



**NASIONALE
SENIORSERTIFIKAAT**

GRAAD 12

SEPTEMBER 2023

GASVRYHEIDSTUDIES

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 18 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 jou 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. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommers (1.1.1 tot 1.1.10) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.1.11 C.

VOORBEELD

1.1.11 'n Goeie bron van proteïene is ...

- A lemoene.
- B pampoen.
- C vleis.
- D mielieblom.

ANTWOORD: 1.1.11 C

1.1.1 Tipe geleentheid wat NIE in die funksie lokaal van 'n hotel gehou word NIE:

- A Mediese konferensie
- B Kuns-uitstalling
- C Matriekafskeid
- D Personeel etes

(1)

1.1.2 'n Voorbeeld van 'n werknemer wat sy/haar waaksaamheid, wat veiligheid en sekuriteit in die werkplek betref, beoefen:

- A Moet nooit met klante argumenteer nie, maar hanteer klagtes op 'n professionele manier
- B Werk saam met kollegas deur tydens spitstye hulp aan te bied
- C Rapporteer onmiddellik ongewone gedrag of insidente van verdagte persone aan toesighouer
- D Bereid om oortyd te werk sonder ekstra betaling

(1)

1.1.3 Die beste keuse vir 'n slaai van 'n Joodse gas:

- A Biltong-en-Fetaslaai
- B Geroosterde Groente-en-Pastaslaai
- C Keisierslaai
- D Garnale-en-Avokadoslaai

(1)

1.1.4 Oorhoofse koste van 'n spysenieringsbesigheid kan die volgende insluit:

- A Huur van eiendom; advertensies
- B Belasting; salarisse van sjefs
- C Lone van afleweringpersoon; elektrisiteit
- D Koste van bestanddele; skryfbehoeftes

(1)

- 1.1.5 Identifiseer die korrekte toerusting vir gueridon-diens:
- A Kleinbordjie en servet
 - B Lepel en vurk
 - C Trollie en gasbrander
 - D Voorsnymes en -vurk
- (1)
- 1.1.6 Eg Suid-Afrikaanse nageregte:
- A Malvapoeding; palmiers
 - B Sjokolade soufflé; roomys met bessiesous
 - C Melktert; wit sjokolade-truffels
 - D Koeksisters; Malvapoeding
- (1)
- 1.1.7 Die korrekte volgorde vir die skryf van die volgende geregte vir 'n hoofgang:
- A Groenslaai; Kapokaartappels; Geroosterde Peper Filet; Geroosterde Groente
 - B Geroosterde Peper Filet; Kapokaartappels; Geroosterde Groente; Groenslaai
 - C Geroosterde Peper Filet; Groenslaai; Kapokaartappels; Geroosterde Groente
 - D Kapokaartappels; Geroosterde Peper Filet; Geroosterde Groente; Groenslaai
- (1)
- 1.1.8 Crudités, as snoephappies bedien, bestaan uit ... en word met 'n gekeurde doopsous bedien.
- A rou groente
 - B gekrummelde hoender
 - C rysballetjies
 - D sout beskuitjies
- (1)
- 1.1.9 'n Longinfeksie wat 'n voedselhanteerder maklik by 'n medewerker wat gereeld hoes en nies kan opdoen:
- A Hepatitis A
 - B Klierkoors/Buiktifus
 - C Cholera
 - D Tuberkulose
- (1)
- 1.1.10 Die aanvanklike baktemperatuur vir sjokolade-éclairs:
- A 160–180 °C
 - B 180–190 °C
 - C 200–220 °C
 - D 230–240 °C
- (1)

1.2 PAS-ITEMS

Kies 'n voorbeeld van 'n gereg uit KOLOM A wat die beste by die gang/plek op die spyskaart in KOLOM B pas. Skryf slegs die korrekte letter (A–H) langs die vraagnommers (1.2.1 tot 1.2.6) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.2.7 I.

KOLOM A GEREG	KOLOM B GANG/PLEK OP DIE SPYSKAART
1.2.1 Bief Stroganoff	A Hors d'œuvres
1.2.2 Makrolletjies	B Sop
1.2.3 Suurlemoen Sorbet	C Vis
1.2.4 Gebakte Alaska	D Palet-reiniger
1.2.5 Consommé Royal	E Hoofgereg
1.2.6 Tongvis Meunière	F Nagereg
	G Friandise
	H Kaas en beskuitjies

(6 x 1) (6)

1.3 PASITEMS

Kies die voedselitems uit KOLOM B wat die beste by die hoof-preserverings-metode in KOLOM A pas. Skryf slegs die korrekte letter (A–F) langs die vraagnommers (1.3.1 tot 1.3.4) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.5 G.

KOLOM A HOOFPRESERVERINGSMETODE	KOLOM B VOEDSELITEMS
1.3.1 Beroking	A Komkommer
1.3.2 Hoë konsentrasie van suiker	B Cheddarkaas
1.3.3 Droging	C Olyfolie
1.3.4 Hoë konsentrasie van asyn	D Appelkooskonfyt
	E Spek
	F Bokkems

(4 x 1) (4)

1.4 EENWOORD-ITEMS

Gee EEN woord/term vir ELK van die volgende beskrywings. Skryf SLEGS die regte woord/term langs die vraagnommer (1.4.1 tot 1.4.10) in die ANTWOORDEBOEK neer.

- 1.4.1 Ongelamineerde deeg, wat gebruik word om Corniese pasteitjies te berei
- 1.4.2 Vierkante van chouxdeeg, diepvet gebraai en bestuif met versiersuiker
- 1.4.3 'n Gom afkomstig van seewier wat gebruik word om vegetariese disse te stol
- 1.4.4 'n Mengsel van gesmelte sjokolade en room wat gebruik kan word as 'n vulsel of om soet geregte mee te glaseer
- 1.4.5 Die tipe spyskaart geskik vir 'n formele aansitete vir 'n banket van 200 pax
- 1.4.6 Die Franse term vir baie droë vonkelwyn
- 1.4.7 Die lamsnit wat vir noisettes gebruik word
- 1.4.8 Die Wet wat vereis dat 'n werkgewer 'n werkomgewing moet skep en behou wat veilig en sonder risiko's vir die gesondheid van die werkers is
- 1.4.9 'n Rooi druif-variëteit, uniek aan Suid-Afrika
- 1.4.10 'n Plaaslike nie-alkoholiese drankie wat uit 'n dun, drinkbare mieliemeel pap bestaan (10 x 1) (10)

1.5 KEUSES

Kies VYF rooiwyn kultivars uit die lys hieronder. Skryf slegs die letters (A–I) langs die vraagnommer (1.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

- A Cabernet Sauvignon
- B Pinot Noir
- C Chardonnay
- D Colombar
- E Riesling
- F Merlot
- G Sauvignon blanc
- H Shiraz
- I Cinsaut (5 x 1) (5)

1.6 VOLGORDE

Herrangskik hierdie VYF stappe van bereiding van 'n bakkersvla in die korrekte volgorde. Skryf slegs die letters (A–E) langs die vraagnommer (1.6) in die ANTWOORDEBOEK neer.

