



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

GASVRYHEIDSTUDIES

NOVEMBER 2016

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 15 bladsye.

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

1.1.1	A√	(1)
1.1.2	C√	(1)
1.1.3	A√	(1)
1.1.4	C√	(1)
1.1.5	C√	(1)
1.1.6 □	D√	(1)
1.1.7	D√	(1)
1.1.8	A√	(1)
1.1.9	B√	(1)
1.1.10	B√	(1)

(10)

1.2 PASITEMS

1.2.1	B√
1.2.2	D√
1.2.3	E√
1.2.4	C√

(4)

1.3 EENWOORD-ITEMS

1.3.1	Gastroënteritis√
1.3.2	Cholera√
1.3.3	Fleurons√
1.3.4	Filo√
1.3.5	Kosjer/Kasher√
1.5.6	Canapé√/Kanapees
1.3.7	Bombe/Roomysbombe/Gebakte alaska√
1.3.8	Rigor mortis/Lykverstywing√
1.3.9	Diendoek/Bedieningsvadoek√
1.3.10	Gasheer/Gasvrou√

(10)

1.4 PASITEMS

1.4.1	G√
1.4.2	D√
1.4. □	E√
1.4.4 □	F√
1.4.5	B√
1.4.6	C√

(6)

1.5.1 IDENTIFISEER ITEMS

A√ C√ D√ G√ H√

(Enige volgorde) (5)

1.5.2 IDENTIFISEER ITEMS

C√ D√

(Enige volgorde) (2)

1.5.3 IDENTIFISEER ITEMS

B√ C√ F√

(Enige volgorde) (3)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KOMBUIS- EN RESTAURANTBEDRYWIGHEDE; HIGIËNE, VEILIGHEID EN SEKURITEIT

- 2.1 2.1.1 Gesondheidswerkers√
Immigrante van lande waar TB algemeen is√
Mense met MIV-infeksie√
Ondergevoede kinders en volwassenes/swak immuunsisteem√
Dwelmgebruikers wat hulleself inspuit√
Mense met diabetes of kanker√
Mense wat in die verlede onvolledige TB-behandeling ontvang het√
Mense wat saam met persone werk/leef wat met TB geïnfekteer is√ (Enige 3) (3)
- 2.1.2 Voedselhanteerders met TB moet op siekverlof geplaas word en behandeling ontvang/moet tuis bly√
Kan slegs teruggaan werk toe sewe dae na die aanvang van doeltreffende behandeling/dokter bevestig dis veilig√
Vermy nies en hoes oor kos/bedek mond√
Gebruik slegs gepasteuriseerde melk van 'n maatskappy met 'n goeie reputasie √
Bedek voedsel op buffettafels/in kombuise√
Handhaaf goeie higiëniese praktyke bv. hande was√ (Enige 2) (2)
- 2.1.3 Die simptome van TB kan verwar word met die simptome van ander siektes. √
Dit sluit hoes in, maar vir 3 weke of langer. √
Affekteer die longe //limfsisteem/ senuweestelsel/
bloedsirkulasie/koors√ /kouekoors:√
Nagsweet√
Borspyn√
Hoes bloed√
Verlies aan eetlus√ en gewigsverlies√
Voortdurende moegheid√
Dispnee/Dyspnoea – asemnood/kortasem√ (Enige 4) (4)
- 2.2 2.2.1 - Sam/Die personeel sal nie trots op hulle werk wees/respek√
- Hulle sal nie hulle werk geniet nie√
- Hulle sal nie vinnig werk nie/hard/stadig/minder produktief√
- Hulle sal nie effektief werk nie/sal nie in span werk nie√
- Hulle sal werk sal nie netjies wees nie√
- Hulle kan onveilig werk omdat hulle senuweeagtig is√
- Dit skep 'n onaangename atmosfeer vir gaste en personeel√
- Dit het ongelukkige personeel tot gevolg/negatiewe personeel√
- Personeel wil bedank/kyk vir ander werk√
- Afwesig van die werk√ (Enige relevante 3) (3)

