

रोल नं.

Roll No.

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

मुद्रित पृष्ठों की संख्या : 4

No. of printed pages : 4

150

450 (IPD)

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 दो खण्ड हैं। खण्ड-I में 5 प्रश्न तथा खण्ड-II में 13 प्रश्न हैं। सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
(ii) प्रश्नों हेतु निर्धारित अंक उनके सम्मुख अंकित हैं।
(iii) प्रत्येक प्रश्न को ध्यानपूर्वक पढ़िये तथा समुचित उत्तर दीजिए।
(iv) प्रश्नपत्र में प्रत्येक बहुविकल्पीय प्रश्न के उत्तर में चार विकल्प दिये गए हैं। सही विकल्प अपनी उत्तर पुस्तिका में लिखिए।
(v) 1 अंक वाले अति लघु उत्तरीय प्रश्नों का उत्तर लगभग 10 से 20 शब्दों में दीजिए।
(vi) 2 अंक वाले लघु उत्तरीय प्रश्नों का उत्तर लगभग 40 से 60 शब्दों में दीजिए।
(vii) 3 अंक वाले दीर्घ उत्तरीय प्रश्नों का उत्तर लगभग 100 से 120 शब्दों में दीजिए।
(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।

- Note:** (i) There are two sections in this question paper. Section-I contains 5 questions and Section-II contains 13 questions. All questions are compulsory.
(ii) Marks allotted to the questions are mentioned against them.
(iii) Read each question carefully and answer to the point.
(iv) Four options are given in answer of each multiple choice question in the question paper. Write correct option in your answer book.
(v) Very short answer type questions carrying 1 mark to be answered in about 10 to 20 words.
(vi) Short answer type questions carrying 2 marks to be answered in about 40 to 60 words.
(vii) Long answer type questions carrying 3 marks to be answered in about 100 to 120 words.
(viii) 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. किस संगठन ने स्थायी विकास लक्ष्य बनाए हैं? 1
- (i) संयुक्त राष्ट्र (ii) राष्ट्र संघ
(iii) यूनिसेफ (iv) विश्व स्वास्थ्य संगठन
- Which organization has created the sustainable development goals?
- (i) United Nations (ii) League of Nations
(iii) UNICEF (iv) World Health Organization
2. एक स्टील फैक्ट्री में बहुत सारे बर्तन बनाए जा रहे हैं। प्रबंधक को कई खराब टुकड़े मिलते हैं, जिन्हें छोड़ना पड़ता है। व्यक्ति कचरे को कैसे कम कर सकता है? 1
- (i) इसे कबाड़ी या स्क्रैप डीलर को दें
(ii) इसे लैंडफिल साइट में डंप करें
(iii) इसे उत्पादन लाइन पर वापस पिघलने के लिए भेजें
(iv) इसे बाजार में बेचे
- In a steel factory, a lot of utensils are being made. The manager finds many defective pieces which have to be discarded. How can a person reduce waste-
- (i) Give it to the junk dealer or scrap dealer.
(ii) Dump it in a landfill site.
(iii) Send it back to the production line for melting.
(iv) Sell it in the market.
3. सक्रिय होकर सुनना क्या है? 1
- What is active listening?
4. परिवहन में ग्रीन जॉब्स कैसे मददगार हैं? 2
- How do the green jobs help in transportation?
5. संचार कौशल क्या हैं? व्याख्या कीजिए। 3
- What are communication skills? Explain.

खण्ड - II
(Section - II)

6. ग्राहक सेवा कार्यकारी (मिलन और अभिवादन) का मुख्य कार्य है- 1

- (i) ग्राहकों को रिसीव करना (ii) ग्राहकों के भोजन का आर्डर लेना।
(iii) रसोई कर्मियों को निर्देश देना। (iv) ये सभी

The main duty of Customer Service Executive (Meet & Greet) is-

- (i) To receive the customers (ii) taking food orders of customers
(iii) To instruct the kitchen staff (iv) All of these

7. संचार में 7C's में निम्नांकित में से कौन सम्मिलित नहीं है- 1

- (i) संक्षिप्तता (ii) प्रतिस्पद्धा
(iii) पूर्णता (iv) स्पष्टता

Which of the following is not included in 7C's in Communication-

- (i) Conciseness (ii) Competition
(iii) Completeness (iv) Clarity

8. महिला हेल्पलाइन नम्बर है- 1

- (i) 1075 (ii) 1930
(iii) 1090 एवं 1091 (iv) 1947

Women helpline number is-

- (i) 1075 (ii) 1930
(iii) 1090 & 1091 (iv) 1947

9. भारत में आतिथ्य सत्कार किस सिद्धान्त पर आधारित है? 1

- (i) अतिथि देवो भवः (ii) भारत को जानो
(iii) पहले आओ पहले पाओ (iv) ग्राहकों की संस्कृति को जानो

In India, hospitality is based on the principle-

- (i) Atithi Devo Bhava (ii) Bharat Ko Jano
(iii) First Come First Served (iv) To Know the customers culture

10. 'फर्स्ट-एड' से आप क्या समझते हैं? 1

What do you understand by 'First Aid'?

11. उर्ध्व संचार किसे कहते हैं? 1
What is upward communication?
12. शिष्टाचार के दो प्रकार लिखिए। 1
Write two types of etiquettes.
13. अतिथियों द्वारा की जाने वाली शिकायतों का वर्गीकरण कीजिए। 2
Classify the guest complaints.
14. विभिन्न प्रकार के अपशिष्टों के एकत्रीकरण के लिये रंग कोड क्या हैं? 2
What are the colour codes for the segregation of various types of waste?
15. संचार के सात सिद्धान्त क्या हैं? प्रत्येक की संक्षिप्त जानकारी दीजिये। 2
What are the seven principles of communication? Give brief information of each principle.

अथवा/OR

- कार्यस्थल के आस-पास साफ-सफाई का क्या महत्व है?
What is the importance of cleanliness around the work place.
16. ग्राहक कितने प्रकार के होते हैं? विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की विशेषताएँ लिखिये। ग्राहक सन्तुष्टि को कैसे मापा जा सकता है? 3
How many types of customers are there? Write the characteristics of various types of customers. How can customer satisfaction be measured?
 17. आतिथ्य क्षेत्र में भाषा और संचार के महत्व पर अपने विचार प्रस्तुत कीजिए। 3
Give your opinion on the importance of language and communication in hospitality field.

अथवा/OR

- कार्यस्थल पर महिलाओं के अधिकारों पर विस्तृत टिप्पणी लिखिए।
Write detailed note on the rights of women at workplace.
18. किसी आपातकालीन स्थिति में एक होटल से सुरक्षित निकासी हेतु क्या प्रक्रिया अपनायी जाती है? विस्तृत उल्लेख कीजिए। 3
In any emergency situation, what procedures are followed to safe evacuate from a hotel? Describe in detail.
