



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

GASVRYHEIDSTUDIES

NOVEMBER 2021

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 17 bladsye.

AFDELING A**VRAAG 1****1.1 MEERVOUDIGEKEUSE-VRAE**

1.1.1	A✓	M187	F45
1.1.2	C✓	M124	F185
1.1.3	C✓	M116	F211
1.1.4	D✓	M27	F82
1.1.5	C✓	M5-7	F120/7
1.1.6	B✓	M93	F192
1.1.7	A✓	M156	F48
1.1.8	D✓	M140	F150
1.1.9	B✓	M175	F37
1.1.10	B/D✓	M15	F134

(10)

1.2 PASITEMS

1.2.1	B✓	M125
1.2.2	D✓	
1.2.3	E✓	F185-186
1.2.4	C✓	
1.2.5	A✓	

(5)

1.3 PASITEMS

1.3.1	E✓	M161
1.3.2	A✓	
1.3.3	B✓	F65
1.3.4	F✓	
1.3.5	D✓	

(5)

1.4 EENWOORDITEMS

1.4.1	Ysbak/koeler/wyn emmer/ys emmer/wynemmer staander✓	M167	F58
1.4.2	Besigheidsplan✓	M11	F131
1.4.3	Oudiovisueel/Ouditief✓	M20	F140
1.4.4	Diabetes/Diabetes Mellitus/Tipe 1 Diabetes✓	M47	F5
1.4.5	Sertifisering/Egtheidseël✓	M158	F53
1.4.6	Afval/Mogodu✓	M80	F190
1.4.7	Soja✓	M104	F182
1.4.8	Gasheer/Gasvrou✓	M193	F36
1.4.9	Hiderering/spons/"blooming"✓	M130	F161
1.4.10	Bardering✓	M86	F199

(10)

1.5 KEUSE

1.5.1	B✓, C✓, E✓, F✓, G✓	Enige volgorde	M99	F178	(5)
1.5.2	C✓, D✓, E✓	Enige volgorde	M39	F101	(3)
1.5.3	A✓, B✓	Enige volgorde	M114	F206	(2)

TOTAAL AFDELING A: 40

**AFDELING B: KOMBUIS- EN RESTAURANT BEDRYWIGHEDE;
HIGIËNE, VEILIGHEID EN SEKURITEIT****VRAAG 2**

- | | | | |
|-----|-------|---|--------------------------|
| 2.1 | 2.1.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Naam van goedere/produk/tipe voorraad/handelsnaam✓ • Beskrywing van goedere/produk/unieke kode✓ • Die hoeveelheid/volume/massa ontvang en wat uitgereik is✓ • Die nuwe balans (totaal) van voorraad/voorraad op hande✓ • Minimum en maksimum voorraad vlakke/herbestelling voorraad vlak✓ • Die prys per eenheid/voorraad koste✓ • 'n Kontantkolom/waarde kolom✓ • Datum✓ • Handtekening/goedkeuring/persoon wat voorraad benodig✓ • Bestelling/rekwisisie nommer✓ (Enige 3) | M36
F95-
97
(3) |
| | 2.1.2 | <ul style="list-style-type: none"> • Minder tydrowend/spaar tyd/vinniger✓ • Makliker om die hoeveelheid voorraad te bepaal/meer effektief✓ • Sisteem kan stoorman van produkte inlig wat bestel moet word/ bestuur en beheer vloei van voorraad✓ • Die totale koste van die voorraad kan onmiddellik aangeteken word✓ • Voorraad word onmiddellik van voorraadlys afgetrek✓ • Aantal foute word verminder/meer akkuraat✓ • Voorraadkontroleproses kan meer gereeld gedoen word/meer gereeld✓ • Die rekenaar kan inligting stoor/maklik om inligting te herroep✓ (Enige 2) | M36
F95
(2) |
| 2.2 | 2.2.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Stiptelikheid/integriteit/betroubaarheid/produktiwiteit✓- Luvuyo was nie 'n funksionele en samewerkende spanlid nie/laat vir werk/bring nie sy kant by die werk nie/is nie betroubaar en onafhanklik nie✓ • Selfrespek en respek vir ander/toegewydheid/kommunikasie/samewerking/oplettendheid verdraagsaamheid✓- Hy het nie ander respekteer nie/argumenteer met die gaste/hy was nie bewus van die gaste se behoeftes nie✓ (Enige 4) <p style="text-align: center;">OF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luvuyo was nie 'n funksionele en samewerkende spanlid nie/laat vir werk✓/bring nie sy kant by die werk nie/is nie betroubaar en onafhanklik nie✓ Geen stiptelikheid/integriteit/betroubaarheid/produktiwiteit✓ • Hy het nie ander respekteer nie/argumenteer met die gaste/hy was nie bewus van die gaste se behoeftes nie✓ Geen selfrespek en respek vir ander/gebrek aan toegewydheid /kommunikasie/samewerking/verdraagsaamheid✓ (Enige 4) | M30
F86
(4) |

- 2.2.2
- Hy moet stiptelik/gee vinnige terugvoer/reageer dadelik op gaste/effektief wanneer diens gelewer word op vinnige manier/moenie gaste laat wag nie✓
 - Hy moet geduldig/verdraagsaam wees met gaste✓
 - Hy moet bedagsaam/vriendelik wees✓
 - Hy moet positief wees wanneer hy gaste se klagtes hanteer✓
 - Moenie argumenteer met gaste/die gas is koning/gas is altyd reg✓
 - Bly kalm/beheer emosies/hy moet bewus wees van sy stemtoon/lyftaal wanneer gaste aanspreek of met hulle werk✓
 - Hy moet betroubaar wees in terme van gaste se versoeke/nie leë beloftes maak✓
 - Hy moet verseker dat gaste waarde vir hulle geld kry/ontvang wat bestel het✓
 - Hy moet die gaste herken as hulle arriveer✓
 - Hy moet akkuraat wees in die neem en aflewer/bediening van gaste se bestellings✓
 - Luister en gee aandag✓
 - Bereidwillig/hulpvaardig om te help✓
 - Bewus van behoefte van gas✓
 - Respekteer gas✓
 - Goeie eerste indrukke/goeie voorkoms✓
 - Aanvaar dat fout gemaak is en vra onverskoning✓ (Enige 4)
- M32
F90
(4)
- 2.3 2.3.1
- Alle water moes chemies behandel /gekook of gesuiwer word✓
 - Voorsien gebottelde water✓
 - Moenie voedsel en water bedien wat gekontamineer is nie/vermy vis of skulpvis verkry van gekontamineerde water✓
 - Voedsel soos groente en vrugte moet afgewas word✓
 - Vermy die bediening van rou en halfgaar voedsel vb. ongekookte vis of skulpvis bedien nie✓
 - Bedek voedsel om vlieë te voorkom✓
 - Belangrik om hande deeglik by fasiliteite met antiseptiese seep te was/saniteerder✓
 - Personeel moet ingeënt word✓
 - Stuur siek of geïnfecteerde persoon huistoe✓ (Enige 4)
- M25
F78
(4)
- 2.3.2
- Mense wat onveilige watervoorrade gebruik/bly in areas met swak sanitering/mense wat skulpvis en groente eet wat met water wat met die bakterieë besmet is✓/weens feit dat cholera bakterieë moontlik ingeneem kan word✓
 - Kinders, ouer mense en wangevoede mense✓ is 'n risiko agv verswakte immuniteit✓/lae vlak maagsuurvlakke en kan nie bakterieë beveg nie✓
 - Mense wat saam met iemand bly wat reeds die siekte het mag ook geïnfecteer word/hoe risiko om geïnfecteer te word✓ (Enige 3)
- M25
F78
(3)

TOTAAL AFDELING B: 20

**AFDELING C: VOEDING EN SPYSKAARTBEPLANNING;
VOEDSELKOMMODITEITE****VRAAG 3**

3.1	3.1.1	Boudtjop✓ Ribkotelet✓ Dikrib✓	(Enige 2)	M94 F194 (2)
	3.1.2 (a)	Marinering✓ Chemiese versagting✓	(Enige 1)	M86 F200 (1)
	(b)	<ul style="list-style-type: none"> • Marinering is om vleis in 'n gekeurde vloeistofmengsel te week vir 15 minute tot 2 ure✓ • Sure, olie en speserye en kruie te laat lê om die vleisvesels te versag✓ <p style="text-align: center;">OF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chemiese versagting – Sprinkel vleisversagters oor vleis✓/ bedek vleis met sure, pynappel of papaja✓ breek die vleisvesels af vir 15 minute tot 2 ure✓ 	(Enige 2 relevant tot 3.1.2 (a))	M86 F200 (2)
	3.1.3	<ul style="list-style-type: none"> • Gryserige ligte rooi kleur/gryspienk✓ • Vleis voel ferm/laat nie 'n duikie as daarop gedruk word nie✓ • Fyn grein tekstuur✓ • Die vet is gewoonlik wit of roomwit van kleur/vet moet nie olierig wees nie✓ • Bene is rooi en poreus, ribbene is gespikkeld✓ • Vars reuk/geen vreemde/geen onaangename reuke✓ (Enige 3) 		M83 F189 (3)
3.2		<ul style="list-style-type: none"> • Die vleis sal vriesbrand hê✓ • Die oppervlak van die vleis sal gedehidreer voorkom/uitgedroog wees✓ • Grys-bruin kolle/ sal op die oppervlak van die vleis vertoon/verandering in kleur✓ • Vleissappe/sarkoplasma sal uitloop nadat vleis ontdooi is✓ • Yskristalle bo-op vleis✓ 	(Enige 2)	M84 F199 (2)
3.3		Ribkotelet: 150-250 g✓ Gammon: 120-150 g✓ Die ribkotelet sluit 'n been in; die gerookte varkvlies is sonder bene✓	(Enige gewig binne die gegewe reeks)	M96 F204 (3)

- 3.4 3.4.1 (a) • Om veranderinge in die ratio/verhoudings van die bestanddele te voorkom✓
 • Foutiewe verhoudings kan die eienskappe van die deeg verander✓ dit word hard/sag/krummelrig/hard/droog/deeg word klewerig/om te verseker dat eindproduk suksesvol is✓
 (Enige 1) M118 F212 (1)
- (b) • Oorhantering/te veel meng van die deeg sal veroorsaak dat dit krimp✓
 • Hitte vanaf die hande kan die smeer laat smelt wat dan deur die meel geabsorbeer word/verhoed behoorlike rys/klein volume✓ M118 F212 (2)
 • Die deeg/kors sal taai wees OF deeg sal harde kors wees✓ (Enige 2)
- (c) • Koue smeer bly hard en vorm lagies tussen die deeg/verhoed dat smeer smelt✓
 • Deeg rys beter✓ M118 F212 (2)
 • Die vlokkerigheid sal afwesig wees as die omstandighede te warm is✓ (Enige 2)
- 3.4.2 • Blindbak word gedoen as 'n gaar vulsel gebruik word✓
 • Voorkom dat die deeg blase vorm/rys/bly plat/behou vorm✓ M117 F209 (3)
 • Om te verseker dat die kors deeglik gaar word✓
 • Help dat die kors bros word/voorkom 'n kluitjierige/deurweekte bodem✓ (Enige 3)
- 3.5 • Bros✓
 • Hol en droog aan die binnekant/ droë binnedeel/goed gaar✓
 • Lig in gewig✓
 • Ligte bruin/goue bruin kleur/strooikleur✓
 • Eweredige grootte✓ M124 F186 (3)
 • Goed gepof/goeie volume✓
 • Netjies/goed gevorm✓ (Enige 3)

3.6

	GEBAKTE ALASKA	PAVLOVA
Verhouding van eierwitte : suiker	1:1/ Gelyke hoeveelhede✓ (1)	1:2 / Dubbel die hoeveelheid suiker tot eierwit✓ (1)
Komponente gebruik om elke nagereg saam te stel	(a) Basis: Sponskoek✓	(a) Basis: Meringue✓
	(b) Vulsel: Roomys✓	(b) Vulsel: Room/mascarpone/vrugtesmeer✓
	(c) Bo-laag: Meringue✓ (3)	(c) Bo-laag: Vrugte/enige vrugte✓ (3)

M141 F151 (8)