- 2.2.2
- Sam se slegte bui sal 'n negatiewe effek op die winsgewendheid van die restaurant hê√
 - Swak diens sal lei tot ontevrede kliënte wat nie bereid is om te betaal nie√
 - Verlies aan besigheid/kliënte gaan nie terugkeer nie√
 - Geen positiewe nuus/mondellinge reklame 'word of mouth'√
 - Minder kliënte verlaag inkomste/wins √ (Enige 3) (3)
- 2.3
- 2.3.1 Internetaankope√/aanlynaankope√/e-aankope√
OF Telefoniese bestellings (1)
- 2.3.2
- Gebruik 'n kredietkaart met 'n klein limiet√
 - Gebruik 'n veilige verbinding, wat met 'https' begin√
 - Doen sake met 'n betroubare organisasie√
 - Gebruik 'n aanbevole of bekende webwerf/veilige webblaaier√
 - Moenie op enige hiperskakel klik wat in 'n 'spam'-e-pos bevat is nie√
 - Maak seker dat jy op die webwerf is waar jy dink jy is √
 - Stel die webblaaier op die hoogste sekuriteitsvlak/antivirus-beskerming√
 - Gebruik die mees onlangse weergawe van jou webblaaier√
 - Soek die ikoon met die toe slot – dui gedetailleerde beskerming aan√
 - Lees die bepalinge en voorwaardes√
 - Maak gebruik van rekenaar-privaatheidsfilters√
- OF Telefoniese:
- Kontroleer die bestelling vir kwantiteit
 - Moenie bakbesonderhede oor die telefoon gee nie
 - Vra dat hulle die bestelling teruglees
 - Kontroleer dat daar 'n korrekte adres is vir aflewering
 - Kontroleer kontakbesonderhede vir die persoon waarmee jy gepraat het
 - Gebruik 'n betroubare organisasie
 - Bevestig metode van betaling
 - Bevestig afleweringstyd (Enige 4) (4)

TOTAAL AFDELING B: 20

AFDELING C: VOEDING EN SPYSKAARTBEPLANNING; OEDSELKOMMODITEITE

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Rissoles is 'n mengsel van gemaalde vleis, pluimvee, vis groente, lensie, uie gedoop in broodkrummels, eier en geurmiddels√
Gevorm in klein balletjies √
Gebraai tot goudbruin√ (Enige 2) (2)

	VOORDELE	NADELE
3.1.2	<ul style="list-style-type: none"> - 'n Groot aantal gaste kan op een slag onthaal word.√ - 'n Redelike klein ruimte kan gebruik word.√ - Min eetgerei en breekgoed word benodig. √ - 'n Diverse groep gaste kan geakkommodeer word omdat gaste maklik kan meng. √ - Die duur van die funksie is gewoonlik redelik kort omdat dit gewoonlik net 2 uur lank is. √ - Die spyskaarte kan redelik goedkoop wees terwyl interessante kos aangebied word. √ - 'n Verskeidenheid happies word bedien wat die gaste 'n keuse van voedsel gee. √ - Geen tafelplan√ - Minder tafels nodig√ - Minder personeel is nodig - Geen wagtydperk vir voedsel√ (Enige 3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Skemerkelkhappies vereis baie voorbereiding/tydrowend√ - Ggaste kan ongemaklik raak met die lank staan√ - Gaste se vingers kan vuil raak√ - Verskeie happies moet voorberei word√ - Voedselitems kan duur wees as proteïene 'n hoofbestanddeel is√ - Mense kan honger wees teen die tyd van die funksie en dus meer eet as die aantal happies voorsien per persoon√ (Enige 3)

(3 x 2) (6)

3.1.3

- Plaas drankies op 'n maklik bereikbare plek. √
- Nie-alkoholiese skemerkelkies kan bedien word soos gaste arriveer, terwyl sap, minerale water en nie-alkoholiese drankies deur die loop van die aand bedien kan word. √
- Aanskoulike kroegvertonings kan die funksie beter maak en pret verskaf√.
- Verskillende style glase vir al die soorte drankies wat bedien word √
- Drankies moet koud bedien word/voorsien genoeg ys√

