

Class: - 12th (DA Student)

Time: - 3 Hrs

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

MM:-40
1*2=20

Q 1 ਐਸ.ਓ.ਪੀ (SOP) ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਕੀ ਹੈ ?

- (ੳ) ਸਟੈਂਡਰਡ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਸੀਜ਼ਰ (ਅ) ਸਮਾਰਟ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰੈਕਟੀਕਲ
(ੲ) ਸਿਮੀਲਰ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (ਸ) ਸਮਾਰਟ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਸੀਜ਼ਰ

Q 2 ਪ੍ਰਾਹੁਣਚਾਰੀ ਦਾ ਮਕਸਦ ਕੀ ਹੈ ?

- (ੳ) ਮਹਿਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਾਸ਼ ਕਰਨਾ (ਅ) ਮਹਿਮਾਨਾਂ ਦੀਆਂ ਜਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨਾ
(ੲ) ਮਹਿਮਾਨਾਂ ਦੀ ਗੱਲ ਨਾ ਸੁਣਨਾ (ਸ) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਨਾ ਦੇਣਾ

Q 3 ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਔਰਤਾਂ ਦੀ ਜਣੇਪਾ ਛੁੱਟੀ 9 ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। (ਠੀਕ/ਗਲਤ)

Q 4 ਗ੍ਰੀਨ ਬਿਨ ਵਿੱਚ ਗਿੱਲਾ ਕੂੜਾ ਸੁਟਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। (ਠੀਕ/ਗਲਤ)

Q 5 ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਉਪਕਰਨਾਂ ਨੂੰ ਚਾਲੂ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਹੱਥ ਹਮੇਸ਼ਾ ਰੱਖੋ। (ਸੁੱਕੇ / ਗਿੱਲੇ)

Q 6 ਤੁਹਾਡੇ ਅੰਦਰਲੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਚੰਗਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। (ਸਵੈ-ਪ੍ਰੇਰਣਾ / ਸਵੈ-ਕਲਪਨਾ)

Match the following / ਮਿਲਾਨ ਕਰੋ

- | | |
|------------------------|--|
| Q7 ਪ੍ਰਾਹੁਣਚਾਰੀ | A. ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਲੋਕ |
| Q8 ਅਟੱਟ ਉਤਪਾਦ | B. ਸਰਵਿਸ ਅਧਾਰਤ ਉਤਪਾਦ |
| Q9 ਮੁਨਾਫ਼ੇ ਵਾਲੇ ਆਊਟਲੈਟ | C. ਸਰਵਿਸ ਜੋ ਦੇਖੀ ਅਤੇ ਮਹਿਸੂਸ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕ |
| Q10 ਗ੍ਰਾਹਕ ਕੇਂਦਰਤਾ | D. ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ |

Part -II (Attempt any four Questions)

4*3=12

Q11. ਫੀਡਬੈਕ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ?

Q12 ਤਣਾਅ ਪ੍ਰਬੰਧਨ (Stress Management) ਤੁਹਾਡੀ ਕਿਵੇਂ ਮੱਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ?

Q13. ਨਿੱਜੀ ਸਫ਼ਾਈ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ?

Q14. ਫਸਟ-ਏਡ ਕਿੱਟ ਦੇ ਸਮਾਨ ਦੀਆਂ ਕੋਈ 2 ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਦੱਸੋ ?

Q15. ਪ੍ਰਾਹੁਣਚਾਰੀ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ?

Q16 ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਨਿਕਾਸ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?

Part -III (attempt any two Question)

2*4=8

Q17. ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਪ੍ਰਾਹੁਣਚਾਰੀ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੀ ਮੱਹਤਤਾ ਹੈ ?

Q18. ਪ੍ਰਾਹੁਣਚਾਰੀ ਦਾ ਕੀ ਮਕਸਦ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?

Q19. ਗ੍ਰਾਹਕ ਕੇਂਦਰ ਕੀ ਹੈ ? ਉਦਾਹਰਣ ਸਹਿਤ ਦੱਸੋ ?

Q20 ਪ੍ਰਾਹੁਣਚਾਰੀ ਸੈਕਟਰ ਦੇ ਚਾਰ ਹਿੱਸੇ ਕਿਹੜੇ ਹਨ ?