

रोल नं.  
Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--

मुद्रित पृष्ठों की संख्या : 7  
No. of printed pages : 7

057

257 (HPD)

2025

टूरिज्म एण्ड हॉस्पिटेलिटी (सैद्धान्तिक)

**TOURISM AND HOSPITALITY (THEORY)**

समय : 2 घण्टे ]

[ पूर्णांक : 30

Time : 2 Hours ]

[ Max. Marks : 30

निर्देश : (i) इस प्रश्न-पत्र में तीन खण्ड I, II तथा III हैं। खण्ड-I में 5 प्रश्न तथा खण्ड-II व III में 13-13 प्रश्न हैं। **खण्ड-I सभी परीक्षार्थियों के लिए अनिवार्य है। खण्ड-II और खण्ड-III में से कोई एक भाग हल करना है, जिसका परीक्षार्थी द्वारा अध्ययन/चयन किया गया हो।**

**Directions:** There are **three** sections I, II and III in this question paper. Section-I contains 5 questions and Section-II & III contain 13 questions each. **Section-I is compulsory for all candidates. Any one part from Section-II and Section-III is to be attempted**, which has been studied/selected by the student.

- (ii) प्रश्नों हेतु निर्धारित अंक उनके सम्मुख अंकित हैं।  
Marks allotted to the questions are mentioned against them.
- (iii) प्रत्येक प्रश्न को ध्यानपूर्वक पढ़िये तथा समुचित उत्तर दीजिए।  
Read each question carefully and answer to the point.
- (iv) प्रश्नपत्र में प्रत्येक बहुविकल्पीय प्रश्न के उत्तर में चार विकल्प दिये गए हैं। सही विकल्प अपनी उत्तर पुस्तिका में लिखिए।  
Four options are given in answer of each multiple choice question in the question paper. Write correct option in your answer book.
- (v) 1 अंक वाले अति लघु उत्तरीय प्रश्नों का उत्तर लगभग 10 से 20 शब्दों में दीजिए।  
Very short answer type questions carrying 1 mark to be answered in about 10 to 20 words.
- (vi) 2 अंक वाले लघु उत्तरीय प्रश्नों का उत्तर लगभग 40 से 60 शब्दों में दीजिए।  
Short answer type questions carrying 2 marks to be answered in about 40 to 60 words.
- (vii) 3 अंक वाले दीर्घ उत्तरीय प्रश्नों को उत्तर लगभग 100 से 120 शब्दों में दीजिए।  
Long answer type questions carrying 3 marks to be answered in about 100 to 120 words.
- (viii) इस प्रश्न-पत्र में समग्र पर कोई विकल्प नहीं है तथापि कतिपय प्रश्नों में आंतरिक विकल्प प्रदान किया गया है। ऐसे प्रश्नों में केवल एक विकल्प का ही उत्तर दीजिए।  
There is no overall choice in this question paper, however, an internal choice has been provided in few questions. Attempt only one of the given choices in such questions.

**खण्ड - I**

**(Section - I)**

1. निम्नलिखित में से कौन-सा ऊर्जा का अक्षय स्रोत है- 1

(i) सौर ऊर्जा (ii) कोयला (iii) लकड़ी (iv) पेट्रोल

Which of the following sources of energy is renewable-

(i) Solar Energy (ii) Coal (iii) Wood (iv) Petrol

2. प्रेरणा के प्रकार हैं- 1

(i) बाह्य प्रेरणा (ii) आन्तरिक प्रेरणा  
(iii) (i) व (ii) दोनों (iv) इनमें से कोई नहीं

The types of motivation are-

(i) External motivation (ii) Internal motivation  
(iii) Both (i) and (ii) (iv) None of these

3. एक उद्यमी में कौन-2 से दो प्रमुख गुण होने चाहिये? 1

What two main qualities should be there in an entrepreneur?

4. ICT से आप क्या समझते हैं? 2

What do you understand by ICT?