- Kelners moet vrygelye skikborde gebruik/spesiale skinborde✓
 - Garneer met geskikte bykomstighede/vars garnering✓
 - Dra skinkborde en beweeg tussen gaste✓
 - Hanteer glase aan die basis of steel✓
 - Moenie glase oorvol maak nie om vermorsing te voorkom✓
- (Enige 4) (4)

- 3.1.4 Verdraag die bereiding/meer tyd is nodig✓
 Moet 'n ander plan maak: ander toerusting kan gebruik word bv. salamander, roosterplaat✓
 Die pita en die bruschetta kan aangekoop word as plaasvervanger gebruik word. ✓
 Die samoesas en rissoles word gebraai en dus sal die beskikbaarheid van die oond nie 'n invloed hê op hierdie produkte nie.✓
 Die happies kan rou wees✓
 Bederf van happies wat sal lei tot vermorsing van bestanddele ✓
 Onvoldoende happies/te min happies.
- (Enige 4) (4)

3.1.5

	PURR-DEEG	BROSKORSDEEG
(a) Verskille	Min olie✓ Verhouding meel tot vet: feitlik geen vet ✓ Geen eier✓ Elasties/Krummel nie✓ Nie so ryk✓ Donker goudbruin kleur✓ Dun✓ Braai/Nie-blindbak✓ (Enige 2)	Bevat vet/smeer✓ Verhouding meel tot vet: 2 : 1/1 : 1/2✓ Kan eier bevat✓ Bros krummels✓ Ryk deeg✓ Ligte, goue kleur✓ Dikker✓ Bak/Blindbak (Enige 2)
(b) Voorbeeld van produk	Samoesas✓ (1)	Quiche✓ (1)

(6)

- 3.1.6 (a) Quiche ✓ (1)
- (b) Om te verseker dat die kors deeglik gaar word ✓
 Help dat die kors bros word✓
- (2)
- Voorkom dat die kors blase vorm ✓ (Enige 2)

- 3.1.7
- Roompuffers✓ – Balletjies van 2-4 cm/ronde vorms gevul met bakkersvla of Chantilly-room. ✓
 - Profiteroles✓ – Klein, soet chouxpuffers gevul met bakkersvla of Chantilly-room. ✓
 - Éclairs✓ – reghoekige of vingervormige chouxdeeg gevul met bakkersvla of Chantilly-room.en bedek met sjokolade✓

- Croquembouche√ – 'n Piramide van chouxpuffers, bedek met spinsuiker√
- Swans√- shell shaped puffs with Chantilly cream √
- Beinets√ - vierkante gebak en bestuif met versiersuiker√
- Mini- Paris brest√ - choux pasta in klein ringetjies gespuit, met amandelsplinters bo-op
(2 punte vir name van produkte en 2 punte vir beskrywing) (4)

3.1.9 (a) $\frac{R3\ 000}{.5} \sqrt$
= R6 000√ (2)

(b) Bruto wins = verkoopprijs – prys van voedsel
R6 000 - R3 000√ = R3 000√ (2)

- (c) Nee/Dit is nie moontlik om die netto wins te bereken nie√
Rede:
Netto wins = verkoopprijs – totale koste√
Die totale koste kan nie bepaal word nie/Daar is ontbrekende inligting√
Totale koste = voedselkoste + arbeidskoste + oorhoofse koste (bokoste)√
Arbeidskoste en oorhoofse koste (bokoste) is nie verskaf nie√
(Enige 3) (3)

- 3.2 3.2.1 Hoë cholesterol kan lei tot 'n beroerte of hartaanval√
Kan bydra tot hoë bloeddruk√
Cholesterol word in die are agtergelaat/blok die are/ veroorsaak verharding van are√
Verminder bloedvloei√
Verminderde bloedvloei beskadig organe√ (Enige 1) (1)

