

Soek jy 'n fantastiese tutor?

www.teachme2.com/matriek





basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIOR SERTIFIKAAT/ NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

GASVRYHEIDSTUDIES

NOVEMBER 2020

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 17 bladsye

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

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

(10)

1.2 PASITEMS

1.2.1	D✓, iii✓
1.2.2	C✓, ii✓
1.2.3	A✓, v✓

(6)

1.3 PASITEMS

1.3.1	F✓
1.3.2	E✓
1.3.3	B✓
1.3.4	C✓

(4)

1.4 EENWOORD-ITEMS

1.4.1	Éclair/Sjokolade Eclair✓
1.4.2	Fleur✓
1.4.3	Vrugtesmeer/'curd'/Lemon curd✓
1.4.4	Tong✓
1.4.5	Stroop✓
1.4.6	Purr/Filodeeg✓
1.4.7	Flexitariër/Semi-vegetarier✓
1.4.8	Yorkshire-poeding✓
1.4.9	Bedruip/bedruiping✓
1.4.10	Gefortifiseer✓

(10)

1.5. KEUSE-ITEMS Enige volgorde

1.5.1	A✓, B✓, D✓, E✓
1.5.2	B✓, D✓, E✓, H✓
1.5.3	A✓, C✓

(4)

(4)

(2)

TOTAAL AFDELING A:**40**

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

VRAAG 2

- 2.1 2.1.1
- Braking✓
 - Naarheid✓
 - Moegheid /Tamheid✓
 - Duiseligheid✓
 - Verlies aan aptyt/Geen eetlus✓
 - Abdominale pyn/maagpyn✓
 - Hoofpyne✓
 - Koors ✓
 - Ontwatering/Dehidrasie✓ (Enige 2) (2)
- 2.1.2
- Matthew stel die bejaardes in gevaar, omdat Gastroënteritis aansteeklik is/kan voedsel besmet/kruiskontaminasie kan plaasvind✓
 - Bejaardes kan makliker deur bakterieë aangesteek word omdat hulle in 'n hoë risikogroep/ dit is lewensbedreigend en kan die dood veroorsaak✓ /omdat hulle immuunsisteem swak is/minder doeltreffend is ✓ (Enige 2) (2)
- 2.1.3
- Matthew moes:
- Beter persoonlike higiëne toegepas het bv. Handewas/sanitering✓
 - Sy werkgewer so gou as moontlik in kennis gestel het✓
 - Nie verder gewerk het as hy diarree het nie/nie met kos werk nie✓ (Enige 2) (2)
- 2.1.4
- Dit gaan lei tot slegte 'word of mouth' vir die hotel/aanlyn kommentaar/slegte terugvoer/swak publisiteit✓
 - Dit sal 'n negatiewe impak op die beeld van die hotel hê ✓
 - Minder mense sal die hotel besoek/verlies aan kliënte ✓
 - Dit kan lei tot 'n verlies aan wins✓
 - Hulle kan die hotel vervolg/vra vir terugbetaling/mediese uitgawes✓
 - Hotel kan moontlik sluit/Boete kry van Gesondheidsinspekteure ✓ (Enige 3) (3)
- 2.2 2.2.1
- CHOLERA:
- Veroorsaak deur die bakterieë/ Vibrio cholera-bakterie✓
 - Drinkwater wat gekontamineer is met die cholera-bakterie (Nie vuil/onbehandelde water nie)✓
 - Eet van voedsel wat in kontak met gekontamineerde water, vlieë of vuil hande was✓
 - Kontak met geïnfekteerde mense ✓ (Enige 2) (2)
- 2.2.2
- Verlies aan werkmag/mannekrag/minder chefs✓
 - Industriële vooruitgang word negatief affekteer/onderbreking in werkvloei✓
 - Verlies aan produktiwiteit✓
 - Lei tot handelsverliese en verlies aan inkomste/Besigheid verloor geld✓
 - Werkers moet ingehuur word/weer opgelei word✓ (Enige 2) (2)

