

Class:-12th
TRADE- Travel, Tourism & Hospitality
JOB ROLE customer Service Executive (Meet and Greet)
Session 2024-25
ਨਮੂਨਾ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੱਤਰ

TIME- 3 HOURS

TOTAL MARKS- 40

1. ਭਾਗ- ਓ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 1 ਤੋਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 12 ਵਸਤੂਨਿਸ਼ਟ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ (ਬਹੁ ਵਿਕਲਪੀ ਉੱਤਰਾਂ ਵਾਲੇ, ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ, ਮਿਲਾਨ ਕਰੋ, ਸਹੀ/ਗਲਤ) ਹੋਣਗੇ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 1 ਅੰਕ ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।
2. ਭਾਗ- ਅ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 13 ਤੋਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 19 ਤੱਕ ਛੋਟੇ ਉੱਤਰਾਂ ਵਾਲੇ 7 ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ 6 ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰਨੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ। ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ ਦੋ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 3 ਅੰਕ ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।
3. ਭਾਗ- ਏ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 20 ਤੋਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 22 ਤੱਕ ਵੱਡੇ ਉੱਤਰਾਂ ਵਾਲੇ 3 ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹੋਣਗੇ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ 2 ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰਨੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ। ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ ਦੋ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 5 ਅੰਕ ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਭਾਗ - I

12X1=12

Q.1 ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਸਲਾਈਡ ਦੀ ਦਿੱਖ ਬਦਲਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?

ਓ) 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 ਮਿਲਾਨ ਕਰੋ :

Disneyland ਹੋਟਲ

Taj ਪਾਰਕ

Q.3 ਕੀ ਸਾਨੂੰ ਔਰਤਾਂ ਅਤੇ ਮਰਦਾਂ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)

- Q.4 ਕੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਔਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਉੱਤੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
- Q.5 ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਬਿਮਾਰੀ ਦੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ? (ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰ / ਆਪਣੇ ਸਾਥੀ ਨੂੰ)
- Q.6 ਮੁਬੰਈ ਵਿੱਚ ਤਾਜ ਹੋਟਲ ਵਿੱਚ ਹਮਲਾ ਕਿਸ ਸਾਲ ਹੋਇਆ? (2008 / 2014)
- Q.7 ਫਰਸ਼ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਕਿਉਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ?
- Q.8 Hospitality ਸ਼ਬਦ ਲਾਤੀਨੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਸ਼ਬਦ ਤੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
(HOSPES/MESS)
- Q.9 ਔਰਤਾਂ ਦੀ ਜਣੇਪਾ ਛੁੱਟੀ ਕਿੰਨੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ?
- Q.10 ਕੀ ਰਾਤ ਦੀ ਸ਼ਿਫਟ ਸਮੇਂ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ ਡਰਾਪ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
- Q.11 ਕੋਫੀ ਸ਼ਾਪ ਕਿਹੜੇ ਵਿਭਾਗ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ? (F&B / Front Office).
- Q.12 ਸੈਲਾਨੀ ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਜਿਆਦਾ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਂਦੀ ਹੈ।

ਭਾਗ - II (ਕੋਈ ਛੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ)

6X3=18

- Q.13 ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਲੂਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ?
- Q.14 ਲਿੰਗ ਸਮਾਨਤਾ ਦੀ ਕੀ ਮਹੱਤਤਾ ਹੈ ?
- Q.15 ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੰਦਾਂ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ?
- Q.16 ਗ੍ਰਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ?
- Q.17 ਬੰਸ ਦੀ ਧਮਕੀ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੁਚੇਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?
- Q.18 ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਨਿਮਰਤਾ ਦਾ ਹੋਣਾ ਕਿਉਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ?
- Q.19 ਫਸਟ-ਏਡ ਕਿੱਟ ਦੇ ਕੋਈ 5 ਸਮਾਨ ਦੱਸੋ ?

ਭਾਗ - III (ਕੋਈ ਦੋ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ)

2X5=10

- Q.20 ਹੋਟਲ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ VIP ਦੇ ਆਉਣ ਸਬੰਧੀ ਕੀ ਨਿਯਮ ਹਨ ?
- Q.21 ਤਨਾਵ ਕੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਮੈਨੇਜ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦੱਸੋ ?
- Q.22 ਮਹਿਮਾਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੇ ਲਈ 10 ਨੁਸਖੇ ਲਿਖੋ ।

