NASIENRIGLYNE

EKSAMEN	NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT
GRAAD	12
DATUM	JUNIE 2024
VAK	GASVRYHEIDSTUDIES
VRAESTEL	1
PUNTETOTAAL	200
TYD (URE)	3
AANTAL BLADSYE	16

SACAI
SOUTH AFRICAN COMPREHENSIVE ASSESSMENT INSTITUTE
SUID-AFRIKAANSE KOMPREHENSIEWE ASSESSERINGSINSTITUUT

	PUNTE	Lae orde 30%	Middel orde 50%	Hoë orde 20%
Vraag 1	40	30	10	
Vraag 2	20	2	16	2
Vraag 3	40	12	7	21
Vraag 4	40	11	27	2
Vraag 5	30	4	21	5
Vraag 6	30		20	10
TOTAAL	**200**	**59**	**101**	**40**

AFDELING A

VRAAG 1

		Meester Bl.	Hs
1.1.1	D✓	160	17
1.1.2	D✓	51	7
1.1.3	C✓	150	16
1.1.4	A✓	130	14
1.1.5	B✓	132	14
1.1.6	A✓	49	7
1.1.7	B✓	44	7
1.1.8	C✓	179	18
1.1.9	A✓	58	8
1.1.10	B✓	23	4

(10x1) = (10)*

1.2.1	Elektronies ✓	21	3
1.2.2	Agar-agar✓	128	14
1.2.3	BPS stelsel✓	37	6
1.2.4	Kurkfooi✓	169	17
1.2.5	Cap classique✓	156	17
1.2.6	Afkrummeling✓	189	20
1.2.7	Bouchées ✓	117	12
1.2.8	Glaseer ✓	143	15
1.2.9	Antiretrovirale middels✓	49	7
1.2.10	Sondroging✓	150	16

(10x1) = (10)*

				Bl.	Hs.
1.3.1	B✓			5	2
1.3.2	E✓			6	2
1.3.3	G✓			6	2
1.3.4	A✓			6	2
1.3.5	D✓			6	2
		(5 X 1) =	(5)*		
1.4	A✓,B✓,D✓,F✓,H✓(Enige volgorde)	(5 x 1) =	(5)**	48	7
1.5	B✓,C✓,D✓,F✓,G ✓(Enige volgorde)	(5 x 1) =	(5)**	50	7
1.6.1	G✓			156	17
1.6.2	E✓			157	17
1.6.3	A✓			157	17
1.6.4	H✓			155	17
1.6.5	C✓			156	17
		(5 X 1) =	(5)*		
			[40]		

TOTAAL AFDELING A: [40]

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

Bl. Hs.

VRAAG 2

2.1.1 **Verduidelik DRIE voordele vir die gebruik van rekenaars in die gasvryheidsbedryf.** (3)** 41 6

(Enige DRIE van die volgende)

- Dit is ’n bron van inligting. ✓
- Dit spaar tyd en kostes. ✓
- Bestuurders het meer beheer oor hulle gasvryheid bedryf. ✓
- Dit verskaf beter diens vir klante in hul bedryf. ✓
- Dit is makliker om inligting te herorganiseer deur te kopieër en te plak, om die nodige veranderinge te maak. ✓
- Die internet is ‘n groot bron van inligting. Dit word gebruik om hotelle en restaurante aan die publiek te bemark. ✓

2.1.2 **Verduidelik hoe die bestuurder, rekenaars kan gebruik vir boekhouding in ‘n gastehuis.** (4)** 39 6

(Enige VIER van die volgende)

- Finansiële beplanning en kontrolering van die begroting. ✓
- Berekening van die wins en verlies. ✓
- Rekeninge wat ontvang en betaal moet word. ✓
- Voorraadbeheer. ✓

© SACAI KOPIEREG

- Prosessering van kliëntebestellings. ✓
- Prosessering van krediet- en debietkaart transaksies. ✓
- Personeel betaalstate. ✓
- Opsporing van werkers se tyd en teenwoordigheid. ✓
- Skedulering van personeel. ✓