2.3	2.3.1	<ul style="list-style-type: none"> Point-of-sales system (POS)/ Elektroniese betaalpuntsisteem (EPOS)✓ 	(1)
	2.3.2	<ul style="list-style-type: none"> Bestellings gaan direk vanaf die restaurant na die kombuis/die bestellingsproses word vereenvoudig/is makliker ✓ Bespaar tyd/dit is vinniger✓ Verhoog produktiwiteit/min of geen papierwerk nie✓ Hou rekord van die huidige voedselbestellings/bestellings raak nie verlore of bly vergete nie/logiese volgorde van bestellings✓ Kelners/ gaste weet in watter stadium hul voedselvoorbereiding is✓ Ondersteunend in die akkuraatheid van gaste se rekeninge/minder foute op gaste se bestellings/rekeninge ✓ 	(Enige 3) (3)
	2.4	<ul style="list-style-type: none"> Vlakke van opleiding verskil bv. vaardig/geskoolde vs onopgelei✓ Vlakke van dienslewering kan uitmuntende diens vs basiese diens wees volgens stergradering✓ Goed opgeleide werknemers werk in formele/'up-market'-ondernemings (bo-mark) waar gaste bereid is om te betaal vir 'n hoë vlak van diens/tipe diens is verwant aan die prys✓ Die bestuur besluit watter tipe diens word aangebied✓ In meer informele ondernemings/wegneemete-plekke is die vlak van dienslewering soms nie so goed nie✓ 	(Enige 3) (3)
TOTAAL AFDELING B:			20

AFDELING C: VOEDING EN SPYSKAARTBEPLANNING; VOEDSELKOMMODITEITE

VRAAG 3

- 3.1 3.1.1 (a) • Die suur in suurlemoensap versag die gluten✓ in die deeg
• Dit maak die deeg meer elasties ✓ en makliker om uit te rol✓
• Dit verhoed krimpings✓
• Voorkom die verkleuring van die deeg✓ (Enige 1) (1)
- (b) • Vette dra by tot die rysvermoë/vorm lagies✓
• Gee tekstuur en gevoel in die mond/smelt in die mond✓
• Ryk geur/versterk die geur✓
• Versterk die kleur✓ (Enige 3) (3)
- 3.1.2 • Draai toe in kleefwerende-/plastiese omhulsel/verseëelde verpakking✓
• In 'n lugdigte houer/droë berging vir tot twee weke✓
• Kan gevries word tot drie maande✓ (Enige 2) (2)
- 3.1.3 • Vrugtesmeer/"curd" bv.suurlemoensmeer✓
• Crème Pâtissière/Bakkersvla (nie net Vla nie)✓
• Karamel/Caramel Treat✓
• Sjokolademousse (enige mousse verskeidenheid)✓
• Frangipani✓
• Chiffon✓
• Enige Konfyt✓
(Enige 2 relevante **soetvulsels** wat ingespuut kan word) (2)
- 3.1.4 • Inaktiveer ensieme✓
• Vernietig sekere mikroörganismes/bakterieë✓
• Veiliger om te eet/voorkom siektes bv.Tuberkulose/TB
• Preserveer/verleng die raklewe van die room✓ (Enige 2) (2)
- 3.2 • Roomys/Sherbet✓ (1)
- 3.3 3.3.1 • Skei die gelatienvelle van mekaar✓
• Week/Hidreer in koue water/vloeistof✓ vir 15 minute tot sag/jel-agtig/jel konsistensie✓
• Verwyder die velle uit die water/vloeistof✓
• Druk/Verwyder die oortollige water/vloeistof versigtig uit✓
• Smelt die gelatienvelle/dispergeer in mikrogolf of oor/in warm water✓ en voeg dan by die kaaskoek-mengsel✓ (Enige 3) (3)
- 3.3.2 • Verhoed /inhibeer jelvorming/ stolling✓
• Dit sal makliker smelt✓
• Vertraag stolling/neem langer om te stol✓
• Vorm 'n sagter/ verswakte/loperige jel/geen jel vorm nie✓
(Enige 1) (1)

