

Class: - 12<sup>th</sup> (Model test paper )

Time 3 hours

Paper: - Tourism and Hospitality

MM:-40

Part -I (All Questions are Compulsory)

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 ਦਾਖਲ 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 ਮੈਪਿੰਗ ਕਿਸ ਨੂੰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ?

Q.8 ਕੰਮਵਾਲੀ ਥਾਂ ਤੇ ਔਰਤਾਂ ਲਈ ਸਮਾਨਤਾ ਜਰੂਰੀ ਹੈ। (ਠੀਕ / ਗਲਤ)

Q.9 ਕੂੜੇ 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 ਜਰੂਰੀ 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 ?