- A Gooi die mengsel terug in die kastrol en verhit oor matige hitte, klits aanhoudend, totdat dit verdik
- B Plaas plastiese film bo-oor om te verhoed dat 'n vel vorm
- C Verhit melk in 'n kastrol tot kookpunt
- D In 'n mengbak meng 'n klein bietjie van die melk met eiergele, suiker en melieblom
- E Gooi die melk stadig by die eiermengsel (5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

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

VRAAG 2

- 2.1 Bestudeer die resensie van gaste by 'n hotel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Slegte ervaring @ Ooskus 5-Ster hotel

Resensie van Ooskus Strand en Spa Oord

Geskryf op 18 Julie, 2022

Waar begin ek? Soos in baie resensies genoem moet dit beslis nie as 'n 5* oord geklassifiseer word nie. Die hoofbuffet was uiters besig en al die 'al a carte' restaurante was ook buffets. Ons het ook baie vlieë en insekte op die kos gesien.

Teen die tweede dag van ons vakansie was ek platgetrek met erge naarheid en diarree. Dit het nie opgehou totdat ons terug in Engeland was nie. Dit het ons vakansie heeltemal bederf.

Ek het probeer om voort te gaan om die meeste van ons vakansie te maak ten spyte van hoe verskriklik ek gevoel het, maar dit is nog moeiliker gemaak deur die ernstige gebrek aan openbare toilette wat op die oord geleë is. Dit was veral duidelik in al die restaurante, waar daar geen toilette was nie.



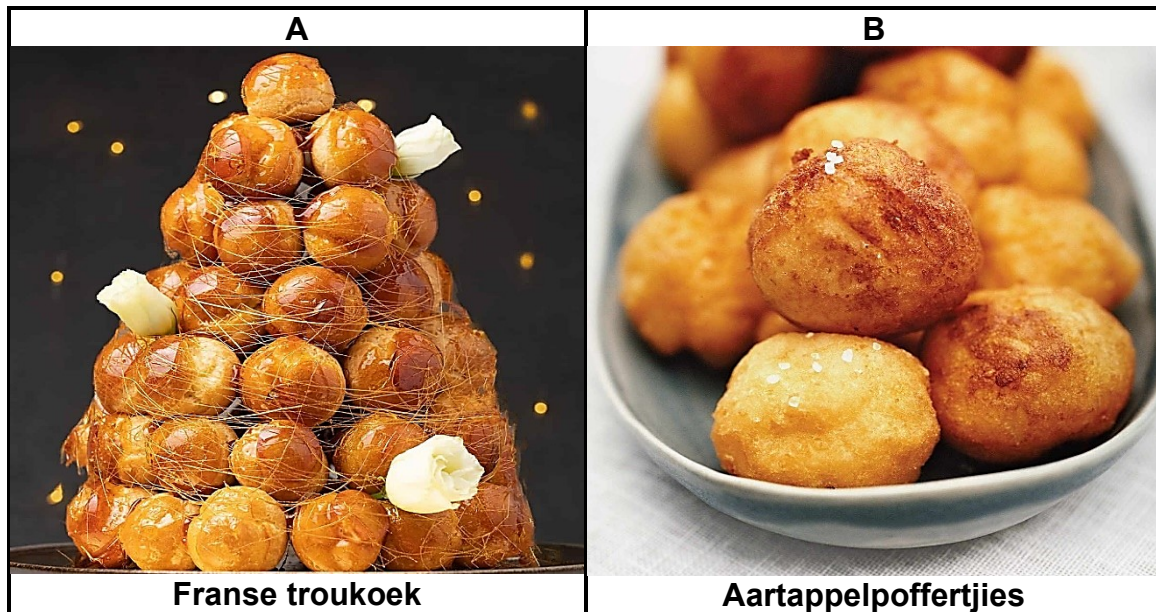
- 2.1.1 Identifiseer die aansteeklike siekte wat die gaste tydens hul vakansie opgedoen het. (1)
- 2.1.2 Behalwe vir diarree, noem nog DRIE klassieke simptome van die siekte in VRAAG 2.1.1 genoem. (3)
- 2.1.3 Verduidelik hoe die siekte, genoem in VRAAG 2.1.1 aan die gaste oorgedra kon word. Gee DRIE voorbeelde. (3 x 2) (6)
- 2.2 **Ten minste 70% van kommunikasie vind deur liggaamstaal en stemtoon plaas.**
- Motiveer waarom hotelpersoneel spesiale aandag aan liggaamstaal behoort te gee deur na die volgende te verwys:
- 2.2.1 Suid Afrika staan as die "reënboognasie" bekend (2)
- 2.2.2 Ons ontvang baie internasionale gaste (2)
- 2.2.3 Groet van gaste (2)
- 2.3 Stel VIER maniere voor hoe die gebruik van rekenaars, oor die algemeen, die kontrole en beheer in 'n gasvryheidsonderneming kan verbeter. (4)