- 3.3.3 • Voeg meer/addisionele gelatien/velle by✓ (1)
- 3.3.4 • Trek kaaskoek weg van die kante met jou vingerpunte✓ - (moenie 'n mes gebruik MERK nie)
- Gebruik 'n blaasvlam net vinnig aan die buitekant van die vorm✓
- Plaas 'n warm lap om die vorm om ontvorming aan te help✓
- Doop die vorm in warm water vir 1-2 sekondes en ontvorm dan✓
- Plaas 'n bord bo-op die vorm en keer om ✓ (Enige 3) (3)

3.4

GLASEERSELS	BO-LAE
<ul style="list-style-type: none"> 'n Dun lagie (vrugtestroop/sap verdik met mielieblom/gesmelte konfyt) wat oor geborsel/gedrup/gegooi word ✓ Gee 'n blink glans ✓ (Enige 1) 	<ul style="list-style-type: none"> Oorgeskep/gespuit of gerangskik (Meringues/krummels/geklopte room/streusel) bo-op 'n nagereg✓ Gee nie 'n blink glans nie✓ (Enige 1)

(2)

3.5

- 3.5.1 • Skei die eiergele en -witte✓
- Klits eierwitte tot die sagtepuntstadium/sagte punte vorm✓
- Voeg suiker geleidelik by terwyl eierwitte geklits word✓
- 'n Knypie kremetart word bygevoeg om die meringue te verstewig✓
- Hou aan klits totdat dit vorm behou/stywe punte vorm ✓ (Enige 3) (3)

- 3.5.2 • Bros/Droog✓
- Lig in gewig✓
- Room -/ wit kleur✓
- Eindproduk moet sy vorm behou/geen krake✓
- Kraalvorming - Geen suikerdruppels of suikerstroop wat uitsypel nie✓
- Daar moenie suikerkristalle sigbaar wees op oppervlak nie/fyn tekstuur✓ (Enige 2) (2)

- 3.5.3 • Verhoed dat eierwitte deeglik skuim/eierwit sal nie vorm behou nie✓ (1)

3.6

- 3.6.1 • Stoom ✓ (nie water nie) (1)

- 3.6.2 • Bros✓
- Hol/lugholte in middel
- Droog aan die binnekant wanneer dit oopgebreek word✓
- Lig in gewig✓
- Ligbruin/goudbruin/strooikleur✓
- Eenvormige grootte✓
- Goed gepof/goed gerys✓ (Enige 3) (3)

- 3.6.3
- Begin/aanvanklike temperatuur: $200 / \pm 220^{\circ}\text{C}$ ✓
 - Verlaag na: $170/180^{\circ}\text{C}$ ✓
- (Enige orde en slegs temperature) (2)

3.7 3.7.1

$$\begin{aligned}\text{Brutowins} &= \text{Verkoopprijs} - \text{Voedselkoste}✓ \\ &= \text{R}100\,000✓ - \text{R}30\,000✓ \\ &= \text{R}70\,000✓\end{aligned}$$

(4)

3.7.2

$$\begin{aligned}\text{Koste per persoon} &= \text{Verkoopprijs} \div \text{Aantal Persone}✓ \\ &= \text{R}100\,000 \div 200✓ \\ &= \text{R}500 \text{ per persoon}✓\end{aligned}$$

OF

$$\begin{aligned}\text{Koste per persoon} &= \text{Spyskaartkoste} \div \text{Aantal Persone}✓ \\ &= \text{R}60\,000 (\text{R}30\,000 + \text{R}15\,000 + \text{R}15\,000) \div 200✓ \\ &= \text{R}300 \text{ per persoon}✓\end{aligned}$$

(3)
[40]