2.2 **Bespreek VIER voordele van goeie dienslewering by 'n hotel of gastehuis.** (4)** 33 5

- Goeie diens lei tot kliënte wat tevrede is en gewillig is om te betaal.✓
- Tevrede kliënte word getroue klante en keer weer terug. ✓
- Positiewe oorvertel trek meer klante. ✓
- Meer kliënte verhoog die inkomste en winste. ✓

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

> **James werk as 'n sjef by 'n restaurant. Hy ontwikkel diarree en word gediagnoseer met gastro-enteritis. Hy het aangehou om te werk in sy toestand.**

2.3.1 **Noem TWEE simptome anders as diarree wat hy kon ontwikkel.** (2)* 23 4

(Enige TWEE van die volgende)

- Braking✓
- Maagpyn✓
- Hoofpyn✓
- Koors✓
- Dehidrasie ✓

2.3.2 **Verduidelik kortliks hoe hy bejaarde gaste as gevolg hiervan in gevaar kan stel.** (2)** 24 4

- Volwassenes se imuunstelsels verminder in latere jare. ✓
- Ouer volwassenes in inrigtings is baie kwesbaar omdat hulle maklik kieme kan oordra. ✓

2.4

> **MIV/VIGS val onder die siektes wat die gasvryheid industrie direk beïnvloed.**

2.4.1 **Verduidelik watter effek MIV/VIGS op die werksplek het.** (3)** 27 4

(Enige DRIE van die volgende)

- Instansies word direk geaffekteer deur laer produksie. ✓
- Groter afwesigheid, ✓
- Vakante poste, ✓
- Die nodigheid om her op te lei en nuwe werkers te huur.✓

- MIV/VIGS affektekteer die besigheid deur ‘n toename in armoede agv. ’n verlies aan inkomste. ✓

2.4.2	**Beveel TWEE maniere aan hoe die oordraging van MIV voorkom kan word.**	(2)***	27	4

(Enige TWEE van die volgende)

- Voedselhandelaars behoort alle standaard higiëniese praktyke na te volg. ✓
- Gebruik altyd plastiese handskoene wanneer ‘n sny of oop wond behandel word. ✓
- Mense moet beskermende seks hê. ✓
- Mense moet nie inspuitnaalde her-gebruik nie. ✓
- Mense moet nie ongesteriliseerde naalde gebruik vir tatoëring asook vir die inskiet van oorringe of akupunktuur nie.✓

[20]

TOTAAL AFDELING B: [20]

AFDELING C: VOEDING- EN SPYSKAART BEPLANNING | VOEDSEL KOMMODITEITE

Bl. Hs.

VRAAG 3

3.1.1 **Die bostaande disse word bedien by 'n skemerkelkie funksie. Maak 'n lys van die eienskappe van vingerhappies met betrekking tot hulle voorkoms.** (5)* 72 9

(Enige VYF van die volgende)

- Vingerhappies moet varieer in vorms en groottes. ✓
- Moet fyn en netjies wees. ✓
- Moet kleurvol wees. ✓
- Moet skoon afgewerk wees. ✓
- Moet geskikte bykomstighede hê. ✓
- Moet netjies garneer wees vir 'n netjiese eindproduk. ✓

3.1.2 **Evalueer die bostaande disse ten opsigte van hulle geskiktheid om aan Hindoes te bedien. Motiveer jou antwoord.** (4)*** 44 7

- Dis A is geskik vir Hindoes omdat dit slegs vrugte bevat. ✓
- Dis B is nie geskik nie omdat mense van die Hindoe geloof nie altyd vleis eet nie. ✓
- Ortodokse Hindoes volg 'n streng vegetariese dieet en vermy alle vorms van vleis. ✓
- Ander Hindoes eet nie bief nie want hulle glo 'n koei is heilig. ✓

3.1.3 **Verduidelik die term voedsel onverdraagsaamheid en die oorsaak daarvan.** (2)** 51 7

(Enige TWEE van die volgende)

