Hospitality & Hotel Management SSC-II
Matric Tech-II

Time allowed: 10
Total Marks : 06

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 نا ظم مرکز کے حوالے کریں۔
کاٹ کر دوبارہ لکھنے کی اجازت نہیں ہے۔ **لیڈ پنسل کا استعمال ممنوع ہے۔**

Version No.				
9	1	0	1	8

ROLL NUMBER						

Answer Sheet No. _____

Candidate's Sign. _____

Invigilator's Sign.

Q.1 Fill the relevant bubble against each question:

S #	Question	A	B	C	D	A	B	C	D
I.	Software used by hotels to manage reservations, check-in and billing is called: ہوٹلوں میں ریزرویشن، چیک اِن اور بلنگ کو منظم کرنے کے لیے استعمال ہونے والا سافٹ ویئر کہلاتا ہے:	Point of Sale only صرف پوائنٹ آف سیل	Property Management System (PMS) پراپرٹی مینجمنٹ سسٹم	Spreadsheet اسپریڈشیٹ	Social media سوشل میڈیا	○	○	○	○
II.	The main purpose of cyber security in a hotel is to: ہوٹل میں سائبر سیکیورٹی کا بنیادی مقصد ہے:	Increase room rates کمروں کے کرائے بڑھانا	Decorate the lobby لابی کی سجاوٹ کرنا	Train kitchen staff کچن کے عملے کی تربیت کرنا	Protect guest data and hotel systems مہمانوں کے ڈیٹا اور ہوٹل کے نظام کا تحفظ کرنا	○	○	○	○
III.	A hotel selling conference packages to a company is an example of: کسی کمپنی کو ہوٹل کی جانب سے کانفرنس پیکج فروخت کرنا کس کی مثال ہے؟	B2B marketing بی ٹو بی مارکیٹنگ	B2C marketing بی ٹو سی مارکیٹنگ	Room service روم سروس	Housekeeping ہاؤس کیپنگ	○	○	○	○
IV.	In marketing, STP stands for: مارکیٹنگ میں STP سے مراد ہے:	Sales, Training, Pricing سیلز، ٹریننگ، پرائسنگ	Service, Time, Product سروس، ٹائم، پروڈکٹ	Segmentation, Targeting, Positioning سیگمنٹیشن، ٹارگٹنگ، پوزیشننگ	Staff, Tools, Planning اسٹاف، ٹولز، پلاننگ	○	○	○	○
V.	Which of the following services is commonly offered in a hotel spa? مندرجہ ذیل میں سے کون سی سروس عام طور پر ہوٹل کے اسپا میں پیش کی جاتی ہے؟	Laundry لانڈری	Massage therapy مساج تھراپی	Valet parking ویلے پارکنگ	Room reservation کمرے کی ریزرویشن	○	○	○	○

S #	Question	A	B	C	D	A	B	C	D
VI.	Reusing treated grey water for gardening in a hotel is an example of: ہوٹل میں استعمال شدہ (گرے) پانی کو صاف کر کے باغبانی کے لیے دوبارہ استعمال کرنا کس کی مثال ہے؟	Food production خوراک کی پیداوار	Overbooking اوور بکنگ	Digital marketing ڈیجیٹل مارکیٹنگ	Sustainable water management پانی کا پائیدار انتظام	○	○	○	○

HOSPITALITY MANAGEMENT SSC-II
MATRIC TECH-II

Time allowed: 2:20 hours **Total Marks: 24**

Note: **Answer any Eight parts from Section "B" and any Two questions from Section 'C' on the separately provided answer book. Write your answers neatly and legibly.**

Q. 2	**Answer any Eight parts. All parts carry equal marks. (8×2=16)** آٹھ حصوں کے جوابات دیں۔ تمام حصے برابر نمبروں کے ہیں۔
i.	Identify two current trends in the hospitality industry. مہمان نوازی کی صنعت کے دو موجودہ رجحانات کی نشاندہی کریں۔
ii.	How do changing consumer preferences affect the demand for skills in hospitality? صارفین کی بدلتی ترجیحات مہمان نوازی میں مہارتوں کی طلب کو کیسے متاثر کرتی ہیں؟
iii.	List any four challenges faced by employees working in the hospitality sector. مہمان نوازی کے شعبے میں کام کرنے والے ملازمین کو درپیش کوئی سے چار چیلنجز کی فہرست بنائیں۔
iv.	Describe the basic functions of IT in a hotel. ہوٹل میں آئی ٹی کے بنیادی افعال بیان کریں۔
v.	Why is cyber security important in the hospitality industry? مہمان نوازی کی صنعت میں سائبر سیکیورٹی کیوں اہم ہے؟
vi.	Explain the role of CCTV cameras and access control systems in hotel security. ہوٹل کی سیکیورٹی میں سی سی ٹی وی کیمروں اور رسائی کنٹرول کے نظام کا کردار بیان کریں۔
vii.	Differentiate between B2B and B2C customers in hospitality. مہمان نوازی میں بی ٹو بی (B2B) اور بی ٹو سی (B2C) صارفین میں فرق واضح کریں۔
viii.	What is a value proposition? Give one example from a hotel. ویلیو پروپوزیشن کیا ہے؟ کسی ہوٹل سے ایک مثال دیں۔
ix.	List the facilities provided at the health club, spa and gym of a hotel. ہوٹل کے ہیلتھ کلب، اسپا اور جم میں فراہم کی جانے والی سہولیات کی فہرست بنائیں۔
x.	Why is good communication important for customer service in hotels? ہوٹلوں میں کسٹمر سروس کے لیے اچھا ابلاغ کیوں ضروری ہے؟
xi.	Describe any two sustainable plantation practices in hospitality. مہمان نوازی میں پائیدار شجرکاری کے کوئی سے دو طریقے بیان کریں۔

SECTION -C (Marks 4x2=08)

Note:	**Attempt any Two questions. All questions carry equal marks.** **کوئی دو سوالات کا جواب دیں۔ تمام سوالات برابر نمبروں کے ہیں۔**
Q3.	Analyze the role of digital marketing in hospitality. How do hotels use social media, websites and online reviews to attract guests? مہمان نوازی میں ڈیجیٹل مارکیٹنگ کے کردار کا تجزیہ کریں۔ ہوٹل مہمانوں کو متوجہ کرنے کے لیے سوشل میڈیا، ویب سائٹس اور آن لائن ریویوز کو کس طرح استعمال کرتے ہیں؟
Q4.	Explain hospitality security principles, including risk assessment and threat analysis, and describe the measures a hotel takes to safeguard guests, staff and property. مہمان نوازی میں سیکیورٹی کے اصولوں بشمول خطرات کی جانچ اور تجزیے کی وضاحت کریں، اور ان اقدامات کو بیان کریں جو ہوٹل مہمانوں، عملے اور املاک کے تحفظ کے لیے اختیار کرتا ہے۔
Q5.	Explain how innovative food and beverage experiences and the use of data analytics help a hotel improve guest satisfaction and stand out from its competitors. وضاحت کریں کہ کھانے اور مشروبات کے جدید تجربات اور ڈیٹا اینالیٹکس کا استعمال کسی ہوٹل کو مہمانوں کا اطمینان بڑھانے اور حریفوں سے ممتاز ہونے میں کیسے مدد دیتا ہے۔