TOTAAL AFDELING B: 20

AFDELING C: VOEDING EN SPYSKAARTBEPLANNING; VOEDSELKOMMODITEITE

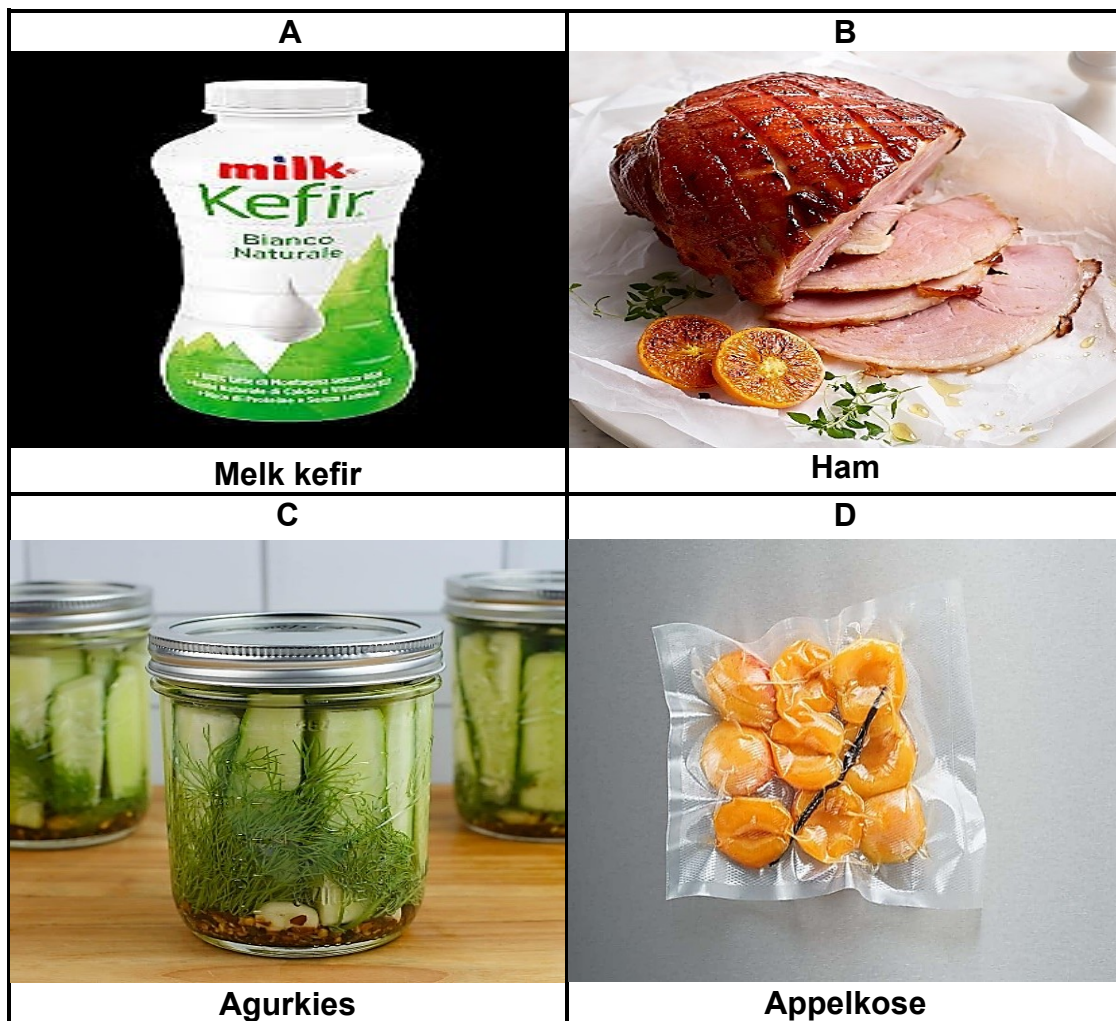
VRAAG 3

- 3.1 Bestudeer die prente van chouxdeeg-produkte hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 3.1.1 Gee die Franse term vir die Franse troukoek. (1)
- 3.1.2 Beskryf kortliks die bereidingsmetode van chouxdeeg. (3)
- 3.1.3 Beklemtoon die veelsydigheid van chouxdeeg deur na die twee geregte wat geïllustreer is te verwys. (2 x 2) (4)
- 3.1.4 Stel vir 'n geskikte ... vir die Franse troukoek voor.
- (a) vulsel
 - (b) bolaag
 - (c) garnering (3)
- 3.1.5 Stel TWEE verskillende gange op die spyskaart voor waar die aartappelpoffertjies bedien kan word. (2)

- 3.2 Bestudeer die prente van gepreserveerde voedselitems hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 3.2.1 Onderskei tussen elke voedselitem se hoofpreserveringsmetode soos hierbo geïllustreer. (4 x 1) (4)
- 3.2.2 Noem VIER voordele van preservering van voedsel. (4)
- 3.2.3 Beveel DRIE verskillende maniere aan om die flesse te steriliseer om die agurkies te preserveer. (3)
- 3.2.4 Stel nog DRIE maniere voor waarop die appelkose gepreserveer kan word. (3)
- 3.2.5 Gee die naam van die bymiddel wat gebruik kan word om die agurkies te preserveer. (1)
- 3.3 Onderskei tussen die volgende tipes vegetariërs deur aan te dui watter diereprodukt in hulle dieet INGESLUIT word.
- 3.3.1 Pollo-vegetariër
- 3.3.2 Lakto-vegetariër
- 3.3.3 Pesco-vegetariër (3)

3.4 Gee EEN rede vir elk van die volgende prosedures wanneer droë nierbone gaargemaak word:

3.4.1 Week oornag voordat dit gekook word (2)

3.4.2 Gooi die vloeistof waarin dit geweek was weg, en maak die bone in vars water gaar (1)

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

Die volgende inligting is in verband met 'n aandete spyskaart vir 50 gaste.	
Voedselkoste	R2 500
Oorhoofse koste	R1 500
Arbeidkoste	R2 300
Verkoopprys	R10 000

3.5.1 Bereken die totale werklike koste van die spyskaart. Toon ALLE berekeninge. (2)

3.5.2 Bereken die netto wins. Toon ALLE berekeninge. (2)

3.5.3 Bereken die bruto wins persentasie van die verkope. Toon ALLE berekeninge. (2)

[40]

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die viergang-spyskaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Spyskaart Tafelberg Aandete Biltong-en-sampioensop Broodstokkies Garnale Tempura in Knoffelsuurlemoen-bottersous XXX Geroosterde Filet Geroomde Spinasie Koolslaai Gebraaide aartappelwiggies Sampioensous XXX Brood-en-Botterspoeding Vlasous XXX Koffie 10 Januarie 2023 <i>R450 per persoon</i>
--

4.1.1 Identifiseer die tipe spyskaart. Motiveer jou antwoord. (2)

4.1.2 Lewer krities kommentaar op swak keuses van geregte deur na die seisoen, kleur, balans tussen ryk en ligte geregte en verskeidenheid te verwys. Stel geskikte veranderinge voor om die spyskaart te verbeter. Tabuleer jou antwoord soos volg:

	KRITERIA	KOMMENTAAR OOR SWAK KEUSES	VERANDERINGE
(a)	Seisoen	(1)	(2)
(b)	Kleur	(1)	(2)
(c)	Balans	(1)	(2)
(d)	Verskeidenheid	(1)	(2)

