higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GASVRYHEIDSDIENSTE
NKR VLAK 4

(11011034)

22 November 2018 (Y-Vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

NCV

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.

NCCV

AFDELING A

VRAAG 1

Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Kliëntediens tydens wynbediening kan die beste verbeter word deur ...

A die kliënt te versoek om te wag wanneer die restaurant besig is.
B die korrekte kennis van wyn te besit.
C die kliënte te groet en hulle welkom te laat voel.
D die dag se spesiale wynaanbiedings te bemark.

1.2 'n Gelaagde mengeldrankie, wat begin by die swaarste en sterkste drank/spiritualieë en afgerond word met die ligste drank bo.

A Gebou
B Gemeng
C Geroer
D Geskud

1.3 ... is 'n manier wat gebruik kan word om nuwe personeel tydens tafelbediening/lepel-en-vurk-bediening op te lei.

A Spoedtoetsing
B Skaduwerk
C Multitaakverrigting
D Multivaardigheidstoerusting

1.4 Dit is onwettig om alkohol aan persone onder ... jaar te bedien.

A 21
B 20
C 19
D 18

1.5 Die 'stil' ure in 'n hotel vanaf ... kan vir deeglike skoonmaakwerk gebruik word.

A 00:00 tot 06:00
B 06:00 tot 11:00
C 11:00 tot 18:00
D 18:00 tot 23:00

1.6 Die volgende vraag kan gebruik word om die geskikte afgevaardigdes vir die vergadering te bepaal.

A Waar vind die vergadering plaas?
B Wie tree as voorsitter op?
C Hoe laat vind die vergadering plaas?
D Watter besluite word geneem?

Kopiereg voorbehou

1.7 Slegs ... personeel word toegelaat om goedere uit die stoorkamer uit te reik.

A gekwalifiseerde
B skoon
C kombuis
D gemagtigde

1.8 ... van kliënte kom neer op beleefdheid en vriendelikheid.

A Aanranding
B Aanhouding
C Erkenning
D Waardering

1.9 ... notule is 'n woord-vir-woord-opname van alles wat by die vergadering gesê word.

A Verhalende/narratiewe
B Handeling
C Resolusie/beslissing
D Verbatim

1.10 Altesame ... persone behoort op 'n keer in een area by voorraadopneming betrokke te wees.

A 6
B 7
C 3
D 2

(10 × 1) **[10]**

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 Chardonnay is 'n wit druifvariëteit wat gebruik word om witwyn te maak.

2.2 Wees altyd beleefd en vriendelik met kliënte wanneer jy mengeldrankies bedien.

2.3 Om kliënte tydens silwerbediening oor die spyskaart in te lig, sal daartoe lei kliënte ontevrede raak.

2.4 'n Mens moet foutiewe toerusting by die veiligheidspersoneel aanmeld.

2.5 Wanneer 'n probleem ten opsigte van 'n skoonmaakrooster ontstaan, moet dit hersien en aangepas word.

2.6 'n Mens hoef slegs die persone na die vergadering te nooi wat regstreeks met besluitneming gemoeid is.

Kopiereg voorbehou

2.7 As dit te lank duur om produkte af te lewer, sal dit 'n uitwerking op die produk se prys hê.

2.8 Drankbedieningtoerusting moet ná gebruik skoongemaak word om dit in stand te hou.

2.9 Bywoningsregisters hoef nie tydens 'n vergadering gesirkuleer te word nie.

2.10 Voorraad behoort minstens een keer per maand getel te word.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 Laat die volgende wynvariëteite in KOLOM A by die eienskappe in KOLOM B 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	Cabernet Sauvignon	A	sagte druiwe met baie geur en langwerkende effek wat wyn van baie hoë gehalte voortbring
3.1.2	Merlot	B	volronde wyne met 'n diep rooi kleur, en 'n jong, vrugtige smaak
3.1.3	Gamay	C	sagter wyne as cabernet, en oor die algemeen redelik vrugtig
3.1.4	Colombard	D	'n opvallende volronde wyn, maar dit het die smaak van swartbessies en ander bessies.
3.1.5	Semillon	E	lewendige wyn met geure van koejawel en grenadella
		F	gekruide, sterk geparfumeerde wyne met baie karakter

