydens skoonmaak

3.10 'n Vorm wat ingevul word indien 'n teenstrydigheid opgetel word tydens die ontvangs van voorraad

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

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

KOLOM A		KOLOM B	
4.1.1	Meng twee of meer druif variëteite saam om 'n unieke wyn te kry	A	bottelering
4.1.2	Hou wyn in vate om te verouder	B	fermentasie
4.1.3	Pluk van druiwe	C	oes van druiwe
4.1.4	Proses waar druiwesap in alkohol verander word	D	vermenging
4.1.5	Wynstroop om wyn deursigtig te maak	E	filter en vink
		F	veroudering

(5 × 1) (5)

4.2 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer

KOLOM A		KOLOM B	
4.2.1	Breek van bestanddele onderaan 'n glas	A	*strainer*
4.2.2	Skei ys uit vloeistof wanneer dit giet	B	drie-stuk *shaker*
4.2.3	Om *cocktails* te maak deur te skud	C	swizzle stok
4.2.4.	Meting en reseptering van alkohol	D	*muddler*
4.2.5	Roer drankie nadat dit gemaak is	E	skinker
		F	optiese

(5 × 1) (5)

4.3 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.4) in die ANTWOORDBOEK neer

KOLOM A		KOLOM B	
4.3.1	Rekord van wat in die vergadering gesê is	A	voorsitter
4.3.2	Hou persoon op die regte spoor om tyd vermorsing te voorkom	B	delegeer
4.3.3	Lei die vergadering	C	notule nemer
4.3.4	Is daar om aan die vergadering deel te neem	D	tydhouer
4.3.5	Vermy enige ontwrigting in die vergadering wanneer mense laat kom	E	deurwagter
		F	dokumenthouer

(5 × 1) (5)

[15]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Noem VYF tipes inligting wat 'n wynkelner aan 'n kliënt moet voorsien wanneer hy verskillende wyne bevorder. (5)

5.2 Hoekom is dit belangrik om wyn teen die regte temperatuur te bedien? (2)

5.3 Verduidelik hoe 'n *cocktail kroegman cocktails* met 'n konsekwente gehalte kan voorberei. (5)

5.4 Hoe kan 'n vertraging in die cocktail diens kliëntediens beïnvloed? (2)

5.5 Die verskaffing van 'n silwer diens verg baie vaardigheid en kennis.

5.5.1 Noem TWEE kennisgebiede wat 'n Kelner moet hê om kliënte te kan adviseer. (2)

5.5.2 Verduidelik die prosedure wat gevolg moet word wanneer 'n storting tydens silwer diens plaasvind. (3)

5.6 Gee DRIE maniere waarop toerusting deur 'n diens gehandhaaf kan word. (3)

5.7 Noem VIER wetlike vereistes vir 'n restaurant wat alkohol verkoop. (4)

5.8 Bespreek hoe 'n kliënt moet gaan kla oor die smaak van kos. (4)

5.9 Verduidelik waarom dit belangrik is om die werksroetines van 'n departement te volg. (2)

5.10 Noem DRIE maniere waarop 'n skoonmaakskedule aan personeellede gekommunikeer kan word. (3)

5.11 Gee VIER voorbeelde van goeie ontmoetingsetikette. (4)

5.12 Hoe bepaal mens die behoefte aan 'n vergadering? (3)

5.13 Gee die prosedure vir die hantering en berging van die volgende goedere:

5.13.1 Bederfbare goedere. (3)

5.13.2 Nie-bederfbare goedere. (3)

5.13.3 Nie-voedsel. (2)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 Beveel 'n gereg aan om saam met die onderstaande wynvariëteite te bedien.

6.1.1 Pinotage.

6.1.2 Sauvignon Blanc.

(2 × 1) (2)

6.2 Hoe sal 'n wynkelner die wynlys aan 'n kliënt voorstel? (5)

6.3 In die maak van *cocktails* is kliëntediens baie belangrik.

6.3.1 Verduidelik aan 'n nuwe cocktail kelner die tegnieke om te gebruik om kliëntediens te verbeter. (4)

6.3.2 Noem DRIE tipes inligting wat kliënte kan aanvra terwyl hy/sy 'n wyn bevorder. (3)

6.4 Beskryf die prosedure vir die bedien van souse tydens silwer diens. (5)

6.5 Gee VYF maniere waarop kelners gemotiveer kan word om drankverkope te verhoog. (5)

6.6 Wat is die verskillende faktore waarvan die opstelprosedure vir 'n kroeg afhang? (5)

6.7 Noem die belangrikheid van opleiding van personeel in produkkennis. (1)

6.8 Hoe kan 'n bestuurder en personeel die misbruik van chemikalieë verminder? (5)

6.9 Verduidelik TWEE maniere om 'n besluit in 'n vergadering te bereik. (2 × 2) (4)

6.10 Gee DRIE riglyne om lede te keer om van die onderwerp af te wyk in 'n vergadering. (3)

6.11 Noem DRIE tipes toerusting wat benodig word in 'n ontvangsarea. (3)

6.12 Wat is die voordele van voorraad terughou as mens verskaffer lei tye verminder? (2)

6.13 Gee DRIE kwaliteitskontrole vir bederfbare goedere soos groente. (3)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 7

7.1 Gee die prosedure vir die bedien van wyn in elk van die situasies wat hieronder gelys word.

7.1.1 Gaste herbestel dieselfde wyn. (3)

7.1.2 Gaste herbestel 'n ander wyn. (4)

7.2 Watter faktore moet in ag geneem word wanneer jy die identifikasie van 'n persoon wat cocktails bestel, nagaan? (4)

7.3 Hoe kan 'n cocktail kelner op 'n beleefde en vriendelike manier 'n kliënt hanteer? (3)

7.4 Noem SES stukke silwer diens toerusting wat nodig is om die hoofgereg van gebraaide aartappels en groente te bedien. (6)

7.5 As bestuurder in die gasvryheidsbedryf moet mens onverwagte operasionele situasies hanteer.

Verduidelik hoe jy die situasies hieronder moet hanteer.

7.5.1 Toerusting mislukking. (4)

7.5.2 Om ‘n personeel tekort te hê. (4)

7.5.3 Nie-aflewering van goedere. (3)

7.6 Deurlopende inspeksies gebeur elke dag in die gasvryheidsbedryf.

Noem TWEE ander tipes inspeksies en verduidelik hoekom / wanneer elkeen gedoen word. (2 × 2) (4)

7.7 Noem TWEE vrae wat u uself moet vra om te verseker dat u die betrokke persone genooi het om die vergadering by te woon. (2)

7.8 Gee VYF riglyne vir die reël van 'n vergadering. (5)

7.9 Verduidelik waarom dit belangrik is om voorraad te versoen. (4)

7.10 Verduidelik die belangrikheid van die voltooiing van die nodige dokumentasie by ontvangs van aflewerings. (4) **[50]**

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOT TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou