higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

VOEDSEL- EN DRANKDIENS N5

28 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 12 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B
	1.1.2	D
	1.1.3	D
	1.1.4	B
	1.1.5	B
	1.1.6	B
	1.1.7	A
	1.1.8	D
	1.1.9	B
	1.1.10	B
	1.1.11	A
	1.1.12	A
	1.1.13	C
	1.1.14	A
	1.1.15	C
	1.1.16	B
	1.1.17	A
	1.1.18	B
	1.1.19	A
	1.1.20	A

(20 × 1) (20)

1.2	1.2.1	E
	1.2.2	B
	1.2.3	K
	1.2.4	F
	1.2.5	G
	1.2.6	I
	1.2.7	H
	1.2.8	J
	1.2.9	D
	1.2.10	C

(10 × 1) (10)

1.3	1.3.1	Aptytwekker
	1.3.2	Aroma
	1.3.3	Au gratin
	1.3.4	Halfvegetariërs
	1.3.5	Baklava
	1.3.6	Posjeer
	1.3.7	Sider
	1.3.8	Servet
	1.3.9	Selfhelp
	1.3.10	Sielkundige behoefte

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.4 1.4.1 Onwaar
1.4.2 Onwaar
1.4.3 Waar
1.4.4 Onwaar
1.4.5 Onwaar
1.4.6 Waar
1.4.7 Onwaar
1.4.8 Waar
1.4.9 Waar
1.4.10 Onwaar

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Soplepel
- Vismes en -vurk
- Vleismes en -vurk (‘joint knife and fork’)
- Nagereglepel en -vurk
- Kantmes (‘side knife’) (Enige relevante 8 × 1) (8)

2.2
- Vra vir hulp
- Lig die bestuurder/toesighouer in
- Ruim die gemorste kos dadelik op om verdere ongelukke te voorkom
- Lig die kombuis in om die gereg te vervang, indien nodig
- Maak die area behoorlik skoon
- Reël ’n teken (bv. nat vloer)
- Beveilig die area
- Vra die kelner om gaste in te lig dat daar ’n vertraging is, vra om verskoning en bevestig hulle vereistes
- Teken die voorval in die voorvalboek aan (Enige relevante 5 × 1) (5)

2.3
- Dit is vinniger
- Dit verbeter verantwoordbaarheid
- Dit is maklik om te begroot
- Dit is uiters gerieflik
- Minder misverstande
- Geen frustrasie
- Verhoogde deurset
- Onmiddellike oorsig van aanlyn bestelverkope
- Die vraag na aanlyn bestelling is werklik
- Dit verhoog inkomste
- Akkuraatheid van bestellings verbeter
- Jy hou die winste
- Jy sal nie besigheid aan die kompetisie afstaan nie
- Jy versamel belangrike kliëntedata (Enige relevante 9 × 1) (9)

2.4 A-la-carte
- Groot verskeidenheid om uit te kies
- Individuele verkooppryse
- Voedsel word halfvoorberei
- Wag-volgorde kan lank neem
- Tafel slegs gedek met belangrikste eetgerei
- Tafel kan gedek wees met ’n rooiwynglas vir water/waterglas

(Enige relevante 5 × 1)

Table d’hôte
- Vaste spyskaart
- Vaste prys
- Bedien op ’n vaste tyd
- Diens kan vinniger wees om te bedien
- Volledige eetgerei vir verlangde spyskaart word vooraf gedek

(Enige relevante 5 × 1)
(2 × 5) (10)

2.5
- Verseker dat die verlangde winsmarge vir elke voedsel- en drankdiens-area in elke finansiële tydperk behaal word
- Bywerking en opstel van nuwe wynlyste volgens die beskikbaarheid van voorraad, huidige tendense en kliënte se behoeftes
- Opstel van spyskaarte vir die onderskeie voedseldiens-areas en vir spesiale geleenthede in samewerking met die kombuis
- Aankoop van alle items, voedsel sowel as drank
- Verseker dat gehalte in verhouding tot die prys gehandhaaf word
- Bepaal porsiegrootte in verhouding tot verkoopprys
- Verseker personeelopleiding, verkoopspromosies en handhawing van die hoogste professionele standaard
- Indiensneming en ontslag van personeel
- Hou gereelde vergaderings met afdelingshoofde om seker te maak dat alle areas doeltreffend werk en goed gekoördineer word

(Enige relevante 7 × 1) (7)

