

Class:- 12th

TRADE- Travel, Tourism & Hospitality

JOB ROLE- customer Service Executive (Meet and Greet)

Session 2024-25

ਨਮੂਨਾ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੱਤਰ

(ਕੇਵਲ ਵਿਲੱਖਣ ਸਮਰੱਥਾ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੀਖਿਆਰਥੀਆਂ ਲਈ)

ਕੁੱਲ ਸਮਾਂ : 3 ਘੰਟੇ

ਕੁੱਲ ਅੰਕ : 40

1. ਭਾਗ -ਓ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 1 ਤੋਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 10 ਵਸਤੂਨਿਸ਼ਟ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ (ਬਹੁ ਵਿਕਲਪੀ ਉੱਤਰਾਂ ਵਾਲੇ, ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ, ਮਿਲਾਨ ਕਰੋ, ਸਹੀ/ਗਲਤ) ਹੋਣਗੇ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 2 ਅੰਕ ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।
2. ਭਾਗ -ਅ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 11 ਤੋਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 16 ਤੱਕ ਛੋਟੇ ਉੱਤਰਾਂ ਵਾਲੇ 6 ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹੋਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ 4 ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰਨੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ। ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ ਦੋ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 3 ਅੰਕ ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।
3. ਭਾਗ -ੲ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 17 ਤੋਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 20 ਤੱਕ ਵੱਡੇ ਉੱਤਰਾਂ ਵਾਲੇ 4 ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹੋਣਗੇ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ 2 ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰਨੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ। ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ ਦੋ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 4 ਅੰਕ ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਭਾਗ - I

10X2=20

Q1 ਅਸੀਂ ਈ-ਮੇਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਉਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ?

(ੳ) ਸਟੋਰੇਜ਼ ਲਈ

(ਅ) ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਫਾਈਲਾਂ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ

(ੲ) ਰੀਅਲ ਟਾਈਮ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ

(ਸ) ਕੋਈ ਵੀ ਨਹੀਂ

Q2 ਲੋਗ ਬੁੱਕ ਕੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ?

(ੳ) ਡਾਈਰੀ

(ਅ) ਗੁੰਮ ਅਤੇ ਲੱਭਿਆ ਰਜਿਸਟਰ

(ੲ) ਸਟਾਕ ਰਜਿਸਟਰ

(ਸ) ਹੋਟਲ ਦੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦਾ ਜਿਕਰ

Q3 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

Q4 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

Q5 ਕੰਪਿਊਟਰ ਵਿੱਚ ਡਾਟਾ ਕਾਪੀ ਕਰਨ ਲਈ Ctrl+z ਸ਼ਾਰਟਕਟ ਕੀਜ਼ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)

Q6 ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਨਿਕਾਸ ਹੋਣਾ ਜਰੂਰੀ ਹੈ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)

Q7 ਪ੍ਰਾਹੁਣਚਾਰੀ ਉਦਯੋਗ ਨੂੰਸਟਾਫ਼ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। (ਕੁਸ਼ਲ / ਅਨਪੜ੍ਹ)

Q8 ਸਹੀ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਭ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਕਨੀਕਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੈ। (ਸਵੈ-ਪ੍ਰਬੰਧਨ / ਤਣਾਅ ਮੁਕਤ)

Match the following / ਮਿਲਾਨ ਕਰੋ

Q9 (A) ਟੈਲੀਫੋਨ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ

(A) ਤਿੰਨ ਰਿੰਗ ਵਿੱਚ ਫੋਨ ਚੁੱਕਣਾ

(B) ਡੀਜ਼ਰਟ

(B) ਖਾਣੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਿੱਠਾ

Q10 (A) ਐਚ.ਆਰ.ਵਿਭਾਗ

(A) ਹੋਟਲ ਤੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਸਿਸਟਮ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

(B) ਆਈ.ਟੀ. ਵਿਭਾਗ

(B) ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਨਿਯੁਤੀ

ਭਾਗ - II (ਕੋਈ ਚਾਰ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ)

4X3=12

Q11. ਨਿੱਜੀ ਸਫ਼ਾਈ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ?

Q12. ਟੈਲੀਫੋਨ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?

Q13. ਪ੍ਰਾਹੁਣਚਾਰੀ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ

Q14. ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੱਸੋ ?

Q15. ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਨਿਕਾਸ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?

Q16. ਫੀਡਬੈਕ ਲੈਣ ਦੇ ਕੋਈ ਦੋ ਤਰੀਕੇ ਦੱਸੋ ?

ਭਾਗ - III (ਕੋਈ ਦੋ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ)

2X4=8

Q17. ਕੰਪਿਊਟਰ ਸਾਫਟਵੇਅਰ (Software) ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ?

Q18. ਮਹਿਮਾਨ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਿਹੜੀ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ?

Q19. ਪ੍ਰਾਹੁਣਚਾਰੀ ਸੈਕਟਰ ਦੇ ਚਾਰ ਹਿੱਸੇ ਕਿਹੜੇ ਹਨ ?

Q20. ਬਿਜਲੀ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਹਾਦਸੇ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ?