higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

INLEIDENDE BEDIENINGSTEGNIEKE PRAKTIES N4

6 Oktober 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 12 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	Waar
	1.2.2	Waar
	1.2.3	Waar
	1.2.4	Onwaar
	1.2.5	Waar
	1.2.6	Waar
	1.2.7	Onwaar
	1.2.8	Waar
	1.2.9	Waar
	1.2.10	Waar

(10 × 1) (10)

1.3	1.3.1	Spyskaart
	1.3.2	Croissant
	1.3.3	Relevé
	1.3.4	Tussengereg
	1.3.5	Buffet
	1.3.6	Uitdeelkroeg
	1.3.7	Sjef
	1.3.8	Vaste spyskaart
	1.3.9	Dranke
	1.3.10	Guéridon-bediening

(10 × 1) (10)

1.4 1.4.1 Drupmatjies
- Word gebruik om te voorkom dat nat glase houttafels beskadig
- Word gebruik om drankies op neer te sit
- Word gebruik om die klank van glase op die tafel te demp

1.4.2 Koffiemeul
- Om die korrekte maling van koffiebone te verseker
- Om vars speserye bv. peperkorrels, kaneel en ander speserye tot 'n fyn poeier te maal

1.4.3 Wynbotteloopmaker
- Word gebruik om die foelie van wynbottels te verwyder
- Word gebruik om wynbottels oop te maak en die kurk te verwyder
- Word gebruik om klappropbottels, bv. bier oop te maak.

1.4.4 Tang (Enige)
- Word gebruik om vleis tydens die gaarmaakproses om te draai eerder as om die vleis met 'n vurk te steek
- Word gebruik om voedsel te bedien
- Plastiektange kan gebruik word om soetgoed te bedien.

1.4.5 Afgieter
- Hou die geskinkte vloeistof wat sediment kan bevat.
- Word as 'n opdienhouer gebruik.

(1 punt vir die naam en 1 punt vir enige EEN gebruik van elk)
(5 × 2) (10)

1.5 1.5.1
- Stukkies gesouteerde of hergebakte brood
- Dikwels in gekruide blokkies
- Word gebruik om tekstuur en geur aan slaaie te verskaf
- Dien as 'n bygereg by soppe en stowegeregte
- Word as 'n versnapering geniet
- Dit kan ook ou brood wees (Enige 2 × 1) (2)

1.5.2
- 'n Sout vla
- Word gebruik om consommé te garneer
- Eiers Bendedict met gerookte salm of Kanadese spek, wat ook as Eiers Royale bekend is. (Enige 2 × 1) (2)

1.5.3
- 'n Klein, happiegrootte, soetigheid wat tipies van marsepein gemaak is en na ete bedien word.
- Die naam is Frans wat klein oond beteken.
- 'n Klein koekie wat van pondkoek of sponskoek gemaak en versier is.
- Enige van verskeie klein, ryk, soet koekies of beskuitjies wat gewoonlik met swierige versiering, marsepein, ens. versier is.

(Enige 2 × 1) (2)

Kopiereg voorbehou

1.5.4
- Interaksie tussen die klant en die onderneming se personeel.
- Enige bevoegdheid wat kommunikasie met ander aanhelp waar sosiale reëls en verhoudings mondelings en niemondelings geskep, gekommunikeer en uitgeruil word.
- Die proses waarvolgens hierdie vaardighede aangeleer word staan as sosialisering bekend. (Enige 2 × 1) (2)

1.5.5
- 'n Visbord met 'n servet daarop wat op verskeie maniere tydens die bediening van 'n ete gebruik word.
- Dit kan by elke plek geplaas word, veral by meer formele geleenthede.
- Hors d'oeuvres word op hierdie bord geplaas voordat die gaste arriveer.
- Sop en vis kan ook daarop bedien word.
- Groot borde wat by volgangmaaltye gebruik word of om buitengewone geleenthede soos partytjies en troues swieriger te maak. (Enige 2 × 1) (2)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Wegneemetes
- Klante se bestellings word vanaf 'n enkele punt, by die toonbank, luik of stalletjie bedien. Klante eet die voedsel weg van die perseel af. Sommige wegneemeteplekke verskaf sitplek.
- Deurrybediening van wegneemetes laat klante toe om met hul voertuie na die bestelpunt te ry, te bestel en na die betaal- en oplaaipunte te beweeg.
- Wegneemkos: Is oorspronklik gebruik om te verwys na 'n diens by 'n toonbank of luik waar klante 'n volledige maaltyd of gereg in ruil vir kontant of bewysstukke kan ontvang. Word deesdae algemeen gebruik om die tipe onderneming te beskryf wat 'n beperkte spyskaart en vinnige diens by 'n wegneemfasiliteit beskryf.

