Hospitality & Hotel Management
Inter Tech (HSSC-II)
Curriculum 2022-23
SECTION – A (Marks 08)
Time allowed: 15 Minutes
Total Marks:08

Version No.				
9	1	0	1	0

ROLL NUMBER						

Section – A is compulsory. All parts of this section are to be answered on this page and handed over to the Centre Superintendent. Deleting/overwriting is not allowed. *Do not use lead pencil.*

حصہ اوّل لازمی ہے۔اس کے جوابات اسی صفحہ پر دے کر ناظم مرکز کے حوالے کریں۔کاٹ کر دوبارہ لکھنے کی اجازت نہیں ہے۔لیڈ پنسل کا استعمال ممنوع ہے۔

Answer Sheet No. _____

Candidate's Sign. _____

Invigilator's Sign. _____

Q1. Fill the relevant bubble against each question:

S R#	Question	A	B	C	D	A	B	C	D
I.	In a hotel engineering department, HVAC stands for: ہوٹل کے انجینئرنگ شعبے میں HVAC سے مراد ہے:	Heating, Ventilation and Air Conditioning ہیٹنگ، وینٹی لیشن اور ایئر کنڈیشننگ	Hotel Vehicle and Car service ہوٹل وہیکل اینڈ کار سروس	High Voltage Alternating Current ہائی وولٹیج الٹرنیٹنگ کرنٹ	Housekeeping, Valet and Catering ہاؤس کیپنگ، ویلے اور کیٹرنگ	○	○	○	○
II.	During a power failure, which system keeps essential hotel equipment running? بجلی کی بندش کے دوران ہوٹل کے ضروری آلات کو کون سا نظام چلائے رکھتا ہے؟	Minibar منی بار	Key card کی کارڈ	Generator / UPS جنریٹر / یو پی ایس	Laundry chute لانڈری شُوٹ	○	○	○	○
III.	A banquet setup in which guests serve themselves from a display of food is called:	Plated service پلیٹڈ سروس	Buffet بوفے	Family-style service فیملی اسٹائل سروس	Butler service بٹلر سروس	○	○	○	○

S R#	Question	A	B	C	D	A	B	C	D
	ضیافت کا وہ انداز جس میں مہمان سجائے گئے کھانوں میں سے خود کھانا لیتے ہیں، کہلاتا ہے:								
IV.	Which of the following is NOT one of the 7Ps of marketing? مندرجہ ذیل میں سے کون سا مارکیٹنگ کے 7Ps میں شامل نہیں ہے؟	Price قیمت	People لوگ	Process طریقۂ کار	Profit منافع	○	○	○	○
V.	Booking.com and Expedia are examples of: بکنگ ڈاٹ کام اور ایکسپیڈیا کس کی مثالیں ہیں؟	Property Management Systems پراپرٹی مینجمنٹ سسٹمز	Hotel chains ہوٹل چینز	Online Travel Agencies (OTAs) آن لائن ٹریول ایجنسیاں	Airlines ایئرلائنز	○	○	○	○
VI.	A guest who makes a reservation but neither arrives nor cancels it is called a: وہ مہمان جو ریزرویشن کرواتا ہے لیکن نہ تو آتا ہے اور نہ ہی ریزرویشن منسوخ کرتا ہے، کہلاتا ہے:	No-show نو شو	Walk-in واک اِن	Overstay اوور اسٹے	Early departure قبل از وقت روانگی	○	○	○	○
VII.	The 4Cs of food safety are Clean, Cook, Chill and: فوڈ سیفٹی کے چار اصول (4Cs) صفائی، پکانا، ٹھنڈا رکھنا اور ____ ہیں:	Colour رنگ	Count گنتی	Cost لاگت	Cross-contamination prevention کراس کنٹیمینیشن سے بچاؤ	○	○	○	○
VIII.	Smart rooms, in which lights, curtains and temperature are controlled through connected devices, use: اسمارٹ کمرے، جن میں روشنی، پردے اور درجۂ حرارت منسلک آلات کے ذریعے کنٹرول ہوتے ہیں، کون سی ٹیکنالوجی استعمال کرتے ہیں؟	Manual switches دستی سوئچ	Internet of Things (IoT) انٹرنیٹ آف تھنگز	Fax machines فیکس مشینیں	Paper logbooks کاغذی لاگ بکس	○	○	○	○

MODEL QUESTION PAPER HSSC-II
(Hospitality & Hotel Management)
(CURRICULUM 2022-23)

Time allowed: 2:15 Hours **Total Marks Section B & C: 32**

Note: Answer all parts from Section 'B' and all questions from Section 'C' on the **E-sheet.** Write your answers on the allotted /given spaces

SECTION – B (Marks 20)