VRAAG 4

- 4.1 4.1.1
- Maak seker dit is kleurvol✓
 - Verskeidenheid/Verskeie vorms/groottes en teksture✓
 - Dieselfde soort happies uniform wees in grootte en vorm✓
 - Maak seker dit is fyn/hapgrootte✓
 - Netjies/skoon afgerond✓
 - Gebruik gepaste bykomstighede/souse✓
 - Moenie te veel voedsel op die borde pak nie✓
 - Maak seker daar is genoeg spasie tussen tafels waarop die happies uitgepak word✓
 - Plaas hors d'oeuvres diagonaal in netjiese, gelyk gespasieërde rye of in 'n patroon wat aantreklik vir die oog is✓
 - Gebruik interessante opdienapparaat soos Sjinese lepels, likeurglasies/espresso-koppies/sushi- matjies, ens.✓
 - Gebruik verskeie vlakke en hoogtes om by te dra tot die visuele opwindings✓
 - Maak seker dat al die koue happies eers uitgepak word net voor die gaste arriveer✓
 - Rangskik sout- en soethappies apart✓
 - Gebruik etikette/naambordjies om happies te identifiseer✓
- (Enige 3) (3)
- 4.1.2
- Tussen 3-8 verskillende tipes happies moet bedien word✓
 - Die aantal gaste is minder as 45 ✓
- (2)
- 4.1.3
- Pesto Palmiers✓
 - Vegetariese worsrolletjies✓
 - Sampioen boucheés✓
 - Haloumi barquettes/tertjies✓
 - Spinassie-en-Tofu Pizette✓
 - Tamatie-en- Mozarellakaas-brochettes✓
 - Gebakte Groente-springrolls✓
 - Mini vegetariese burgers✓
 - Vegetariese nacho's✓
- (Enige 3 relevante **gebakte sout lakto-vegetariese** hors d'oeuvres wat melk insluit maar eiers, vleis, vis, pluimvee ens. uitsluit, ens.)
- (Beginsels van spyskaartbeplanning in gedagte – geen herhaling van produk of hoofbestanddele)
- (3)

- 4.2 4.2.1
- Die hoofgereg het nie 'n goeie kombinasie van geregte nie/geregte nie geskik nie✓
 - Geen kontras in kleur /als het 'n wit voorkoms/ wit basmatirys, wit blomkool, witsous, wit aartappelslaai✓
 - Te veel souse word bedien by die hoofgereg/sampioensous, witsous by blomkool en aartappelslaai met mayonnaise✓
 - Twee stysels bedien/swak voedingswaarde/basmatirys en aartappelslaai ✓
 - Geen verskeidenheid van teksture/meestal sagte teksture/ sampioensous, gestoomde basmatirys, blomkool, aartappelslaai ✓
 - Herhaling van bestanddele uit vorige gang/sampioensop en sampioensop✓ (Evaluering 1 en enige 3 redes) (4)
- 4.2.2 Geskik: Spyskaart A✓
- Spyskaart B is nie geskik nie:
- Die kos is nie Halaal nie✓
 - Moslems word verbied om varkvlies en –produkte in te neem en daar is varkgeregte op die spyskaart/Varklende✓
 - Alkoholiese drankie is ook verbode/Brandewynpoeding op die spyskaart/Vanieljegeursel/peule gebruik in die Beierse Room word gepreserveer in alkohol✓
 - Drankies wat kafeïen bevat is ook verbode soos die koffie op die spyskaart word gesien as haraam✓
 - Gelatienprodukte ook verbode/Beierse Room en Appeljellie bevat ook gelatien✓
 - (Spyskaartkeuse 1 en enige 4 redes) (5)
- 4.3 4.3.1
- Geloofsredes/Hindoes/kulturele redes✓
 - Vir gesondheidsredes om hartsiektes te voorkom, ook diabetes en vetsug/hoë cholesterolvlakke in diereprodukte✓
 - Weersin in die eet van diereprodukte/Morele gronde gebaseer op die doodmaak van diere✓
 - Vir die volhoubaarheid van die planeet/wil omgewingsvriendelik wees/ die vleisindustrie het 'n negatiewe impak op die omgewing✓
 - Sommige mense hou nie van die smaak van vleis nie✓
 - Vleis is baie duurder as plantaardige produkte✓ (Enige 3) (3)
- 4.3.2
- Uitstekende bron van nutriënte/hoog in proteïene/bevat al 9 essensiële aminosure/hoog in vitamien B en minerale✓
 - Voedsel ryk aan komplekse koolhidrate en dieetvesel✓
 - Plaasvervanger vir diereproteïene/gelykstaande aan vleisproteïene ✓
 - Het lae kilojoules/help om gewig te beheer✓
 - Bevat nie versadigde vette en cholesterol nie✓
 - Lae Glukemiese-indeks✓
 - Voeg verskeidenheid tot die dieet✓ (Enige 3) (3)