- 3.2.2 Eet minder vet: Gebruik afgeroomde melk in plaas van volroom,
Minder vetterige/ rooi vleis, kaas, eiergele, room, gemorskos √
Gebruik mono-onversadigde vette bv canola-, olyfolie√
Verminder of verminder die inname van gepassereerde vleis bv. Salami,
Russiese wors. √
Verminder of verminder verfynde koolhidrate (stysel) bv. witbrood√
Bied geregte aan wat groot hoeveelhede komplekse koolhidrate bevat, bv. bruinrys√Sluit vrugte en groente/ Veselryke voedsel in
Beperkte alkoholname√
(Enige 3) (3)

[40]

VRAAG 4

- 4.1 4.1.1 (a) Franse meringue✓
(b) Italiaanse meringue✓ (2)
- 4.1.2 'n Coulis word gepuree✓, rou of gaar aarbeie/vrugte✓
Met of sonder suikerstroop/aangepaste geur✓ (Enige 2) (2)
- 4.1.3 Dit help om die skuim te stabiliseer/versterk
eierwitproteien/vermeerder volume✓ (1)
- 4.1.4 Bêre sonder die vulsel✓
Bêre in 'n lugdigte houer✓
Bêre teen kamertemperatuur/nie in die yskas nie/koel, droë plek✓
Moenie naby uie of voedsel met 'n sterk geur bêre nie✓
Moenie Pavlova vries nie✓
Moet individueel gestoor word om spasie te maak om te verhoed
dat dit breek✓ (Enige 3) (3)
- 4.1.5 Borsel, gooi of drup coulis bo-oor die vrugte ✓
Borsel, gooi of drup gelatien bo-oor die vrugte ✓
Borsel, gooi of drup verdikte vrugtesap bo-oor die vrugte ✓
Borsel, gooi of drup gesmelte konfynt bo-oor die vrugte ✓
Borsel, gooi of drup suikerstroop bo-oor die vrugte ✓
Vrugte word konstant in 'n hoë suikerstroopkonsentrasie gekook
totdat dit 'n glans vorm✓ (Enige 2) (2)
- 4.1.6 Ovo-vegetariër✓
Lakto-ovo-vegetariër/ovo-lacto✓
Pesco-vegetariër/pescatarier ✓
Pollo-vegetariër ✓
Pollo-pescatarian✓
Semi-vegetariër ✓
Flexitariër✓
Rede: Mag eier en vrugte eet✓ (Enige 4 vegetariërs en EEN rede) (5)
- 4.1.7 Agar-agar✓
Die vegetariërs kan nie gelatien eet nie want dit word gemaak van
dierweefsel✓
Agar-agar word gemaak van seewier✓ (Enige 2) (2)
- 4.2 4.2.1 Gelatienvelle/Blaargelatien✓ (Enige 1) (1)
- 4.2.2 Gelatien was gehidreer/geweek in koue water✓
Week tot baie sag/vloeistof geabsorbeer ✓
Oortollige water word uitgedruk✓ (Enige 2) (2)
- 4.2.3 Smelt die gehidreerde gelatien oor stoom✓, warm waterbad✓ of
bain-marie✓/Smelt gelatien in mikrogolfoond vir 'n paar sekondes✓
Roer dan gelatien by die aarbeipuree/warm puree✓ (Enige 2)
Rede:
Die aarbeipuree is koud/nie warm genoeg om die gehidreerde
gelatien te smelt nie, dus moet gelatien eers gesmelt word✓
Die gelatien moet effens afgekoel word/nie te warm wees as dit by
die aarbeipuree gevoeg word nie✓ (Enige 1) (3)

	4.2.4	Die gelatien in die aarbeipuree was nie dik genoeg nie of Die aarbeipuree het nie die konsistensie van dik eierwit gehad nie of die aarbeipuree was steeds te loperig√ toe die skuim/geklitste room en eierwit bygevoeg is√ Nie behoorlik ingevou nie	(Enige 2)	(2)
4.3	4.3.1	Tong√ Niertjie√ Beesstert√	(Enige 2)	(2)
	4.3.2	Om die oppervlak te verbruin√ Om 'n aangename geur te verkry/voeg geur by√ Voorkom 'n verlies aan vog√	(Enige 2)	(2)
	4.3.3	Verbruin of blansjeer vleis√ Platrib word gaargemaak in vloeistof√ in 'n bedekte kastrol √ Geplaas op 'n bed van wortelgroente/mirepoix√ Voeg genoeg vloeistof /aftreksel by om tot 'n kwart van die platrib te bedek√ Plaas in die oond teen 180 °C/ op stoof√	(Enige 3)	(3)
	4.3.4	Die wit bindweefsel/kollageen verbind met water√ Verander die bindweefsel/kollageen na gelatien√ Dit maak die kollageen meer eetbaar Geel bindweefsel/elastien word nie geaffekteer deur klam hitte nie, bly taai√	(Enige 2)	(2)
4.4	4.4.1	Haas√ √ OF Koedoe√, springbok√, blesbok√, rietrot√, dassie√, rooibok√	(Enige2 wild)	(2)
	4.4.2	Hout se rook bevat verbindings√ wat groei van mikrobies vertraag/inhibeer/maak bakteriee dood√ Vertraag die afgaan van vet/ vertraag galsterig word van diervet√ Preserveer deur droging/verwyder vog √ Vleis word nie maklik besmet nie√ Voorkom die reaksie tussen ensieme en suurstof/voorkom verbruining√ Verleng rakleef tyd√	(Enige 2)	(2)
	4.4.3	Droging√ Souting/pekel√ Vakuümverpakking		(2) [40]
TOTAAL AFDELING C:				80

AFDELING D: SEKTORE EN LOOPBANE; VOEDSEL EN DRANKDIENS**VRAAG 5**

- 5.1 5.1.1. - Die gasvryheidsbedryf maak 'n bydrae tot die bruto binnelandse produk (BBP/GDP) van die ekonomie van SA/belasting betaal aan regering✓
 - 'n Toename in aanvraag van produkte sal werksgeleenthede skep✓
 - Sekondêre werksgeleenthede by maatskappye wat produkte verskaf aan vervaardigers soos voedselverkooppunte✓
 - Plaaslike inkomste sal styg✓
 - Multiplier effect/Inkomste wat geskep word sal bydra tot die ontwikkeling en verbetering van die land se infrastruktuur✓
 - Fondse word vir instandhouding en verantwoordelike benutting van natuurlike hulpbronne verskaf✓
 - Toeriste bring waardevolle buitelandse valuta in die land in✓
 - Die aansien en lewenstandaard van die plaaslike gemeenskap verbeter✓ (Enige 4) (4)
- 5.1.2 - Bak/enige gebakte produkte✓
 - Tuisnywerhede✓
 - Spyseniering: /verjaarsdagpartytjiesfunksies✓
 - Straatverkopers✓
 - Maaltye op wiele/voorafbereide etes✓
 - Privaat sjefs/voorbereiding van etes in privaat huishoudings✓
 - Restaurant/koffiewinkel✓
 - Snoepie (Enige relevante 3) (3)
- 5.1.3 In die ontwerp van die bedryfsplan moet die volgende ingesluit word:
 - Koste van vervaardiging/om besigheid te bedryf✓
 - Aankope en verskaffers/handelware-aanbieding✓
 - Wie verskaf die grondstof en toerusting, waar is hulle geleë, die kredietbepalings✓
 - Aflewering: lewer hulle af of moet bestellings afgehaal word✓
 - Personeelplan/getal personeel ✓
 - Voorraadbeheer en berging✓
 - 'n Organogram: wie is verantwoordelik vir watter taak in jou besigheid✓
 - Posbeskrywings: 'n geskrewe lys take vir elke pos in jou maatskappy✓
 - Individuele verantwoordelikhede: watter werknemers is verantwoordelik vir watter take✓ (Enige 4) (4)
- 5.1.4 - Dekblad: naam van besigheid/naam van eienaar✓
 - Sakebeskrywing: adres, doelwitte, kaartuitleg, soort besigheid✓
 - Produk/diensomskrywing✓
 - Bemakingsplan/strategie✓
 - Finansiële plan/begroting: kontantvloei-analise, inkomstestaat, balanstaat, gelykbreekanalise✓
 (Enige relevante 2) (2)