Q. 2	Attempt the following questions. (10 × 2 = 20)				
(i)	Why is routine and scheduled maintenance of guest rooms important? مہمانوں کے کمروں کی معمول کی اور طے شدہ دیکھ بھال کیوں ضروری ہے؟	2	OR	List the steps involved in inspecting the exterior of a hotel building. ہوٹل کی عمارت کے بیرونی حصے کے معائنے کے مراحل کی فہرست بنائیں۔	2
(ii)	Describe the role of security patrols in a hotel. ہوٹل میں سیکیورٹی گشت کا کردار بیان کریں۔	2	OR	How can video analytics help in detecting security threats in a hotel? ویڈیو اینالیٹکس ہوٹل میں سیکیورٹی خطرات کی نشاندہی میں کس طرح مدد کر سکتا ہے؟	2
(iii)	List the key steps of a fire evacuation procedure for hotel staff. ہوٹل کے عملے کے لیے آگ لگنے کی صورت میں انخلا کے طریقۂ کار کے اہم مراحل کی فہرست بنائیں۔	2	OR	How can a hotel monitor and secure its parking area? ہوٹل اپنی پارکنگ کی نگرانی اور حفاظت کیسے کر سکتا ہے؟	2
iv)	Differentiate between corporate events and social events, giving one example of each. کارپوریٹ تقریبات اور سماجی تقریبات میں فرق واضح کریں اور ہر ایک کی ایک مثال دیں۔	2	OR	What is the role of negotiation in selling events to clients? کلائنٹس کو تقریبات کی فروخت میں گفت وشنید (نیگوشی ایشن) کا کیا کردار ہے؟	2
(v)	Explain the STP model with reference to a hotel. کسی ہوٹل کے حوالے سے STP ماڈل کی وضاحت کریں۔	2	OR	What is Customer Relationship Management (CRM) and why is it important for hotels? کسٹمر ریلیشن شپ مینجمنٹ (CRM) کیا ہے اور یہ ہوٹلوں کے لیے کیوں اہم ہے؟	2

(vi)	Describe the check-in procedure at a hotel front desk. ہوٹل کے فرنٹ ڈیسک پر چیک اِن کا طریقۂ کار بیان کریں۔	2	OR	What is overbooking, and how can a hotel handle it? اوور بکنگ کیا ہے اور ہوٹل اس سے کیسے نمٹ سکتا ہے؟	2
(vii)	List the stages of hotel laundry operations. ہوٹل کی لانڈری کے آپریشنز کے مراحل کی فہرست بنائیں۔	2	OR	What is a housekeeping audit and why is it conducted? ہاؤس کیپنگ آڈٹ کیا ہے اور یہ کیوں کیا جاتا ہے؟	2
(viii)	State any four safety rules for a hotel swimming pool or gym. ہوٹل کے سوئمنگ پول یا جم کے لیے کوئی سے چار حفاظتی اصول بیان کریں۔	2	OR	Name any four common workplace hazards in a hotel. ہوٹل میں کام کی جگہ کے کوئی سے چار عام خطرات کے نام لکھیں۔	2
(ix)	What is HACCP and why is it important in a hotel kitchen? HACCP کیا ہے اور ہوٹل کے کچن میں یہ کیوں اہم ہے؟	2	OR	Describe the basic first aid steps to follow in a guest medical emergency. کسی مہمان کی طبی ہنگامی حالت میں ابتدائی طبی امداد کے بنیادی مراحل بیان کریں۔	2
(x)	How can a hotel protect guest privacy and personal data? ہوٹل مہمانوں کی رازداری اور ذاتی ڈیٹا کا تحفظ کیسے کر سکتا ہے؟	2	OR	How can data analytics be used to personalize guest experiences? مہمانوں کے تجربات کو ان کی پسند کے مطابق بنانے کے لیے ڈیٹا اینالیٹکس کو کیسے استعمال کیا جا سکتا ہے؟	2

SECTION – C (Marks 12)

Note: Attempt all questions. Marks of each question are given along with each question. (2 × 6 = 12)

Q. 3	Explain the role of the engineering department in maintaining hotel facility systems such as electrical panels, emergency power, HVAC, boilers and plumbing. How does effective maintenance affect the guest experience? ہوٹل کے سہولتی نظاموں، جیسے الیکٹریکل پینلز، ہنگامی بجلی، HVAC، بوائلرز اور پلمبنگ، کی دیکھ بھال میں انجینئرنگ شعبے کے کردار کی وضاحت کریں۔ مؤثر دیکھ بھال مہمانوں کے تجربے پر کیسے اثر انداز ہوتی ہے؟	**6**	**OR**	Describe how a hotel should prepare an emergency response plan for fire, covering fire risk assessment, maintenance of fire safety equipment, staff training and coordination with local authorities. وضاحت کریں کہ ہوٹل کو آگ سے متعلق ہنگامی ردِ عمل کا منصوبہ کیسے تیار کرنا چاہیے، جس میں آگ کے خطرات کی جانچ، آگ سے حفاظت کے آلات کی دیکھ بھال، عملے کی تربیت اور مقامی حکام کے ساتھ رابطہ شامل ہو۔	**6**
Q. 4	Discuss the legal aspects a hotel must comply with, such as licensing and permits, labour and employment laws, consumer protection and data protection. Why are ethical practices essential in hospitality? ان قانونی پہلوؤں پر بحث کریں جن کی پابندی ہوٹل کے لیے ضروری ہے، جیسے لائسنس اور اجازت نامے، محنت و روزگار کے قوانین، صارفین کا تحفظ اور ڈیٹا کا تحفظ۔ مہمان نوازی میں اخلاقی طریقے کیوں ضروری ہیں؟	**6**	**OR**	Analyze the future trends shaping the hospitality industry, including wellness offerings, innovative food and beverage experiences, and the use of technology such as IoT and data analytics. مہمان نوازی کی صنعت کو تشکیل دینے والے مستقبل کے رجحانات کا تجزیہ کریں، جن میں صحت و تندرستی (ویلنس) کی سہولیات، کھانے اور مشروبات کے جدید تجربات، اور IoT اور ڈیٹا اینالیٹکس جیسی ٹیکنالوجی کا استعمال شامل ہے۔	**6**