

नामांक

Roll No.

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

No. of Questions – 38

No. of Printed Pages – 4

V-106

लेवल – चतुर्थ

विषय – यात्रा व पर्यटन

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा – XII) परीक्षा, 2022

समय : 2 घण्टे 15 मिनट

पूर्णांक : 30

परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :

- (1) परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्न-पत्र पर नामांक अनिवार्यतः लिखें।
- (2) सभी प्रश्न हल करने अनिवार्य हैं।
- (3) परीक्षार्थी यथासम्भव प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दी गई उत्तर-पुस्तिका में अपने शब्दों में निर्धारित शब्द सीमा में लिखें।
- (4) प्रश्न संख्या 1 से 10 तक (बहुविकल्पीय प्रश्नों) के उत्तर तालिका बनाकर उत्तर-पुस्तिका में लिखें।
- (5) प्रश्न संख्या 11 से 20 तक के उत्तर एक शब्द या एक पंक्ति में लिखें।
- (6) प्रश्न संख्या 21 से 30 तक के उत्तर एक पंक्ति में लिखें।
- (7) प्रश्न संख्या 31 से 36 तक के उत्तर दो से चार पंक्तियों में लिखें।
- (8) प्रश्न संख्या 37 एवं 38 के उत्तर दो पृष्ठों तक लिखें।

V-106

[Turn over

सही विकल्प चुनें :

(10 × ½ = 5)

1. व्यक्तिगत स्वच्छता मुख्यतः निर्भर होती है (10 × ½ = 5)

(अ) शरीर एवं कपड़े	(ब) खेल-कूद का स्थान	(½)
(स) नहाने का स्थान	(द) बर्तन धोने का स्थान	
2. कोरोना से बचाव के उपाय हैं (½)

(अ) बारबार हाथ धोना	(ब) मास्क पहनना	(½)
(स) दूरी बनाए रखना	(द) उपरोक्त सभी	
3. एक अच्छे पर्यटक कर्मी में कौन सी विशेषता होनी चाहिए ? (½)

(अ) व्यावहारिक शारीरिक संरचना	(ब) किसी का भी सम्मान नहीं करना	(½)
(स) हमेशा गुस्सा करना	(द) हमेशा दुसरोँ का अनादर करना	
4. समाचार को लेते समय कौनसी वस्तु आवश्यक है ? (½)

(अ) पेन एवं कापी	(ब) मोबाइल फोन	(½)
(स) कम्प्यूटर	(द) इंटरनेट	
5. एक सच्चे ग्राहक की क्या पहचान है ? (½)

(अ) उत्पाद बेचनेवालों के लिए बुरा भावना	(ब) उत्पाद को हमेशा बुरा समझना	(½)
(स) उत्पाद के प्रति समर्पित रहना	(द) उत्पाद के बारे में बुरा बोलना	
6. किस कार्य को करने से आप पर्यावरण के बारे में जिम्मेदार बन सकते हैं ? (½)

(अ) पुनः उपयोग कागज	(ब) पुनः उपयोग पानी	(½)
(स) पुनः उपयोग प्लास्टिक	(द) उपरोक्त सभी	
7. सही विकल्प चुनें जो की एक सफल उद्यमी नहीं करता है : (½)

(अ) समाज की मदद	(ब) नौकरियां उत्पन्न करना	(½)
(स) टेक्स की चोरी करना	(द) धन का बँटवारा	
8. कम्प्यूटर का भौतिक भाग होता है (½)

(अ) हार्डवेयर	(ब) साफ्टवेयर	(½)
(स) इंटरनेट	(द) फेसबुक	
9. निम्नलिखित में से कौन सा उद्यमी के अन्दर का बल है ? (½)

(अ) तनाव	(ब) भावना	(½)
(स) स्व-प्रेरणा	(द) नींद	

10. निम्नलिखित में से कौन सा कार्य गुस्से वाले ग्राहक के साथ करना चाहिए ?
- (अ) ग्राहक को सुनना चाहिए ।
- (ब) ग्राहक को बाहर निकाल देना चाहिए ।
- (स) ग्राहक को पुलिस के हवाले कर देना चाहिए ।
- (द) ग्राहक के साथ भी गुस्सा करना चाहिए ।