- 5.2 5.2.1 - Gastekamers/akkommodasie√
- Voedsel en drank/restaurant√
- Kroeg√
- Spa-behandelings√ (Enige 3) (3)
- 5.2.2 - Menslikehulpbron-bestuurder √
- Opleidingsbeampte√
- Administratiewe poste/klerk/sekretaresse√ (Enige 2) (2)
- 5.2.3 - Produk is aangedui in advertensie√: akkommodasie, etes, spa √
- Promosie is aangedui in advertensie√: spesiale pakkette: bly 2 nagte, 3^{de} nag gratis√
- Prys is aangedui√: R2 999, dit lyk meer bekostigbaar as R3 000√
- Plek/adres van besigheid is aangedui√: Avondaleweg 22√
- Mense/Teikenmark is aangedui: Ouers en kinders√
- Verpakking is nie aangedui nie√ – geen 'handelsmerk-bewustheid nie/besigheidsnaam' bewustheid/logo√
- Aanbieding nie aangedui nie√ – geen prentjies van produk nie√ (Enige 6) (6)
- 5.2.4 - Promosievideo's √
- TV √
- Advertensies (wys in rolprentteaters of op videomure/borde) √
- Digitale vertonings√
- Internet/YouTube/Facebook√ (Enige 2) (2)
- 5.2.5 Die sekerheidspan beskerm die gaste, personeel en eiendom sodat eise wat tot groot finansiële verliese kan lei, voorkom kan word. √
Menslikehulpbron-beamptes kyk na sekerheidspersoneelsake: √ soos indiensneming, opleiding, verlof, salarisse, bonusse, mediese hulp en probleme wat ondervind word/berading. √
Stel dienskontrakte vir sekerheidspersoneel op, werkskedules en roosters, gedragskode, prosedures/dissiplinêre optrede/skik dispute. √
Sekerheidspersoneel maak seker dat die menslikehulpbon-personeel veilig is√
Hierdie twee departemente werk nou saam om die sukses van die besigheid te verseker√ (Enige 4) (4)

[30]

VRAAG 6

- 6.1 6.1.1 Lisensie vir drankgebruik op die perseel✓ (1)
- 6.1.2
- Applikant moet 'n skoon rekord hê/nie tronkstraf vir 10 jaar
 - Gade van applikant moet 'n skoon rekord het ✓
 - Applikant mag nie insolvent wees nie✓
 - Applikant moet ouer as 18 wees/ nie minderjarig✓
 - Voldoende toiletgeriewe vir mans en dames moet op of naby perseel geleë wees. ✓
 - Gewone maaltye moet gedurende die ure wat drank verkoop word op die perseel beskikbaar wees. ✓
 - Drank mag op enige dag tussen 10:00 en 02:00 bedien word, maar op 'geslote dae' kan drank net aan persone wat 'n maaltyd op die gelisensieerde perseel nuttig, verkoop word. ✓
 - Kan slegs drank wat op die perseel gebruik word verkoop✓
 - Mag nie alkohol verkoop aan mense onder 18 nie. ✓
 - Mag nie alkohol verkoop aan mense wat reeds dronk is nie✓.
 - Dit is onwettig om enige vloeistof, soos water, by die drank in die bottel te gooi✓ (Enige 3) (3)
- 6.2 6.2.1 Ja/Geskik✓ – dit is 'n sjampanje✓ , 'flute' glas (geribde glas)✓, gebruik vir vonkelwyn✓ (2)
- 6.2.2
- Unieke naam: Rosa-restaurant of enige ander geskikte naam✓
 Naam van wyn: Vonkelwyn✓
 Oesjaar/Vintage: 2015✓
 Oorsprong: bv. Paarl, Land: Suid-Afrika✓
 Vervaardiger: Landgoed/Vervaardiger✓
 Alkohol: bv. 13%✓
 Bottelinhoud: 750 ml✓
 Logo✓
- (Enige 4 items op etiket + 1 vir onderwerp) (5)
- 6.3 6.3.1 Nie-alkoholiese skemerkelkie/Mengeldrankie/virgin drink✓ (1)
- 6.3.2 Gemaak van vrugtesap of stroop/gekonsentreer (gemaak van suiker en water) ✓ en ander geurmiddels, ✓ gewoonlik verdun met water, soda of limonade (Enige 2) (2)
- 6.3.3 Baie droog✓ (1)
- 6.3.4 Droog✓ (1)
- 6.4 6.4.1 Cloche✓ bordbedekking/koepeldeksel/botterbakkie✓ (Enige 1) (1)