3.7	3.7.1	<ul style="list-style-type: none"> • Kap of breek sjokolade in kleiner eweredige stukkies✓ • Smelt oor indirekte stoom deur die sjokolade in 'n bain marie te sit/dubbelkoker/ bo-op 'n mengbak oor kastrol✓ • Roer gereeld✓ • Verwyder van stoof sodra water begin om te kook om oorverhitting te voorkom✓ (Enige 2) <p style="text-align: center;">OF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kap of breek sjokolade in kleiner eweredige stukkies✓ • Smelt in die mikrogolf deur die sjokolade in 'n bak te sit en in sarsies van 30 sekondes te verhit✓ roer tussenin✓ (Enige 2) 	M145 (2)
	3.7.2	<ul style="list-style-type: none"> • Kommersiële donker sjokolade/70% or hoër kakao massa✓ • Couverture - enige kleur✓ • Baksjokolade - enige kleur /'baker's covering/compound'✓ • Onversoete/bitter sjokolade✓ (Enige 1) 	M144 F156 (1)
3.8	3.8.1	Glasing/Versuikerd /Kristallisering van suiker✓	M153 F168 (1)
	3.8.2	<ul style="list-style-type: none"> • Die vrugte word gekook/herhaaldelik/veelvuldige kere✓ • In 'n hoë konsentrasie suikerstroop✓ totdat 'n glanslaag aan die buitekant vorm/'n fyn lagie suikerkristalle vorm aan die buitekant✓ (Enige 2) 	M153 F168 (2)
	3.8.3	<ul style="list-style-type: none"> • Voorkom dat voedsel bederf✓ • Verhoog 'n veilige bergingsperiode✓ • Verhoog die beskikbaarheid van voedsel wanneer dit nie in seisoen is nie✓ • Maklik om op te berg/geen verkoeling benodig✓ • Spaar tyd en arbeid/geen voorbereiding nodig✓ • Gepreserveerde voedsel kan op hul eie geëet word/geen gaarmaak nodig✓ • Vervoer van voedselprodukte is makliker✓ • Verbeter die voorkoms/gee dit 'n mooi blink voorkoms/verskeidenheid✓ • Verbeter smaak/gees unieke smaak✓ • Verminder die beskikbaarheid van water vir mikro-organismes om te groei✓ • Hitte vernietig mikro-organismes en ensieme✓ (Enige 2) 	M149 F166 (2) [40]

VRAAG 4

4.1.1 'n Samoesa is 'n driehoekvormige happie/ pasteitjie✓gemaak met purr/filo deeg✓ wat gediepbraai word in olie/ gebak/lugbraai (airfryer) word/ verskillende vulsels wat sout, sterk gegeur of soet kan wees✓ (Enige 2) M70 F207 (2)

4.1.2

- Voorbereiding van voedselitems is tydwend✓
- Verskeie happies per persoon moet voorberei word✓
- Voedselitems kan duur wees as proteïen die hoofbestanddeel is/of as die funksie /spyskaart nie goed beplan is nie✓
- Mense kan honger wees teen die tyd dat die funksie begin en dus meer eet/dit mag dalk nie vullend genoeg wees vir gaste✓
- Gaste mag ongemaklik raak indien hulle vir die volle duur van die funksie moet staan✓
- Gaste se vingers kan vuil word/morsige vingers✓

(Enige 3) M68 F13 (3)

4.1.3 (a) • Die vrugtegroep✓ M70 F16 (1)

(b)

- Aarbeie gedoop in gesmelte sjokolade/versuikerd✓
- Vrugtestokkies/vrugte kebab/brochette✓
- Vrugtepoffers✓
- Bouchées/barquette met 'n vulsel/ vrugtetertjies✓
- Appelstrüdel snye✓
- Mini appel tertjies✓
- Mini toffie appels✓

(Enige 2 vrugtebasis **mini/cocktail**-happies) M70 F16 (2)

4.1.4	NIE-GESKIKTE GEREGTE	EEN BESTANDDEEL	
	<ul style="list-style-type: none"> • Mini Bief-en-niertjie pasteitjies✓ • Gerookte Forel-en-roomkaas Blini✓ • Gemarineerde Wildsvleisstokkies✓ (3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Biefstuk/Niertjies/rooivleis/afval✓ • Forel/Kaviaar/vis✓ • Wildsvleis/rooivleis✓ (3) 	M99 F178 (6)