- Die onvermoë van die liggaam om sekere soorte voedsel te verteer. ✓
- Die onvermoë mag 'n oorsaak wees van die afwesigheid van ensieme en chemiese stowwe wat nodig is vir vertering. ✓
- Voedsel onverdraagsaamheid is geneties en word oorgedra aan kinders. ✓

3.1.4 **Beveel riglyne aan vir 'n dieet vir mense met hoë cholesterol vlakke.**

- Eet minder vet, veral versadigde vette en voedsel wat hoë cholesterol bevat. ✓ (5)*** 49 7
- Vermy of beperk die inname van geprosesseerde vleis. ✓
- Matige inname van suiker. ✓
- Vermy of beperk die inname van verfynde stysel. ✓

3.1.5	**Verduidelik hoekom hoë cholesterol in die bloed 'n gesondheidsrisiko is.** • Die cholesterol bou op in die wande van die are en verminder die vloei van die bloed. ✓ • Wanneer bloedvloei verminder word agv. cholesterol word die organe beskadig en lei tot beroerte of hartaanvalle. ✓	(2)**	48	7
3.2.1	**Evalueer die keuse van disse op die spyskaart deur te verwys na VIER beginsels van spyskaartbeplanning en verwys na die dis waarop die beginsel van toepassing is.** **(Enige VIER van die volgende met voorbeelde)** • Beginsels van spyskaartbeplanning is nie in ag geneem nie. ✓ • Variasie van kleure: daar is te veel wit en bruin gebruik ✓ bv. Sop, bief stroganoff, aartappelgebak en blomkool. ✓ • Variasie in teksture: Te veel sagte teksture is gebruik – sop, aartappelgebak, blomkool au gratin en gestoomde stokvis.✓ • Variasie in temperatuur: Alles op die spyskaart is warm - ✓- sop warm hoofgereg, poeding.✓ • Variasie in geure: Sterk geure✓ soos knoffel word herhaal.✓ • Variasie van bestanddele: Te veel ryk voedsel is gebruik✓-room in die sop, botter.✓	(4 x 2) = (8)***	43	7
3.2.2	**Assesseer die geskiktheid van die spyskaart vir Jode. Motiveer jou antwoord.** **(Enige DRIE van die volgende)** • Die spyskaart is nie geskik vir Jode nie. ✓ • Hulle word verbied om slakke te eet. ✓ • Vark en varkprodukte – spek word streng verbied. ✓ • Melk en melkprodukte mag nie gekombineer word met vleis nie – room en bief. ✓	(4)***	44	7

3.3 **Bestudeer die kwotasie en beantwoord die vrae wat daarop volg.**

Yvonne Spyseniering
Banjo Straat 659, Geluksdal, Johannesburg Oos

Kwotasie
'n Deposito van 50% is betaalbaar wanneer die bespreking gemaak word. Die balans is betaalbaar op 5 November 2024

3.3.1	**Noem VYF ander aspekte as bogenoemde wat ingesluit moet word op die kwotasie.**	(5)*	63	8

(Enige VYF van die volgende)

- Persoonlike inligting; Naam van die kliënt.✓
- Adres/kontak besonderhede van die kliënt.✓
- Inligting aangaande die funksie: Datum en Tyd.✓
- Finale pryse.✓
- Naam van die funksie se koördineerder.✓
- Kontak besonderhede van die spysenieringsmaatskappy.
- Handtekeninge.✓

3.3.2	**100 kolwyntjies is verkoop teen R10 elk. Die totale voedselkoste was R250, die arbeidskoste R50 en die water en elektrisiteit was R30.**	(3)**	62	8

Bereken die nettowins..

Verkoopsprys – Totale koste (VK + AK + OK) = Nettowins✓

R1000 – (R250 + R50 + R30)

R1000 – R330✓ = R670✓

3.3.3	**Gee TWEE voorbeelde wat ingesluit kan word by die oorhoofse koste.**	(2)*	60	8

(Enige TWEE van die volgende)

- Huur van die eiendom.✓
- Belasting.✓
- Skryfbehoeftes. ✓
- Depresiasie van apparaat.✓
- Skoonmaakmiddels.✓
- Pos en telefoondienste. ✓
- Advertensie.