Voedseloutomaat (Vending)
- Verskaf voedsel- en drankdiens deur middel van outomatiese kleinhandel.

Kiosk
- Afsonderlike stasie wat dienste tydens piektye of in spesifieke liggings verskaf word (bestellings kan hier geplaas word of dit kan slegs as afsetpunt dien).

Etenshoek
- Reeks outonome toonbanke waar klante kos kan bestel en eet (soos by 'n kroegtoonbank) of by verskeie toonbanke koop en in 'n afsonderlike gebied eet of wegneem.

Kroeg
- Verkoopspunt en verbruikarea op gelisensieerde perseel.

(1 punt vir die naam en 1 punt vir EEN beskrywing elk) (5 × 2) (10)

2.2 2.2.1
- Dit is 'n outomaat wat items soos voedsel, drankies, sigarette en loterykaartjies aan klante verskaf/verkoop
- nadat geld, 'n kaart of spesiale tekenmunte ('tokens') in die masjien geplaas is. (2)

2.2.2
- Munte
- Tekenmunte
- Banknote
- Geldkaarte/kredietkaarte (4)

2.3 Kontinentaal
- 'n Eenvoudige ete.
- Behels gewoonlik nie enige warm disse nie.
- Sommige kontinentale ontbyte sluit kouevleise, kaas en graankos in.
- Gewoonlik croissants, brioche of roosterbrood met botter en konfyte, met koffie as drank.
- Die mees basiese spyskaart is 'n vaste spyskaart ('table d'hôte').

(Enige 3 × 1) (3)

Engels
- Bestaan uit verskeie gange.
- Daar is 'n keuse van items vir elke gang.
- Gewoonlike drie of vier gange.
- Spek en eiers, roosterbrood en marmelade word gewoonlik bedien.
- Gewoonlik 'n vaste spyskaart. (Enige 3 × 1) (3)

2.4 2.4.1
- Die kleur van die tafeldoek kan in harmonie of in kontras wees met die kleur van die eergerei of eetvertrek.
- Tafellinne moet duursaam en wasbaar wees.
- Die linne moet altyd skoon en netjiese gestryk wees. Die enigste sigbare vou moet in die middel van die tafeldoek wees.
- Die vorm en grootte van tafeldoeke, plekmatjies en lopers moet by dié van die tafel aanpas.
- Tafeldoeke moet 'n oorhang van 25 cm tot 30 cm hê om netjies te vertoon.
- Vloerlengtetafeldoeke is nie geskik vir aansitetes nie, maar dit is baie aantreklik vir buffetetes of teepartytjies waar gaste nie by die tafels aansit nie.
- Plekmatjies kan rond, ovaal, langwerpig, vierkantig of oneweredig wees.
- Die grootte van plekmatjies wissel baie, maar matjies moet altyd groot genoeg wees om 'n bord, glase en die nodige eetgerei te akkommodeer. Matjies waarop opdienbakke geplaas word is gewoonlik effens groter.
- Tafelmatjies en lopers moet hitte-, vlek- en vogbestand wees.
- Die tafelgereedskap dien as agtergrond vir 'n gedekte tafel en bepaal die atmosfeer en stemming tot 'n groot mate.
- Die materiaal, kleur en ontwerp van die tafeldoek moet by die geleentheid pas.
- Elegant en formeel – 'n kanttafeldoek moet linneservette met 'n kantinsetsels; gestyfde wit damask of fyn, effekleurige linne met bypassende servette. (Enige 10 × 1) (10)

2.4.2
- Fyn, loodkristal is baie gewild vir formele etes.
- Wyn word nooit in gekleurde glase bedien nie.
- Wyn word in tulpvormige glase bedien.
- Versilwerde glas lyk aantreklik maar doen afbreuk aan die geur van die wyn.
- Kies die korrekte tipe glas vir die tipe drankie wat bedien word.
- Moenie gehapte glase gebruik nie en kies 'n patroon wat vervang kan word. (Enige 5 × 1) (5)