- 4.3.3 Peulgroente moet geweeke word om:
- Dit te versag✓
 - Dit te hidreer/vog te vervang/verdubbel in grootte✓
 - Die gaarmaaktyd te verkort✓
 - Opgeblasenheid word verminder✓ (Enige 2) (2)
- 4.4 4.4.1 • Hele lende✓ (1)
- 4.4.2 • Kruisementsous✓
- Bruinsous✓
- Kruisement-/Appeljellie✓ (Enige 1) (1)
- 4.4.3 Oondbraai/Braai/Rooster✓ (1)
- 4.4.4 (a) • Om te voorkom dat die vleis droog is/om vog te behou/vleis meer sappig✓
- Om voedingswaarde te behou✓
- Om geurverlies te voorkom✓ (Enige 1) (1)
- (b) Vleis moet:
- Nie by uiterste hoë of lae temperature gaargemaak word nie✓
 - Nie vir te lank gaargemaak word nie✓
 - Korrek ontdooi word in die koelkas/yskas✓
 - Nie vooraf gesout word nie✓
 - Nie in water gedompel of gewas word nie✓ (Enige 3) (3)
- 4.4.5 (a) • Volstruis✓
- Duiwe✓
- Kwartels✓
- Ganse✓
- Fisante✓
- Tarentale✓ (Enige 2 relevante **geveerde wild**) (2)
- (b) • Larding✓
- Bardering✓
- Bedruiping✓
- Marinerings✓
- Vul/stop met 'n vulsel ✓ (Enige 2) (2)

- 4.5
- Hou die vrieskasttemperatuur konstant by -18 °C to -45 °C✓
 - Verwyder alle lug uit die verpakking/lugdig/vakuumverpak✓
 - Verpakking moet skoon wees✓
 - Verpakking moet sterk/duursaam wees/geen gate/nie geskeur✓
 - Pak porsies in klein maar praktiese hoeveelhede✓
 - Los spasies tussen twee of drie pakkies oop sodat koue lug kan sirkuleer✓
 - Bevries vleis so gou as moontlik/vleis moet afgekoel wees voor bevriesing✓
 - Plaas etikette op die verpakking wat die datum/volg eerste-in-eerste-uit (EIEU)- beginsel, tipe vleis en aantal porsies aandui/gewig✓
 - Vleis kan tot 3-6 maande bevries word✓
 - Moenie vooraf sout/gegeur word nie, die geure sal versterk tydens bevriesing✓

...(Enige 4)

(4)

[40]

