

Class: - 10th (DA Student)

Time - 3 hours

Paper: - Tourism and Hospitality
Part -I (All Questions are Compulsory)

MM:-40
1*2=20

- Q 1 ਐਫ ਐਂਡ ਬੀ (F&B) ਉਦਯੋਗ ਕਿਸ ਵਿਸ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ?
(ਓ) ਫੋਸ ਐਂਡ ਬਿਊਟੀ (ਅ) ਫੋਕ ਐਂਡ ਕਲਚਰ (ੲ) ਫੂਡ ਐਂਡ ਬੀਵਰੇਜ਼ (ਸ) ਕੋਈ ਵੀ ਨਹੀਂ
- Q 2 ਈ-ਮੇਲ (E-mail) ਕਿਹੜਾ ਸੰਚਾਰ ਹੈ ?
(ਓ) ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ (ਅ) ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ (ੲ) ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ (ਸ) ਕੋਈ ਨਹੀਂ
- Q 3 ਸਪੈਸ਼ਲਿਟੀ ਰੈਸਟੋਰੈਂਟ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਖਾਸ ਕਿਸਮ ਦੇ ਪਕਵਾਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। (ਠੀਕ/ਗਲਤ)
- Q 4 ਫਸਟ-ਏਡ ਕਿੱਟ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। (ਠੀਕ/ਗਲਤ)
- Q 5 ਇੱਕ ਫਾਈਲ ਨੂੰ ਪੇਸਟ ਕਰਨ ਲਈ..... ਸਾਰਟਕੱਟ ਕੁੰਜੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। (Ctrl+v / Ctrl+p)
- Q 6 Hospitality ਸ਼ਬਦ ਲਾਤੀਨੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਸ਼ਬਦ ਤੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। (Hospes / Homes)

Match the following / ਮਿਲਾਨ ਕਰੋ

- | | |
|----------------------|--|
| Q 7 ਫਰੰਟ ਆਫਿਸ | A .ਹੋਟਲ ਤੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਸਿਸਟਮ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ |
| Q-8 ਐਚ.ਆਰ.ਵਿਭਾਗ | B. ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਨਿਯੁਤੀ |
| Q 9 ਹਾਊਸਕੀਪਿੰਗ ਵਿਭਾਗ | C. ਹੋਟਲ ਦੀ ਸਾਫ਼-ਸਫ਼ਾਈ |
| Q 10 ਅਕਾਊਂਟ ਵਿਭਾਗ | D ਮਹਿਮਾਨਾਂ ਦਾ ਸਵਾਗਤ ਕਰਨਾ |

Part -II (Attempt any four Questions)

4*3=12

- Q11. ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ?
- Q12 ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕੋਈ 2 ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ?
- Q13. ਸਿਸਟਮਾਚਾਰ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?
- Q14. ਮੈਡੀਕਲ ਟੂਰਿਜ਼ਮ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?
- Q15. ਹੱਥਾਂ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਕਿਉਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ?
- Q16 ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਔਰਤਾਂ ਦੇ ਕੋਈ 2 ਅਧਿਕਾਰ ਦੱਸੋ ?

Part -III (attempt any two Question)

2*4=8

- Q17. ਟੈਲੀਫੋਨ ਸਿਸਟਮਾਚਾਰ ਦੇ ਨਿਯਮ ਦੱਸੋ ?
- Q18. F & B ਵਿਭਾਗ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ?
- Q19. ਫਸਟ ਏਡ ਕਿੱਟ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਸਮਾਨ ਦੀ ਸੂਚੀ ਤਿਆਰ ਕਰੋ ?
- Q20. ਗ੍ਰਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੱਸੋ ?