



# higher education & training

---

Department:  
Higher Education and Training  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

## **NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)**

### **GASVRYHEIDSDIENSTE NKR VLAK 4**

(11011034)

**22 November 2019 (X-Vraestel)  
09:00–12:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.**

**TYD: 3 UUR**  
**PUNTE: 200**





---

### **INSTRUKSIES EN INLIGTING**

1. Beantwoord AL die vrae.
  2. Lees AL die vrae aandagtig deur.
  3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik word.
  4. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
  5. Skryf netjies en leesbaar.
-

**AFDELING A****VRAAG 1**

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 1.1 'n Houer wat gebruik word om wyn wat sediment mag bevat in te hou:
- A Wynmandjie
  - B Karaf 
  - C Glas
  - D Afgieter (decanter)
- 1.2 ... maak nie deel van omgewingsbeheerstelsels uit nie.
- A 'n Kroegtoonbank
  - B Musiek
  - C Temperatuur
  - D Beligting
- 1.3  'n Dokument wat gebruik word om foute op 'n verkoopfaktuur, wat reeds aan 'n klant gestuur is, te wysig:
- A Rekwisisievorm
  - B Kredietnota
  - C Afleweringbewys
  - D Produkspesifikasie
- 1.4 'n Dokument wat geteken word nadat voorraad vir 'n suksesvolle aflewering gekontroleer is:
- A Faktuur
  - B Kredietnota
  - C Bestelvorm
  - D Voorraadlys 
- 1.5 Rooiwyn van goeie gehalte word teen ... bedien.
- A 15 °C
  - B 16 °C
  - C 17 °C
  - D 18 °C
- 1.6 ... is 'n noodsaaklike verkoopsvaardigheid en klante reageer op entoesiastiese, passievolle verkooppersoneel.
- A Kelner se kennis
  - B Produkkennis
  - C Bestuur se kennis 
  - D Bedieningskennis

1.7 Die volgende beskermende kledingstukke moet gedra word wanneer toilette skoongemaak word:



- A Weggooibare handskoene
- B Linnevoorskoot
- C Ooptoonskoene
- D Skermbril

1.8 ... moet na 'n bergingshouer oorgeplaas word voordat dit na die stoorgebied geneem kan word.

- A Melk
- B Suiker
- C Brood
- D Water



1.9 'n ... word nie as bewys van ouderdom beskou nie indien daar onsekerheid is oor 'n persoon se ouderdom by die bediening van alkohol.

- A Bankkaart
- B Paspoort
- C Geboortesertifikaat
- D Bestuursderslisensie

1.10 Die volgende persone mag dranklisensies bekom:

- A Gerehabiliteerde insolvente
- B Persone wat ooreenkomstig die Wet op Geestesgesondheid verwys is
- C Persone ouer as 18
- D Persone wat drankwette oortree het



(10 × 1) [10]

**VRAAG 2**

2.1 Benoem die skemerkelkies en toerusting wat hier onder aangedui word. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1.1



2.1.2



2.1.3



2.1.4





2.1.5



(5 × 1)

(5)



- 2.2 Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (2.2.1–2.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.2.1	'n Proses waar die bestuurder en werknemers saamwerk om die voltooide taak te assesseeer 	A	informele vergaderings
2.2.2	Vergaderings wat op vasgestelde tye in die organisasie plaasvind	B	instemvergaderings (conform meetings)
2.2.3	Minder gestruktureerd ten opsigte van besluitneming	C	eenmalige vergaderings
2.2.4	Voorafbeplande samekoms van mense om 'n gemeenskaplike doel te bereik	D	prestasiievergaderings
2.2.5	Fokus op die oplossing van probleme wat voorkom	E	formele vergaderings
		F	gereelde vergaderings 

(5 × 1)

(5)  
[10]**VRAAG 3**




Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 3.1 Dit is belangrik dat alle kombuispersoneel opgelei moet word om ander take te verrig.
- 3.2 'n Ontvangsgebied is waar goedere geberg word.
- 3.3 Doeltreffende en georganiseerde werkgewoontes help om take meer doeltreffend uit te voer. 
- 3.4 Persone wat alkohol aan minderjariges verkoop kan beboet word.
- 3.5 'n Inspeksie moet gedoen word om 'n skoonmaakschedule aan te pas.
- 3.6 Produkspesifikasies verskaf al die detail van produkte wat verkoop word.
- 3.7 Bediening van effens verkoelde sjampanje sal die ware aard van die sjampanje na vore bring.
- 3.8 Dranktoebehore moet na gebruik gewas en korrek geberg word.
- 3.9 Periodieke skoonmaak van items of gebiede verwys daarna dat dit meer as een keer per week skoongemaak word, maar nie elke dag nie. 
- 3.10 'n Voorraadlys is die vorm waarop voorraad tydens voorraadopname aangeteken word.

