higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIENRIGLYN

## NASIONALE SERTIFIKAAT

## VOEDSEL- EN DRANKDIENS N5

## 19 JUNIE 2018

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.**

Kopiereg voorbehou

## AFDELING A

## VRAAG 1

| | | |
|---|---|---|
| 1.1 | 1.1.1 | C |
| | 1.1.2 | B |
| | 1.1.3 | D |
| | 1.1.4 | D |
| | 1.1.5 | A |
| | 1.1.6 | B |
| | 1.1.7 | B |
| | 1.1.8 | A |
| | 1.1.9 | A |
| | 1.1.10 | C |

(10 × 1) (10)

| | | |
|---|---|---|
| 1.2 | 1.2.1 | H |
| | 1.2.2 | O |
| | 1.2.3 | K |
| | 1.2.4 | N |
| | 1.2.5 | A |
| | 1.2.6 | F |
| | 1.2.7 | I |
| | 1.2.8 | L |
| | 1.2.9 | E |
| | 1.2.10 | C |
| | 1.2.11 | B |
| | 1.2.12 | D |
| | 1.2.13 | G |
| | 1.2.14 | J |
| | 1.2.15 | M |

(15 × 1) (15)

| | | |
|---|---|---|
| 1.3 | 1.3.1 | Kroeg diens |
| | 1.3.2 | Guéridon diens |
| | 1.3.3 | Afhaal diens |
| | 1.3.4 | Russiese, dienskneg of guéridon diens |
| | 1.3.5 | Geassisteerde diens |
| | 1.3.6 | Echelon diens |
| | 1.3.7 | Supermarkdiens |
| | 1.3.8 | Bord/Amerikaanse diens |
| | 1.3.9 | Gratis-vloei diens |
| | 1.3.10 | Vending |

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou 

| | | |
|---|---|---|
| 1.4 | 1.4.1 | Waar |
| | 1.4.2 | Waar |
| | 1.4.3 | Waar |
| | 1.4.4 | Waar |
| | 1.4.5 | Waar |
| | 1.4.6 | Onwaar |
| | 1.4.7 | Onwaar |
| | 1.4.8 | Onwaar |
| | 1.4.9 | Onwaar |
| | 1.4.10 | Onwaar |
| | 1.4.11 | Waar |
| | 1.4.12 | Waar |
| | 1.4.13 | Waar |
| | 1.4.14 | Waar |
| | 1.4.15 | Waar |

(15 × 1) (15)
**[50]**

**TOTAAL AFDELING A: 50**

## AFDELING B

## VRAAG 2

2.1
- Kyk of daar enige vloeistof op die gas geval het.
- As sommige op gas geval het, laat die gas toe om met 'n skoon lap oor die area te vryf.
- As dit nodig is, kan die gas na die kleedkamer gaan om die gemors op te droog.
- Plaas die gaste se maaltyd op 'n kookplaat om dit warm te hou.
- 'n Gastepartytjie moet by 'n ander tafel geplaas en toegelaat word om hulle maaltyd onverwyld voort te sit.
- As hulle nie verskuif kan word nie, moet hulle effens terug sit om die kelner toe te laat om die nodige prosedures uit te voer om die probleem so gou moontlik reg te stel.
- Alle vuil items moet na die buffet verwyder word vir opwas.
- Alle skoon items moet by die buffet gehou word vir herlewering.
- Die tafeldoek moet met skoon absorberende lap gemop word om soveel moontlik water te verwyder.
- 'n Aantal ou spyskaarte moet onder die tafeldoek op die tafel geplaas word.
- 'n Skoon tafeldoek van korrekte grootte moet na die tafel gebring word en op die korrekte manier gelê word terwyl die vuil tafeldoek verwyder word.
- Die tafel moet vinnig en korrek herdek word en gaste moet na hul sitplekke teruggeneem word. (Enige 10 × 1) (10)

2.2
- Taktvol
- Hoflik
- Goeie sin vir humor
- Gematigde-humeur
- Gesprekke met klante op 'n aangename en wel gesproke wyse
- • Vermoë om te glimlag op die regte tyd (Enige 4 × 1) (4)

2.3 2.3.1 Moet skoon, toepaslik gestik, netjies gestryk wees en alle knopies moet teenwoordig wees

2.3.2 Moet gemaklik en skoon wees en 'n eenvoudige, netjiese ontwerp hê, want mode is nie belangrik nie

2.3.3 Oormatige juweliersware en oorbelle mag nie gedra word nie met die moontlike uitsondering van knopies (‘studs’’).

2.3.4 Moet te alle tye skoon en goed versorg wees - indien personeel lang hare het, dit moet vasgemaak of teruggebind wees

2.3.5 Tande moet onmiddellik geborsel word voordat hulle aan diens is, want 'n vars asem is te alle tye belangrik

2.3.6 Na-skeer middel en parfuum moet nie te sterk wees nie - geen naellak moet gedra word nie

(6 × 2) (12)

2.4 2.4.1 Dekking verwys na die totale aantal gaste wat in 'n restaurant of eetkamer sal sit. Mense wat 'n partytjie bywoon, word na verwys as gaste. 'n Dekking dui op alle nodige eetgerei, bestek, breekware, glasware en linne wat nodig is om 'n sekere soort plek vir 'n spesifieke ete te dek.

2.4.2 Wanneer 'n tafel gedek word om gereed te wees vir diens, is daar 'n verskeidenheid plek instellings wat gedek kan word volgens die tipe maaltyd en diens wat aangebied word. Ons verwys na hierdie plek instelling as 'n sekere tipe dekking wat gelê word, bv. à la carte dekking of tafel d'hôte dekking. Met ander woorde: die plek waar 'n gas gaan sit om te eet.

2.4.3 Mise en Plek verwys na alle pligte wat uitgevoer moet word om die kamer gereed te maak vir diens. Dit is die voorbereiding van die eetkamer, die opstel van tafels en die gereedheid van die kamer voordat die aandsitting kan plaasvind.

(3 × 3) (9)

Kopiereg voorbehou 

2.5
- Tipe spyskaart en diens aangebied
- Maksimum en gemiddelde sitplek vermoë
- Spoeduur omset
- Opwas fasiliteite en sy omset
- Hoe maklik die toerusting vervang kan word
- Duur baarheid van toerusting
- Koste van toerusting
- Stoorplek beskikbaar (Enige 5 × 1) (5)

2.6
- Dra van kos vanaf die kombuis na die restaurant
- Diens in vertrekke en sitkamers
- Skoonmaak van buffet/werkstasie
- Skoonmaak van tafels
- Dra toerusting (5)

2.7
- Voorgereg
- Sop
- Vis
- Hoofgereg
- Nagereg (5)

**[50]**

**VRAAG 3**

3.1
3.1.1 Regterkant
3.1.2 koffie
3.1.3 koue
3.1.4 Tee
3.1.5 82 ° C (180 ° F)

(5 × 1) (5)

3.2
- Gebruik vars geroosterde en gemaalde koffie.
- Koop die korrekte slyp vir die tipe masjien wat gebruik word.
- Maak seker dat alle toerusting vooraf skoon is.
- Gebruik 'n vaste hoeveelheid koffie tot water.
- Voeg kokende water by die koffie en laat infusie toe.
- Die infusie tyd moet beheer word volgens die tipe koffie wat gebruik word en die metode van vervaardiging.
- Beheer die temperatuur aangesien om koffie te kook is om koffie te bederf: koffie ontwikkel 'n bitter smaak.
- Span en bedien.
- Voeg melk of room apart by.
- Die beste bedienings temperatuur is 82 ° C (180 ° F). (10)

3.3
- Land waar die wyn gemaak is
- Alkoholiese sterkte in persentasie per volume
- Inhoud in liters
- Naam en adres of handelsmerk
- Jaar wat die druiwe geoes is (oesjaar)
- Streek waar die wyn gemaak is
- Kwaliteit kategorie van die wyn
- Detail van bottel (8)

3.4
- Klimaat en mikroklimaat
- Aard van die grond en ondergrond
- Vine familie en druiwe spesies
- Metode van verbouing (wingerdbou)
- Chemiese samestelling van die druif
- Gis en fermentasie
- Metode van wynmaak
- Geluk van die jaar
- Veroudering en verouderings proses
- Metode van verskeping of vervoer
- Stoor temperatuur (Enige 8 × 1) (8)

3.5 'n Jaar of plek waar wyn, veral van hoë gehalte, geproduseer is (2)

3.6
- Praat direk met die kliënt.
- Staan in so 'n posisie dat die kliënt jou gesig duidelik kan sien.
- Praat normaal maar duideliker.
- Beskryf kos- en drank items in eenvoudige, presiese en eenvoudige taal.
- Sit kliënte weg van moontlike oormatige geraas, aangesien dit die ongemaklikste is vir kliënte wat gehoorapparate dra.
- Lees altyd die kos of drink bestelling terug om alle versoeke te bevestig.
- Luister aandagtig na wat aan jou gesê word om te verseker dat jy die kliënt se versoek verstaan. (Enige 5 × 1) (5)

3.7
- Frans
- Sag
- Semi-hard
- Hard
- Blou (5)

3.8
- Vars vrugte
- Jogurt
- Graan
- Vis
- Eier
- Wors
- Spek
- Biefstuk
- Brood
- Bevrore (Enige relevante 7 × 1) (7)

**[50]**

## VRAAG 4

4.1
- Breër spyskaart keuse
- Gaste kan kos voorstel wat hulle geniet
- Kliënte kies kos uit vertoning
- Minder duur
- Personeel is benodig om bordjies skoon te maak en te verseker dat die buffet steeds aantreklik voorkom
- Die meeste geregte kan vooraf voorberei word
- Hoë omset van gaste kan oor 'n kort tydperk bedien word
- Minder dienspersoneel benodig (Enige relevante 6 × 1) (6)

4.2 4.2.1 Aanbieding en diens van kos aan kliënte deur personeel vanaf kos plate en disse

4.2.2 Hoofgeregte opgeskep met groente geplaas in multi porsie geregte op tafels vir kliënte om hulself te help

4.2.3 Bediening van voorbereide kosse aan kliënte

4.2.4 Tafel deksel met kos vir kliënte om hulself te help (dienskneg diens)

4.2.5 Kos bedien op kliënt se bord by buffet of trollie - mag sny, kook en flambage insluit

(5 × 3) (15)

4.3 4.3.1 Die kelner bied 'n gereg vir elke gas aan, wat hom-/haarself help. (2)

4.3.2
- Die gas word persoonlike aandag gegee sodat hy/sy belangrik voel
- Dit laat die gas voel dat hy / sy koninklike behandeling ontvang.
- Die diens is elegant en vermaaklik.
- Dit benodig 'n hoër prys as ander vorms van diens.

(Enige 2 × 1) (2)

4.3.3 Dienskneg (2)

4.4 4.4.1 Links
4.4.2 Regs
4.4.3 Regs

(3 × 1) (3)

4.5
- Gebruik altyd 'n baie skerp mes - maak seker dat dit vooraf skerp gemaak word.
- Snywerk word die beste behaal deur die mes terug na jou te trek, nie om vorentoe te trek nie.
- Gebruik die hele lengte van die mes se lem sodat die mes die kos behoorlik sny.
- Sny ekonomies en korrek om die porsies te maksimeer en vermorsing tot 'n minimum te beperk.
- Werk vinnig en doeltreffend om traagheid in die kamer te vermy.
- Die sny vurk moet die gewrig stewig hou om ongelukke te voorkom.
- Oefen soveel as moontlik om kundigheid in die kuns van kerfwerk te verkry en vertroue voor die kliënte te ontwikkel. (Enige 4 × 1) (4)

4.6
- Verskeidenheid eetgerei: diens lepels en vurke, nagereg lepels en vurke, vismesse en vurke
- Verskeidenheid porselein: gesamentlike borde, klein borde, soet borde
- Diensbord en sous lepels
- Onderborde vir groente
- Spirit/Elektriese verwarmer
- Rolmandjie
- Kontroleer blaaie
- Dienslap
- Spyskaarte (Enige relevante 6 × 1) (6)

4.7
- Wanneer die telefoon lui, lig die ontvanger op en sê: "Goeie more (meld die naam van die onderneming). Mag ek u help?"
- As die kliënt die bespreking persoonlik maak, sê: "Goeiemôre meneer/mevrou, hoe kan ek u help?"
- Met die neem van ‘n bespreking is die noodsaaklike inligting wat benodig word, soos volg:
  - Dag
  - Datum
  - Naam
  - Hoeveelheid kliënte
  - Tyd
  - Enige spesiale versoeke
- Wanneer jy hierdie inligting van die voornemende kliënt ontvang het, is dit raadsaam om dit alles te herhaal as 'n bevestiging aan die kliënt.
- As 'n kansellasie ontvang word, bevestig die kansellasie weer met die kliënt deur sy/haar versoek oor die telefoon te herhaal en vra dan of jy 'n bespreking kan neem vir enige geleentheid in plaas van die kansellasie.
- Aan die einde van die telefoonoproep vir 'n bespreking moet 'n mens sê: "Dankie vir u bespreking, ons sien uit daarna om u te sien." (10)

**[50]**

**TOTAAL AFDELING B: 150**
**GROOT TOTAAL: 200**

Kopiereg voorbehou