[40]

VRAAG 4

4.1	**Die meeste mense verkies om vleisdisse te vervang met peulgewasse weens gesondheidsredes. Bespreek kortliks ander redes hoekom mense vegetariërs word.**	(4)**	98	11

(Enige VIER van die volgende)

- Morele gronde gebaseer op die feit dat hulle nie glo in die doodmaak van diere nie. ✓
- Geloofsoortuigings mag die eet van vleis verbied. ✓

- Die vleis-industrie kan volgens hulle 'n negatiewe impak hê op die omgewing. ✓
- Sommige mense hou nie van die smaak van vleis nie. ✓
- Vleis is duurder as plantprodukte. ✓

4.2 **Gee die volle beskrywing vir die volgende tipe vegetariërs:**

4.2.1	**Lakto vegetariër**	(1)**	99	11

(Enige EEN van die volgende)

- Sluit melk en suiwelprodukte, groente en vrugte in. ✓
- Sluit vleis en vleisprodukte uit sowel as hoender, vis, seekos en eiers. ✓

4.2.2	**Veganiste**	(1)**	99	11

(Enige TWEE van die volgende)

- Veganiste eet groente, vrugte, neute, grane, suurdeeg, plantolies en sojaprodukte. ✓
- Sluit vleis, hoender, vis, suiwelprodukte, en eiers sowel as enige produk wat hierdie bevat uit. ✓
- Enige dier- en byprodukte bv. heuning, vleis ekstrakblokkies, visolie, gelatien of vitamines in gelatien kapsules. ✓

4.2.3	**Pesco (vis)-vegetariërs**	(1)**	99	11

(Enige TWEE van die volgende)

- Sluit vis en ander seekos, melk en suiwelprodukte, eiers groente en vrugte in. ✓
- Sluit rooivleis en groente uit. ✓

4.3.1	**Identifiseer die tipe deeg wat gebruik word vir hierdie dis.**	(1)*	113	12

Pofdeeg/skilferkors✓

4.3.2	**Beveel enige DRIE ander disse aan wat van die soort deeg soos gebruik in VRAAG 4.3.1 voorberei kan word.**	(3)*	114	12

(Enige DRIE van die volgende)

- Mille feuilles✓
- Tradisionele melktert✓
- Konfyttertjies✓
- Turnovers✓
- Palmiers✓
- Tart tatin✓
- Bouchees✓
- Vol-au-vent✓
- Bief wellington✓
- Roomhorinkies✓

4.3.3	**Gee DRIE eienskappe van die gebakte deeg soos in VRAAG 4.3.1 vertoon word.** **(Enige DRIE van die volgende)** • Ligste van alle soorte deeg. ✓ • Honderde ligte vlokkerige lagies. ✓ • Ligte goudbruin kleur. ✓ • Die oppervlakte is ‘n bietjie ongelyk. ✓	(3)*	114	12
4.4.1	**Onderskei tussen Charlotte Russe en Charlotte Royale.** • Charlotte Russe is klassieke bavarois gestol in ’n Charlotte vorm, uitgevoer met spons vingerbeskuitjies. ✓ • Charlotte Royale is klassieke bavarois gestol in ’n Charlotte vorm, uitgevoer met Switserse rolkoek.✓	(2)***	138	15
4.4.2	**Noem en verduidelik DRIE stadiums wat belangrik is wanneer gelatien geregte voorberei word.** • Hidrasie. ✓ Die gelatien moet geweek word in ‘n koue vloeistof om die vloeistof te absorbeer en sag te word. ✓ • Dispersie.✓Die gehidreerde gelatien moet smelt en vloeibaar word. ✓ • Stolling. ✓ Die gelatienmengsel moet afgekoel word in die yskas om te stol en ’n soliede jel te vorm. ✓	(6)**	129-130	14
4.4.3	**Verduidelik die effek van die volgende bestanddele in ‘n gelatiengereg asook die stappe wat gevolg moet word:**		132	14
	a) Te veel suiker • ‘n Groot hoeveelheid suiker sal die jel verswak en die stolproses vertraag. ✓ • Meer gelatien moet dan bygevoeg word sodat dit behoorlik kan stol. ✓	(2)**		
	b) Melk • Melk vorm ‘n fermer jellie agv. die proteïene en mineraalsoute teenwoordig. ✓ • Minder gelatien kan dan gebruik word.✓	(2)**		
4.5	**Stel enige geskikte vulsels as ook kreatiewe idees voor vir die bediening van chouxpasta as deel van ’n vingerete.** • Soet vulsels sluit in geklitste room, crème patisserie, roomys, konfyt, karamel, gedreineerde ingemaakte vrugte. ✓ • Soutvulsels soos béchamel souse, tuna mayonnaise, roomkaas. ✓	(2)*	126	13

4.6.1 **Bespreek die gebruik van die vulsel in die Beesvleis olywe** (4)** 85-86 10

- Rek die aantal porsies van 'n snit. ✓
- Bevorder die voorkoms van die gaar dis. ✓
- Bevorder die smaak van die vleis.✓
- Bied 'n groter verskeidenheid van interessante disse aan.✓

4.6.2 **Bespreek die reëls wat gevolg moet word wanneer T-been Steak oor warm kole gebraai word.** (3)** 90 10

(Enige DRIE van die volgende)

- Hou die vleis by kamertemperatuur vir 20 minute voordat dit gebraai word; koue steak kan vleissappe verloor as dit onmiddellik gaargemaak word. ✓
- Gebruik 'n vleistang. ✓
- Verf die vleis op die rooster met olie om te voorkom dat dit vassit tydens die braaiproses. ✓
- Om te verseker dat die steak sag is braai slegs net gaar of medium gaar.✓
- Braai die steak aan een kant, los die steak tot dit self los kom van die rooster en draai dan om, om die proses te voltooi. ✓

4.7 **Jy word versoek om 'n blikkie aarbeie te gebruik vir die maak van 'n kaaskoek.**

4.7.1 **Verduidelik DRIE redes waarom inmaak (te blik) as preserveringsmetode gebruik word vir aarbeie.** (3)** 151 16

- Die hitte wat gebruik word vir die inmaak proses vernietig die mikro-organismes en ensieme. ✓
- Wanneer lug uitgesluit word kan mikro-organismes nie vermeerder nie. ✓
- Gekonsentreerde suikerstroop voorkom die ontwikkeling van mikro-organismes. ✓

4.7.2 **Maak 'n lys van die inligting wat ingesluit moet word op die etiket.** (2)* 153 16

(Enige TWEE van die volgende)

- Handelsnaam.✓
- Die naam van die voedselproduk. ✓
- Serienommer.✓
- Naam en adres van die verskaffer.✓
- Voorskriftelike waarskuwings.✓
- Lys van bestanddele.✓
- Prosessering.✓
- Voedsel byvoegings.✓
- Datum.✓
- Bergings instruksies.✓
- Voedingswaarde.✓
- Netto massa in kilogramme/gramme.✓

- Toepaslike gradering✓
- Strepieskode✓
- Oorspronklike land✓

[40]

TOTAAL AFDELING C: [80]

AFDELING D: SEKTORE EN LOOPBANE | VOEDSEL- EN DRANKBEDIENING

			Bl.	Hs.