TOTAAL AFDELING C: 80

- 5.1.4
- Die verkope-en-bemarkings departement is verantwoordelik vir die bewusmaking by nuwe kliënte van hul produkte en dienste/advertensies/ bring geld in✓
 - Verseker dat kliënte hul produkte en dienste gebruik om sodoende 'n inkomste te genereer✓
 - Die finansiële departement maak fondse beskikbaar vir verkope en bemarking✓
 - Die finansiële departement verseker dat die inkomste volgens die begroting spandeer word✓
- (4)
- 5.2
- 5.2.1
- Mense wat die sportgeleenthede bywoon/deelnemers aan hierdie sportgeleenthede✓
- (1)
- 5.2.2
- Verkopers met dranktrollies/koelsakke te voet✓
 - Kroeg-op-wiele/"Pop-up" skemerkekkroë ✓
 - Teetuine✓
 - Biertuine✓
 - Koffie-waentjies/winkels✓
 - Verkoop drinkgoed✓ (water, bier, koeldranke, tee/koffie)
- (Enige relevante 3)
- (3)
- 5.2.3
- Dra by tot die Bruto Binnelandse Produk (BBP) ✓
 - Die ekonomiese groei word gestimuleer/betaal belasting✓
 - Plaaslike inkomste sal verhoog/meer huishoudelike fondse beskikbaar/sterker koopkrag✓
 - Effektiewe bemarking skep 'n behoefte vir die enrepreneur se produk✓
 - Inkomste wat geskep is dra by tot die verbetering van die plaaslike infrastruktuur van die gemeenskap bv. paaie✓
 - Werkskepping word gestimuleer✓
 - Verbeter die lewensstandaard van die gemeenskap✓
 - Inkomste gegenereer van entreperneurs kan help met die volhoubaarheid van natuurlike bronne✓
 - Vermenigvuldigings-effek/"Multiplier effect" moet duidelik verduidelik wees✓ (moet kan koppel aan bullet 3 of 7)
- (Enige 3)
- (3)
- 5.2.4
- Naam van die besigheid✓
 - Tipe produk/n Kort beskrywing van die produk/diens✓
 - Prys✓
 - Verduidelik spesiale eienskappe✓
 - Kontakbesonderhede of ligging / adres waar die produk/diens verkry kan word✓
 - Spesiale aanbiedinge bv.koop een, kry een verniet/eerste 10 kliënte kry 'n gratis koffie✓
 - Slogan✓
 - Diensure/ure oop✓
-(Enige 4)
- (4)

5.2.5

BEDREIGINGS	MOTIVERING
<ul style="list-style-type: none"> • Soortgelyke besigheid in jou area/kompetisie✓ • Inflasie✓ • Stygende brandstofpryse✓ • Politieke onstabiliteit✓ • Kragonderbrekings/beurtkrag✓ • Weerstoestande: reën/wind✓ • Roof/Diefstal✓ • Onvoorsiene omstandighede bv. Covid✓ <p>(Enige 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verhoging in kompetisie en die teikenmark word verdeel deur al die deelnemers✓ • Verhoog die kostes om die besigheid te bedryf✓ • Verhoog operasionele kostes✓ • Konstante stakings en protes-aksies affekteer aantal kliënte wat besigheid besoek✓ • Handelsure word onderbreek en lei tot 'n verlies aan inkomste✓ • Bederfbare produkte word vernietig✓ • Spyskaart geaffekteer/sommige geregte kan nie voorberei word nie/nie beskikbaar nie✓ • Slegte weer lei tot 'n negatiewe impak op verkope✓ • Verloor apparaat/geld • Geleentheid word gekanselleer/geen toeskouers✓ <p>(Enige 2)</p>

(4)
[30]

VRAAG 6

- 6.1 6.1.1 Pinotage✓ (Nie Beyerskloof Pinotage nie) (1)
- 6.1.2 Tussen 15-20 °C/kamertemperatuur✓ (1)
- 6.1.3 Biefghoelasj✓ (1)
- 6.1.4 (a) Laat die gasheer/gas toe om die temperatuur van die wyn te voel✓
Wys die etiket vir die gasheer/gas✓
Wys gasheer/gas dat bottel nog geseël is✓
Skink 'n klein hoeveelheid/mondvol in die gasheer/gas se glas✓ om te proe of dit die korrekte wyn is – net 'n mondjievol✓ (2 punte)
- (b) Die wyn moet van die regterkant van die gasheer/gas geskink word✓ (1 punt)
- (c) Die glas moet net half gevul word✓ (1 punt)
- (d) Die rooiwynbottel moet op die tafel of op die buffetkas geplaas word langs die tafel✓ (1 punt) (5)
- 6.2 6.2.1
- Die kelner bied die drankspyskaart oop aan gasheer/gas✓ nadat die gaste aangesit het✓
 - Bied die drankspyskaart van die linkerkant af aan✓
 - Met die linkerhand✓
 - Indien gasheer/gas dit nie neem nie, plaas dit op die tafel✓
.(Enige 2) (2)
- 6.2.2
- Plaas die botterbakkie in die middel van die tafel✓
 - Die brood word in 'n mandjie geplaas✓
 - Plaas die mandjie dan op die tafel en gaste bedien hulself✓
OF
 - Silwerbediening vind plaas vanaf die linkerkant✓
 - Hou die broodmandjie op die platkant van die linkerhand✓
 - Sit jou linkerhand dan nie laer as 5cm van die gas se kleinbordjie af nie✓
 - Lig die broodrol uit met regterhand met 'n tangetjie of bedieningslepel en -vurk✓
 - Plaas broodrol op die kleinbordjie van die gas✓
 - Beweeg om die tafel in 'n anti-klokwaartse rigting en bedien aan elke gas 'n broodrol✓
 - Bedien dames eerste, dan die mans en eindig by die gasheer✓
 - Moenie die mandjie op die tafel los nie ✓ (Enige 3) (3)