4.2 4.2.1 Totale Koste = Voedselkoste + Arbeidskoste + Oorhoofse koste✓
= R15 000+R4 400+ R3 000✓
= R22 400✓ M63 F21 (3)

4.2.2 Verkoopprys = Totale Koste + Wins **OF** Totale Koste + 50%✓
= R22 400 + 50% / R22 400 x 50% **or** 50÷100✓
= R22 400 + R11 200✓
= R33 600✓ M62 F21 (4)

- 4.2.3
- Huur van eiendom✓
 - Belasting✓
 - Water✓
 - Elektrisiteit/gas✓
 - Waardevermindering van toerusting/onderhoud van toerusting✓
 - Skoonmaakmateriale✓
 - Skryfbehoeftes ✓
 - Pos-en-telefoondienste/Wi-Fi✓
 - Advertensie✓
 - Uniforms✓
 - Linne: tafeldoek, servette of stoelottreksels/wassery koste✓
 - Vervoer/afleweringkoste/brandstof✓
 - Versekering✓
 - Sekuriteit sisteme/maatskappy✓
- (Enige 2) M60
F20
(2)
- 4.3
- 4.3.1 Jelvorming kan beïnvloed word deur:
- Gelatienkonsentrasie/hoeveelheid vloeistof/gelatien✓
 - Stollingstemperatuur/10-15°C✓
 - Klop/klits van die gelatienmengsel✓
 - Byvoeging van bestanddele: hoeveelheid suiker/sure/sout/aantal aarbeie✓
 - Tydsduur voor ontvorming/stollingstyd✓
- (Enige 2) M131
F163
(2)
- 4.3.2
- Laat gelatienmengsel toe om te verdik tot die konsistensie van dik eierwit voordat aarbeie bygevoeg word om eweredige verspreiding te verseker✓
 - Maak seker dat die aarbeie geen vloeistof aanhet nie/vry van vloeistowwe is✓
 - Klein hoeveelhede aarbeie moet gebruik word✓
 - Aarbeie moet eweredig gesny wees✓
- (Enige 2) M131
F162
(2)
- 4.3.3
- Bedek die houer om absorpsie van ander geure te verhoed✓
 - Hou die houer bedek om kruiskontaminasie te voorkom✓
 - Hou in yskas tot opdiening om die jelvorm te behou/hou die jel onder 28°C om te voorkom dat dit smelt✓
 - Indien dit vir langer tye in yskas bly, sal die jel fermier raak maar sal water verloor wat 'n verlies in tekstuur en volume sal veroorsaak/rubberagtige tekstuur en krimp/moet bedien word binne 24 ure✓
 - Moenie in vrieskas stoor nie✓
- (Enige 3) M130
F160
(3)

4.4 Voedsel:

- Herhaling van bestanddele/stysel gebruik ✓ bv. twee geregte met knoffel/ mielie soufflé en blomkool au-gratin bevat beide gebruik 'n witsous ✓
- Beperkte verskeidenheid van geure ✓ bv. knoffelsous en aartappel-knoffel gebak ✓
- Min verskeidenheid in tekstuur nie ✓ bv. sampioensop /mielie soufflé en hongaarse ghoelasj het almal sagte teksture/geen krakerigheid nie ✓
- Geen variasie in temperature nie ✓/alle geregte is warm bv. sampioenroomsop en sjokoladesponspoeding beide warm ✓
- Geen variasie in kleur nie ✓/geen groen of rooi geregte in spyskaart, slegs room en bruin kleure ✓ bv. sampioenroomsop en blomkool au-gratin ✓
- Beperkte variasie in gaarmaakmetodes nie ✓/daar is vier gebakte produkte bv. mielie soufflé, sjokoladesponspoeding/aartappel-spek-en-knoffel gebak en blomkool au-gratin alles in oond gebak ✓
- Te veel ryk geregte/hoog in vette ✓ bv. sampioenroomsop, aartappel, spek en knoffel-gebak, blomkool-au-gratin met botter bo-op ✓
- Nie alle voedselgroepe is ingesluit nie/nie goeie nutrientwaarde nie ✓
- vrugtegroep nie ingesluit ✓

Bestuur:

- Tyd van die jaar/winter Junie ✓, die geregte is geskik omdat hulle warm is/"comfort" food ✓
- Besikbaarheid van bestanddele op spyskaart ✓, die bestanddele is beskikbaar gedurende die tyd van die jaar/ Junie/winter ✓
- Begroting/koste van R200pp ✓, die pryse van die spyskaart is realities/voedsel op spyskaart ✓
- Tipe maaltyd is aandete/4-gang maaltyd/tyd van die dag ✓, die geregte is geskik vir aandete/4-gang spyskaart ✓

Kliente:

- Die keuse van geregte op die spyskaart is nie geskik ✓ vir mense wat spesiale dieetvereistes het nie bv. geloofsredes, mediese redes of vegetariers ✓
- Geskik vir ouer mense of kinders ✓ omdat bestanddele het sagte tekstuur het/maklik om te kou ✓
- Nie geskik vir klein kindertjies nie ✓ geregte te gesofitikeerd of sterk gegeurd ✓

M43
F2
(6)

- 4.5
- Kosjerspyskaart mag nie vleis van die agterkwart van die dier insluit nie✓
 - Melk- en melkprodukte en vleis mag nie in dieselfde maaltyd bedien word nie✓/geen inname van melkprodukte voordat 6 ure verstryk het na die maaltyd nie✓
 - Skulpvis, roofvoëls en slakke is verbode✓
 - Vark- en varkprodukte is verbode✓
 - Alle voedsel moet kosjer wees en voorberei/geslag word volgens geloofsreëls/vleis moet gewas en geweek word✓
 - Aparte kombuise/stoor-area/voorbereidingsareas/en aparte apparaat moet gebruik word✓
 - Slegs kosjer produkte en bestanddele mag gebruik word✓
 - Slegs kosjer wyne mag gebruik word in voorbereiding✓
 - Parev produkte kan gekombineer word met beide vleis of melkprodukte, of gebruik word as neutrale voedsel in spyskaartbeplanning voor of na vleis/melk geregte✓ (Enige 4)
- M44
F2-3
(4)
[40]
- TOTAAL AFDELING C: 80**

**AFDELING D: SEKTORE EN LOOPBANE;
VOEDSEL- EN DRANKBEDIENING****VRAAG 5**

- 5.1 5.1.1 Joyce moet:
- Bereid wees om risiko's te neem/waagmoed hê✓
 - Die vermoë hê om besigheidseleenthede te identifiseer en berekende kansse waag om suksesvol te wees✓
 - Toegewyd en gedetermineerd wees/hardwerkend/druk kan hanteer/gedisiplineerd wees✓
 - 'n Verantwoordelike sin en 'n liefde om iets te bereik hê✓
 - Kreatief wees/uniek wees✓
 - Selfvertroue✓
 - Aanpasbaar wees/vermoë om probleemoplosser te wees✓
 - Toekoms georiënteerd wees/beplan vooruit/doelgeorieenteerd✓
 - Vertroue hê om sukses te behaal✓
 - Goeie organisering- en bestuurvaardighede hê/goeie leierskap vaardighede✓
 - Bemerkingsvaardighede✓
 - Hoë energievlakke/stamina✓
 - Goeie sin vir humor hê✓
 - Kommunikasie vermoëns✓
 - Passievol/optimisties om die tipe besigheid te begin✓ (Enige 4)
- F128
(4)
- 5.1.2
- Inligting op verpakking moet duidelik wees/maklik om te lees✓
 - Die naam van die produk moet duidelik wees/produk moet maklik geïdentifiseer kan word/handelsmerk/logo/kontakbesonderhede✓
 - Die verpakking moet die aandag van die kliënt aantrek✓
 - Interessante prente✓
 - Kleure moet helder/interessant wees✓
 - Skrif moet duidelik, in vet letters gedruk wees en die oog vang✓
 - Verpakking kan versamelitems/herbruikbare houers wees✓
 - Inligting oor voedingswaarde moet ingesluit wees✓
 - Verpakking moet skoon en higiënies wees✓
 - Verpakking moet geskik wees vir produk/beskerm die produk/maklik om te hanteer/sterk genoeg✓
 - Grootte van verpakking moet klient nie mislei oor inhoud✓
 - Verpakking moet omgewingsvriendelik wees/herwinbaar/bioafbreekbaar✓
- M17
F135
(Enige 2) (2)