(12)

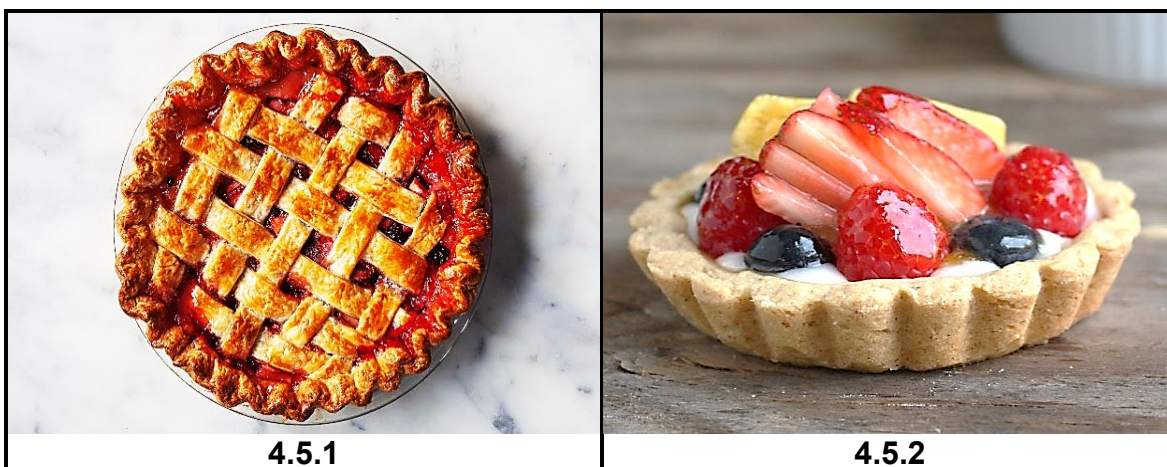
4.1.3 Identifiseer DRIE foute wat in die skryfstyl van die spyskaart gemaak is. (3)

4.1.4 Gee TWEE redes waarom hierdie spyskaart NIE geskik is vir Joodse gaste NIE. (2)

- 4.2 Bestudeer die prente van 'n klassieke Franse nagereg hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 4.2.1 Identifiseer die nagereg. (1)
- 4.2.2 Stel 'n bedienstyl vir hierdie gereg voor waar die personeel hulle bedieningsvaardighede aan die gaste kan wys. (1)
- 4.2.3 Stel DRIE verskillende maniere voor om hierdie gereg te garneer. (3)
- 4.3 Voorspel die effek van elk van die volgende op die tekstuur van 'n gelatien nagereg:
- 4.3.1 Gelatien mengsel was gekook (1)
- 4.3.2 Water is met lemoensap vervang (2)
- 4.3.3 Rou, gerasperde pynappel is gebruik (2)
- 4.3.4 Gelatien was by warm eiervla gevoeg (1)
- 4.4 Gee TWEE wenke om te keer dat filodeeg tydens voorbereiding uitdroog. (2)
- 4.5 Stel 'n geskikte manier voor om elk van volgende geregte te glanseer.



(2)

4.6 Bestudeer die prent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



Japannese Kobe Beesvleis – die duurste vleis ter wêreld

- 4.6.1 Identifiseer die vleissnit uit die agterkwart wat geïllustreer word. (1)
- 4.6.2 Identifiseer EEN uitsonderlike kwaliteit van die Kobe beesvleis wat in bogenoemde prent sigbaar is. (Gebruik die korrekte kookkuns term.) (1)
- 4.6.3 Beveel die mees geskikte gaarmaakmetode vir bogenoemde vleissnit aan. Motiveer jou antwoord. (2)
- 4.6.4 Kies tussen 'n rooiwyn-reduksiesous en 'n romerige knoffelsous om saam met die Kobe biefstuk te bedien. Motiveer jou antwoord. (2)

[40]

TOTAAL AFDELING C: 80

AFDELING D: SEKTORE EN LOOPBANE; VOEDSEL- EN DRANKBEDIENING

VRAAG 5

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



5.1.1 Dui aan watter prente verteenwoordig die ... areas van 'n hotel.

- (a) inkomstegenererende (2)
- (b) nie-inkomstegenererende (2)

5.1.2 Maak 'n lys van DRIE verskillende tipe funksies wat in die vertrek wat in prent **B** uitgebeeld word, gehou kan word. (3)

5.1.3 Identifiseer die afdeling van die hotel wat deur prent ... verteenwoordig word.

- (a) **A**
- (b) **C**
- (c) **D** (3)

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

Santino is 28 jaar oud. Hy is 'n branderplankryer en hou van sy onafhanklike leefstyl om deur die wêreld te reis. Deel van fiks bly eet hy gesond en beoefen meditasie. Hy doen verskeie deeltydse werke soos die skryf van artikels vir sporttydskrifte, werk as kroegman, instandhoudingswerk by hotelle en het selfs een keer gehelp om aarbeie, toe hy in Europa was, te oes. Almal is lief vir Santino omdat hy so energiek is en dikwels die lewe en siel van 'n partytjie is.



Santino droom daarvan om 'n organiese vegetariese restaurant by 'n gewilde hotel in Hawaii te besit en te bestuur.

5.2.1 Lewer krities kommentaar op Santino se geskiktheid om 'n entrepreneur te wees deur na die gegewe inligting te verwys. (4)

5.2.2 Gee raad aan Santino oor al die inligting wat hy nodig het om 'n sakeplan saam te stel, sodat hy 'n suksesvolle organiese vegetariese restaurant op die been kan bring en bestuur. (4)

5.3 Stel VIER riglyne vir jong entrepreneurs voor om hul Instagram-rekening as 'n suksesvolle bemarkingsinstrument te gebruik. (4)

5.4 Gee VIER algemene reëls oor hoe om gaste se klagtes in 'n restaurant te hanteer. (4)

5.5 Verduidelik hoe die volgende situasies moet hanteer word.

5.5.1 'n Gas bestel 'n hoender-schnitzel met kaassous maar kry 'n sampioensous met die schnitzel. (2)

5.5.2 'n Sakeman wat op sy eie eet, terwyl hy op sy skootrekenaar werk. (2)

[30]