(10 × 1) [10]

**VRAAG 4**

Gee EEN woord of term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

- 4.1 'n Alternatief vir kurk om wynbottels te seël. 
- 4.2 'n Dokument wat voltooi word wanneer foute en probleme aangemeld word.
- 4.3 Enigiets wat moontlik skade, nadeel of besering van mense kan veroorsaak.
- 4.4 Die aantal of hoeveelheid goedere wat bestel is.
- 4.5 'n Dowwe, pinkerige wyn wat van geskilde swartdruive gemaak word.
- 4.6 'n Spesiale dokument wat voltooi word wanner 'n kroeg herbevoorraad word.
- 4.7 Maak puin en vuiligheid skoon. 
- 4.8 Die tyd wat dit 'n verskaffer behoort te neem om goedere af te lewer nadat die bestelling ontvang is.
- 4.9 Dit dui op die jaar waarin die druive geoes is.
- 4.10 Snoeperye soos springmielies of neute wat by die kroeg verkoop word.  (10 × 1) **[10]**




**VRAAG 5**

Herrangskik die volgende gange in die korrekte volgorde soos dit tydens lepel-en-vurk-bediening bedien sal word:


Tussengereg
Nagereg
Soppe
Roostergeregte
Vis 
Slaaie
Kase
Voorgeregte
Groente
Sorbet

**[10]****TOTAAL AFDELING A: 50**



**AFDELING B****VRAAG 6**

- 6.1 TWEE druifvariëteite word gebruik om wyn te maak: rooiwyndruiwe en witwyndruiwe.  Gee TWEE voorbeelde van elk van die twee variëteite. (2 x 2) (4)
- 6.2 Beskryf VIER riglyne wat 'n kelner moet volg om 'n kliënt te help om wyn te kies wat by die kos pas. (4)
- 6.3 Noem DRIE wenke/riglyne vir die voorbereiding van mengedrankies. (3)
- 6.4 Bespreek hoe 'n kroegman kliënte vriendelik en hoflik moet bedien. (5)
- 6.5 Omskryf *lepel-en-vurk-bediening* ('silver service'). (3)
- 6.6 Dui aan hoe 'n kroegman elk van die volgende onverwagte situasies tydens drankbediening behoort te hanteer: 
- 6.6.1 Kragonderbreking (4)
- 6.6.2 Toerusting werk nie (4)
- 6.6.3 Probleme met die drankbedieningsitems (3)
- 6.7 Waarom is 'n skoonmaakprogram belangrik? (2)
- 6.8 Gee DRIE redes waarom openbare plekke behoorlik skoongemaak moet word.  (3)
- 6.9 Noem VIER alternatiewe vir vergaderings. (4)
- 6.10 Gee VIER riglyne vir goeie vergadering-etiket. (4)
- 6.11 Verduidelik die prosedure vir die ontvangs van voorraad by 'n hotel. (7)



**[50]****VRAAG 7**




- 7.1 Gee 'n rede vir die volgende stappe in die wynmaakproses:
- 7.1.1 Fermentasie
- 7.1.2 Filtrering en suiwermaking (fining)
- 7.1.3 Vermenging
- 7.1.4  Veroudering
- (4 x 1) (4)



- 7.2 Gee die inligting wat tydens wynbediening aan klante verskaf moet word. (3)
- 7.3 Watter inligting is nodig om tydens skemerkelkbediening alternatiewe aan klante aan te beveel?  (4)
- 7.4 Gee TWEE redes waarom optika gebruik moet word om sterk drank by die maak van mengedrankies af te meet. (2)
- 7.5 Noem DRIE maniere om 'n persoon wat onder die invloed van drank is te identifiseer. (3)
- 7.6 Omskryf *guéridon*-bediening. (3)
- 7.7 Noem SES maniere om 'n gewelddadige klant in die kroegarea te hanteer. (6)
- 7.8 Noem VYF tipes inligting wat aangeteken moet word wanneer 'n insident in 'n restaurant plaasvind. (5)
- 7.9 Verskaf VIER riglyne om te voorkom dat skoonmaakmiddels in die werkplek misbruik word.  (4)
- 7.10 Bespreek 'n besluite tydens 'n vergaderings geneem kan word. (2 × 4) (8)
- 7.11 Verduidelik die prosedure vir voorraadopname in 'n restaurant. (8)

**[50]****VRAAG 8**

- 8.1 Beskryf die prosedure wat 'n kelner tydens wynbediening moet volg onder die volgende opskrifte:
- 8.1.1 Aanbieding van die wyn (2)
- 8.1.2 Oopmaak van die wyn  (3)
- 8.1.3 Skink van die wyn (2)
- 8.2 Verduidelik die volgende terminologie by die maak van mengedrankies:
- 8.2.1 Voorraad in die kroeg
- 8.2.2 Voorraad in die stoorkamer
- 8.2.3 Voorraad voor hande  (3 × 2) (6)
- 8.3 Verduidelik hoe klantediens tydens die maak van mengedrankies verbeter kan word. (2)
- 8.4 Gee die prosedure vir die opleiding van personeel vir lepel-en-vurk-bediening. (4)

- 8.5 Noem VYF regsvereisteis vir die verkryging van 'n dranklisensie.  (5)
- 8.6 Wat moet aangaande die dranklisensie aan personeel oorgedra word? (5)
- 8.7 Deurlopende inspeksie is een tipe inspeksie wat 'n bestuurder in 'n hotel kan uitvoer.  
Noem nog TWEE tipes inspeksies. (2 x 2) (4)
- 8.8 Wat is die doel daarvan om 'n agenda vir 'n vergadering op te stel? (5)
- 8.9 Gee VIER redes waarom dit belangrik is om kennisgewing van 'n vergadering vooraf te versprei?  (4)
- 8.10 Noem DRIE gehaltekontroles vir elk van die volgende voorraaditems:
- 8.10.1 Vis
- 8.10.2 Blik tamatiesous
- 8.10.3 Gassilinder
- 8.10.4 Lessenaar  (4 x 2) (8)
- TOTAAL AFDELING B: 150**  
**GROOTTOTAAL: 200**