



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

GASVRYHEIDSTUDIES

NOVEMBER 2016

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 16 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Hierdie vraestel bestaan uit VIER afdelings.

AFDELING A:	Kortvrae (alle onderwerpe)	(40)
AFDELING B:	Kombuis- en restaurantbedrywighede; Higiëne, veiligheid en sekuriteit	(20)
AFDELING C:	Voeding en spyskaartbeplanning; Voedselkommoditeite	(80)
AFDELING D:	Sektore en loopbane; Voedsel- en drankbediening	(60)
2. Beantwoord AL die vrae in die ANTWOORDEBOEK.
3. Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Skryf netjies en leesbaar.

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

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Skryf die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) neer, kies die antwoord en maak 'n kruisie (X) oor die letter (A–D) van jou keuse in die ANTWOORDEBOEK.

VOORBEELD:

1.1.11 'n Goeie bron van vitamien C is ...

- A melk.
- B vleis.
- C brood.
- D lemoene.

1.1.11 A B C D

1.1.1 Die preserveermetode wat mikroörganismes vernietig deur vloeistowwe tot 72 °C te verhit, staan as ... bekend.

- A pasteurisasie
- B sterilisasie
- C kook
- D fermentasie

(1)

1.1.2 Die soort peulgroente wat gebruik word om getekstureerde plantproteïene (GPP/'TVP') te vervaardig, is ...-bone.

- A suiker
- B botter
- C soja
- D nier

(1)

1.1.3 Voorbeelde van nageregte wat gestoom word:

- A Suurlemoenpoeding en Kerspoeding
- B Churros en beignets
- C Tarte Tatin en lemoenpoeding
- D Appelfrummelpoeding en sjokoladepoeding

(1)

- 1.1.4 'n T-beenskyf word uit die ... gesny.
- A filet
 - B binneboud
 - C lende
 - D kruis
- (1)
- 1.1.5 'n Skemer kelkie wat bestaan uit twee of meer bestanddele wat bo-op mekaar dryf, word tydens die bereiding ...
- A geskud.
 - B geroer.
 - C gebou.
 - D gemeng.
- (1)
- 1.1.6 'n Voedselitem wat vanaf die linkerkant van 'n dekplek ('cover') bedien word:
- A Koffie
 - B Vrugte
 - C Kaaskoek
 - D Brood
- (1)
- 1.1.7 Voedsel word gedurende ... bediening op 'n trollie voor die gaste gaargemaak.
- A Franse
 - B bord-
 - C silwer-
 - D gueridon-
- (1)
- 1.1.8 Nageregte wat tradisioneel met room gemaak word:
- A Charlotte muscovite en charlotte royale
 - B Suurlemoensjiffon en aarbeisjiffon
 - C Crème brûlée en crème caramel
 - D Sagopoeding en ryspoeding
- (1)
- 1.1.9 Filodeegvelle is ...
- A vlokkerig en lig.
 - B dun en buigsaam.
 - C ryk en klam.
 - D swaar en buigsaam.
- (1)
- 1.1.10 Geskikte wyne om saam met geroosterde bief te bedien is ...
- A Sauvignon Blanc en Chardonnay.
 - B Cabernet Sauvignon en Merlot.
 - C Chardonnay en Pinot Noir.
 - D Pinot Noir en Blanc de Noir.
- (1)

1.2 PASITEMS

Kies die effek op gelatienmengsels uit KOLOM B wat by die bestanddeel in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.4) in die ANTWOORDEBOEK neer.

KOLOM A BESTANDDEEL	KOLOM B EFFEK OP GELATIENMENGSELS
1.2.1 Suurlemoensap	A verswak die jel maar versnel die stolproses
1.2.2 Papaja-puree	B verswak die jel en vertraag die stolproses
1.2.3 Stukke ingemaakte vrugte	C veroorsaak 'n fermer jel as gevolg van die proteïene
1.2.4 Jogurt	D voorkom jelvorming as gevolg van proteolitiese ensieme
	E sink na die bodem of dryf na bo wanneer dit te gou bygevoeg word
	F verhoog die vorming van soliede stukkie

(4 × 1) (4)

1.3 EENWOORDITEMS


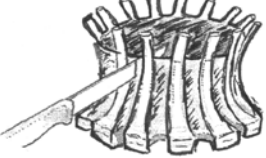




Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDEBOEK neer.

- 1.3.1 'n Virale of bakteriële infeksie wat deur die inname van besmette voedsel en drank veroorsaak word
- 1.3.2 'n Bakteriële infeksie veroorsaak deur voedsel wat in besmette water gewas is en wat braking en waterige stoelgange tot gevolg het
- 1.3.3 Halfmaanvormige skilferkorsdeeg wat as garnering gebruik word
- 1.3.4 Papierdun tertdeeg wat gebruik word om baklava voor te berei
- 1.3.5 'n Term wat gebruik word om aan te dui dat vleis ooreenkomstig Joodse geloofswette geslag en voorberei is
- 1.3.6 Hapgrootte stukkie geëtarde roosterbrood
- 1.3.7 'n Gevriesde nagereg wat bestaan uit verskeie lae gestol in 'n koepelvorm en met Italiaanse meringue geëtar
- 1.3.8 'n Proses wat die verstywing van die spiere van 'n karkas tot gevolg het
- 1.3.9 Die doek wat gebruik word om 'n kelner se hande teen brandwonde te beskerm
- 1.3.10 Die persoon wat laaste aan tafel bedien word wanneer gaste onthaal word

(10)

1.4 PASITEMS

Kies die naam/gebruik uit KOLOM B wat by die prentjie van die vleissnit in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.6) in die ANTWOORDEBOEK neer.

KOLOM A VLEISSNIT	KOLOM B NAAM/GEBRUIK
1.4.1 	A sosaties B erewag C nek D kroonbraad E noisette F Saratoga-tjop G lamsaal H lamskebab
1.4.2 	
1.4.3 	
1.4.4 	
1.4.5 	
1.4.6 	

(6 x 1) (6)

1.5 IDENTIFIKASIE

- 1.5.1 Identifiseer VYF korrekte faktore om in gedagte te hou wanneer tafels gedek word. Skryf slegs die letters (A–I) langs die vraagnommer (1.5.1) in die ANTWOORDEBOEK neer.
- A Kelners moet gemaklik om tafels kan beweeg.
 - B Tafelnommers kan verwyder word sodra die gasheer sit.
 - C Eetgerei word gedek volgens die bedieningsvolgorde van die spyskaart.
 - D Die getal gaste bepaal die uitleg van die tafels in die restaurant.
 - E Plaas al die messe links van die bord.
 - F Messe word met die snykant na regs geplaas.
 - G Plaas kleinbordjies altyd aan die linkerkant van die dekplek ('cover').
 - H Plaas wynglase 2,5 cm vanaf die punt van die mes vir die hoofgereg.
 - I Die nagereglepel word altyd links en die vurk regs in die gedekte plek geplaas. (5)
- 1.5.2 Identifiseer TWEE redes waarom eiers bygevoeg word wanneer tertdeeg voorberei word. Skryf slegs die letters (A–E) langs die vraagnommer (1.5.2) in die ANTWOORDEBOEK neer.
- A Verleng die rակlewe
 - B Versag die gluten
 - C Maak die deeg meer elasties
 - D Gee deeg 'n goue kleur
 - E 'n Bron van voedsel vir gis (2)
- 1.5.3 Identifiseer DRIE eienskappe van hoëkwaliteitlamsvleis. Skryf slegs die letters (A–F) langs die vraagnommer (1.5.3) in die ANTWOORDEBOEK neer.
- A Gryspienk kleur
 - B Helder ligrooi kleur
 - C Vet is ferm en wit
 - D Vet is hard en geel
 - E Bene is gryswit
 - F Bene is rooi en poreus (3)

TOTAAL AFDELING A: 40

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

2.1 Beantwoord die volgende vrae oor TB.

2.1.1 Noem die tipes persone wat die risiko loop om met TB geïnfekteer te word. (3)

2.1.2 Verduidelik hoe voedselhanteerders 'n rol kan speel om die verspreiding van TB te voorkom. (2)

2.1.3 Die identifisering van TB kan verwarrend wees. TB is meer as net 'n hoes.
Motiveer hierdie stelling. (4)

2.2 Bestudeer die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Sam, die maître d'hôtel by die Hollandaise-restaurant, is altyd in 'n slegte bui. Hy skree altyd op die kelners voor al die gaste.

2.2.1 Verduidelik hoe Sam se houding die personeel sal beïnvloed. (3)

2.2.2 Voorspel hoe Sam se optrede die winsgewendheid van die Hollandaise-restaurant sal beïnvloed. (3)

2.3 Bestudeer die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Die chef de cuisine by die Hollandaise-restaurant wil die tyd wat hy aan inkopies in die dorp bestee, verminder. Hy wil eerder in die restaurantkombuis wees om die personeel te monitor.