(5 × 1) (5)

3.2 Kies 'n term/begrip uit KOLOM B wat pas by 'n begrip in KOLOM A. 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 martiniglas
	B margaritaglas
	C orkaanglas
	D brandewynglas
3.2.2 	E whiskyglas
	F rooiwynglas
3.2.3 	
3.2.4 	
3.2.5 	

(5 × 1) (5)
[10]

VRAAG 4

Gee EEN woord/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 Word gebruik om drankies van die kroeggebied na die tafel te dra

4.2 Gebruik wanneer mengeldrankies gemaak word om die ys van die vloeistof te skei

4.3 Bedien om die mond/smaaksintuig te verfris tydens silwerbediening.

4.4 'n Persoon wat onder die invloed van te veel alkohol is

4.5 'n Vorm wat in die inventaris aangetref word om op die hoogte te bly van produkte

4.6 'n Lys items wat by 'n vergadering bespreek moet word

4.7 'n Vorm wat ingevul word om voorraad van een gebied na 'n ander te beweeg

4.8 Bier wat uit 'n kraan bedien word

4.9 Die proses waarvolgens die meerderheid die besluitneming by 'n vergadering oorheers

4.10 Alle inligting oor voorraad

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 5

Rangskik die volgende stappe in die proses waarvolgens jy 'n gewelddadige en ontwrigtende kliënt hanteer in die korrekte volgorde. Skryf slegs die letters (A–J) in die korrekte volgorde in die ANTWOORDBOEK neer.

A Ontbied sekuriteit om die oortreder te verwyder.
B As hulle nie die gedrag staak nie, versoek oortreder om te gaan.
C Liasseer die insidentverslag vir toekomstige verwysing.
D Ontbied die bestuurder.
E Teken die insident aan.
F Plaas die oortreder se naam op die swartlys.
G Ontbied die polisie en dien 'n strafregtelike klag in.
H Lei personeel op om die situasie te hanteer.
I Versoek die oortreder beleefd en ferm om die gedrag te staak.
J Verduidelik die situasie aan die bestuurder. (10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 6

6.1 Beskryf die volgende produkte deur te fokus op die verskil in die metode waarvolgens dit gemaak word asook hul oorsprong.

6.1.1 Sjampanje (2)

6.1.2 *Methode Cap Classique* (2)

6.1.3 Vonkelwyn (1)

6.2 Hoe behoort 'n wynkelner 'n kliënt te hanteer om beleefde en vriendelike diens te verseker? (3)

6.3 Gee die VYF belangrikste spiritualieëgroepe wat in die voorbereiding van mengeldrankies gebruik word. (5)

6.4 Watter metodes kan 'n kroegman help om iets te verkoop of om mengeldrankies onder mense se aandag te bring? (2)

6.5 6.5.1 Wanneer is die geskikste tyd om 'n tafel tydens silwerbediening af te dek? (1)

6.5.2 Verduidelik die beste metode om die hoofgereg tydens silwerbediening op te ruim. (5)

6.6 Noem VIER aspekte wat tydens die bediening van drankies dopgehou moet word om 'n goeie diensstandaard te handhaaf. (4)

6.7 Wie kan 'n dranklisensie geweier word? (4)

6.8 Verduidelik die belangrikheid van 'n skoonmaakrooster. (3)

6.9 Gee TWEE maniere waarop 'n skoonmaakrooster aan personeel oorgedra kan word. (2)

6.10 Beskryf VIER vergaderingprotokolle. (4)

6.11 Noem die VIER uiteenlopende tipes vergaderings. (4)

6.12 Watter veiligheidskontroles behoort nagekom te word om die veiligheid van voorraad te verseker? (5)

6.13 Noem DRIE tipes goedere wat in 'n hotel ontvang kan word. (3)

[50]

