

Sl.No. :

नामांक			Roll No.			

No. of Questions – 42

V-106

No. of Printed Pages – 7

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा - XII) परीक्षा, 2025
Vocational Education (Class - XII) Examination, 2025
लेवल – चतुर्थ
Level - IV
विषय – यात्रा व पर्यटन

Sub. - TRAVEL AND TOURISM

समय : 3 घण्टे 15 मिनट]

[पूर्णांक : 30

Time : 3 Hours 15 Minutes]

[Max. Marks : 30

परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :

GENERAL INSTRUCTIONS TO THE EXAMINEES :

- 1) परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्न-पत्र पर नामांक अनिवार्यतः लिखें ।

Candidate must write First his/her Roll No. on the question paper compulsorily.

- 2) सभी प्रश्न हल करने अनिवार्य हैं ।

All the questions attempt are compulsory.

- 3) प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दी गई उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें ।

Write the Answer to each question in the given answer book only.

Tear Here

प्रश्न पत्र को खोलने के लिए यहाँ फाँड़ें
TEAR HERE TO OPEN THE QUESTION PAPER

यहाँ से काटिए

खण्ड - अ
SECTION - A

बहुविकल्पीय प्रश्न - प्रश्न सं. 1 से 14 तक ।

[14 × ½ = 7]

Multiple Choice - Questions Q. No. 1 to 14.

- 1) निम्नलिखित में से कौनसा आतिथ्य उद्योग में उत्कृष्ट ग्राहक सेवा का एक महत्वपूर्ण पहलू है । [½]
 (अ) मेहमानों की शिकायतों को नजर अंदाज करना (ब) अतिथियों की आवश्यकताओं पर ध्यान देना
 (स) केवल बुनियादी सेवाएँ प्रदान करना (द) अतिथियों की प्रतिक्रिया के प्रति उदासीन होना
 Which of the following is an important aspect of excellent customer service in the hospitality industry?
 (A) Ignoring guest complaints (B) Being attentive to guest needs
 (C) Offering only basic services (D) Being indifferent to guest feed back
- 2) निम्नलिखित में से कौनसा संचार प्रक्रिया का हिस्सा नहीं है । [½]
 (अ) देखना (ब) बोलना
 (स) सुनना (द) पढ़ना
 Which of the following is not a part of the communication process?
 (A) Perceiving (B) Speaking
 (C) Listening (D) Reading
- 3) निम्नलिखित में से कौन सी चीजें मेहमानों को आरामदायक बनाएंगी । [½]
 (अ) व्यक्तिगत प्रश्न पूछना (ब) मेहमानों पर हँसना
 (स) अतिथी को घुटना (द) मुस्कुरा कर बात करना
 Which of the following things should make guest comfortable?
 (A) Asking Personal Questions (B) Laughing at guests
 (C) Starting at guest (D) Talking with smile
- 4) आपको अपने मेहमानों के साथ कैसे संवाद करना चाहिए । [½]
 (अ) बेरुखी से (ब) आपके मूड के अनुसार
 (स) शिष्टतापूर्वक (द) उपरोक्त में से कोई नहीं
 How should you communicate with your guests?
 (A) Rudely (B) As per your mood
 (C) Politely (D) None of the above
- 5) निम्नलिखित में से कौन सी सामान्य टिकाऊ / सतत विकास प्रथाएँ हैं । [½]
 (अ) अपशिष्ट जल का पुनः उपयोग (ब) वर्षा जल का संरक्षण
 (स) स्रोत पर ही कचरे को अलग करना (द) ऊपर के सभी
 Which of the following are common sustainable practices?
 (A) Reusing of waste water (B) Conserving rain water
 (C) Segregating waste at source (D) All of the above

