



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

GASVRYHEIDSTUDIES

HERSIENINGSVRAE ANTWOORD KWARTAAL 4

ONDERWERP: PROFESSIONALISME IN DIE GASVRYHEIDSINDUSTRIE

Hierdie dokument bestaan uit 5
bladsye.

VRAAG 2

NSC NOVEMBER 2016

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)

VRAAG 2

FEB-MAART 2018

- 2.3.1 Dit kan beide 'n positiewe en negatiewe impak hê;
Negatief:
Sy is nie opgelei in die POS sisteem nie en mag dalk sukkel✓
Sy het ook nie ander opleiding ontvang nie en kan sukkel met die bedienings-aspek en kennis van geregte in die restaurant✓
Positief:
Amanda het dalk 'n goeie houding uitgestraal en goeie eerste indrukke gemaak wat tot gevolg gehad het dat sy aangestel is sonder 'n onderhoud✓ (3)
Sy het moontlik 'n professionele voorkoms gehad✓
- 2.3.2 Indien Amanda professionele werksetiek wil openbaar moet sy:
Eerlik wees✓
Betroubaar wees✓
Stiptelik wees✓
Geduldig wees✓
Konfidentiële sake vir haarself hou✓
Goed saamwerk met ander en hulle respekteer✓
Jouself en ander goed ken✓
Kreatief wees✓ (Enige 3) (3)

VRAAG 2

FEB-MAART 2017

2.2

- 2.2.1 Goeie diens is om vinnig aan 'n kliënt se behoeftes te voldoen[√], by professionele men-
aangename omgewing[√]/op die manier waarop die kliënt dit verwag[√] (Enige 2) (2)
- 2.2.2 Die bestuur besluit op die vlak van diens in hul restaurant[√].
Die vlak van opleiding verskil[√],
Diens is dikwels gekoppel aan die prys[√] Voorbeeld: goed-opgeleide
kelners werk in formele restaurante waar kliënte bereid is om te
betaal vir die hoë vlak van diens[√]
Hoe duurder die gereg , hoe beter is die diens veronderstel om te (3)
wees[√] (Enige 3)

VRAAG 2

NOVEMBER 2017

2.2

- 2.2.1 Eerlikheid/lojaliteit/betroubaar/staatmaak/selfbeheer en integriteit[√] –
jeens kliënt deur nie die handsak en sambreel te vat nie, maar dit te
rapporteer[√]
Waaksaamheid/stiptelikheid[√] – onmiddellike rapportering van
suspisieuse items[√]
Self-respek en respek vir ander – respek ander mense se
besittings/handsak en sambreel[√]
Verantwoordelikheid – rapporteer die voorval om te verseker dat die
gas se besittings veilig is[√]
Professionalisme[√] – hanteer situasie kalm[√] (4)
(2 punte vir aspekte en 2 vir motivering)

VRAAG 2

MEI/JUNIE 2018

- 2.3.1 -Kliënte sal 'n negatiewe beeld kry en dus nie terugkeer na die
restaurant nie[√]
-Die restaurant sal minder geld maak[√]
-Kliënte sal nie gunstig praat van hul ondervinding by die restaurant
nie[√] (Enige 2) (2)
- Kliënte sal nie tevrede wees nie [√]
- 2.3.2 -Ja/Nee[√]
-Die uniform van die kelner is skoon[√]
-Kelner is skoon geskeer [√]
-Hare is uit die gesig [√]
-Skoene is skoon en veilig[√]
-Hy dra nie oormatige juwele nie [√]
-Kelner rook voor die restaurant [√]
-Moue is opgerol[√] (Enige 3) (4)

VRAAG 2

MEI-JUNIE 2019

- 2.1.1 -Dra 'n skoon uniform✓
-Hou hare uit die gesig/hare moet skoon en netjies wees ✓
-Dra 'n haarbedekking as daar met kos gewerk word✓
-Vingernaels moet kort en netjies wees✓
-Vermy oorbodige juweliersware✓
-Baarde moet geskeer/netjies geskeer wees. ✓
-Skoene moet skoon wees✓
-Geen naelpolitoer✓
(Enige 4) (4)
- 2.1.2 -Produktiwiteit ✓
-Stiptelikheid✓
-Eerlikheid/lojaliteit✓
-Betroubaar✓
-Geduldig/werk goed saam met ander/spanwerk✓
-Konfidensieel✓
-Respek✓
-Kreatiwiteit✓
(Enige 4) (4)

VRAAG 2

NOVEMBER 2018

- 2.2.1 Om seker te maak die perseel is veilig deur rond te loop/gereelde rondtes/kyk CCTV✓
Om op die uitkyk te wees vir ongewone gedrag, insidente of enige suspisieuse persoon of objek en dit te rapporteer aan die toesighouer✓
Deur met die gaste te praat oor die veiligheid van hulle besittings (hou besittings veilig)/stuur waarskuwings ('alerts') na gaste✓
sigbaar wees by ingang✓
Deursoek personeellede as hulle aankom en vertrek✓ (Enige 2) (2)
- 2.2.2 Goeie spanwerk sal lei tot goeie spangees/positiwiteit wat 'n goeie indruk sal laat✓
Goeie spanwerk bevorder produktiwiteit✓
'n Goeie indruk lei tot tevrede kliënte wat bereid is om te betaal✓
Tevrede kliënte is lojaal en keer terug na die besigheid✓
Kliënte versprei 'n goeie woord/goeie reputasie oor goeie diens✓ en lok sodoende ander kliënte✓
Meer kliënte sal die inkomste en wins verhoog✓ (Enige 3) (3)

VRAAG 2

FEB-MAART 2016

- 2.2 Professionalisme is 'n ongeskrewe gedragskode✓ en ingesteldheid/ sienswyses✓ wat voedseldienswerkers volg/nakom. Voorbeelde van professionalisme is professionele etiek, voorkoms, eerlikheid, integriteit, verantwoordelikheid. (2)

VRAAG 2

FEB-MAART 2015

2.3 Ja ✓

- Die personeelkode skeep orde✓, dissipline✓ en netheid✓.
- Veiligheid en higiëne van werknemers word gehandhaaf✓
- Skeep 'n gevoel van trots en waardigheid wanneer 'n uniform gedra word ✓
- Skeep 'n positiewe beeld van die werknemer en die onderneming wat herhaal-besigheid en goeie getuienis sal verseker ✓
- Die publiek sal van mening wees dat as die personeel professioneel lyk, dan sal die diens ook professioneel wees ✓
- Eerste indrukke is belangrik en personeel wat professioneel lyk sal ook betroubaar en doeltreffend lyk ✓ (Enige 4)

(4)