

रोल नं.

Roll No.

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

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

057

257 (HND)

2026

टूरिज्म एण्ड हॉस्पिटैलिटी

TOURISM AND HOSPITALITY

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) प्रश्न-पत्र 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 का 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.

[1]

[P.T.O.

खण्ड-I

(Section-I)

1. एक मजबूत पासवर्ड में क्या होना चाहिए? 1
- (i) केवल अक्षर
(ii) केवल संख्याएँ
(iii) केवल विशेष कैरेक्टर्स
(iv) अक्षर, संख्याएँ एवं विशेष कैरेक्टर्स
- What should a strong password contain?
- (i) only letters
(ii) only numbers
(iii) only special characters
(iv) letters, numbers & special characters
2. संयुक्त राष्ट्र द्वारा कितने स्थायी विकास लक्ष्य दिये गये हैं- 1
- (i) 10 (ii) 17 (iii) 15 (iv) 22
- How many Sustainable Development Goals are given by the United Nations-
- (i) 10 (ii) 17 (iii) 15 (iv) 22
3. उद्यमशीलता क्या है? 1
- What is Entrepreneurship?
4. 'संचार' से आप क्या समझते हैं? 2
- What do you understand by 'Communication'?

अथवा / OR

प्रभावी संचार में 7 C's क्या हैं?

What are 7 C's in effective communication?

5. समय प्रबन्धन के महत्व को समझाइये। 3
- Discuss the importance of Time Management.

अथवा / OR

स्व-प्रेरणा क्या है? प्रेरणा के प्रकारों का वर्णन कीजिए।

What is self motivation? Describe the types of motivation.

खण्ड-II (गृह व्यवस्था परिचारक हस्तकृत सफाई)

Section-II (Housekeeping Attendant Manual Cleaning)

6. आतिथ्य उद्योग का मुख्य घटक है - 1
- (i) मनोरंजन सेवायें (ii) खाद्य एवं पेय सेवायें
(iii) यात्रा एवं परिवहन सेवायें (iv) खुदरा सेवायें
- Main component of hospitality industry is :
- (i) Entertainment Services (ii) Food & Beverage Services
(iii) Travel & Transportation Services (iv) Retail Services
7. होटल का सबसे बड़ा कार्यबल कार्यरत होता है - 1
- (i) भण्डार विभाग में (ii) सुरक्षा विभाग में
(iii) हाउसकीपिंग विभाग में (iv) खाद्य एवं पेय विभाग में
- The largest workforce of the hotel is employed in :
- (i) Store department (ii) Security department
(iii) Housekeeping department (iv) Food & Beverage department
8. अतिथि के प्रस्थान के पश्चात अतिथि कक्ष की स्थिति जैसे वी, वी डी, या वी सी के परिवर्तनों को ट्रैक करने के लिये कौन-सा रजिस्टर होता है? 1
- (i) प्रस्थान रजिस्टर (ii) अतिथि बकाया रजिस्टर
(iii) कक्ष स्थिति रजिस्टर (iv) अपेक्षित आगमन रजिस्टर
- Which register is kept to track the changes of guest room status such as V, VD, or VC after the guest has checked out :
- (i) Departure Register (ii) Guest loan register
(iii) Room status register (iv) Expected arrival register
9. ई-कचरे का उदाहरण है - 1
- (i) प्लास्टिक (ii) इस्तेमाल की गयी नैपकिन
(iii) काँच (iv) निष्प्रयोज्य मोबाइल फोन
- An example of E-waste is :
- (i) Plastic (ii) Used napkins
(iii) Glass (iv) Useless mobile phone
10. मल्टीटास्किंग के दो मुख्य लाभ क्या हैं? 1
- What are two main benefits of multitasking?
11. व्यक्तिगत स्वच्छता के अन्तर्गत हाथ धोने का क्या महत्व है? 1
- What is the importance of hand washing in personal hygiene?

12. सुरक्षा संकेत कितने प्रकार के होते हैं? नाम लिखिये। 1
How many types of safety signs are there? Name them.
13. मानक सुरक्षा प्रक्रिया को समझाइये। 2
Explain Standard Safety Procedure.
14. हाउसकीपिंग स्टाफ द्वारा कौन सी विशेष रिपोर्ट तैयार की जाती हैं? 2
What special reports are prepared by the housekeeping staff?

अथवा / OR

- इंडेंटिंग क्या है? इसका क्या महत्व है?
What is Indenting? What is its importance?
15. आतिथ्य संगठन में किसी भी संचार में रिपोर्टिंग क्यों महत्वपूर्ण है? 2
Why is reporting important in any communication in hospitality organisation?
 16. हाउसकीपिंग स्टाफ द्वारा रखे जाने वाले विभिन्न प्रकार के रजिस्टर के क्या उपयोग हैं? विस्तारपूर्वक वर्णन कीजिए। 3
What are the uses of various types of registers maintained by housekeeping staff? Describe in detail.
 17. विशेष ध्यान देने योग्य अतिथि में कौन शामिल हैं? कामकाजी महिलाओं हेतु प्रदत्त सुविधाओं का उल्लेख कीजिए। 3
Who is included in special attention guests? Describe in detail the facilities provided for working women.

अथवा / OR

- एक होटल में विभिन्न आयु स्तर और लिंग के लिये क्या-क्या सुविधायें होनी चाहिये? होटल में प्राथमिक चिकित्सा सुविधा की क्या आवश्यकता और महत्व है?
What facilities should a hotel have for different age levels and genders. Why first aid facility is needed in a hotel and what is its importance?
18. आतिथ्य उद्योग में ग्राहक सन्तुष्टि क्यों महत्वपूर्ण है? हाउसकीपिंग स्टाफ को अतिथियों के साथ व्यवहार करते समय क्या सावधानियां बरतनी चाहिये? 3
Why customer satisfaction is important in hospitality industry? What precautions should be taken by housekeeping staff while dealing with guests?

खण्ड-III (खाद्य एवं पेय सेवा प्रशिक्षु)

Section-III (Food and Beverage Service Trainee)

6. आतिथ्य उद्योग का मुख्य घटक है - 1
- (i) मनोरंजन सेवायें (ii) खाद्य एवं पेय सेवायें
- (iii) यात्रा एवं परिवहन सेवायें (iv) खुदरा सेवायें
- Main component of hospitality industry is :
- (i) Entertainment Services (ii) Food & Beverage Services
- (iii) Travel & Transportation Services (iv) Retail Services
7. होटल का सबसे बड़ा कार्यबल कार्यरत होता है - 1
- (i) भण्डार विभाग में (ii) सुरक्षा विभाग में
- (iii) हाउसकीपिंग विभाग में (iv) खाद्य एवं पेय विभाग में
- The largest workforce of the hotel is employed in :
- (i) Store department (ii) Security department
- (iii) Housekeeping department (iv) Food & Beverage department
8. ई-कचरे का उदाहरण है - 1
- (i) प्लास्टिक (ii) इस्तेमाल की गयी नैपकिन
- (iii) काँच (iv) निष्प्रयोज्य मोबाइल फोन
- An example of E-waste is :
- (i) Plastic (ii) Used napkins
- (iii) Glass (iv) Useless mobile phone
9. पेटेंट सूचना प्रणाली (PIS) और बौद्धिक संपदा प्रशिक्षण संस्थान (IPTI) स्थित है - 1
- (i) नागपुर में (ii) नई दिल्ली में
- (iii) मुम्बई में (iv) बंगलुरु में
- Patent Information System (PIS) and Intellectual Property Training Institute (IPTI) is located at :
- (i) Nagpur (ii) New Delhi
- (iii) Mumbai (iv) Bengaluru
10. 'बाजार' को परिभाषित कीजिए। 1
- Define 'Market'.

11. सुरक्षा संकेत कितने प्रकार के होते हैं? नाम लिखिए। 1
How many types of safety signs are there? Name them.
12. खाद्य मानक से आप क्या समझते हैं? भारत के दो महत्वपूर्ण खाद्य मानकों के नाम लिखिये। 1
What do you understand by Food Standards? Name any two important food standards of India.
13. मानक सुरक्षा प्रक्रिया को समझाइये। 2
Explain Standard Safety Procedure.
14. बुजुर्ग अतिथियों को प्रमुख रूप से किन सुविधाओं की आवश्यकता होती है और क्यों? 2
What facilities mainly needed by the elderly guests and why?
15. आतिथ्य उद्योग में ग्राहक शिकायतों को किस प्रकार संभालना व उनका निराकरण करना चाहिये? 2
How to handle and resolve the customer's complaints in hospitality industry?

अथवा / OR

आतिथ्य उद्योग में मेहमानों की शिकायतों के प्रकार लिखिये तथा उनके बारे में संक्षिप्त जानकारी भी दीजिए।
Write the types of guest complaints in hospitality industry and also give the brief write up about these.

16. खाद्य एवं पेय विभाग में किस प्रकार के खतरे होते हैं? इन खतरों को कितने रूपों में विभाजित किया जाता है? इन खतरों से बचने के उपाय भी सुझाइये। 3
What type of hazards are exist in food and beverage department? In how many types these hazards can be divided? Also suggest the preventive measures to avoid these hazards.

17. निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिये- 1×3=3

- (i) ट्रेडमार्क
- (ii) कॉपीराइट
- (iii) पेटेंट
- (iv) भौगोलिक संकेतांक

Write short notes on any **three** of the following-

- (i) Trademark
- (ii) Copyright
- (iii) Patent
- (iv) Geographical Indication (GI)

18. शिष्टाचार को परिभाषित कीजिए। यह कितने प्रकार का होता है? खाद्य एवं पेय स्टाफ को अतिथियों के साथ व्यवहार करते समय क्या सावधानियां बरतनी चाहिये? 3

Define Etiquette. How many types does it have? What precautions should be taken by food and beverage staff when dealing with guests?

अथवा / OR

रेस्टोरेंट में मेहमान के बैठने के दौरान ग्राहक सहायता किस प्रकार की जा सकती है? महिला मेहमानों के साथ व्यवहार करते समय किस प्रकार का शिष्टाचार बरतना चाहिये?

How customer assistance can be done while seating a guest at the restaurant?

What etiquettes should be followed when dealing with female guests?
