

**CLASS : 12th (Sr. Secondary)**

**Code No. 1244**

**Series : SS/Annual Exam.-2024**

Roll No. 

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

**TOURISM AND HOSPITALITY**

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 **8** तथा प्रश्न **30** हैं।  
*Please make sure that the printed pages in this question paper are **8** in number and it contains **30** 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.**

सामान्य निर्देश :

**General Instruction :**

- (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

**All questions are compulsory.**

- (ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिये गये हैं।

Marks are indicated against each question.

- (iii) आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

Your answer should be according to marks.

1. महिला सहकर्मी के साथ कार्य करते समय अपनाए जाने वाले शिष्टाचार लिखिए।

5

Write etiquettes to be followed while dealing with female colleagues.

अथवा

OR

आतंकवादी हमले के समय गेस्ट को संभालने पर नोट लिखिए।

Write note on handling guest during terrorist attack.

2. खाने को ढंग से रखना कैसे मददगार है ? घर पर खाद्य सुरक्षा के चरणों का वर्णन कीजिए। 5

How proper food storage helps ? Explain steps for food safety at home.

अथवा

OR

लिनन और स्टोरेज एरिया को संभालने के SOP क्या हैं ?

What are SOP's for handling Linen and Storage area ?

3. PPE क्या है ? इसके लाभ क्या हैं ? 5

What is PPE ? What are its benefits ?

अथवा

OR

पॉज़िटिव एटिट्यूड क्या है ? इसे बनाए रखने के तरीकों का वर्णन कीजिए।

What is positive attitude ? Explain ways to maintain it.

4. ट्रांसपोर्ट में ग्रीन जॉब पर नोट लिखिए। 3

Write note on green jobs in transportation.

5. लॉयल और वेन्डरिंग कस्टमर क्या हैं ? 3

What are loyal and wandering customers ?

( 4 )

1244

6. हॉस्पिटैलिटी सेक्टर में विदेशी भाषा पर नोट लिखिए।

3

Write note on foreign language in hospitality sector.

अथवा

OR

कस्टमर से संचारण करते समय जरूरी कौशल का वर्णन कीजिए।

Explain skills required while communicating with customers.

7. इलेक्ट्रिकल टूल्स को संभालते समय जरूरी सुरक्षा प्रक्रिया लिखिए।

3

Write safety procedure for handling electrical tools.

8. व्यापार के लिए कस्टमर फीडबैक के महत्व का वर्णन कीजिए।

3

Explain importance of customer feedback for business.

9. हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री के किन्हीं **दो** सेक्टर पर नोट लिखिए।

3

Write note on any **two** sectors of hospitality industry.

अथवा

OR

टेलीफोन शिष्टाचार के टिप्स लिखिए।

Write telephone etiquette tips.

10. स्पेशियलिटी रेस्टोरेंट क्या हैं ?

2

What are specialty restaurant ?

1244

( 5 )

1244

अथवा

OR

आक्रामक ग्राहक क्या है ?

What is an aggressive customer ?

11. यौन उत्पीड़न क्या है ?

2

What is sexual harassment ?

अथवा

OR

यौन उत्पीड़न के खिलाफ कानून क्या है ?

What is law against sexual harassment ?

12. हेल्थ और हाइजिन की परिभाषा दीजिए।

2

Define health and hygiene.

13. पेस्ट कंट्रोल क्या है ? यह जरूरी क्यों है ?

2

What is pest control ? Why it is necessary ?

14. पॉजिटिव कस्टमर रिलेशन के लाभ क्या हैं ?

2

What are benefits of positive customer relations ?

15. समय प्रबंधन क्या है ?

2

What is time management ?

1244

P. T. O.

## (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

## (Objective Type Questions)

16. FIG का पूर्ण रूप ..... है। 1  
Full form of FIG is ..... .
17. जब एक अकेला सेल सलेक्ट होता है, तो उसे ..... कहते हैं। 1  
When a single cell is selected, it is called ..... .
18. .... सेल का हॉरिजॉन्टल तरीके से अरेंजमेंट है। 1  
A ..... is arrangement of cells in horizontal manner.
19. भाषा का वैज्ञानिक अध्ययन ..... कहलाता है। 1  
The scientific study of language is called ..... .
20. .... संचारण संस्था और बाहरी स्रोतों के बीच होता है। 1  
..... communication is done between organization and outside sources.
21. NIOSH का पूर्ण रूप ..... है। 1  
Full form of NIOSH is ..... .
22. WHO का पूर्ण रूप ..... है। 1  
Full form of WHO is ..... .
23. कंपनी की कार्य पॉलिसी से कर्मचारी का असंतोष ..... कहलाता है। 1  
..... refers to employee's dissatisfaction with company's work policy.

24. .... वे आउटलेट हैं जहाँ खाने और ड्रिंक के साथ संगीत प्राथमिकता पर होता है। 1  
 .... are outlets where music takes priority with food and drink.
25. .... एक व्यक्ति है जोकि होटल को लॉजिंग, खाने और मनोरंजन के लिए संरक्षित करता है। 1  
 A ..... is a person who patronizes a hotel for lodging, food or entertainment.
26. लॉजिंग का अर्थ एक या ज्यादा रातों के लिए ..... में सोना। 1  
 Lodging means ..... for a period to sleep for one or more nights.
27. मैटरनिटी बेनिफिट ऐक्ट ..... वर्ष में बना था। 1  
 (A) 1950 (B) 1961  
 (C) 1980 (D) 2001
- Maternity Benefit Act was established in ..... year.  
 (A) 1950 (B) 1961  
 (C) 1980 (D) 2001
28. वर्टिकल संचारण ..... प्रकार का होता है। 1  
 (A) 2 (B) 4  
 (C) 3 (D) 5
- Vertical communication is of ..... types.  
 (A) 2 (B) 4  
 (C) 3 (D) 5

29. नई स्लाइड डालने की शार्टकट 'की' ..... है।

1

- (A) Alt + M (B) Alt + N  
(C) Ctrl + N (D) Ctrl + M

Short-cut key to insert a new slide is ..... .

- (A) Alt + M (B) Alt + N  
(C) Ctrl + N (D) Ctrl + M

30. सक्रिय रूप से सुनने का प्रथम चरण ..... है।

1

- (A) जवाब देना (B) याद करना  
(C) प्राप्त करना (D) समझना

First stage of active listening is ..... .

- (A) Respond (B) Remember  
(C) Receive (D) Understand