2.4.3
- Servette moet nooit oordadig wees nie.
- 'n Servet by aandete moet ten minste 500 mm × 500 mm groot wees en vir ontbyt behoort dit ongeveer 400 mm × 400 mm te wees.
- Papierservette moet nooit vir middag- en aandetes gebruik word nie.
- Papierservette by groot, openbare, sosiale geleenthede is heeltemal aanvaarbaar.
- Servette kan almal dieselfde kleur wees.
- 'n Groot, meer absorberende servet is vir 'n driegangmaaltyd nodig.
- Kies altyd die korrekte servet vir die geleentheid. (Enige 5 × 1) (5)

2.5 2.5.1
- Die koppies, pierings en teelepels word voor die gasvrou gerangskik.
- Bekers melk, warm water en die teepot word aan die gasvrou se regterhand geplaas.
- Plaas die suikerbakkie binne maklike bereik van die gaste.
- Plaas die koek op 'n staander op die tafel. Verseker dat 'n mes beskikbaar is.
- Plaas 'n klein koekbordjie op elke plek met 'n servet en vurkie daarop. (5)

2.5.2
- Gebruik silwerware, die fynste teekoppies en bypassende koekbordjies.
- 'n Drupmatjie van kant, organdie of katoen in die piering dui op spesiale aandag.
- Interessante koekbordjies met staanders vir kleingebak skep 'n aantreklike voorkoms op die tafel aangesien alles nie op dieselfde vlak is nie. (3)

[50]

VRAAG 3

3.1 3.1.1
- Word vir die kook/bak van verskeie individuele disse/porsies gebruik. Enige groter geregte kan kleiner in 'n ramekin gaargemaak word.
- Word gebruik om individuele disse/porsies te bedien.
- Word gebruik om garnering saam met tussengeregte te bedien.
- Kan ook vir aptytwekkers soos gemengde olywe gebruik word.
- Ramekins is uitstekende happiebakkies ('pinch bowls').
- Kan gebruik word om bestanddele te organiseer en af te meet.
- Word vir doopsouse en ander smaakmiddels gebruik.
- Word vir soufflés gebruik.
- Die tradisionele gebruik van 'n ramekin is vir disse met eiers, kaas en broodkrummels of onversoete skilferkors.
- Die mees bekende gebruik van ramekins is vir gebaktevla-nageregte. (Enige 2 × 1) (2)

3.1.2
- Om voedsel af te rond eerder as om dit gaar te maak
- Panrooster
- Verbruin
- Karameliseer
- Glasuur
- Braai
- Smelt
- Rooster (Enige 2 × 1) (2)

3.1.3
- Om borde, koppies en opdienskottels warm te maak.
- Om voedsel warm te hou. (2)

3.1.4
- Hoofsaaklik gebruik om dun skywe kaas te sny.
- Die kant wat soos 'n vurk gevorm is word gebruik om skywe kaas op te lig en op die bord te plaas. (2)

3.1.5
- Om die pomelo se vlees van die skil te skei.
- Word gebruik om 'n pomelo se vlees in 'n bord te skep of om dit te eet. (Enige 2 × 1) (2)

3.2 3.2.1
- Om die voorkoms van die dis te verbeter (verhef).
- Om die smaak van die dis te komplementeer. (2)

3.2.2
- Om die aptyt te stimuleer.
- Om kontras in tekstuur, kleur of geur te verkry.
- Om kunsbeginsels toe te pas, bv. harmonie en balans.
- Om oorspronklikheid te ontwikkel om aantreklike disse voor te sit. (4)

3.3 3.3.1
- Versiering
- Vrugte
- Jogurt
- Marsepein (Enige 2 × 1) (2)

3.3.2
- Vrugte
- Sjokolade
- Glaseersel
- Vla (Enige 2 × 1) (2)

3.3.3
- Room
- Roomys
- Kersie
- Sjokoladeskaafsels, -skerfies, ens. (Enige 2 × 1) (2)

3.3.4
- Kersies
- Sjokoladesous/karamelsous ens. (2)

3.3.5
- Interessante houers soos pynappel/waatlemoen wat in die lengte gesny is
- Pulp/puree van vrugte
- Ander vrugte wat nie in die slaai is nie, bv, skyfies, waaiers, ens.
- Skil
- Klapper
- Gekarameliseerde vrugte (Enige 2 × 1) (2)

3.4
- Helder glasborde
- Porseleinborde
- Skinkborde
- Glasplate
- Opdienborde
- Houtmandjies
- Rottangmandjies (Enige 6 × 1) (6)

3.5

SKERP, PIKANTE OF STERK KAAS (1)	**MATIGGEGEURDE KAAS** (1)	**SAGTE, DELIKATE KAAS** (1)
Stilton✓ Verouderde Chedder✓ (2)	Gouda✓ Gruyère✓ (2)	Cheddar✓ Edam✓ Camembert (Enige 2)