- 6.4.2 Was in skoon, warm, seperige water√
Spoel af in warm water (± 60 °C – word vinniger droog) √
Lugdroog en poleer met 'n skoon droë lap/metaalskoonmaker√
Indien daar watermerke is, doop toerusting in baie warm water/stoom vir 'n paar oomblikke en poleer met 'n droë, skoon lap√
Gebruik 'n diendoek of vadoek om die toersuting/cloche mee te hanteer om vingermerke te voorkom√ (Enige 2) (2)
- 6.5
- Plaas eenderse items bymekaar by die kelnerstasie:
 - Tafelnommers, spyskaarte, suikerpotte, sout-en-peperpotte,√ tafelenodigdhede (kondimente).
 - Maak al die linne, beide skoon en vuil, bymekaar; gee dieselfde terug as wat uitgereik is. Plaas vuil linne in verskillende hope, bv. tafeldoeke, servette, diendoeke; stuur terug aan linnekamer. √
 - Gooi asbakkies in vuurvaste emmer uit en plaas weg van ander skottelgoed. √
 - Maak koffiepote en melkbekers leeg, was en pak weg. √
 - Skraap afvalkos uit, sorteer en gooi ander afval weg voor items in die opwasarea gelaat word. √
 - Plaas pierings en borde in netjiese hope, koppies bymekaar, eetgerei in 'n houer met water om te week of in mandjie van die skottelgoedwasser√.
 - Vee alle bottels en houers wat vir bykosse gebruik word, skoon, maak seker dat dit toe is en plaas die wat in die yskas hoort daar. √
 - Neem alle toerusting na hulle onderskeie store toe. Pak volgens etikette op rakke. √
 - Skakel elektriese apparaat af: bain-marie, warmplate, verkoelingseenhede en urns wanneer dit nie gebruik word nie√.
 - Vee oppervlakke af en was voedselhouders. √
 - Kyk dat kelnerstasies leeg is√. (Enige 5) (5)
- 6.6 6.6.1
- Hy moes opreg verskoning gevra het√
 - Die bestuurder moes die situasie positief en professioneel hanteer het. √
 - Hy moes kalm√, behulpsaam√ en vriendelik gewees het– probeer om gevoelens van woede of verleentheid eenkant te skuif. √
 - Die bestuurder moes taktvol en sensitief gekommunikeer het. √
 - Hy moes begrip en gewilligheid om die situasie op te los weerspieël het. √
 - Hy moes nie met die gaste geargumenteer het nie. √ eerder luister en aandag gee. √
 - Die bestuurder moes die klagte erken en die gaste skuif na 'n ander/suster B&O. √
 - Hy moes opreg om verskoning gevra het. √
 - Die bestuurder moes voorkomende maatreëls ingestel het, bv. koop gebottelde water vir drinkdoeleindes en kry 'n watertenk vir wasdoeleindes. √ (Enige 4) (4)

- 6.6.2
- Die kombuis sal gesluit wees wanneer water afgesny is vir higiëniese redes. ✓
 - Slegs drankies sal bedien word terwyl daar nog skoon glase en breekware beskikbaar is. ✓
 - Produktiwiteit van die werkers sal daal. ✓
 - Wins sal daal ✓
 - Sal kliente verloor ✓
 - Swak 'word of mouth' (Enige 2) (2)
- TOTAAL AFDELING D: 60**
GROOTTOTAAL: 200