2.6 Kelner

- Verskaf gasvryheid aan gaste in ’n restaurant/voedsel- en drankonderneming
- Goed ingelig oor die spyskaart wat aangebied word
- Sit voedsel- en drankies voor
- Verwyder gebruikte borde en glase
- Maak seker van mise-en-place vir diens
- Nie so geskool soos ’n butler
- Werk as deel van ’n span
- Het nie ’n kwalifikasie nodig nie (Enige relevante TWEE)

Butler

- Lei die span van ’n huishouding/herehuis
- Butler verskaf persoonlike diens aan gaste in hulle kamers
- Uiters geskool en ingelig of meer geskool as ’n kelner
- Spesialis-opleiding waar ’n mens ’n diplomakursus moet bywoon wat in die onderwerp spesialiseer
- Verantwoordelik vir alle personeel in ’n huishouding
- Wanneer hy/sy in ’n hotel werk, is hy/sy verantwoordelik vir alle behoeftes van gaste wat betref voedsel en drank, en die persoonlike huishouding van gaste
- Kan ’n verskeidenheid tafeldiens in die privaatheid van huise aanbied

(Enige relevante TWEE)
(2 × 2) (4)

2.7

- Professionele voorkoms
- Higiëniese voorkoms
- Kennis van voedsel en drank
- Plaaslike kennis
- Persoonlikheid
- Ingesteldheid teenoor kliënte
- Goeie geheue
- Eerlikheid
- Lojaliteit
- Gedrag
- Verkoopsvermoë
- Sin van dringendheid
- Kliëntetevredenheid
- Spanspeler
- In staat om klagtes te hanteer (Enige relevante 5 × 1) (5)

2.8

- Was met die hand of manueel
- Outomaties/gebruik van skottelgoedwasser (2)

[50]

VRAAG 3

3.1
- Kies korrekte grootte/vorm tafels om te gebruik
- Plaas tafels soos per tafel-/vloerplan
- Plaas stoele in die korrekte posisie
- Maak seker dat behoorlike grootte tafeldoeke gebruik word
- Maak gebruik van ’n skermvou wanneer die tafeldoek oorgegooi word
- Maak die tafelblad en stoele skoon/vee hulle af
- Maak seker dat die onderkant van die tafel skoon is
- Jy kan ’n onderlaag dempkleed (‘underlay silence cloth’) kies om op die tafel te plaas
- Plaas die gepaste kleed oor die tafel
- Maak seker dat die tafeldoek aan alle kante gelyk afhang
- Maak seker dat die tafeldoek die pote van die tafel bedek
- Voue in die middel moet in dieselfde rigting loop/in die middel wees
- Tafeldoek is sonder enige voue/vuiligheid
- Tafeldoek moet oral óm die tafel 30–45 cm afhang
- Wanneer twee tafeldoeke gebruik word, moet die middelste oorvleueling bo-op die tafel weg van enige deure geplaas word

(Enige relevante 10 × 1) (10)

3.2
- Verstel die poot deur dit tot die verlangde vlak in te draai
- Plaas kurk onder die tafelpoot
- Plaas stabiliseerder onder die tafelpoot
- Plaas ’n stukkie kurk, karton of papier onder die kortste tafelpoot
- As die tafelblad die probleem is, stel voor hulle skuif na ’n ander tafel

(Enige 2 × 1) (2)

3.3
- ’n Diensbord
- Kelner se doek of diensdoek
- Dienslepel en -vurk (3)

3.4
- Dienslepels en -vurke
- Nagereglepels en -vurke
- Soplepels, teelepels, koffielepels
- Vismesse en -vurke
- Vleismesse (‘joint knives’)
- Kantmesse
- Nageregborde
- Kleinbordjies
- Koffiepierings
- Dienborde (‘under plates’)
- Diensskinkbord
- Vuil linne in wasgoedmandjie
- Gaan boekies/bestelboeke na
- Diensborde
- Verskeidenheid smaakmiddels
- Asbakkies
- Kelnerbekers
- Broodmandjies en botter
- Konfore (‘hotplates’)
- Skinkborde (Enige relevante 7 × 1) (7)

3.5
- Nie te welriekend nie
- Nie te groot nie
- Geskikte kleure – moet pas by tafeldoek
- Moenie gaste se uitsig by die tafel versper nie
- Verkieslik vars
- Gebruik blomme in seisoen (6)

3.6 3.6.1 Puntetoewysing – TWEE punte vir definisie, EEN punt vir voordeel, EEN punt vir nadeel

Buffetdiens
- Persone kan gehelp word/selfhelp
- Kan ’n voorsnytafel hê
- Groot verskeidenheid voedsel word aangebied
- ’n Vaste prys word aangebied (Enige 2 × 1) (2)

Voordele
- Minder vermorsing vir kombuis
- Kan meer as een persoon op ’n keer bedien
- Nie baie kelners verlang nie
- Spaar arbeidskoste (Enige EEN) (1)

Nadele
- Daar kan vermorsing wees as nie korrek beplan is nie
- Vloei kan veroorsaak dat kliënte toustaan by sekere areas
- Nie luukse ete (‘fine dining’) nie
- Baie basiese voedsel (Enige EEN) (1)

3.6.2 Gueridon-diens

- Voedsel word gaargemaak, afgerond of vir die gaste by die tafel aangebied, vanaf ’n beweegbare trollie.
- Voedsel word op die kliënt se bord bedien vanaf ’n kanttafel of trollie. Dit kan insluit voorsny, gaarmaak en vlamvoorbereiding (“flambéing”).
- Dit sluit in die kerf, voorbereiding van slaaie en vars vrugte, en in filette sny.
- Gewoonlik in luukse ondernemings met ’n a-la-carte spyskaart en diens. Die koste van die ete is meer as ’n table d'hôte-ete.
- Die rede vir die hoër koste is dat dit kundige diens verg.

(Enige 2 × 1) (2)

Voordele

- Kelners vertoon hulle vaardighede/vertoonkuns
- Vermaaklik
- Winsgewend (Enige EEN) (1)

Nadele

- Dit neem baie spasie in beslag
- Kan gevaarlik wees
- Lang bestel-wagtydperk (Enige EEN) (1)

3.6.3 Amerikaanse diens

- Diens van opgeskepte voedsel vir kliënte
- Word nou ook algemeen gebruik vir bankette
- In hierdie styl van diens word voedsel in die kombuis opgeskep in borde
- Porsie word voorafbepaal
- Vir groot funksies of troues
- Vir vasgestelde spyskaart diens (Enige 2 × 1) (2)

Nadele

- Goed geskool/mooi opdienborde
- Kan vinniger wees om te bedien
- Nie so duur as individueel geprysde geregte
- Porsiebeheer (Enige EEN) (1)

Nadele

- Kan tyd neem om op te skep
- Moeilik om presiese opskep/ander kwessies te beheer

(Enige EEN) (1)

3.6.4 Peuselkroegdiens

- Hoë stoele word langs die toonbank geplaas sodat die gaste hul kos by die toonbank kan eet.
- In beter ondernemings word die plekke op die toonbank gedek.
- Voedsel word óf agter die toonbank vertoon vir gaste om uit te kies of word op ’n spyskaart gedruk of op ’n eenvoudige swartbord geskryf.

(Enige 2 × 1) (2)

Voordele

- Vinnige diens
- Goeie omset van gaste
- Winsgewend (Enige EEN) (1)

Nadele

- Nie luukse-ete nie (Enige EEN) (1)

3.6.5 Kamerdiens

- Hoteldiens wat gaste in staat stel om spyskaart-items te bestel vir aflewering van hulle hotelkamer waar dit geëet word, bedien deur die personeel
- Kamerdiens is ’n onderafdeling in die voedsel- en drankafdeling en duur hotelle en oorde
- Kamerdiens wissel van basiese tee- en koffiemaakfasiliteite in die kamer, moontlik ook mini-kroeë tot verkoopoutomate op vloere of die diens van ’n verskeidenheid etes in kamers.

(Enige 2 × 1) (2)

Voordele

- Bedien in die privaatheid van kamers
- Winsgewend vir hotel (Enige EEN) (1)

Nadele

- Duur vir kliënte
- Is dalk nie so aangenaam as in ’n restaurant nie (Enige EEN) (1)

3.7

- Verwys na persone/aantal gaste
- Kan verwys na gedekte plek
- Gedekte plekke bestaan uit VIER komponent
- Glasware, eetgerei, platware en holware (2)

[50]

VRAAG 4

4.1
- Groet die kliënte/erken hulle
- Maak seker hulle het ’n bespreking
- Gaan die gasheer se naam na wanneer die bespreking bevestig word
- Indien nie, wys ’n tafel toe, indien beskikbaar
- Bevestig enige spesiale behoeftes en die aantal gaste
- Help met die kliënte se jasse, indien nodig (Enige relevante 4 × 1) (4)