(3 × 3) (9)

3.6 3.6.1

- Kies die opdienbord versigtig – dit moet groot genoeg wees om die toebroodjies aantreklik te vertoon. Plat opdienborde en skinkborde is die beste.
- Groepeer toebroodjies met dieselfde vulsel bymekaar. Die uitsondering op die reël is reënboogtoebroodjies.
- Rangskik 'n dun lagie fyngekapte, kraakvars blaarslaai. Dit hou die toebroodjies klam en vorm 'n aantreklike agtergrond.
- Benoem die toebroodjies met vlaggies.
- Garneer toepaslik met radysrose, wortelkrulle, tamatiewiggies, pietersielietakkies, ens. (5)

3.6.2

- Vertikaal
- Horisontaal
- Dwars
- Sirkels (4)

[50]

VRAAG 4

4.1 4.1.1

- Die korrekte tafelgereedskap word gedek voordat die voedsel wat bestel is bedien word.
- Die diensdoek word netjies gevou om die kelner se hande teen die hitte van die opdienskottel te beskerm.
- Die vou van die doek lê op die punte van die vingers.
- Hou die skottel aan die gaste voor sodat die hele dis soos dit uit die kombuis kom vir die gaste sigbaar is.
- Hou die opdienskottel effens hoër as die warm snybord met die voorkant wat die rand van die warm snybord effens oorvleuel.
- Plaas die porsie voedsel in die sesuurposisie op die snybord.
- Wanneer die tweede porsie bedien moet word, draai die opdienskottel op die opdiendoek sodat die volgende vleisporsie wat bedien moet word die naaste aan die bord is.
- Sorg dat daar genoeg plek op die bord is om die aartappels en ander groente aantreklik te bedien.
- Die vleis word in die middel van die bord geplaas indien groente op afsonderlike borde bedien word. (9)

Kopiereg voorbehou

4.1.2
- Die algemene reël is dat aartappels voor groente bedien word.
- Bied die aatappelskottel op 'n onderbord met 'n servet daarop aan wanneer groente en aartappels bedien word.
- Die doel van die servet is om te verhoed dat die groentebord op die onderbord gly.
- 'n Aparte opdienlepel en -vurk moet vir verskillende tipes aartappel- en groentedisse gebruik word.
- Die diensdoek word as beskerming teen hitte gebruik en om dit makliker te maak om die skottel op die onderbord te draai.
- Wanneer die opdienskottel in die korrekte posisie is, moet die aartappeldis wat die naaste aan die warm snybord is, bedien word.
- Plaas die eerste aartappeldis op die verste kant van die snybord sodat die bediener ná hom/haar toe kan werk wanneer die oorblywende voedselitems bestel word sodat dit makliker is om die voedsel aantreklik te bedien.
- Om roomaartappels te bedien, plaas die vurk in die lepel en skep van die aartappels uit die skottel. Dra dit na die bord en beweeg die vurk effens. Die aartappels behoort in die bord in te val.
- Aartappels word op die 2:10-posisie op die bord bedien.
- Groente word op die 9:50-posisie op die bord bedien.

(Enige 8 × 1) (8)

4.2 4.2.1
- Glase word vooraf in die kombuis op 'n onderbord met 'n doekie daarop geplaas.
- Sorg dat daar nie enige storting op die glasrand of die onderbord is nie.
- Die lepel/vurk waarmee die voedsel-item geëet gaan word kan netjies langs die glas geplaas word. (3)

4.2.2
- Maak seker dat die sopbakke warm en skoon is.
- Roer en skep met sorg om te keer dat druppels op die rand van die bak mors.
- Borde warm sop moet op onderborde bedien word en daar mag nie op die rand van die bak gestort word nie. Die onderbord verhoed kontak tussen die kelner se duim en die sop wat bedien word. Die onderbord is selfs nog belangriker wanneer die sop in die kombuis ingeskep en 'n ent deur die kelner gedra moet word.
- Consommé word normaalweg in 'n consommé-bakkie op 'n consommé-piering op 'n visbord bedien. (4)

