

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 244

Series : SS/Annual-2023

Roll No.

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

TOURISM HOSPITALITY AND TRAVEL

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level – 4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear/Improvement/Additional Candidates)

Time allowed : **2.30** hours]

[Maximum Marks : **60**

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 4 तथा प्रश्न 27 हैं।
Please make sure that the printed pages in this question paper are 4 in number and it contains 27 questions.
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।
The **Code No.** on the right side of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।



Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.

- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/पन्ने न छोड़ें।
Don't leave blank page/pages in your answer-book.
- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।
Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.
- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें। रोल नं० के अतिरिक्त प्रश्न-पत्र पर अन्य कुछ भी न लिखें और वैकल्पिक प्रश्नों के उत्तरों पर किसी प्रकार का निशान न लगाएँ।
Candidates must write their Roll No. on the question paper. Except Roll No. do not write anything on question paper and don't make any mark on answers of objective type questions.
- कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।
Before answering the questions, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, **no claim in this regard, will be entertained after examination.**

नोट : प्रश्न क्रमांक 1 से 4 में से कोई तीन प्रश्न कीजिए। शेष सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिये गये हैं। आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

Attempt any **three** questions from question numbers 1 to 4. **Rest are compulsory.** Marks are indicated against each question. Your answer should be according to marks.

1. कंपनी में यौन उत्पीड़न के खिलाफ लिए जाने वाले पैमाने लिखिए। 6
Write measures to take against sexual harassment in company.
 2. आतंकवादी हमले के समय गेस्ट को संभालने पर नोट लिखिए। 6
Write note on handling guest during terrorist attack.
 3. पॉजिटिव जेस्चर के टिप्स लिखिए। 6
Write tips for positive gestures.
 4. विभिन्न प्रकार के कस्टमर की शिकायतों का वर्णन कीजिए। 6
Explain different types of customer complaints.
 5. ट्रेवल और टूरिज्म हॉस्पिटेलिटी इंडस्ट्री पर नोट लिखिए। 3
Write a note on travel and tourism hospitality industry.
- 
6. पब्लिक एरिया को सुरक्षित और सफाई से संभालने के चरण लिखिए। 3
Write steps for safe and clean handling of public area.
 7. सावधानी वाले हेल्थ पैमानों को लेने के महत्त्व का वर्णन कीजिए। 3
Explain importance of taking precautionary health measures.
 8. इलेक्ट्रिकल टूल्स को संभालने के लिए अपनाए जाने वाले स्टैंडर्ड सुरक्षा प्रक्रिया लिखिए। 3
Write standard safety procedure for handling electrical tools.
 9. कार्यक्षेत्र में चोटों से बचने के टिप्स लिखिए। 3
Write tips to prevent workplace injuries.
 10. कस्टमर के वर्गीकरण का वर्णन कीजिए। 3
Explain classification of customers.
 11. कस्टमर की जरूरतें क्या हैं ? 2
What are the needs of customer ?

12. संचारण का महत्त्व क्या है ?
What is the importance of communication ? 2
13. वर्टिकल संचारण का वर्णन कीजिए।
Explain vertical communication. 2
14. समान तनखाह का नियम क्या है ?
What is the law for equal pay ? 2
15. स्पेशियलिटी रेस्टोरेंट क्या हैं ?
What are the speciality restaurants ? 2
16. शिष्टाचार का महत्त्व क्या है ?
What is the importance of etiquettes ? 2
17. गेस्ट से डील करते समय ली जाने वाली कोई **दो** सावधानियाँ लिखिए।
Write any **two** precautions to be taken while dealing with guests. 2



(वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

(Objective Type Questions)

18. FIG का पूर्ण रूप है।
Full form of FIG is 1
19. क्रिया वह शब्द है जो कि दर्शाता है।
Verb is a word that shows 1
20. अपने पर संशय प्रकार के अवरोधक का उदाहरण है।
Self doubt is an example of type of barrier. 1
21. स्प्रेडशीट में सिलेक्ट किए गए सेल की लोकेशन बॉक्स दर्शाता है।
In Spreadsheet, box shows location of selected cells. 1
22. सक्रिय रूप से सुनने का प्रथम चरण है।
Ist stage of active listening is 1

23. Calc में प्रिंट ऑप्शन मेन्यू में होता है। 1
 (A) फाइल (B) एडिट
 (C) इन्सर्ट (D) फॉर्मेट
 In Calc, print option is present in menu.
 (A) File (B) Edit
 (C) Insert (D) Format
24. Calc में फाइल को सेव करने की डिफाल्ट एक्सटेंशन है। 1
 (A) .odf (B) .ods
 (C) .doc (D) .txt
 In Calc, default extension to save a file is
 (A) .odf (B) .ods
 (C) .doc (D) .txt
25. Calc में प्रत्येक फॉर्मूला चिह्न से शुरू होता है। 1
 (A) = (B) #
 (C) ! (D) ##
 In Calc, every formula starts with sign.
 (A) = (B) #
 (C) ! (D) ##
- 
26. भारत सरकार ने NAPCC को वर्ष में शुरू किया था। 1
 (A) 2006 (B) 2008
 (C) 2014 (D) 2019
 Government of India launched NAPCC in the year
 (A) 2006 (B) 2008
 (C) 2014 (D) 2019
27. इम्प्रेस में टेक्स्ट को अलाइन करने के तरीके हैं। 1
 (A) 2 (B) 3
 (C) 4 (D) 5
 There are ways to align text in impress.
 (A) 2 (B) 3
 (C) 4 (D) 5