4.2
- Kry die wyn by die kroeg of in die stoorarea.
- Verseker mise-en-place, d.w.s. ysemmer, kelner se vriend (botteloopmaker), verlangde witwynglas, diensdoeke ens.
- Verseker behoorlike temperatuur, naamlik koud/verkoel/10–12 °C.
- Bied die wynbottel vir die gasheer aan met die etiket in die rigting van die gasheer. Dit sal hom of haar in staat stel om seker te maak dat die regte wyn bedien word.
- Maak seker dat die korrekte glase op die tafel neergesit word vir die wyn om bedien te word.
- Maak seker dat ’n skoon servet om die bottel gebind is/oor die ysemmer hang.
- Gebruik ’n botteloopmaker, sny die foelie reg rondom af.
- Verwyder die kurk deur die botteloopmaker te gebruik.
- Gaan na vir kurktekens (‘corked signs’).
- Hou die bottel met die etiket opwaarts wanneer die wyn geskink word.
- Skink die wyn aan gaste se regterkant.
- Laat die gasheer die wyn proe.
- Bedien die dames eerste.
- Bedien die gasheer laaste.
- Gooi elke glas twee derdes vol.
- As daar nog wyn is in die bottel oor is, sit dit in die ysemmer.

(Enige relevante 10 × 1) (10)

4.3 Drievoudmetode
- Bestaan uit drie kopieë
- Hoofsaaklik in luukse restaurant
- Ou stelsel waar strokies met die hand aan diens-areas uitgereik is
- Bestellings word geneem
- Boonste kopie gaan na verskaffingspunt
- Tweede kopie word na die kassier gestuur om die rekening op te stel
- Derde kopie word deur die kelner behou as verwysing tydens die diens

Duplikaatmetode
- Bestaan uit twee kopieë
- Word gebruik in gewilde/informele restaurante
- Bestelling word geneem
- Boonste kopie gaan na die verskaffingspunt
- Tweede kopie word behou vir diens- en rekeningdoeleindes
- Voorafbestel
- Individueel, bv. kamerdiens
- Hospitaal skinkbordstelsel

(Enige relevante antwoord of voorbeeld van hierdie tipe diens bv. funksies)

(4 × 2) (8)

4.4
- Dat die onderneming die kredietkaart aanvaar
- Vervaldatum
- Ondertekende kaart
- Naam van kaarthouer (Enige 3 × 1) (3)

4.5 4.5.1
- Ete wat in die oggend geëet word, die eerste ete van die dag.
- Ontbyt kan óf café simple óf café complet wees.

(Enige relevante antwoord) (2)

4.5.2
- Bied drankie of een voorbeeld aan, d.w.s. koffie, tee, sap
- Koue buffet of een voorbeeld, d.w.s. koue items, jogurt, vrugte, graankos, kaas
- Warm graankos – hawermout
- Bied drankie aan met/voor warm hoofontbyt
- Warm ontbyt – gebakte eiers, omelette ens.
- Fyngebakitems/roosterbrood met konfyt/verskeidenheid brode
- Drankies – koffie/tee/sap

(Enige relevante volgorde van die bogenoemde) (5 × 1) (5)

4.6
- Maak seker dat skoon toerusting gebruik word
- Koffie is vars en nie oud nie
- Korrekte maalproses
- Goeie kwaliteit koffie
- Korrekte verhouding van koffie tot water word gebruik/behoorlik afgemeet
- Dompelaar word vooraf warm gemaak
- Varsgekookte water
- Water is teen die korrekte temperatuur (net van die kook af wees) wanneer die koffie gemaak word
- Koffie trek vir twee of drie minute vóór die dompelaar afgedruk word
- Druk die dompelaar stadig af

(Enige relevante volgorde van die bogenoemde) (5 × 1) (5)

4.7
- Volg die resep
- Behoorlike garnering by elke skemerkelkie
- Meng skemerkelkies goed
- Maak seker dat ’n verkoelde glas gebruik word
- Moenie die mengfles/skemerkelkie te vol gooi nie
- Gebruik die korrekte glas
- Gebruik skoon ys (Enige relevante antwoord) (7 × 1) (7)

4.8
- Maak areas skoon en ontsmet dit
- Pak toerusting korrek weg
- Maak kombuis en diensareas skoon, bv. die deurlooparea ('pass area')/voorraadkamer ('still room')/diensbank
- Vryf toerusting op
- Maak kelner se stasie/kantstasie vol
- Verwyder vullis, bottels en karton na die vullisarea/organiseer herwinning
- Maak tafels reg vir die volgende diens
- Gooi vuil linne in sakke en vervang by oplaaipunt

(Enige relevante antwoord) (6 × 1) (6)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou