

Class: - 12th (Model test paper)

Time 3 hours

Paper: - Tourism and Hospitality

Part -I (All Questions are Compulsory)

MM:-40

1*12=12

- Q.1 ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਸਲਾਈਡ ਦੀ ਦਿੱਖ ਬਦਲਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?
ੳ) ਟੈਕਸਟ ਦਾ ਫਾਰਮੈਟ ਬਦਲਦਾ ਹੈ।
ਅ) ਨਵੀਂ ਸਲਾਈਡ ਦਾਖ਼ਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
ੲ) ਟੈਕਸਟ ਦਾ ਆਕਾਰ, ਚਿੱਤਰ ਆਦਿ ਬਦਲਦੇ ਹਨ।
ਸ) ਸਲਾਈਡ ਦਾ ਟਾਈਟਲ ਸੈਂਟਰ ਵਿੱਚ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- Q.2 ਸਪ੍ਰੈਡਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਟੈਕਸਟ ਨੂੰ ਅੰਡਰਲਾਈਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ੋਰਟਕੱਟ ਕੀ ਹੈ ?
ੳ) Ctrl+ h
ਅ) Ctrl+ l
ੲ) Ctrl+ u
ਸ) Ctrl+ f
- Q.3 ਭੂਚਾਲ ਵਾਲੀ ਸਥਿਤੀ ਵੇਲੇ ਕਿਹੜੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਵਰਤਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ?
- Q.4 ਨਿੱਜੀ ਸਫ਼ਾਈ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ?
- Q.5 ਕੈਟਰਿੰਗ ਕੀ ਹੈ ?
- Q.6 ਗ੍ਰਾਹਕ ਪਾਰਦਸ਼ਤਾ ਕੀ ਹੈ?
- Q.7 ਮੇਪਿੰਗ ਕਿਸ ਨੂੰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ?
- Q.8 ਕੰਮਵਾਲੀ ਥਾਂ ਤੇ ਔਰਤਾਂ ਲਈ ਸਮਾਨਤਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। (ਠੀਕ / ਗਲਤ)
- Q.9 ਥੂੜੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?
- Q.10 ਮਿਲਾਨ ਕਰੋ
ੳ) ਫੂਡ ਐਂਡ ਬੀਵਰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ - ਕਮਰੇ ਦੀ ਸਾਫ਼ ਸਫ਼ਾਈ
ਅ) ਹਾਊਸਕੀਪਿੰਗ - ਭੋਜਨ ਅਤੇ ਪੀਣ ਸਬੰਧੀ
- Q.11 ਠੰਡੇ ਖਾਣੇ ਨੂੰ ਕਿੰਨੇ ਡਿਗਰੀ ਤੋਂ ਘੱਟ ਤਾਪਮਾਨ ਤੇ ਸਟੋਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?
- Q.12 DND ਦਾ ਕੀ ਮਤਲਬ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

Part -II (Attempt any six Questions)

3*6=18

- Q.13. ਸਕਰਾਤਮਕ ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਕੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?
- Q.14. ਫਰਸ਼ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਕਿਉਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ?
- Q.15. ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਤੇ ਔਰਤਾਂ ਦੇ ਕੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹਨ ?
- Q.16. QSR ਕੀ ਹੈ ?
- Q.17 ਬਿਜ਼ਲੀ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਹਾਦਸੇ ਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ?
- Q.18 ਐਸ਼ ਟਰੇ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ?
- Q.19 ਗ੍ਰਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ?

Part -III (attempt any two)

2*5=10

- Q.20. ਮਹਿਮਾਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੇ ਲਈ 10 ਨੁਸਖੇ ਲਿਖੋ ।
- Q.21. ਐਫ ਐਂਡ ਬੀ (F&B) ਵਿਭਾਗ ਬਾਰੇ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਓ ?
- Q.22 ਹੋਟਲ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ VIP ਦੇ ਆਉਣ ਸਬੰਧੀ ਕੀ ਨਿਯਮ ਹਨ ?