2.3.1 Beveel 'n alternatiewe metode aan wat die chef de cuisine kan gebruik wanneer hy bestanddele moet aankoop. (1)

2.3.2 Maak 'n lys van VIER veilige aankooppraktyke wat die chef de cuisine kan toepas wanneer hy die metode genoem in VRAAG 2.3.1 gebruik. (4)

TOTAAL AFDELING B: 20

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

VRAAG 3

3.1 Bestudeer die lys vingerhappies hieronder wat tydens 'n skemerkeelkfunksie by 'n skool se jaarlikse prysuitdeling bedien is en beantwoord die vrae wat volg.

Rissoles Bruschetta met bolae Pitabrood met vulsels Samosas Quiches
--

3.1.1 Verduidelik hoe jy die rissoles sal berei. (2)

3.1.2 Noem DRIE voordele en DRIE nadele van 'n skemerkeelkfunksie. Tabuleer jou antwoord soos volg in die ANTWOORDEBOEK:

VOORDELE	NADELE

(3 x 2) (6)

3.1.3 Stel VIER riglyne voor om te volg wanneer nie-alkoholiese drankies by 'n skemerkeelkfunksie bedien word. (4)

3.1.4 Die oond van die skoolrestaurant hou skielik op werk. Verduidelik wat die uitwerking daarvan op die bereiding van die happies sal wees. (4)

3.1.5 Onderskei tussen *purr-deeg* en *broskorsdeeg* wat gebruik is om die happies op die bord te berei ten opsigte van die volgende aspekte. Tabuleer jou antwoord soos volg in die ANTWOORDEBOEK:

	PURR-DEEG	BROSKORSDEEG
(a) Verskille	(2)	(2)
(b) Voorbeeld van deegprodukt in die lys hierbo	(1)	(1)

(6)

3.1.6 Die kors van een van die produkte op die bord is blindgebak.

(a) Identifiseer die produk wat blindgebak word. (1)

(b) Verduidelik waarom die kors van die produk wat in VRAAG 3.1.6(a) geïdentifiseer is, blindgebak word. (2)

- 3.1.7 Noem en beskryf TWEE soet gebakte produkte van chouxdeeg gemaak wat geskik sal wees om by die skemerkeelkfunksie bedien te word. (4)
- 3.1.8 Die totale voedselkoste vir die skemerkeelkfunksie is R3 000,00.
- (a) Bereken die verkoopprijs van die vingerhappies deur 'n voedselkostepersentasie van 50% te gebruik. Toon ALLE berekeninge. (2)
- (b) Bereken die bruto wins wat op die vingerhappies gemaak sal word. Toon ALLE berekeninge. (2)
- (c) Is dit moontlik om die netto wins op die vingerhappies te bereken? Motiveer die antwoord. (3)

3.2 Bestudeer die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

TIENERS LOOP DIE RISIKO OM HARTSIEKTES TE KRY

Lekkergoed veroorsaak tandbederf. Ja, almal weet dit, maar het jy geweet dit verhoog ook tieners se risiko om hartsiektes te kry? In 'n eksperiment wat op 700 tieners uitgevoer is, het navorsers bevind dat tieners wat voedsel met 'bygevoegde suiker' inneem, probleme met hul cholesterol ontwikkel het.

[Aangepas uit *Health Intelligence*]

- 3.2.1 Noem waarom hoë cholesterol vir tieners gevaarlik is. (1)
- 3.2.2 Gee DRIE ander dieetriglyne wat gevolg moet word om cholesterol te verlaag behalwe om suikerinname te verminder. (3)
- [40]**

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die resep hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