VRAAG 6

- 6.1 Dui die tipe wyn en/of ander drankie aan wat met elk van onderstaande terme geassosieer word:
- 6.1.1 Method Cap Classique
 - 6.1.2 Barista
 - 6.1.3 Fino
 - 6.1.4 Gewürztraminer
 - 6.1.5 Solera-sisteem
 - 6.1.6 Vodka en Tamatiesap (6)
- 6.2 Gee VIER riglyne vir die storig van wyn om die kwaliteit te behou. (4)
- 6.3 Skryf stap vir stap neer hoe 'n kelner alkoholvrye geblikte of gebottelde drankies vir gaste moet skink en bedien. (4)
- 6.4 Bestudeer die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.
- Mnr. Mpumlo beplan om sy eie restaurant oop te maak. Hy wil wyn en ander drankies verkoop en is besig om vir 'n dranklisensie aansoek te doen.
- 6.4.1 Voorsien mnr. Mpumlo van raad vir die tipe lisensie waarvoor hy moet aansoek doen. (1)
 - 6.4.2 Motiveer jou keuse van dranklisensie en verduidelik die wetlike vereistes daarvan. (2)
 - 6.4.3 Mnr. Mpumplo beplan om 'n 'kurkfooi' op sy wynlys by te voeg. Verduidelik waarom party klante verplig sal wees om 'n 'kurkfooi' te betaal. (2)

6.5 Bestudeer die prente hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



6.5.1 Vergelyk die twee bedienstyle wat in die bostaande prente uitgebeeld word deur na die volgende te verwys:

- (a) Naam van elke styl (2)
- (b) Vlak van vaardigheid deur kelners benodig (2)
- (c) Tafel dek (2)

6.5.2 Maak 'n lys van DRIE vereistes wat oorweeg moet word wanneer tafels geskuif moet word vir bedienstyl A. (3)

6.6 Stel 'n restaurant beleid saam vir kelners wat betref footjies wat deur klante betaal word. (2)

[30]

TOTAAL AFDELING D: 60
GROOTTOTAAL: 200



**NASIONALE
SENIORSERTIFIKAAT**

GRAAD 12

SEPTEMBER 2023

**GASVRYHEIDSTUDIES
NASIENRIGLYN**

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

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

1.1.1 D ✓

1.1.2 C ✓

1.1.3 B ✓

1.1.4 A ✓

1.1.5 C ✓

1.1.6 D ✓

1.1.7 B ✓

1.1.8 A ✓

1.1.9 D ✓

1.1.10 C ✓

(10 x 1) (10)

1.2 PAS-ITEMS

1.2.1 E ✓

1.2.2 G ✓

1.2.3 D ✓

1.2.4 F ✓

1.2.5 B ✓

1.2.6 C ✓

(6 x 1) (6)

1.3 PAS-ITEMS

1.3.1 E ✓

1.3.2 D ✓

1.3.3 F ✓

1.3.4 A ✓

(4 x 1) (4)

1.4 EENWOORD-ITEMS

1.4.1 Broskors ✓

1.4.2 Beignets ✓

1.4.3 Agar-agar ✓

1.4.4 Ganache ✓

1.4.5 Table d'hôte ✓

1.4.6 Brut ✓

1.4.7 Rib ✓

1.4.8 BGV/Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid ✓

1.4.9 Pinotage ✓

1.4.10 Mageu/mahewu/amarhewu/anaahewu ✓ (10 x 1) (10)

1.5 KEUSES

A / Cabernet Sauvignon ✓

B / Pinot Noir ✓

F / Merlot ✓

H / Shiraz ✓

I / Cinsaut ✓

(Enige volgorde) (5 x 1) (5)

1.6 VOLGORDE

C ✓

D ✓

E ✓

A ✓

B ✓

(Moet in hierdie volgorde wees) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KOMBUIS EN RESTAURANTBEDRYGWIGHEDE; HIGIËNE, VEILIGHEID EN SEKURITEIT

VRAAG 2

- 2.1 2.1.1 Gastro-enteritis ✓ (1)
- 2.1.2
- Koors ✓
 - Braking ✓
 - Ontwatering ✓
 - Hoofpyne ✓
 - Maagpyn ✓
- (Enige 3 x 1) (3)
- 2.1.3
- Voedselhanteerders met swak higiëne-praktyke versuim om hul hande behoorlik te was nadat hulle die toilet gebruik het ✓✓
 - Deur die inname van besmette voedsel /drankies /chemikalieë ✓✓
 - Gebruik openbare toilette/ te veel besoekers en nie genoeg openbare toilette nie ✓✓
 - Vlieë en insekte op die kos / vlieë wat deur menslike of dierlike ontlasting besmet is, dra die siekte ✓✓
- (Enige 3 x 2) (6)
- 2.2 2.2.1
- Ons het baie kulture in ons land ✓
 - Dit is belangrik dat mense mekaar verstaan en verdraagsaam wees teenoor mekaar se kultuur / daar moet samewerking met mekaar se kultuur wees ✓
- (2)
- 2.2.2
- Verskillende kulture het verskillende etiketreëls wat hulle op hul gemak laat voel ✓
 - Wees bewus van die verskillende maniere om respek te toon, byvoorbeeld hand te skud, te buig, op te staan ✓
- (2)
- 2.2.3
- Groet is belangrik in alle kulture ✓
 - Deur te groet, gee jy erkenning aan daardie persoon ✓
 - As jy nie die gas groet nie, sê jou lyftaal: Ek sien jou nie ✓
 - Die eerste kontak wanneer daar gegroet word gee die toon vir toekomstige verhoudings aan ✓
- (Enige 2 x 1) (2)
- 2.3
- Rekenaars verskaf die korrekte verslae op die regte tyd, wat 'n makliker en vinniger besluitnemingsproses tot gevolg het ✓
 - Rekenaarstelsels kan porboodskappe verskaf indien 'n fout gemaak word/ Verskaf 'n probodskappe vir geleenthede en probodskappe vir regstellende aksie op 'n proaktiewe wyse ✓
 - Die rekenaarstelsel kan gebruik word om beplanning en beheerfunksie moontlik te maak om doelwitte van die organisasie te bereik, byvoorbeeld strenger sekuriteit met kontant en kredietkaarttransaksies ✓
 - Bestellings kan meer akkuraat wees as gevolg van 'n gemeenskaplike taalstelsel wat tussen restaurant en kombuis gebruik word ✓
 - POS-stelsels kan gedetailleerde verslae verskaf / stadige verkopers identifiseer wat maklik verander kan word / produktiwiteit verhoog ✓