VRAAG 5

5.1 **Bestudeer die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat daarop volg.**

> **Busi maak 'n nuwe middagete kafee by Merlewood No 53 onder haar naam oop. Dit is geleë naby Merlewood Sekondêre Skool asook die plaaslike munisipaliteit. Haar spyskaart sal die volgende insluit nl. Gebraaide aartappelskyfies, vetkoek met maalvleis, worsbroodjies en burgers. 'n Vriend het haar gehelp om plakkate te ontwerp en die bemarking van haar besigheid te doen. Sy het ook tafels en stoele vir die klante.**

		Punte	Bl.	Hs.
5.1.1	**Noem die bemarkingsgereedskap wat Busi gebruik.**	(1)*	19	3

- Visuele bemarkingsgereedskap.✓

5.1.2	**Identifiseer Busi se teikenmark.**	(3)*	16	3

- Leerlinge van Merlewood Sekondêre Skool. ✓
- Werkers van die munisipale kantoor. ✓
- Mense wat in die omgewing werk en bly. ✓

5.1.3	**Bespreek VYF aspekte om in aanmerking te neem wanneer plakkate ontwerp word.**	(5)**	19	3

- Dit moet helder kleure hê wat die oog kan vang. ✓
- Groot letters wat maklik gelees kan word. ✓
- Interessante prente en foto's.
- 'n Groot spasie of 'n klein advertensie op 'n skoon papier.✓
- Advertensies moet netjies en aantreklik wees. ✓

5.1.4	**Busi wil probeer om ook ander maniere te vind om haar besigheid te promoveer deur dieselfde soort bemarkingsgereedskap te gebruik. Bespreek TWEE maniere anders as plakkate wat sy kan gebruik.**	(2)**	19	3

- Strooibiljette en brosjures kan in die strate of die koopsentrum versprei word. ✓

- Advertensies kan in die koerante, tydskrifte en nuusbriewe geplaas word. ✓

5.1.5	**Beskryf TWEE direkte werksgeleenthede wat Busi se besigheid kan skep.** **(Enige TWEE geskikte antwoorde)**	(2)**	1	1

- Voedsel produsente.✓
- Meubelvervaardigers.✓
- Vervaardigers van linne bv. tafeldoeke.✓

5.1.6	**Busi is ‘n entrepreneur. Doen ‘n oorsig oor hierdie aanmerking.**	(2)**	8	2

- Ja sy is ’n entrepreneur. ✓
- Busi het haar eie besigheid begin en is gewillig om kanse te vat. ✓

5.2	**Een van die geleenthede om self-werksaam te wees is om te belê in ‘n franchise besigheid. Verduidelik die konsep van ’n franchise besigheid**.	(2)**	7	2

- ‘n Franchise is ‘n goedgevestigde onderneming en dit vorm’n deel van elke winkel, maar dit het sy eie eienaar. ✓
- Die franchisor gee toestemming aan elke individu (franchisee) om die naam van die maatskappy te gebruik en sy produkte/dienste te verkoop. ✓

5.3 **Verduidelik die volgende terme:**

5.3.1	**Organogram**	(1)**	12	2

- Wie is verantwoordelik vir watter taak in die besigheid. ✓

5.3.2	**Volhoubaarheid**	(1)**	7	2

- Self-voorsienend, hou vir ‘n lang periode en bly in stand vir toekomstige generasies. ✓

5.3.3	**Smouse**	(1)**	9	2

- Mense wat tuisgemaakte produkte verkoop soos peuselhappies en versnaperinge vanaf ‘n trollie of ‘n stalletjie. ✓

5.4	**Bespreek die funksies van verpakking deur te verwys na die foto hieronder**.	(5)**	17	3

- Dit beskerm die produk. ✓
- Dit vertoon die produk makliker. ✓
- Dit vergemaklik die stoor, hantering en vervoer van die produk. ✓
- Dit voorsien al die inligting oor die produk.✓

- Dit maak dit makliker om die produk te herken. ✓

5.5 **Argumenteer oor hoe belangrik die Gasvryheid- en Toerisme Industrieë vir die ekonomie van Suid Afrika is.** (5)*** 1 1

- Die groei van die ekonomie word gestimuleer. Plaaslike sowel as ander mense buite die area bevredig die aanvraag wat geskep word deur bemarking en die plaaslike inkomste word verhoog. ✓
- Die inkomste wat gegenereer word dra by tot die ontwikkeling en vooruitgang van die land se infra-struktuur. ✓
- Fondse word voorsien vir die beskerming, die instandhouding en is verantwoordelik vir die gebruik van natuurlike bronne. ✓
- Toeriste bring valuta in die land. ✓
- Die lewenstandaarde van die samelewing word verhoog. ✓

[30]

VRAAG 6

6.1 **Vergelyk die bogenoemde wyne deur die tabel hieronder te voltooi.** (10)*** 156 162 166 17

		WINE A	WINE C
6.1.1	Kultivar	• Pinotage✓ (1)	• Chardonnay ✓ (1)
6.1.2	Vervaardiger	• Kanonkop ✓ (1)	• Nederburg✓ (1)
6.1.3	Kleur van die druiwe	• Rooi ✓ (1)	• Wit ✓ (1)
6.1.4	Bedienings temperatuur	• 15-20 ºC✓ (1)	• 7-10 ºC✓ (1)
6.1.5	Hoeveelheid geskink in glas	• ½✓ (1)	• 2/3 ✓ (1)

6.2 **Verduidelik waarom WYN C nie sjampanje genoem kan word nie.** (2)** 156 17

- Wyn C word vervaardig in Suid Afrika en staan bekend as vonkelwyn. ✓
  Sjampanje word slegs gebottel in Frankryk in die Champagne distrik.✓

© SACAI KOPIEREG

6.3	**Onderskei tussen "Perseelverbruik" – en "Wegverbruik" dranklisensies. Gee 'n voorbeeld van elk en motiveer jou antwoord.**	(4)**	168	17

- "Perseelverbruik"- lisensie laat slegs toe dat die drank wat gekoop word op die perseel gebruik moet word en nie die perseel verlaat nie. ✓
- Bv. hotelle, restaurante en klubs.✓
- "Wegverbruik"- lisensie verkoop drank wat elders gebruik moet word. ✓
- Bv. drankwinkels, groot handelaars.✓

6.4	**Kelners speel 'n baie belangrike rol in die tevredenheid van gaste. Bespreek die riglyne wat kelners moet volg in hierdie verband.**			
6.4.1	**Voorkoms en persoonlike higiëne.**	(4)**	188	20

(Enige VIER van die volgende)

- Uniforms moet netjies en skoon wees.
- Hare moet netjies en uit die gesig wees. ✓
- Vingernaels moet skoon, netjies en sonder naellak wees. ✓
- Kelners moenie ruik na rook, sweet, alkohol of sterk parfuum nie. ✓
- Kelners moet skoon geskeer wees. ✓

6.4.2	**Kommunikasie en hantering van klante.**	(6)**	188	20

(Enige SES van die volgende)

- Kelners moet vriendelik en georganiseerd wees. ✓
- Maak oogkontak. ✓
- Moenie te hard of te sag praat nie. ✓
- Wees vriendelik en moenie gesprekke onderbreek nie. ✓
- Hanteer moeilike klante met oorleg en verseker dat moeilike situasies nie ander klante raak nie. ✓
- Wees bewus van klante se buie. ✓
- Maak verskoning as klante lank moes wag.
- Alle klante moet gelykwaardig behandel word met die nodige respek en waardigheid ✓
- Roep die bestuurder indien vrae buite jou outoriteit val. ✓

6.5	**Verduidelik aan 'n kelner hoe om broodrolletjies te bedien wanneer silwerdiens gebruik word.**	(4)**	192	20

(Enige VIER van die volgende)

- Silwerdiens vind plaas vanaf die linkerkant van die gas. ✓
- Hou die broodmandjie op die platkant van jou linkerhand. ✓
- Hou die mandjie ongeveer 5 cm vanaf die kant van die gas se kleinbordjie. ✓

- Tel die broodrolletjie op deur ‘n opdienlepel en vurk te gebruik om dit op die kleinbordjie te plaas.✓
- Beweeg om die tafel in ‘n anti-kloksgewys rigting.
- Bedien die dames eerste. ✓

[30]

TOTAAL AFDELING D: [60]

GROOTTTOTAAL: [200]