PAVLOVA-NESSIES GEVUL MET AARBEIMOUSSE EN VERGLANSDE VRUGTE	
<p>Pavlova-nessies 1 eierwit Knippie kremetart 62,5 ml strooisuiker</p> <ol style="list-style-type: none"> Voorverhit die oond tot 140 °C. Voer 'n bakplaat met aluminiumfoelie uit. Klits eierwit en kremetart tot sagte punte vorm. Voeg strooisuiker geleidelik by. Klits tot die suiker opgelos het. Vorm meringuinessies op die bakplaat. Bak vir 30 minute. Verlaag die hitte tot 120 °C en bak vir 'n verdere 10 tot 15 minute. Skakel die oond af en los die Pavlova in die oond om af te koel. 	<p>VULSEL Aarbeimousse 7 g gelatien 225 g room 340 g aarbeie 3 eierwitte 130 g suiker</p>  <ol style="list-style-type: none"> Puree aarbeie en voeg die gelatien by. Klits room tot sagtepuntstadium. Kook suiker tot sagtebalstadium (115 °C) en voeg geleidelik by geklitste eierwitte. Hou aan klits totdat mengsel tot kamertemperatuur afgekoel het. Vou een derde van die meringuemengsel versigtig in die aarbeimengsel in. Vou die oorblywende meringue in. Vou die geklopte room in. Skep in Pavlova-nessies. <p>Verglansde Vrugte 25 g vars aarbeie, gesny 25 g vars kiwi's, gesny 50 ml aarbeicoulis</p>
<p>Afronding van die nagereg</p> <ol style="list-style-type: none"> Skep aarbeimousse in die afgekoelde Pavlova-nessies. Rangskik die verglansde vrugte bo-op. Rond met die coulis af. 	

- 4.1.1 Identifiseer die tipe meringues wat gebruik is om die volgende te berei: (1)
- (a) Pavlova-nessies (1)
- (b) Aarbeimousse (1)
- 4.1.2 Beskryf 'n *coulis*. (2)
- 4.1.3 Verduidelik die funksie van die kremetart in die Pavlova-nessies. (1)
- 4.1.4 Beskryf hoe die gebakte Pavlova-nessies gebêre moet word. (3)
- 4.1.5 Verduidelik TWEE metodes om vrugte te verglans. (2)
- 4.1.6 Stel VIER tipes vegetariërs voor wat die Pavlova-nessies sal kan eet. Motiveer die antwoord. (5)
- 4.1.7 Vervang die gelatien in die aarbeimousse sodat die mousse vir die vegetariërs geskik sal wees. Gee 'n rede. (2)

4.2 Bestudeer die foto hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 4.2.1 Identifiseer die tipe gelatien wat in die foto hierbo gebruik is. (1)
- 4.2.2 Verduidelik die hidreringsproses hierbo. (2)
- 4.2.3 Beveel die stappe om te volg aan wanneer die gelatien by die aarbeipuree gevoeg word. Gee 'n rede vir die antwoord. (3)
- 4.2.4 Die aarbeimousse het in twee lae gestol met die eierwitskuim bo-op. Verduidelik waarom dit gebeur het. (2)

4.3 Bestudeer die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Die Colosseum-restaurant het 'n vleisgereg op die spyskaart wat Tong tot Stert genoem word. Soos die naam aandui, word tong, filet, platrib, brosnierdjies, beesstert, mirepoix, aftreksel en groentegarnering vir hierdie gereg gebruik. Vir die platribkomponent word die platrib eers gepanskroei en dan stadig vir ses uur gesmoor.

- 4.3.1 Identifiseer TWEE soorte afval wat in die uittreksel hierbo genoem word. (2)
- 4.3.2 Regverdig waarom die platrib eers pangeskroei moet word. (2)
- 4.3.3 Bespreek die smoorproses van die platrib. (3)
- 4.3.4 Verduidelik die effek van klam hitte op die bindweefsel van die platrib. (2)

4.4 Bestudeer die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**BEROKING AS PRESERVEERMETODE
BEREIK GROOT HOOGTES**

Die beroking van voedsel is wêreldwyd 'n gewilde tendens. Die vraag na gerookte voedsel het momentum gekry deurdat sjefs voedsel nie net berook vir preservering nie, maar ook om nuwe geure by proteïenopsies en ander alternatiewe, soos groente en botter, te voeg.

- 4.4.1 Gee TWEE voorbeelde van inheemse wild met pels wat berook kan word. (2)
- 4.4.2 Waarom preserveer beroking voedsel? (2)
- 4.4.3 Beveel TWEE ander preserveermetodes aan wat dikwels met beroking geassosieer word. (2)

[40]

TOTAAL AFDELING C: 80

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

5.1 Bestudeer die stelling hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Suid-Afrika het geen tekort aan innoverende entrepreneurs wat tot plaaslike ekonomiese groei bydra nie. Hierdie entrepreneurs het uitgebreide kennis van die opstel van 'n besigheidsplan.

- 5.1.1 Bespreek die stelling hierbo ten opsigte van die bydrae wat entrepreneurs tot die Suid-Afrikaanse ekonomie maak. (4)
- 5.1.2 Stel DRIE geleenthede vir selfindiensneming in die voedsel-bereidingsektor in Suid-Afrika voor. (3)
- 5.1.3 Beskryf in breë trekke VIER aspekte wat by die bedryfsplan ingesluit moet word wat jong entrepreneurs sal help om hul besigheidsplanne te voltooi. (4)
- 5.1.4 Behalwe die bedryfsplan, noem TWEE aspekte wat by 'n besigheidsplan ingesluit moet word. (2)

5.2 Bestudeer die advertensie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



ERFENISDAGFEESVIERING
WINSKOPIE WINSKOPIE WINSKOPIE
BY DIE SONSKYNGROEPOORDE
itsgr@webmail.co.za
Telefoon: 031 830 9370 Faks: 031 830 9000
Avondaleweg 22, Morningside, 4000



- Bly vir 2 nagte teen R2 999 per persoon per nag en kry die 3^{de} nag GRATIS. Kinders onder 12 bly GRATIS.
- Viergang-spesialiteitkos in 'n toprestaurant
- 24-uur-draaikroeg met wêreldklasskemerkelkies
- Vriendelike personeel
- 24-uur-toesig oor die eiendom
- Dag- en aand-spa-behandelings

- 5.2.1 Identifiseer DRIE inkomstegenererende areas in die advertensie hierbo. (3)
- 5.2.2 Noem TWEE menslikehulpbronne wat by hierdie oord gevind kan word. (2)
- 5.2.3 Evalueer die effektiwiteit van die advertensie hierbo krities met betrekking tot die bemarkingsmengsel. (6)
- 5.2.4 Stel TWEE oudio-visuele bemarkingsinstrumente voor wat gebruik kan word om die bemarking van die oord hierbo uit te brei. (2)
- 5.2.5 Verduidelik die onderlinge verband tussen die menslikehulpbronde afdeling en die sekerheidsafdeling. (4)

[30]

VRAAG 6

6.1 Bestudeer die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Mnr. Zulu is die eienaar van die PeZulu-restaurant en bedryf dit sonder 'n dranklisensie. Vanweë publieke aanvraag oorweeg hy dit om alkoholiese drank en mocktails by sy restaurant te verkoop. Hy het 'n beperkte kennis van wyn en stel jou as sommelier aan.



- 6.1.1 Noem die tipe dranklisensie wat mnr. Zulu se restaurant nodig het. (1)
- 6.1.2 Noem DRIE vereistes waaraan die PeZulu-restaurant moet voldoen om die dranklisensie genoem in VRAAG 6.1.1 te bekom. (3)
- 6.2 6.2.1 Beskou jy die glas in die foto hierbo as geskik vir die bediening van vonkelwyn? Motiveer die antwoord. (2)
- 6.2.2 Ontwerp die etiket wat voor op 'n bottel vonkelwyn sal verskyn wat by die PeZulu-restaurant bedien gaan word. (5)
- 6.3 Verduidelik die volgende terme wat met drank verband hou:
- 6.3.1 Mocktail (1)
- 6.3.2 Kwas ('Squash') (2)
- 6.3.3 Brut (1)
- 6.3.4 Sec (1)

6.4 Bestudeer die prentjie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



6.4.1 Identifiseer die toerusting wat in die prentjie hierbo getoon word. (1)

6.4.2 Verduidelik hoe die toerusting wat in VRAAG 6.4.1 geïdentifiseer is, skoongemaak moet word. (2)

6.5 Verduidelik die prosedure wat gevolg moet word wanneer diensapparaat opgeruim moet word. (5)

6.6 Bestudeer die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

'n Groep toeriste het verblyf vir sewe dae by 'n B&O in Khayalami bespreek. Ongelukkig is die water op die tweede dag van hulle verblyf afgesny. Die gaste het gekla en die bestuurder het moeg geword en hulle gevra om die perseel onmiddellik te verlaat.

6.6.1 Verduidelik hoe die bestuurder die situasie hierbo moes hanteer het. (4)

6.6.2 Voorspel hoe die onvoorsiene omstandighede die B&O sou beïnvloed het. (2)
[30]

TOTAAL AFDELING D: 60
GROOTTOTAAL: 200



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 – prijs 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 alkoholinnames√
(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√ Vakuumverpakking		(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 indienseneming, 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 ($\pm 60\text{ }^{\circ}\text{C}$ – 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