- Voorraadbeheerstelsels op die rekenaar kan tyd bespaar en meer effektief wees ✓
- Rekenaars is voordelig vir rekeningkundige doeleindes in terme van finansiële beplanning en begrotingsbeheer / berekening van wins en verlies / voorraadbestuur / werknemers se tyd en bywoning dophou ✓
- Rekenaarprogramme om besprekings te maak kan bepaal watter kamers en tariewe beskikbaar is vir 'n spesifieke nag(te)/beskikbaarheid van kamers / besetting-% ✓
- Huishouers wat dieselfde program as die voorkantoor gebruik, kan elke dag verifieer watter gaste bly en watter uitteken. Dit help hulle om te weet watter kamers heeltemal skoongemaak moet word en watter kamers slegs opgeruim moet word ✓
- Rekenaars is 'n bron van inligting ✓
- Gasvryheidsinstelling kan beter diens aan hul kliënte lewer ✓ (Enige 4 x 1) (4)

TOTAAL AFDELING B: 20

AFDELING C: VOEDING EN SPYSKAARTBEPLANNING; VOEDSELKOMMODITEITE

VRAAG 3

- 3.1 3.1.1 Croquembouche ✓ (1)
- 3.1.2
- Verhit water en margarien / botter / smeer tot kookpunt ✓
 - Voeg meel dadelik by bogenoemde mengsel en roer tot 'n stywe bal vorm wat van die kante van die kastrol wegtrek ✓
 - Laat effens afkoel en voeg eiers een op 'n slag by totdat dit 'n gladde en sagte konsistensie het / sagte deeg vorm wat sy vorm behou ✓ (3)
- 3.1.3
- Chouxdeeg kan vir soet en sout geregte gebruik word – byvoorbeeld Franse troukoek en sout aartappelpoffertjies ✓
 - Chouxdeeg kan voorberei word deur 'n verskeidenheid gaarmaakmetodes te gebruik, byvoorbeeld gereg **A** word gebak en gereg **B** word in diepvet gebraai ✓ (2 x 2) (4)
- 3.1.4 (a) Geklopte room / Chantilly room / bakkersvla (crème pâtissière)/ suurlemoensmeer / sjokolademousse /karamel-kondensmelk ✓ (Enige 1 x 1)
- (b) Karamelsous / sjokoladesous / bestuif met versiersuiker / ganache ✓ (Enige 1 x 1)
- (c) Spin-suiker / eetbare blomme / sjokolade-truffels / mini meringue vorms / vars vrugte/ bestuif met versiersuiker ✓ (Enige 1 x 1) (3)
- 3.1.5
- Amuse-bouche / voorgereg ✓
 - Bykomstigheid met sop ✓
 - Bygereg met hoofgereg ✓ (Enige 2 x 1) (2)
- 3.2 3.2.1 A – Pasteurisasie / fermentasie ✓
B – Beroking / kook ✓
C – Hoë konsentrasie van sout of asyn / kook / pekel ✓
D – Vakuum verpak / verwyder van lug of suurstof ✓ (4 x 1) (4)
- 3.2.2
- 'n Verskeidenheid voedselprodukte is regdeur die jaar beskikbaar/ produkte is buite seisoen beskikbaar ✓
 - Gepreserveerde en selfs eksotiese kosse is beskikbaar aangesien dit langer hou en makliker vervoer kan word ✓
 - Gevriesdroogde produkte is liggewig en kan maklik gedra word
 - Beroking ontwikkel geur ✓
 - Veilige bergingsperiodes van voedsel word verleng ✓
 - Gepreserveerde produkte kan maklik geberg word, byvoorbeeld blikkies of gedroogde kos ✓
 - Tyd en arbeid word bespaar aangesien sekere voorbereiding reeds gedoen is ✓
 - Etikette verskaf voedingsinligting ✓

- Kosse kan op sy hul geëet word, byvoorbeeld ingemaakte vrugte of dit kan in geregte gebruik word, byvoorbeeld viskoekies gemaak van ingemaakte tuna ✓
 - Voedselpreservering voorkom dat voedsel deur die werking van ensieme en mikro-organismes bederf ✓ (Enige 4 x 1) (4)
- 3.2.3 Was flesse in warm seperige water en spoel goed. Dan kan dit ...
- vir ongeveer 10 minute in water gekook word ✓
 - onderstebo in die warm oond gedroog word ✓
 - in die mikrogolfoond verhit word totdat die water verdamp het ✓ (3)
- 3.2.4
- Appelkoossap-stroop ✓
 - Appelkooskonfyt ✓
 - Appelkoosblatjang ✓
 - Gedroogde appelkose ✓
 - Ingemaakte appelkose ✓
 - Versuikerde appelkose ✓
 - Gedroogde appelkoosrolle ✓ (Enige 3 x 1) (3)
- 3.2.5 Asyn / Sout / Suiker ✓ (1)
- 3.3 3.3.1 Pluimvee / eiers / melk en suiwelprodukte ✓ (1)
- 3.3.2 Melk en suiwelprodukte ✓ (1)
- 3.3.3 Vis en seekos / eiers / melk en suiwelprodukte ✓ (1)
- 3.4 3.4.1
- Dit versag die droë nierbone ✓
 - Om die bone te hidreer ✓
 - Om die gaarmaaktyd te verkort ✓
 - Laat boontjies toe om tot 2/3 keer hul oorspronklike grootte uit te swel ✓ (Enige 2 x 1) (2)
- 3.4.2 Dit verminder winderigheid / ingewandsgasse na die eet van bone ✓ (1)
- 3.5 3.5.1 Totale koste = R2 500 + R1 500 + R2 300 ✓
= R 6 300 ✓ (2)
- 3.5.2 Netto wins = R10 000 – R6 300 ✓
= R3 700 ✓ (2)
- 3.5.3 Bruto wins % = $(R10\,000 - 2\,500) \div 10\,000 \times 100$ ✓
= 75% ✓ (2)

[40]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Table d'hôte ✓

Rede: Dit het geen opsies of keuses nie/ dit het 'n vasgestelde prys ✓

(2)