- 6) आपको हाथ कब साफ करने चाहिए? [½]
- (अ) खाना बनाने से पहले (ब) खाना खाने से पहले
(स) आँख नाक एवं मुँह को छुने से पहले (द) ऊपर के सभी
- When should you clean your hand
- (A) Before preparing food (B) Before eating food
(C) Before touching eyes, nose and mouth (D) All of the above
- 7) किसी होटल में सकारात्मक पहली छाप बनाने के लिए निम्नलिखित में से कौनसा सबसे महत्वपूर्ण कारक है। [½]
- (अ) आरामदायक बैठने की व्यवस्था के साथ एक सुव्यवस्थित लॉबी
(ब) कमरे में अनेक प्रकार की सुविधाएँ
(स) फ्रंट डेस्क स्टाफ की ओर से मैत्रीपूर्ण और स्वागत योग्य अभिवादन
(द) अतिथी कक्ष से एक सुंदर दृश्य
- Which of the following is the most important factor in creating a positive first impression at the hotel?
- (A) A well maintained lobby with comfortable seating
(B) A wide variety of amenities in the room
(C) A friendly and welcoming greeting from the front desk
(D) A beautiful view from the guest room
- 8) अतिथी शिकायत से निपटने का सबसे प्रभावी तरीका क्या है? [½]
- (अ) शिकायत पर ध्यान न दे और आशा करें कि अतिथी इसके बारे में भूल जाए
(ब) तुरंत माफी माँगे और त्वरित समाधान बताएँ
(स) इस मुद्दे का दोष किसी अन्य स्टाफ सदस्य पर डालें
(द) अतिथी को बताएं कि उनकी शिकायत वैध नहीं है
- What is the most effective way to handle a guest complaint?
- (A) Ignore the complaint and hope the guest forgets about it
(B) Apologize immediately and offer a Quick solution
(C) Blame the issue on another staff member
(D) Tell the guest their complaint is not valid
- 9) एक होटल स्टाफ सदस्य उत्कृष्ट ग्राहक सेवा कैसे प्रदर्शित कर सकता है? [½]
- (अ) अतिथियों की आवश्यकताओं का अनुमान लगाकर और सक्रिय रूप से उन्हें संबोधित करके
(ब) पुछे जाने पर केवल अतिथि के अनुरोधों का उत्तर देकर
(स) भ्रम से बचने के लिए सेवाओं की सीमित श्रृंखला की पेशकश करके
(द) अधिक रुपये खर्च करने वाले मेहमानों को दूसरे की तुलना में प्राथमिकता देकर
- How can a hotel staff member demonstrate excellent customer service?
- (A) By Anticipating guest needs and proactively addressing them
(B) By only responding to guest request when asked
(C) By offering a limited range of services to avoid confusion
(D) By prioritizing high-paying guests over others

10) प्रभावी कक्षा कक्ष संचार का प्राथमिक लक्ष्य क्या है? [½]

- (अ) कम समय में अधिक से अधिक जानकारी प्रदान करना
 (ब) यह सुनिश्चित करने के लिए की छात्र सामग्री को समझे और उससे जुड़े
 (स) छात्र भागीदारी को कम करना
 (द) केवल शिक्षक की योजना पर ध्यान केन्द्रित करना

What is the primary goal of effective classroom communication?

- (A) To convey as much information as possible in a short time
 (B) To ensure students understand and engage with the material
 (C) To minimize student Participation
 (D) To focus solely on the teacher's perspective

11) तनाव का तात्पर्य है खिंचाव/पेशानी । [½]

- (अ) शारीरिक (ब) मानसिक
 (स) भावनात्मक (द) उपरोक्त सभी

Stress refer to _____ Strain/Tension.

- (A) Physical (B) Mental
 (C) Emotional (D) All of the above

12) यदि छात्र अपना कार्य जमा कराने में असमर्थ है तो उन्हें तनाव महसूस हो सकता है । [½]

- (अ) शारीरिक (ब) आर्थिक
 (स) मानसिक (द) इनमे से कोई भी नहीं

Student may feel _____ stress if they are unable to submit their work.

- (A) Physical (B) Financial
 (C) Mental (D) None of the above

13) चुनौतियों से निपटने से संबंधित एक सफल उद्यमी का प्रमुख गुण क्या है । [½]

- (अ) चुनौतियों से बचना (ब) हार स्वीकार करना
 (स) जोखिम लेने की इच्छा (द) भाग्य पर निर्भरता

What is the key quality of a successful entrepreneur related to dealing with challenges?

- (A) Avoiding challenges (B) Accepting defeat
 (C) Willingness to take risks (D) Dependence on luck

14) निम्नलिखित में से कौनसी पर्यावरण समस्या है? [½]

- (अ) जलवायु परिवर्तन (ब) ग्रीन हाऊस का उत्सर्जन
 (स) उपर के दोनों (द) इनमे से कोई भी नहीं

Which of the following are Environmental Problem?

- (A) Climate changes (B) Emission of Green House
 (C) Both of the above (D) None of the above

खण्ड - ब**SECTION - B**

अतिलघुत्तरात्मक (प्रश्नों के उत्तर एक शब्द या एक पंक्ति में दीजिए) प्रश्न सं. 15 से 30 [16 × ½ = 8]

Very short answer type questions (write the answers in one word or one line)

Q. No. 15 to 30

- 15) ग्राहक सेवा शिकायतों का समाधान करना क्यों महत्वपूर्ण है? [½]
Why is resolving customer service complaints important.
- 16) क्या संतुष्ट ग्राहक आमतौर पर वफादार ग्राहक होते हैं। [½]
Is Satisfied customers are usually loyal customers?
- 17) “आतिथ्य” का क्या अर्थ है? [½]
What does "hospitality" mean?
- 18) अतिथी सेवा में अच्छा शिष्टाचार क्या माना जाता है? [½]
What is considered good guest service etiquette?
- 19) व्यक्तिगत स्वच्छता के दो उदाहरण दीजिए। [½]
Give two examples of having good personal hygiene.
- 20) उस मिशन का नाम बताइये जिसमें गांधीजी के चश्मे का लोगो और नारा, एक कदम स्वच्छता की ओर शामिल है। [½]
Name the mission which consists of Gandhiji spectacles logo and the slogan, EK Kadam Swachhata ki aur is
- 21) तनाव से आप क्या समझते हैं? [½]
What do you mean by stress?
- 22) सजने संवरने का क्या महत्व है? [½]
What is the importance of grooming?
- 23) संचार क्या है? [½]
What is Communication?
- 24) संचार के किन्ही दो प्रकारों के नाम बताइये। [½]
Name any two types of communication.
- 25) अशाब्दिक संचार के दो उदाहरण लिखिए। [½]
Write two examples of Non-verbal Communication.
- 26) कंप्यूटर के दो बुनियादी भाग लिखिए। [½]
Write any two basic part of computer.

- 27) उद्यमिता को परिभाषित कीजिए । [½]
Define Entrepreneurship.
- 28) फाइल को कंप्यूटर में कॉपी करने के लिए काम में आनेवाली शॉर्ट कट कमांड लिखिए । [½]
Write the short cut key used to command to copy the file in the computer.
- 29) संचार में रिसीवर वह व्यक्ति होता है जिसे संदेश भेजा जाता है । यह कथन सही है या गलत है? [½]
In communication receiver is the person to whom the message is sent, Is this statement is true or false?
- 30) प्रभावी ढंग से सुनने में आने वाली एक बाधा का नाम बताइये । [½]
Name one barrier to effective listening.

खण्ड - स

SECTION - C

लघुत्तरात्मक प्रश्न – प्रश्न सं. 31 से 39 (शब्द सीमा – 40 शब्द) [9 × 1 = 9]

Short answer type question. Q.No. 31 to 39 (word limit - 40 words)

- 31) प्रभावी संचार क्या है? [1]
What is effective communication?
- 32) संचार कौशल की आवश्यकता क्यों है? [1]
Why communication skill is required?
- 33) हमारे जीवन में तनाव के प्रभाव लिखिए । [1]
Write the effects of stress in our life.
- 34) तनाव प्रबन्धन की किन्ही चार तकनीकों के नाम बताइयें । [1]
Name any four stress management techniques.
- 35) एक सफल उद्यमी के चार गुण लिखिए । [1]
Write down four qualities of successful entrepreneur.
- 36) “प्लास्टिक” कप की जगह “कुल्हड़” का उपयोग करने के क्या फायदे हैं? [1]
What are the advantages of using 'Kulhads' in place of "Plastic" cups?
- 37) औद्योगीकरण के कारण बढ़ने वाले दो प्रकार के प्रदूषण के नाम बताइये । [1]
Name two type of pollution which increases due to industrialization.
- 38) प्राथमिक चिकित्सा किट के किन्ही दो महत्वों को लिखिए । [1]
Write any two importance of First Aid Kit.
- 39) कार्यस्थल पर आपातकाल से आप क्या समझते हैं? [1]
What do you understand by workplace emergency?

खण्ड - द
SECTION - D

निबन्धात्मक प्रश्न - प्रश्न सं. 40 से 42 तक (शब्द सीमा - 150 शब्द)

[3 × 2 = 6]

Essay type questions. Q.No. 40 to 42 (word limit - 150 words)

40) संचार प्रक्रिया के विभिन्न तत्वों की व्याख्या करें।

[2]

Explain the various elements of a communication process.

अथवा/OR

होटल अथवा कार्यस्थल पर कंप्यूटर का क्या महत्व है?

What is the importance of computer in hotel or workplace?

41) “स्वच्छ भारत मिशन” में स्वच्छता से आप क्या समझते हैं? संक्षेप में लिखिए।

[2]

What do you understand by Swachhata under "Swachhata Bharat Mission"? Write in brief.

अथवा/OR

व्यक्तिगत स्वच्छता से आप क्या समझते हैं? संक्षेप में लिखिए।

What do you understand by personal Hygiene? Write in brief.

42) व्यापार में ग्राहकों की प्रतिक्रिया "Feedback" अति महत्वपूर्ण है। वर्णन कीजिए।

[2]

Customers "Feedback" is very important in business. Write in brief.

अथवा/OR

कुशल ग्राहक सेवा क्या है और इसमें कैसे वृद्धि कर सकते हैं?

What is efficient customer service and how can it be improved?



DO NOT WRITE ANYTHING HERE