(½)

खण्ड - ब

रिक्त स्थानों की पूर्ति करें :

(10 × ½ = 5)

11. शिष्टाचार एवं सामाजिक बुद्धिमता _____ के उदाहरण हैं ।
(व्यावसायिक पेशा / सरकारी पेशा) (½)
12. कर्मचारियों के काम में _____ से उत्साह की वृद्धि होती है ।
(सकारात्मक फीडबैक / नकारात्मक फीडबैक) (½)
13. ग्राहक संतुष्ट _____ से होता है ।
(प्यार भरी बातों से / गुणवत्ता सेवा) (½)
14. _____ सबसे महत्वपूर्ण होता है ।
(अंतिम प्रभाव / पहला प्रभाव) (½)
15. खतरे की चेतावनी का चित्र _____ के उदाहरण है ।
(मौखिक संचार / दृश्य संचार) (½)
16. _____ मौखिक संचार का उदाहरण है ।
(भाषण / इशारे) (½)
17. ताकत एवं कमजोरियों की पहचान _____ से कर सकते हैं ।
(स्व-जागरूकता / स्व-उद्यमिता) (½)
18. _____ उद्यमी की विशेषता है ।
(खुद पर कभी विश्वास नहीं करना / खुद पर विश्वास करना) (½)
19. हम नदियों और तालाबों से _____ का उपयोग करते हैं ।
(जल / इंधन) (½)
20. मन को शांत रखने के लिए _____ करना चाहिए ।
(लड़ाई एवं झगड़े / ध्यान और योग) (½)

एक पंक्ति में उत्तर दीजिए :

(10 × ½ = 5)

21. संचार कौशल को परिभाषित कीजिए ।

(½)

22. प्रतिक्रिया के दो प्रकार बताइये । (½)
23. स्व-प्रबन्ध से आप क्या समझते हैं ? (½)
24. कम्प्यूटर में Key Board का क्या कार्य है ? (½)
25. एक सफल उद्यमी के गुण बताइये । (½)
26. Feedback से आपका क्या तात्पर्य है ? (½)
27. ग्राहक की उम्मीदों से आप क्या समझते हैं ? (½)
28. हाइजिन Hygiene का महत्त्व बताइये । (½)
29. प्राथमिक सुरक्षा क्या होती है ? (½)
30. व्यक्तिगत स्वास्थ्य से आप क्या समझते हैं ? (½)

खण्ड - स

दो से चार पंक्तियों में उत्तर लिखें :

(6 × 1½ = 9)

31. हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर में अंतर बताइये । (1½)
32. ग्राहक की संतुष्टि किसी व्यापार के लिए अति आवश्यक है ? समझाइये । (1½)
33. पर्यटन में आदर सत्कार के महत्त्व का वर्णन कीजिए । (1½)
34. गैर मौखिक संचार के उदाहरणों का वर्णन कीजिए । (1½)
35. एक सफल उद्यमी (Entrepreneur) की समाज के प्रति क्या जिम्मेदारियाँ होती हैं ? (1½)
36. स्थायी विकास का महत्त्व बताइये । (1½)

खण्ड - द

दो पृष्ठों तक उत्तर दीजिए ।

(2 × 3 = 6)

37. "Soft Skills" गुण एवं व्यक्तिगत खासियत से आप क्या समझते हैं ? पर्यटन में व्यक्तियों में किस प्रकार की Soft Skills होना आवश्यक है ? (3)
38. व्यापार में ग्राहकों की प्रतिक्रिया "Feedback" अति महत्त्वपूर्ण है । वर्णन कीजिए । (3)

अथवा

एक सफल उद्यमी की विशेषताओं का एवं कार्यों को विस्तार से समझाइये ।