- 5.2
- Klagtes moet altyd positief en professioneel hanteer word✓
 - Die restaurantbestuurder moet hul emosies beheer/kalm bly/beleefd wees/nie stem verhef✓
 - Beleefd en vriendelik wees✓
 - Behou oogkontak✓
 - Positiewe liggaamshouding- of taal✓
 - Hulpvaardig/toon begrip en bereidwilligheid om die saak op te los volgens die instansie se reëls/neem gaste se klagtes in ag✓
 - Luister en skenk aandag✓
 - Moenie argumenteer met die gas nie✓
 - Erken die klagte en bedank die gas dat dit onder die bestuur se aandag gebring is/respekteer opinie van gas✓
 - Gee onmiddelik aandag/reageer vinnig/bied oplossing aan✓
 - Maak opreg verskoning✓
 - Los die situasie op deur die persoon te vra om die gesprek in privaatheid voort te sit✓
 - Moet nooit die skuld/blaam op jousef of iemand anders sit nie✓
 - Moet nooit iets belowe wat nie uitgevoer kan word nie✓
 - Hou die gas ingelig oor die aandag wat aan die probleem geskenk word/opdatering oor vordering✓
 - Rapporteer en rekordeer die hantering van die probleem volgens die beleid van die instansie✓
 - Afhangende van die erns van die klagte en die beleid van die restaurant, 'n gratis drankie/maaltyd of afslag kan aangebied word✓ (Enige 5)

M183
F45
(5)

- 5.3
- Personeellede moet kalm bly✓
 - Vra onverwoning aan gaste✓
 - Kombuis mag gesluit word gedurende die wateronderbrekings weens higiëniese redes✓
 - Gaste moet ingelig word✓ dat voedsel en drank slegs bedien kan word as daar skoon eetgerei, breekware en glase is✓
 - Restaurant moet hulle spyskaart aanpas om by die situasie aan te pas✓
 - Handreinigers moet geredelik beskikbaar wees vir gebruik deur gaste✓
 - Gebottelde water moet beskikbaar wees in die restaurant✓
 - Spesifieke voorsiening/reëlings moet getref word vir die gebruik van toilette bv. gebruik water van Jo-Jo/watertenks/boorgate✓
 - Gebruik huidige watervoorraad spaarsamig✓
 - Maak seker alle krane is toe gedurende wateronderbreking, om oorstroming te voorkom op later stadium✓
 - Beplan vroegtydige volgens verwagte wateronderbrekings skedules bv. beskikbaarheid van weggoibare eetware en messeware/ houers met water beskikbaar✓
 - Volg die korrekte prosedure om die saak te aan te meld/rapporteer aan bestuurder/munisipaliteit✓ (Enige 4)

M187
F45
(4)

5.4

IDENTIFISEER DIE NIE-INKOMSTE SKEPPENDE AREAS (A-F)	NAME VAN DIE AREAS
B✓	Ontvangskantoor/'Front Office'/Ontvangs✓
D✓	Instandhouding ✓
E✓ (3)	Besprekings/Bemarking/Kontaksentrum✓ (3)

M2
F112
(6)
[30]

VRAAG 6

6.1 Alkoholiese:

- Aperitifs✓
- Skemerkelkies✓
- Spiritualieë✓
- Wyne✓
- Bier/'Ciders'✓
- 'Digestifs'/Shooters✓
- Spesiale koffies✓

Nie-alkoholiese:

- Nie-alkoholiese mengedrankies/'mocktails'✓
- Gekarboniseerde drankies✓
- Water/minerale water✓
- Sappe✓
- Kwas✓
- Vrugtestrope✓
- Melkskommels/smoothies/crushers✓
- Warm drankies/koffie/tee✓

(Enige 4) M165
F17
(4)

6.2

- Dra van warm borde✓
- Afkrummeling✓
- Bediening van wyn✓
- Afvee van vermorsing✓
- Hanteer eetgerei na polering✓
- Vou in vorm van lelie om onder koffiepot/sapbeker te plaas✓

(Enige 2) M190
M194
F36
F37
F60
(2)

6.3

6.3.1

Engele te Perd/ 'Angels on Horseback'	Droë Vonkelwyn✓
Kreefkelkie	Gedealkoholiseerde Chenin Blanc✓
Bief Ghoelasj	Merlot✓
Brood-en-botterpoeding	Port✓

M159
M162-
163
F52
F58
(4)

6.3.2

- Die alkohol word verwyder uit gedealkoholiseerde wyne/uitgefiltreer✓
- Hierdie wyne word op dieselfde manier gemaak as normale wyne✓
- Voordat die wyne gebottel word, is die alkohol verwyder deur 'n koue filtreringsproses✓
- Hierdie wyne bevat minder as 0,5% alkohol-per-volume✓

(Enige 2) M156
F49
(2)

- 6.4 6.4.1 Nie-alkoholiese skemer kelkie/'Mocktail': word gemaak van 'n verskeidenheid/mengsel✓ van twee of meer nie-alkoholiese drankies✓
Dit is 'n skemerskelkie sonder alkohol✓ (Enige 2) M160
F 62
(2)
- 6.4.2
- 'Mocktails' kan aan mense van enige ouderdom/geloof bedien word✓
 - 'Mocktails' kan enige tyd van die dag bedien word✓
 - 'Mocktails' hoef nie saam met 'n maaltyd bedien te word nie✓
 - Daar is geen geslote dae vir die verkoop van 'mocktails' nie✓
 - Die instansie maak meer geld en verkope styg✓
 - Geen behoefte vir dranklisensie of hernuwing van dranklisensie dus spaar geld✓
 - Verkoop as 'n wegneemdrankie✓ (Enige 3) M168
F55
(3)
- 6.5 6.5.1
- Doen voorraadopname van verbruikbare items, voltooi alle voorraadlyste✓
 - Ruim die toonbankblad op en pak alle apparaat weg en maak oppervlaktes en wasbak skoon✓
 - Pak alle apperaat weg/glase/stoele✓
 - Was en poleer gebruikte glase/gebruikte apparaat✓
 - Verwyder alle leë bottels✓
 - Verwyder alle drank van die likeurtrollie en plaas alle drank in die kroegstoor✓
 - Vul die kroegvoorraad aan vanaf die kelder/maak lys vir aankope en bestellings✓
 - Was vloere✓
 - Tel die geld✓
 - Maak asblikke skoon✓
 - Skakel ligte/urn/ysmasjien ens. af✓ (Enige 4) M182
F40
(4)
- 6.5.2
- Vat tafelbykomstighede terug na die kombuis/terug na buffetkabinet/kelnerstasie verwyder van tafel✓
 - Kontroleer dat deksels stewig toe is/bedek dit soos aanbeveel word✓
 - Maak bottels/houers/deksels skoon✓
 - Hervul houers voordat dit gestoor word✓ M182
F40
(3)

- 6.6 6.6.1 A – Bain Marie✓
 B – Konfoor/'Chafing dish'✓

M174
F31
(2)

A (Bain Marie)	B (Konfoor/'Chafing dish')
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik hitte en warmwater om voedsel warm te hou/verhit voedsel✓ 	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik hitte en warmwater om voedsel warm te hou/verhit voedsel✓
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik stoom van kokende water/elektrisiteit/gas✓ 	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik stoom van kokende water deur waskerse of vlambare jel/spiritus branders✓
<ul style="list-style-type: none"> • Het diep en vlak bakke/houers/groter volume✓ 	<ul style="list-style-type: none"> • Het vlakker bakke/houers/kleiner volume✓
<ul style="list-style-type: none"> • Plat deksels op houers 	<ul style="list-style-type: none"> • Koepel deksels
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik op toonbank of ingebou in bedieningsarea in kombuis oppervlakte✓ 	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik op buffettafel in bedieningsarea✓
<ul style="list-style-type: none"> • Bain marie is moeilik om te skuif omdat dit so swaar is✓ 	<ul style="list-style-type: none"> • Kan geskuif word na verskillende areas waar benodig omdat dit ligter is✓
<ul style="list-style-type: none"> • Duurder apparaat✓ 	<ul style="list-style-type: none"> • Goedkoper apparaat✓

(Enige 2 elk)

M174
F31
(4)
[30]

TOTAAL AFDELING D: 60
GROOT TOTAAL: 200