4.1.2

	KRITERIA	KOMMENTAAR OOR SWAK KEUSES	VERANDERINGE
(a)	Seisoen	Al die geregte is warm, dit dui daarop dat dit winter is, maar volgens die spyskaart is dit somer / te veel warm geregte vir 'n somerspyskaart (10 Januarie) ✓ (1)	Vegetariese somerslaai in plaas van warm biltongsop/ Koue nagereg, bv. vrugtejellie/ sorbet ✓✓ (2)
(b)	Kleur	Baie min kleurvolle geregte, alles bruin of roomkleurige geregte ✓ (1)	Bedien wortelslaai/ komkommer-en-tamatie slaai in plaas van koolslaai ✓✓ (2)
(c)	Balans	Al die gange het ryk en romerige geregte ✓ (1)	Bedien 'n ligte nagereg byvoorbeeld sorbet/ vrugtejellie ✓✓ (2)
(d)	Verskeidenheid	Herhaling van bestanddele: • Twee vleis geregte (biltong en beesvleis) • Sampioensop en sampioensous • Spinassie en kool/ koolslaai is beide blaargroentes ✓ (Enige 1)	Bedien 'n vegetariese somerslaai in plaas van biltongsop / peper-sous in plaas van sampioensous / wortelslaai / komkommer-en-tamatie-slaai in plaas van koolslaai ✓✓ (2)

LET WEL: Enige geskikte antwoord wat betref kommentaar en/of veranderinge kan aanvaar word.

(12)

4.1.3 • Geen XXX tussen eerste twee gange ✓

• Nie alle geregte begin met 'n hoofletter nie ✓

• Die volgorde van die geregte vir die hoofgereg is foutief ✓

(3)

4.1.4 • Garnale Tempora – Jode mag nie skulpvis eet nie ✓

• Biltong en Sampioensop; Geroosterde Filet en Geroomde Spinassie – Jode mag nie vleis en suiwelprodukte in dieselfde maaltyd eet nie ✓

(2)

4.2	4.2.1	Crêpes Suzette ✓	(1)
	4.2.2	Gueridon-diens ✓	(1)
	4.2.3	• Lemoen skyfies / vars aarbeie ✓ • Versuikerde lemoenskil ✓ • Eetbare blomme ✓ • Roomysballetjies / quenelles ✓ • Vars kruie / kruisement ✓	(Enige 3 x 1) (3)
4.3	4.3.1	Gelatien moet nooit gekook word nie, dit raak draderig / verloor sy verdikkingsvermoë / brand maklik	(1)
	4.3.2	Dit sal 'n sagter jel vorm ✓ as gevolg van die suur-inhoud van die lemoensap. ✓	(2)
	4.3.3	Dit sal nie stol nie, ✓ omdat die rou pynappel bromelien bevat, 'n ensiem wat stolling van gelatien verhoed. ✓	(2)
	4.3.4	Mengsel sal skif / geen jel sal vorm / waterig wees. ✓	(1)
4.4		• Bedek met 'n klam doek terwyl gewerk word ✓ • Borsel die deel met gesmelte botter, smeer of olie ✓ • Werk met deeg so vinnig as moontlik ✓	(Enige 2 x 1) (2)
4.5	4.5.1	Eier was / geklitste eier ✓	(1)
	4.5.2	Suikerstroop / verhitte fyn appelkooskonfyt / soet jellie ✓	(1)
4.6	4.6.1	Lendeskyl ✓	(1)
	4.6.2	Hoë vlak van marmering ✓	(1)
	4.6.3	Enige droë hittemetodes, byvoorbeeld rooster, bak, oondrooster, braai ✓ Dit is 'n sagte vleissnit wat 'n kort gaarmaaktyd vereis / het minder bene ✓	(2)
	4.6.4	Rooiwyn-reduksiesous ✓ Komplimenteer geurige beesvleis ✓	(2)
			[40]

TOTAAL AFDELING C: 80

AFDELING D: SEKTORE EN LOOPBANE VOEDSEL- EN DRANKDIENS

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1 (a) B, ✓ C ✓ (2)
- (b) A, ✓ D ✓ (2)
- 5.1.2 Troues / konferensies / uitstallings / verjaarsdagpartytyjies / besigheidsvergaderings / matriekafskeid / modeparades/ werksinkels / seminare / skoonheidskompetisies (Enige 3 x 1) (3)
- 5.1.3 (a) Voorkantoor ✓
- (b) Voedsel en Drank / Kroeg ✓
- (c) Huishouding/ Instandhouding kamer ✓ (3)
- 5.2 5.2.1 Hy is nie geskik nie ✓
Redes:
- Gebrek aan toewyding/ Hy bly nie lank op dieselfde plek nie/ Is gereeld op reis ✓
 - Hy het geen bewese rekord van sukses nie ✓
 - Dit lyk of hy nie 'n toekomsgerigte perspektief het nie ✓
 - Geen bewys van 'n verantwoordelike sin en liefde vir prestasie nie ✓
 - Nie seker of hy goeie bestuursvaardighede het nie ✓

OF

- Hy is geskik ✓
Redes:
- Reis het hom geleer om aanpasbaar te wees ✓
 - Dit lyk of hy selfversekerd is ✓
 - Om 'n branderplankryer te wees, moet hy selfgedissiplineerd wees en elke dag gedryf word om te oefen ✓
 - Hy is energiek/gesond ✓
 - Hy is 'n harde werker ✓
 - Hy is verdraagsaam ✓ (Enige 4 geskikte antwoorde) (4)
- 5.2.2
- Besigheidsbeskrywing / doelwitte en strategie ✓
 - Bemerkingsplan ✓
 - Produkte-/ Diensbeskrywing ✓
 - Operasionele plan
 - Personeel plan ✓
 - Finansiële plan ✓
 - Dekblad ✓ (Enige 4) (4)

- 5.3
- Aantreklike, duidelike en aantreklike profielfoto's ✓
 - Goeie, duidelike beskrywings en aanwysings op die blad ✓
 - Goeie kwaliteit foto's met persoonlike detail bygevoeg ✓
 - Plaas gereeld nuwe foto's ✓
 - Reageer so gou as moontlik op kommentaar van gaste ✓
 - Ontlok emosies by kykers ✓
 - Gebruik klank/musiek en beeldmateriaal wat aanklank vind by die teikenmark ✓
 - Gebruik kort duidelike sinne wat en bondig is om die aandag van die kykers binne die eerste paar sekondes te lok ✓ (Enige 4 x 1) (4)
- 5.4
- Los die probleem vinnig op ✓
 - Klagtes moet altyd positief en professioneel hanteer word ✓
 - Beheer jou emosies / wees so kalm, beleefd, behulpsaam en vriendelik as moontlik ✓
 - Behou oogkontak en positiewe lyftaal terwyl jy 'n warm en bemoedigende toon gebruik ✓
 - Toon jou begrip en bereidwilligheid om die saak op te los ✓
 - Moet nooit met die kliënt argumenteer nie ✓
 - Luister en let op/ laat die gas sonder onderbreking beskryf wat verkeerd geloop het ✓
 - Erken die klagte en bedank die gas wat die saak onder jou aandag gebring het ✓
 - Vra opreg om verskoning en los die situasie op deur die persoon te nooi om die kwessie in privaatheid te bespreek ✓
 - Moet nooit die skuld op jouself of op iemand anders plaas nie, aangesien dit tot versekeringseise kan lei. Verduidelik hoekom die situasie buite beheer was ✓
 - Moet nooit iets belowe wat jy nie kan voorsien nie, bv. 'n gratis driegangmaaltyd. Bedien liever dadelik 'n drankie ✓
 - As jy nie die situasie kan hanteer nie, roep die maîtres d'hotel of iemand met meer ondervinding en gesag om jou by te staan ✓
 - Kyk na die gaste terwyl hulle nog aan tafel is om te verseker dat alles in orde is/ kontak die gas binne 'n week om seker te maak dat hy/sy tevrede is hoe die probleem opgelos is ✓ (Enige 4 x 1) (4)
- 5.5
- 5.5.1
- Vra om verskoning ✓
 - Neem die bord terug na die kombuis ✓
 - Die sjef moet die probleem op los en die kos op 'n skoon bord opdien ✓ (Enige 2 x 1) (2)
- 5.5.2
- Normaalweg wil eensame gaste alleen wees / Respekteer hul behoefte aan privaatheid ✓
 - Wees beleefd en vriendelik sonder om familiêr te wees ✓
 - Wees behulpsaam maar nie opdringerig nie, sodat die kliënt nie afgeskeep voel nie ✓ (Enige 2 x 1) (2)

VRAAG 6

- 6.1 6.1.1 Vonkelwyn ✓
- 6.1.2 Koffie ✓
- 6.1.3 Sjerrie ✓
- 6.1.4 Wit wyn ✓
- 6.1.5 Sjerrie ✓
- 6.1.6 Mengeldrankie / Bloody Mary ✓ (6)
- 6.2
- Dit moet in 'n ondergrondse kelder geberg word waar dit sonder vibrasies is ✓
 - Die kelder behoort vry te wees van oormatige vog, trekke en ongewenste reuke ✓
 - Die kelder moet absoluut skoon wees met goeie ventilasie en gedempte lig/ wyn moet in die donker gehou word om skade deur ultraviolet lig te verhoed ✓
 - Die kelder behoort 'n konstante temperatuur van 10 °C – 12 °C / 14°C – 16 °C te hê ✓
 - 'n Humiditeitsvlak van 70% is ideaal om te verhoed dat die kurkproppe uitdroog ✓
 - Stoor wyn onderstebo in 'n boks ✓
 - Rooiwyn behoort teen 'n effens geligte posisie met die kurke na bo geberg word ✓
 - Roteer wyn op 'n gereelde basis ✓
 - Berg soortgelyke wyne saam ✓
 - Pak en berg wynbottels met die etiket na die bokant of voorkant ✓
 - Wanneer wyn in kartonbokse geberg word, moet die pyle altyd na bo wys ✓ (In volgorde 4) (4)
- 6.3
- Bied die korrekte glas van die regterkant aan en plaas dit bo die mes. ✓
 - Maak die blikkie of bottel by die tafel oop ✓
 - Die bottel moet nooit die glas raak nie ✓
 - Skink die glas twee-derdes vol ✓
 - Plaas die blikkie of bottel langs die gas met die etiket wat na die gas wys ✓ (Moet in hierdie volgorde wees) (4)
- 6.4 6.4.1 Perseelverbruik lisensie ✓ (1)
- 6.4.2
- Hierdie ondernemings mag drank met 'n maaltyd bedien, ✓ maar gaste mag geen oop drankbottels van die perseel verwyder nie ✓

OF

- Drank mag verbruik word waar dit gekoop is, ✓ maar mag nie van die perseel verwyder word nie ✓ (Enige 2) (2)

- 6.4.3 'n Kurkfooi is die prys wat aan gaste, wat hul eie bottel wyn na die restaurant bring, gehef word / 'n Kurkfooi is betaalbaar vir die oopmaak van die bottel wyn en gebruik van die glase ✓✓ (2)
- 6.5 6.5.1 (a) A – Buffet-styl ✓
B – Silwerdiens ✓ (2)
- (b) A – Dit verg min vaardigheid/ dit is slegs nodig om borde van tafels te verwyder af en opdienborde by die buffet aan te vul. ✓
B – Hoë vlak van vaardigheid word benodig / Dit is tydrowend/ Interaksie met die gaste word verwag ✓ (2)
- (c) A – Die tafel word gedek vir al die gange op die spyskaart / vir 'n informele ete word slegs die eetgerei vir die hoofgereg gedek of al die ander eetgerei kan van die buffet gehaal word ✓
B – Vir 'n formele ete is die eetgerei vir al die gange gedek / Plekke word gedek volgens die spyskaart, wynglase of netjiese servette ✓ (2)
- 6.5.2 • Die rangskikking van die tafel hang af van die grootte en vorm van die kamer / die aantal gaste wat bedien moet word/ die hoeveelheid kos wat uitgestal gaan word ✓
• Indien min spasie beskikbaar is, kan 'n ronde, sentrale tafel as enigste voedselstasie gebruik word / die ideaal sal wees om die kos op kleiner tafels te versprei ✓
• Voedselstasies moet maklik bereikbaar vanaf die kombuis wees ✓
• Gaste moet om die buffettafel en deur die vertrek kan beweeg/ om die tafel kan beweeg om kos te kies ✓
• Sorg vir tafels vir die aflaai van vuil borde en glase ✓ (Enige 3 x 1) (3)
- 6.6 • As klante hul rekening kontant betaal het, moet kelners altyd die kleingeld teruggee, tensy hulle direk aangesê was om die kleingeld te hou ✓
• 'n Eenvoudige, opregte "Dankie" aan die gasheer is al wat van jou verwag word wanneer jy die footjie ontvang ✓
• Elke instansie sal interne reëls hê oor die deel van footjies met kombuispersoneel en ander kelners ✓
• Ongeveer 10% van die totale bedrag van die rekening kan as 'n footjie gevat/betaal word ✓ (Enige 2 x 1) (2)
- [30]**

TOTAAL AFDELING D: 60
GROOTTOTAAL: 200