**अथवा/OR**

कंप्यूटर की देखभाल एवं रखरखाव आप कैसे करेंगे?

How will you do the computer care and maintenance?

5. मौखिक संचार क्या है? मौखिक संचार के लाभ व नुकसान का वर्णन कीजिए। 3

What is verbal communication? Describe the advantages and disadvantages of verbal communication.

**अथवा/OR**

प्रभावी संचार की प्रमुख बाधाओं का उल्लेख कीजिए।

Mention the main barriers of effective communication.

**खण्ड - II (गृहव्यवस्था परिचारक हस्तकृत सफाई)**

**Section - II (Housekeeping Attendant Manual Cleaning)**

6. PPE किट में शामिल उपकरण हैं -

1

- |                  |             |
|------------------|-------------|
| (i) दस्ताने      | (ii) हेलमेट |
| (iii) सेफ्टी बूट | (iv) ये सभी |

The equipments included in PPE Kit are -

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| (i) Gloves        | (ii) Helmet       |
| (iii) Safety boot | (iv) All of these |

7. जैविक कचरे के लिये डिब्बे का रंग होता है -

1

- |            |          |
|------------|----------|
| (i) सफेद   | (ii) हरा |
| (iii) पीला | (iv) लाल |

Colour code of bins for organic waste is -

- |              |            |
|--------------|------------|
| (i) White    | (ii) Green |
| (iii) Yellow | (iv) Red   |

8. हाउसकीपिंग अटेंडेंट का मुख्य कार्य है -

1

- |                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| (i) खाना बनाना      | (ii) फूलों को पानी देना |
| (iii) साफ-सफाई रखना | (iv) संगीत सुनाना       |

The main job of a housekeeping attendant is -

- |                               |                           |
|-------------------------------|---------------------------|
| (i) Cooking Food              | (ii) Watering the flowers |
| (iii) Maintaining cleanliness | (iv) To play music        |

9. ग्राहक सन्तुष्टि का निर्माण करने वाले महत्वपूर्ण कारक हैं -

1

- |               |                  |
|---------------|------------------|
| (i) कीमत      | (ii) त्वरित सेवा |
| (iii) वातावरण | (iv) ये सभी      |

The important factors that build customer satisfaction are -

- |                  |                    |
|------------------|--------------------|
| (i) Price        | (ii) Quick Service |
| (iii) Atmosphere | (iv) All of these  |

10. कार्यस्थल पर शून्य दुर्घटना क्या है? 1  
What is Zero Accident at work place?
11. 'विशाखा गाइडलाइन' किससे सम्बन्धित हैं? 1  
To which Vishaka guidelines' are related?
12. हाउसकीपिंग क्या है? 1  
What is housekeeping?
13. अतिथि के साथ किस तरह का व्यवहार किया जाना चाहिये। 2  
How should one behave with a guest?

**अथवा/OR**

- ग्राहकों का अभिवादन किस प्रकार किया जाना चाहिये?  
How should customers be greeted?
14. हाउसकीपिंग अटेंडेंट की क्या भूमिका व जिम्मेदारियाँ होती हैं? 2  
What are the role and responsibilities of housekeeping attendant?
15. हाउसकीपिंग क्षेत्रों में इंडेंटिंग का क्या महत्व है? 2  
What is the importance of Indenting in housekeeping areas?
16. आतिथ्य का क्या अर्थ है? आतिथ्य के घटकों व लक्ष्यों का वर्णन कीजिए। 3  
What is the meaning of Hospitality? Describe the components and goal of hospitality.
17. कैटीन व रसोई में स्वच्छता संसाधनों के प्रकारों के नाम लिखिये तथा प्रत्येक के उपयोग का वर्णन कीजिए। 3  
Name the types of cleaning agents used in canteen and kitchen areas and also describe the usage of each agent.