6.3 Verkeerde/Korrekte prosedure✓

Verkeerde prosedure:

Die kelner het kokende koffie bedien✓ in plaas van warm koffie✓

Hy het die koffie van die linkerkant af bedien✓ in plaas van die regterkant✓

Die bediening was in 'n klokwaartse rigting✓ in plaas van anti-klokwaarts✓

Korrekte prosedure:

Die korrekte prosedure was dat die kelner by die gasheer geëindig het✓

Suiker en melk op tafel geplaas✓ (Evaluering slegs 1 en enige 3) (4)

- 6.4
- Mengelstokkies✓
 - Dekoratiwe figuurtjies/ sambreeltjies✓
 - Strooitjies✓
 - Lemoen/suurlemoen skywe/pynappel – weggooi-bare/oneetbare deel✓
 - Peuselstokkies met vrugte/olywe✓
 - Blomme✓ .. (Enige 2) (2)

6.5 6.5.1 Bordbediening✓ (1)

- 6.5.2
- Beter porsiekontrole✓
 - Minder vermorsing✓
 - Meer kreatiwiteit van die sjef/voedsel vertoon aantreklik✓
 - Geen spesiale vaardighede/opleiding in terme van diens✓
 - Vinniger bediening /meer gaste gelyktydig bedien/spaar tyd✓ (Enige 3) (3)

- 6.5.3
- Laat die gas toe om sonder onderbrekings te verduidelik wat die probleem is✓ q
 - Hanteer die situasie kalm en professioneel/met respek/moenie dat emosies weg hardloop nie✓
 - Behou oogkontak en positiewe lyftaal✓
 - Rapporteer aan die Maitre'd Hotel/Bestuurder✓
 - Die bestuur kan 'n gratis drankie of ete aanbied/ bied 'n gratis drankie met toestemming aan✓
 - Toon begrip en bereidheid om die saak op te los✓
 - Moet nooit met 'n kliënt stry nie✓
 - Luister en skenk aandag aan die gas✓
 - Erken die klagte en bedank die gas dat dit onder jou aandag gebring is✓
 - Vra opreg om verskoning✓
 - Besluit op 'n oplossing en kom dit stiptelik na/neem die voedsel terug kombuis toe✓
 - Bedien warm kos✓
 - Vra of jy dieselfde kos wil hê of bring die spyskaart✓
 - Volg altyd op op klagtes of vrae en maak seker dat dit tot die gas se tevredenheid hanteer is✓
 - Bedien 'n warm bord kos✓
 - Indien 'n klag nie dadelik opgelos kan word nie, mag 'n skriftelike antwoord nodig wees✓ (Enige 4) (4)

6.6

- Doen voorraadopname✓
- Was en poleer gebruikte glase✓
- Ruim die toonbank op en pak alle apparaat/glase weg✓
- Maak die toonbank, koelkaste en vloere van die kroeg skoon✓
- Verwyder alle leë bottels/leë vullishouers✓
- Verwyder alle drank van die likeurtrollie af en vat voorraad terug na die kroegstoor, vul die kroegvoorraad aan vanaf die kelder✓
- Skakel alle toestelle wat nie in gebruik is nie af✓
- Sluit die kasregister af/Tel die geld✓ (Enige 3) (3)

TOTAAL AFDELING D: 60
GROOTTOTAAL: 200