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Verduidelik enige VIER korrekte prosesse of prosedures wat 'n wynkelner moet volg wanneer wyn bedien word. (4)

7.1.2 Watter voordele hou dit in om suggestieverkope te gebruik wanneer wyn bedien word? (3)

Kopiereg voorbehou

7.2 Watter punte moet in gedagte gehou word wanneer garnering gekies word vir 'n nuwe mengeldrankie wat ontwikkel word? (3)

7.3 Noem VIER maniere waarop garnering higiënies gehanteer kan word. (4)

7.4 Waarom is dit belangrik om genoeg voorraad tydens silwerbediening byderhand te hou? (2)

7.5 Noem die prosedure wat gevolg moet word wanneer personeel in diensvaardighede opgelei word. (4)

7.6 Watter gevolge hou dit in om alkohol aan minderjarige of beskonke persone te verkoop? (3)

7.7 Noem VYF maniere waarop personeel gemotiveer kan word om verkope tydens drankbediening te verhoog. (5)

7.8 Hoe kan die wangebruik van chemikalieë verhoed word? (6)

7.9 Waarom is dit belangrik om op 'n vergadering 'n besluit te neem? (2)

7.10 Verduidelik die prosedure wat gevolg word om die volgende besprekings of probleme in 'n vergadering te hanteer.

7.10.1 Hantering van 'n komplekse kwessie

7.10.2 Oorskryding van tydraamwerke

7.10.3 Bestuur van konflik

(3 × 2) (6)

7.11 Verstrek EEN gehaltekontrole vir die volgende inkomende goedere by 'n hotel. Dieselfde gehaltekontrole kan nie herhaal word nie.

7.11.1 Tamaties

7.11.2 Ingemaakte konfyte

7.11.3 Seep

(3 × 1) (3)

7.12 Gee VYF voorstelle oor hoe bevrore goedere korrek gehanteer en geberg behoort te word. (5)

[50]

VRAAG 8

8.1 Waarom moet wyn teen die korrekte temperatuur bedien word? (2)

8.2 Hoe kan 'n wynkelner verseker dat hy/sy binne die voorgeskrewe tydsbeperkings werk? (5)

8.3 Stel VYF maniere voor waarop kliëntediens verbeter kan word wanneer mengeldrankies gemaak en bedien word. (5)

8.4 Watter tipe inligting wil 'n kliënt graag weet wanneer 'n mengeldrankie aanbeveel word? (3)

8.5 Verduidelik die prosedure wat gevolg word wanneer die hoofgereg tydens silwerbediening bedien word, met spesifieke verwysing na die bediening van vleis, aartappels, groente en sous. (5)

8.6 8.6.1 Verduidelik waarom dit belangrik is om te verseker dat personeel in produkkennis opgelei word. (2)

8.6.2 Noem VYF brokkies inligting wat 'n wynkelner met gaste behoort te deel as hulle 'n spesifieke bottel wyn wil bestel. (5)

8.7 Waarom moet personeel diensstandaarde nakom? (2)

8.8 Verduidelik waarom dit belangrik is om streng skoonmaakinspeksies uit te voer. (2)

8.9 Identifiseer die volgende tipes inspeksies wat uitgevoer kan word:

8.9.1 Dit word slegs gedoen wanneer die situasie dit noodsaak

8.9.2 Dit maak deel uit van die daaglikse skoonmaak- en werkpraktyke

8.9.3 Die gebruik van kontrolelyste verseker dat skoonmaakroosters uitgevoer word

(3 × 1) (3)

8.10 Behalwe die voorsitter, noem DRIE rolle wat mense in 'n vergadering kan vervul om te verseker dat dit glad verloop. (3)

8.11 Verstrek VYF punte wat by 'n vergadering se agenda ingesluit kan word. (5)

8.12 Beskryf die voordele daarvan om 'n verskaffer se lewertye te verkort. (4)

8.13 Hoe behoort 'n voorraaddiskrepansie gehanteer te word wanneer voorraad by 'n hotel in ontvangs geneem word? (4)

[50]

TOTAAL AFDELING B 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou