

## Model Question Paper: Year 2023-24

CLASS: 12<sup>th</sup> (Senior Secondary)

Code: A

Roll No.

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

### **Tourism and Hospitality** National Skills Qualification Framework (NSQF) [Hindi and English Medium]

#### **ACADEMIC**

समय: 2.30 घण्टे]

[ पूर्णांक: 60

Time allowed: 2.30 hours]

[ Maximum Marks:60

- कृपया जांच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 5 तथा प्रश्न 30 हैं।  
Please make sure that the printed pages in this question paper are 5 in number and it contains 30 questions.
- 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 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 लगाएं।  
Candidate 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 answer of objective type questions.
- कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा 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.

Instructions (निर्देश): -

1. All questions are compulsory. (सभी प्रश्न अनिवार्य हैं)
2. Question no. **1 to 15** are MCQ/ One Word/ Fill in the Blank type's questions carrying **one marks** each. (प्रश्न 1 से 15 तक एक नंबर के हैं)
3. Question no **16 to 21** are very short answer type question carrying **two marks**. (प्रश्न 16 से 21 दो नंबर के हैं)
4. Question no **22 to 27** are short answer type question carrying **three marks**. (प्रश्न 22 से 27 तीन नंबर के हैं)
5. Question no **28 and 30** are long answer type questions carrying **five marks**. (प्रश्न 28 से 30 पांच नंबर के हैं)

**Q.1** These are used to alert people.

- (a) Warning signs
- (b) Play songs
- (c) Use Headphones
- (d) None of these

इनका इस्तेमाल लोगों को अलर्ट करने के लिए किया जाता है..

- (ए) चेतावनी के संकेत
- (बी) गाने बजाओ
- (सी) हेडफोन का प्रयोग करें
- (डी) इनमें से कोई नहीं

**Q.2** Tourism is a temporary movement of people from one place to another.

- (a) Yes
- (b) No
- (c) Both A & B
- (d) None of these

पर्यटन लोगों का एक स्थान से दूसरे स्थान पर अस्थायी आवागमन है।

- (ए) हाँ
- (बी) नहीं
- (सी) ए और बी दोनों
- (डी) इनमें से कोई नहीं

**Q. 3.** In a hotel, guestroom attendants are primary \_\_\_\_\_ of a housekeeping department.  
एक होटल में, अतिथि कक्ष परिचारक हाउसकीपिंग विभाग के प्राथमिक \_\_\_\_\_ होते हैं।

**Q. 4.** Safe work procedures should be \_\_\_\_\_ communicated to the whole staff

पूरे स्टाफ को सुरक्षित कार्य प्रक्रियाओं के बारे में संचार किया जाना चाहिए

Q. 5 What is the shortcut key to underline text in a spreadsheet?

- (a) Ctrl+b
- (b) Ctrl+i
- (c) Ctrl+l
- (d) Ctrl+u

स्प्रेडशीट में टेक्स्ट को अंडरलाइन करने की शॉर्टकट कुंजी क्या है ?

- (ए) Ctrl+b
- (बी) Ctrl+i
- (सी) Ctrl+l
- (डी) Ctrl+u

Q. 6 which of the following signs define a formula?

- (a) +
- (b) /
- (c) =
- (d) %

निम्नलिखित में से कौन सा संकेत एक सूत्र को परिभाषित करता है?

- (ए) +
- (बी) /
- (सी) =
- (डी) %

Q. 7 \_\_\_\_\_ shortcut keys is used to cut a file.

- (a) Ctrl + c
- (b) Ctrl + p
- (c) Ctrl + v
- (d) Ctrl + x

फ़ाइल को कट करने के लिए \_\_\_\_\_ शॉर्टकट कुंजियों का उपयोग किया जाता है।

- (ए) Ctrl + सी
- (बी) Ctrl + पी
- (सी) Ctrl + वी
- (डी) Ctrl + एक्स

Q. 8. Brushing of teeth daily is a \_\_\_\_\_ practice.

रोजाना दांतों को ब्रश करना एक \_\_\_\_\_ अभ्यास है।

Q. 9. \_\_\_\_\_ area is a place where materials are kept.

\_\_\_\_\_ क्षेत्र वह स्थान है जहां सामग्री रखी जाती है।

Q. 10. What keys do you use to copy something?

किसी चीज़ को कॉपी करने के लिए आप किस कुंजी का प्रयोग करते हैं?

Q. 11. Sharp objects pose a risk of:-

नुकीली वस्तुओं से खतरा होता है:-

**Q. 12.** What is the name of union tourism minister?

**केंद्रीय पर्यटन मंत्री का क्या नाम है ?**

**Q. 13.** Read the following statements and choose the correct answer from the codes given below:

निम्नलिखित कथनों को पढ़िए और नीचे दिए गए कूट से सही उत्तर चुनिए:

Assertion (A): A hospitality company must differentiate its products/services from those of competitors.

Reason (R): Differentiation can occur by physical attributes, service, personnel, location or image. In the light of the above statements which one of the following code is correct?

Codes:

- (A) Both (A) and (R) are true, and (R) is the correct explanation of (A).
- (B) Both (A) and (R) are true, but (R) is not the correct explanation of (A).
- (C) (A) is true, but (R) is false.
- (D) (A) is false, but (R) is true.

दावा (ए): एक आतिथ्य कंपनी को अपने उत्पादों/सेवाओं को प्रतिस्पर्धियों से अलग करना चाहिए।

कारण (R) : भौतिक विशेषताओं, सेवा, कर्मियों, स्थान या छवि द्वारा भेदभाव हो सकता है। उपरोक्त कथनों के आलोक में निम्नलिखित में से कौन सा कूट सही है?

कोड्स :

- (ए) दोनों (ए) और (आर) सत्य हैं, और (आर) (ए) की सही व्याख्या है।
- (बी) दोनों (ए) और (आर) सत्य हैं, लेकिन (आर) (ए) का सही स्पष्टीकरण नहीं है।
- (सी) (ए) सच है, लेकिन (आर) झूठा है।
- (डी) (ए) झूठा है, लेकिन (आर) सच है।

**Q. 14.** Assertion (A) : Tourism often stimulates measures to protect or conserve nature, but at the same time presents a significant environmental risk, especially because of its demands on the natural environment.

Reason (R) : Tourism provides an economic impetus for conservation of the environment because protected areas are major attractions for domestic and international tourists. In the context of the above statements which of the following is correct ?

Codes :

- (A) Both (A) and (R) are true, and (R) is the correct explanation of (A).
- (B) Both (A) and (R) are true, but (R) is not the correct explanation of (A).
- (C) (A) is true and (R) is false.
- (D) (A) is false, but (R) is true.

दावा (ए): पर्यटन अक्सर प्रकृति की रक्षा या संरक्षण के उपायों को प्रोत्साहित करता है, लेकिन साथ ही साथ एक महत्वपूर्ण पर्यावरणीय जोखिम प्रस्तुत करता है, विशेष रूप से प्राकृतिक पर्यावरण पर इसकी मांगों के कारण।

कारण (आर): पर्यटन पर्यावरण के संरक्षण के लिए आर्थिक प्रोत्साहन प्रदान करता है क्योंकि संरक्षित क्षेत्र घरेलू और अंतरराष्ट्रीय पर्यटकों के लिए प्रमुख आकर्षण हैं। उपरोक्त कथनों के संदर्भ में निम्नलिखित में से कौन सा सही है?

कोड्स :

- (ए) दोनों (ए) और (आर) सत्य हैं, और (आर) (ए) की सही व्याख्या है।
- (बी) (ए) और (आर) दोनों सही हैं, लेकिन (आर) (ए) की सही व्याख्या नहीं है।
- (सी) (ए) सच है और (आर) गलत है।
- (डी) (ए) झूठा है, लेकिन (आर) सच है।

**Q. 15.** Assertion (A) : Travel agents are now reinventing themselves as consultants.  
Reason (R): The development of technology has automated many functions of travel agent. In the light of above which one of the following code is correct?

Codes

- (A) Both (A) and (R) are correct.  
(B) Both (A) and (R) are correct, but (R) is not the correct explanation of (A).  
(C) (A) is true, but (R) is false.  
(D) (A) is false, but (R) is true.

दावा (ए): ट्रेवल एजेंट अब खुद को सलाहकार के रूप में बदल रहे हैं।

कारण (आर): प्रौद्योगिकी के विकास ने ट्रेवल एजेंट के कई कार्यों को स्वचालित कर दिया है। उपरोक्त के आलोक में निम्नलिखित में से कौन सा कूट सही है?

कोड्स:

- (ए) दोनों (ए) और (आर) सही हैं।  
(बी) दोनों (ए) और (आर) सही हैं, लेकिन (आर) (ए) की सही व्याख्या नहीं है।  
(सी) (ए) सच है, लेकिन (आर) झूठा है।  
(डी) (ए) झूठा है, लेकिन (आर) सच है।

-2-

**Very Short Answer Types Questions**

**2x 6 = 12Marks**

**Q. 16** What is the Importance of Regular Cleaning of the Work Area

**कार्य क्षेत्र की नियमित सफाई का क्या महत्व है**

OR

What are the types of ventilation?  
वेंटिलेशन कितने प्रकार के होते हैं?

**Q. 17.** What are the points adopted for ensuring safety at a workplace?

कार्यस्थल पर सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए कौन से बिंदु अपनाए जाते हैं?

OR

What is the procedure for handling sharp tools safely?  
नुकीले औजारों को सुरक्षित रूप से संभालने की प्रक्रिया क्या है?

**Q. 18.** What do you understand by attitude?

वृत्ति से आप क्या समझते हैं ?

**Q. 19.** What is importance of politeness?

**शिष्टता का क्या महत्व है?**

**Q. 20.** What are the reasons for guest grievances?

अतिथि शिकायतों के कारण क्या हैं?

**Q. 21.** What are the various media used for promotions and customer relations?

**प्रचार और ग्राहक संबंधों के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न मीडिया कौन से हैं?**

-3-

**Short Answer types Questions**

**3 x 6= 18 Marks**

**Q. 22.** What is upward communication?

**ऊर्ध्व संचार क्या है?**

OR

How to communicate with colleagues  
सहकर्मियों के साथ कैसे संवाद करें

**Q. 23.** What is Definition of Sales?

बिक्री की परिभाषा क्या है?

OR

What is definition of a Customer?

ग्राहक की परिभाषा क्या है

**Q. 24.** Write a short note on the role of English language in hospitality industry.

आतिथ्य उद्योग में अंग्रेजी भाषा की भूमिका पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

**Q. 25.** How will you ensure zero accidents at the workplace?

आप कार्यस्थल पर शून्य दुर्घटना कैसे सुनिश्चित करेंगे?

**Q. 26.** Write the facilities available for a woman traveller's safety and security.

एक महिला यात्री की सुरक्षा एवं संरक्षा के लिए उपलब्ध सुविधाओं को लिखिए।

**Q. 27.** What do you mean by green jobs?

ग्रीन जॉब्स से आप क्या समझते हैं?

-4-

**Long Answer Types of Questions**

**5 x 3= 15 Marks**

**Q. 28.** What is hospitality? Explain the meaning of hospitable conduct.

आतिथ्य क्या है? सत्कारशील आचरण का अर्थ स्पष्ट कीजिए।

OR

What is the goal of hospitality?

आतिथ्य का लक्ष्य क्या है?

**Q. 29.** What should be a company's policies to prevent sexual harassment?

यौन उत्पीड़न को रोकने के लिए कंपनी की नीतियां क्या होनी चाहिए?

OR

Write a note on women's rights and respect at the workplace.

कार्यस्थल पर महिलाओं के अधिकारों और सम्मान पर एक टिप्पणी लिखिए।

**Q. 30.** Explain the procedure for cleaning tables to prevent contamination.

संदूषण को रोकने के लिए मेजों की सफाई की प्रक्रिया समझाइए।

OR

List the main points for maintaining proper grooming.

उचित संवारने के लिए मुख्य बिंदुओं की सूची बनाएं।

<b>Q. No</b>	<b>Answer</b>	<b>Marks</b>
1	A	1
2	A	1
3	component	1
4	effectively	1
5	D	1
6	C	1
7	D	1
8	good	1
9	Storage	1
10	Ctrl + C	1
11	injury	1
12	Shri G Kishan Reddy	1
13	Both (A) and (R) are true, but (R) is not the correct explanation of (A).	1
14	Both (A) and (R) are true, and (R) is the correct explanation of (A).	1
15	Both (A) and (R) are correct	1
16	A clean workplace is a place where there is protection from germs. A workplace should not only appear to be clean but it should actually be germfree for the employer, employees and the customers OR 1. General ventilation: Removal of stale and old air from or the supply of air to the general area. 2. Diluted ventilation: Supply of outside air to reduce airborne contamination in the space.	2
17	Inspect the workplace at regular intervals to identify anything that has the potential to cause harm. OR 1. Wear proper safety gear— eyewear, gloves and sleeves. 2. Use the proper tool required for the job. 3. Inspect tools prior to use. 4. Keep work area clear. 5. Keep tools under control at all times.	2
18	Positive and Negative Attitude	2
19	Politeness shows the listener that you value and respect them and changes or softens while you speak so as not to be too direct or forceful. There are many ways to show that we value and respect the customer. Some of the polite phrases to be used are as follows.	2
20	Many type of complaints	2
21	Interviews, Telephonic conversation, Electronic media, Internet	2
22	Whenever we are in situation to have upward communication, we should always keep in the mind the person who is the receiver may have more knowledge of communication than others. Upward communication may be performed in many forms such as idea, suggestions, complaints, grievances, grapevines and Rumors,	3

etc. This can be possible directly face-to-face, in meeting and conferences, queries and others.

OR

In hospitality sector, a person who deals with guests and colleagues should be able to tone one's voice.

• Superiors • Subordinates • Friends • Guests

- 23 Sales refers to the activity of sales force — the people associated with selling. Selling can be of either goods or services or both and the amount of goods and/or services sold within a stipulated time is called sales. 3

OR

An individual or business that purchases goods or services produced by another business is called a customer. A customer creates the demand for goods and services, which is why attracting customers is the primary goal of most businesses.

- 24 English is also considered a foreign language in many countries. In the hospitality industry, English is considered an essential language for written and verbal communication. Although it is considered as an indispensable language, the knowledge of other foreign languages is an advantage. French is the most commonly spoken language after English. 3

- 25 Ensure everyone's commitment to safety Set clear standards for workplace safety Performance, Promote understanding etc. 3

- 26 When allocating a room to a single woman traveler, try to look for a room in the middle of the floor 3
- Lone women travelers should be automatically upgraded to the next available room type.
  - Offer escort service from the hotel car park, especially at night.

- 27 A green job is defined as one that helps bring about and maintain transition to environmentally sustainable forms of production and consumption. It cuts across all sectors — energy, material, water conservation, waste management and pollution control. 3

- 28 Give definition of hospitality. Explain the meaning of hospitable conduct 5

OR

Explain in detail the goals of hospitality?

- 29 Explain about the company's policies to prevent sexual harassment. 5

OR

Explain in detail about women's rights and respect at the workplace.

- 30 Procedure for cleaning tables to prevent contamination. 5

OR

List all the main points for maintaining proper grooming.