**अथवा/OR**

- शिष्टाचार से क्या तात्पर्य है? आतिथ्य कर्मियों हेतु विभिन्न शिष्टाचारों पर अपने विचार दीजिए।  
What is meant by Etiquettes? Give your ideas/opinion on various etiquettes for hospitality staff.
18. हाउसकीपिंग विभाग द्वारा किन दस्तावेजों का रखरखाव किया जाता है? विस्तार से लिखिए। 3  
Which documents are maintained by housekeeping department? Write in detail.

**खण्ड - III (खाद्य एवं पेय सेवा प्रशिक्षु)**

**Section - III (Food and Beverage Training)**

6. कॉपीराइट अधिनियम किस वर्ष अस्तित्व में आया? 1
- (i) 1950 में (ii) 1954 में  
(iii) 1957 में (iv) 1959 में
- In which year the Copyright Act came into existence?
- (i) In 1950 (ii) In 1954  
(iii) In 1957 (iv) In 1959
7. PPE किट में शामिल उपकरण हैं- 1
- (i) दस्ताने (ii) हेलमेट  
(iii) सेफ्टी बूट (iv) ये सभी
- The equipments included in PPE kit are-
- (i) Gloves (ii) Helmet  
(iii) Safety Boot (iv) All of these
8. निम्नलिखित में कौन आतिथ्य उद्योग का घटक नहीं है? 1
- (i) आवास एवं आवास सुविधा (ii) टेक्सटाइल  
(iii) खाद्य एवं पेय सेवा (iv) परिवहन एवं यात्रा सेवा
- Which of the following is not a segment of hospitality industry-
- (i) Accomodation and Accomodation facility  
(ii) Textile  
(iii) Food and Beverage services  
(iv) Transportation and Travel services
9. ग्राहक सन्तुष्टि का निर्माण करने वाले महत्वपूर्ण कारक हैं- 1
- (i) कीमत (ii) त्वरित सेवा  
(iii) वातावरण (iv) ये सभी
- The important factors that build customer satisfaction are -
- (i) Price (ii) Quick Service  
(iii) Atmosphere (iv) All of these

10. FSSAI का पूर्ण रूप लिखिये। 1  
Write down the full form of FSSAI.
11. आतिथ्य का मुख्य लक्ष्य क्या है? 1  
What is the main goal of hospitality?
12. 'विशाखा गाइडलाइन' किससे सम्बन्धित हैं? 1  
To which 'Vishaka Guidelines' are related?
13. बिक्री नीति पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिये। 2  
Write a brief note on Sales Policy.
14. शिष्टाचार से आप क्या समझते हैं? 2  
What do you understand by Etiquettes?
15. आतिथ्य उद्योग में अंग्रेजी भाषा की भूमिका पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिये- 2  
Write a short note on the role of English language in hospitality industry.

**अथवा/OR**

- अतिथि के साथ किस तरह का व्यवहार किया जाना चाहिए?  
How should one behave with a guest?
16. शून्य दुर्घटना नीति क्या है? कार्यस्थल पर शून्य दुर्घटना सुनिश्चित करने हेतु आप क्या सहायक कदम उठाएंगे? सविस्तार वर्णन कीजिए। 3  
What is zero accident policy? What helping steps will you take to ensure the zero accident at work place? Describe in detail.
  17. आतिथ्य सत्कार में खाद्य एवं पेय सेवा कर्मियों की भूमिका का उल्लेख कीजिए। 3  
Mention the role of food and beverage service staff in hospitality.

**अथवा/OR**

ग्राहक को परिभाषित कीजिए। विभिन्न प्रकार के ग्राहकों और उनकी विशेषताओं का वर्णन कीजिए।  
Define customer. Describe the various types of customers and their characteristics.

18. खाद्य प्रसंस्करण एवं खाद्य उत्पादन क्षेत्र में व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों का उल्लेख करते हुये खाद्य उत्पादन क्षेत्रों में इसकी उपयोगिता समझाइये। 3

Mention the Personal Protective equipments in food processing and food production areas and also explain its usage in food production areas.

\*\*\*\*\*