Kopiereg voorbehou

4.3
- Die ente van die opdienlepel en -vurk moet in die middel van die palm van die hand waarmee bedien word, wees. Deur die vurk en lepel op dié manier vas te hou, het die kelner meer beheer wanneer die verskillende voedselitems bedien word.
- Plaas die opdienvurk op die opdienlepel.
- Die opdienlepel word stewig met die vingers, behalwe die voorvinger, van die hand waarmee bedien word, vasgehou.
- Gebruik die voorvinger en die duim om die handvatsel van die opdienvurk vas te hou.
- Op dié manier kan die kelner voedsel-items tussen die lepel en vurk oplig en terselfdertyd die vurk beweeg om by die vorm van die item wat bedien word aan te pas.
- By sekere geleenthede mag twee vurke gebruik word wanneer dit die bediening meer doeltreffend sal maak. (6)

4.4
- Maak dadelik seker of die gas vertrek het, en of hy/sy nog in die omtrek is. Gee die beursie onmiddellik terug indien die persoon nog daar is.
- Indien die persoon reeds vertrek het, moet die beursie aan die hoofkelner of opsiener in beheer oorhandig word.
- Die opsiener of hoofkelner moet by ontvangs seker maak of die persoon reeds die gebou verlaat het.
- Indien die gas in die gebou oorbly, kan ontvangs die gas telefonies in kennis stel dat die beursie opgespoor is en dat hy/sy dit enige tyd kan afhaal.
- Die hoofkelner of hoofportier mag gereelde gaste ken en weet waar om hom/haar te kontak om hom/haar in te lig dat die beursie opgespoor is.
- Indien die gas 'n gereelde klant is maar die hoofkelner/-portier nie weet waar om hom/haar te kontak nie, moet die beursie tot die klant se volgende besoek in die kantoor vir verlore eiendom gehou word.
- Indien die eienaar nie opgespoor of dadelik gekontak kan word nie, moet die opsiener of hoofkelner saam met die kelner wat dit gekry het, 'n lys van die items in die beursie opstel. Hierdie lys moet deur die opsiener en die kelner wat die beursie gekry het onderteken word. Die lys moet die datum en tyd en waar dit gevind is aandui.
- 'n Kopie van die lys plus die beursie moet in die kantoor gehou word waar die beursie teen die lys gekontroleer moet word voordat dit vir bewaring aanvaar word. Die besonderhede van die fonds word in die verlore-eiendomregister aangeteken.
- 'n Kopie van die lys moet by die protier gelaat word ingeval iemand oor die beursie navraag doen. Enige persoon wat oor die verlore eiendom navraag doen moet na die kantoor vir verlore eiendom verwys word.
- Die persoon in die kantoor vir verlore eiendom moet vir 'n gedetailleerde beskrywing van die verlore item vra om seker te maak dat die item aan die werklike eienaar oorhandig word. Die persoon wat eienaarskap eis moet bewys van identiteit lewer.
- Al die bostaande stappe moet in alle gevalle van verlore eiendom so vinnig moontlik uitgevoer word aangesien dit in die onderneming se beste belang is en so min moontlik ongerief vir die gas veroorsaak. Wanneer die gas sy/haar eiendom terugontvang, moet hy/sy vir die artikel teken en sy/haar adres verskaf.
- Na drie maande word onopgeëisde eiendom die eindom van die persoon wat dit gevind het, wat dit by die hoofkelner of opsiener moet gaan eis. (12)

Kopiereg voorbehou

4.5
- Maak dadelik seker dat niks op die gas geval het nie.
- Indien enigiets op die gas se klere beland het, moet die gas toegelaat word om die vuiligheid met 'n skoon, klam lap af te vee om die ergste storting skoon te maak.
- Indien die gas kleedkamer toe moet gaan om die storting skoon te maak, moet sy/haar maaltyd warm gehou word totdat hy/sy terugkeer.
- Die onderneming mag aanbied om die kledingstuk te laat skoonmaak, afhangende van die aard van die storting.
- Indien die storting op die tafeldoek is moet die kelner alle items wat bemors is verwyder.
- Die kelner moet die storting met 'n mens of 'n skoon lap verwyder.
- 'n Ou spyskaart moet onder die tafeldoek oor die beskadigde area geplaas word.
- 'n Tweede spyskaart moet op die tafeldoek oor die beskadigde area geplaas word.
- 'n Skoon opgerolde servet moet dan oor die beskadigde area afgerol word om dit heeltemal te bedek. Die spyskaart sal voorkom dat enige klammigheid in die servet insyfer.
- Enige items wat verwyder is moet in die korrekte posisie op die tafel teruggeplaas word.
- Enige geregte wat warm gehou is moet teruggebring word en vars tafelgereedskap moet gedek word indien nodig.
- Die gaste moet weer eens om verskoning gevra word vir die ongerief wat veroorsaak is. (Enige 8 × 1) (8)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou