नामांक Roll No.

Question Booklet No.

No. of Questions – **35**

No. of Printed Pages – **11**

V-106

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा-X) परीक्षा, 2025

VOCATIONAL EDUCATION (CLASS-X) EXAMINATION, 2025

लेवल – द्वितीय

LEVEL – II

विषय : ट्यूरिज्म एण्ड हॉस्पिटैलिटी

(SUB : TOURISM & HOSPITALITY)

समय : 3 घण्टे 15 मिनट **पूर्णांक : 30**

परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :

GENERAL INSTRUCTIONS TO THE EXAMINEES :

1) परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्न–पत्र पर नामांक अनिवार्यत: लिखें ।

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

2) **सभी** प्रश्न हल करने अनिवार्य हैं ।

   All the questions are compulsory to attempt.

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

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

खण्ड – अ

SECTION – A

बहुविकल्पीय प्रश्न : प्रश्न सं. **1** से **16** तक : **(16×½=8)**

Multiple Choice Questions : Q. Nos. **1** to **16** :

निम्न प्रश्नों के सही उत्तर का चयन कर उत्तर-पुस्तिका में लिखिए ।

Select the correct answer of the following questions and write in the answer book.

1. निम्नलिखित में से कौन-सा संचार प्रक्रिया चक्र का तत्त्व नहीं है ? ½

   अ) माध्यम ब) प्राप्तकर्ता

   स) प्रेषक द) समय

   Which of the following is not an element of communication process cycle ?

   A) Channel B) Receiver

   C) Sender D) Time

2. निम्नलिखित में से कौन-सा एक सकारात्मक (अच्छा) चेहरे का भाव है ? ½

   अ) ध्यान केंद्रित करते समय भौं सिकोड़ना ब) आँखों से संपर्क बनाए रखना

   स) आँखें ऊपर घुमाना द) उपरोक्त में से कोई नहीं

   Which of the following is a positive (good) facial expression ?

   A) Frowning while concentrating B) Maintaining eye contact

   C) Rolling up your eyes D) None of the above

3. आत्म प्रबंधन के लिए तनाव प्रबंधन क्यों महत्त्वपूर्ण है ? ½

अ) यह कार्यभार बढ़ाता है

ब) यह भावनात्मक थकावट को रोकता है और उत्पादकता बढ़ाता है

स) यह योजना बनाने की आवश्यकता को समाप्त करता है

द) उपरोक्त में से कोई नहीं

Why is stress management important for self management ?

A) It increases workload

B) It prevents emotional burnout and enhances productivity

C) It eliminates the need for planning

D) None of the above

4. निम्नलिखित में से कौन-से उपकरण प्रभावी समय प्रबंधन में सहायक हो सकते हैं ? ½

अ) अलार्म घड़ी   ब) टू-डू लिस्ट

स) कैलेंडर या योजनाकार   द) उपरोक्त सभी

Which of the following tools can help in effective time management ?

A) Alarm clock   B) To – do list

C) Calendar or planner   D) All of the above

5. माउस का उपयोग करते हुए निम्नलिखित में से कौन-सा कार्य नहीं किया जाता है ? ½

अ) टर्न ऑन   ब) होवर

स) राइट क्लिक   द) ड्रैग और ड्रॉप

Which of the following functions is not performed using a mouse ?

A) Turn on   B) Hover

C) Right click   D) Drag and drop

6. फाइल को कॉपी करने के लिए निम्नलिखित में से किस 'शार्टकट की' का उपयोग किया जाता है ? ½

अ) Ctrl+C ब) Ctrl+P

स) Ctrl+V द) Ctrl+X

Which of the following 'shortcut key' is used to copy a file ?

A) Ctrl+C B) Ctrl+P

C) Ctrl+V D) Ctrl+X

7. किस संगठन ने स्थायी विकास लक्ष्य बनाए हैं ? ½

अ) संयुक्त राष्ट्र

ब) यूनिसेफ

स) विश्व स्वास्थ्य संगठन

द) उपरोक्त में से कोई नहीं

Which organisation has made the sustainable development goals ?

A) United Nations

B) UNICEF

C) World Health Organisation

D) None of the above

8. ऊर्जा का निम्नलिखित में से कौन–सा स्रोत अक्षय स्रोत है ? ½

अ) सौर ऊर्जा ब) लकड़ी

स) कोयला द) पेट्रोल

Which of the following sources of energy is a renewable source ?

A) Solar energy B) Wood

C) Coal D) Petrol

9. ग्राहक केंद्रित सेवा का मुख्य लक्ष्य क्या है ? ½

अ) बिक्री लक्ष्य प्राप्त करना

ब) कर्मचारियों की संख्या कम करना

स) ग्राहक की आवश्यकताओं और संतोष को प्राथमिकता देना

द) उपरोक्त में से कोई नहीं

What is the primary goal of customer centric service ?

A) To meet sales target

B) To reduce the number of employees

C) To prioritize customer needs and satisfaction

D) None of the above

10. निम्नलिखित में से कौन–सा ग्राहक केंद्रित व्यवहार का उदाहरण है ? ½

अ) ग्राहक प्रतिक्रिया की उपेक्षा करना

ब) व्यक्तिगत सेवा प्रदान करना

स) ग्राहक सन्तुष्टि की बजाय कंपनी के मुनाफे को प्राथमिकता देना

द) उपरोक्त में से कोई नहीं

Which of the following is an example of customer centric behaviour ?

A) Ignoring customer feedback

B) Offering personalized service

C) Prioritizing company profits over customer satisfaction

D) None of the above

11. बातचीत के दौरान आँखों से सम्पर्क बनाए रखना क्या दर्शाता है ? ½

अ) आत्मविश्वास और ध्यान
ब) अशिष्टता
स) रुचि की कमी
द) अनादर

What does maintaining eye contact during a conversation indicate ?

A) Confidence and attentiveness
B) Rudeness
C) Lack of interest
D) Disrespect

12. निम्नलिखित में से कौन–सा मेहमाननवाज़ आचरण का उदाहरण नहीं है ? ½

अ) अतिथि को पानी या जलपान प्रदान करना
ब) अतिथि के प्रश्नों को नजरअंदाज करना
स) मेहमानों का गर्मजोशी से स्वागत करना
द) मेहमानों को विनम्रता से संबोधित करना

Which of the following is not an example of hospitable conduct ?

A) Offering water or refreshments to a guest
B) Ignoring a guest's questions
C) Greeting guest with warmth
D) Addressing guests politely

13. निम्नलिखित में से कौन–सा लिंग संवेदनशील अभ्यास है ? ½

अ) पुरुषों और महिलाओं के लिए अलग–अलग सुविधाएँ प्रदान करना
ब) लिंग–निरपेक्ष भाषा का उपयोग करना
स) व्यक्तियों को उनकी पसन्द के अनुसार संबोधित करना
द) उपरोक्त सभी

Which of the following is a gender sensitive practice ?

A) Providing separate facilities for men and women
B) Using gender-neutral language
C) Addressing individuals based on their preference
D) All of the above

14. निम्नलिखित में से कौन–सा/से बौद्धिक संपत्ति अधिकारों के घटक है/हैं ? ½

अ) पेटेंट
ब) कॉपीराइट
स) ट्रेडमार्क
द) उपरोक्त सभी

Which of the following is/are the component/s of Intellectual Property Rights (IPR) ?

A) Patent
B) Copyright
C) Trademark
D) All of the above

15. निम्नलिखित में से कौन–सा खराब स्वच्छता का कारण बन सकता है ? ½

अ) नियमित व्यायाम
ब) शौचालय का उपयोग करने के बाद हाथ न धोना
स) साफ पानी पीना
द) कपड़े नियमित रूप से धोना

Which of the following can cause poor hygiene ?

A) Regular exercise
B) Not washing hands after using the restroom
C) Drinking clean water
D) Regularly washing clothes

16. कार्यस्थल पर व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण पहनना क्यों महत्त्वपूर्ण है ? ½

अ) व्यक्तिगत चोटों से बचने के लिए
ब) स्टाइलिश दिखने के लिए
स) कार्य समय बढ़ाने के लिए
द) सहकर्मियों को प्रभावित करने के लिए

Why is it important to wear personal protective equipment at the workplace ?

A) To avoid personal injuries
B) To look stylish
C) To increase work hours
D) To impress colleagues

खण्ड – ब

SECTION – B

अति लघूत्तरात्मक प्रश्न (प्रश्नों के उत्तर **एक** शब्द या **एक** पंक्ति में दीजिए ।) प्रश्न सं. **17** से **24** तक : **(8×½=4)**

Very Short Answer Type Questions (Write the answers of the questions in **one** word or in **one** line.) Q. No. **17** to **24** :

17. कार्यस्थल पर फर्स्ट एड कीट का उद्देश्य क्या है ? ½

What is the purpose of a first aid kit at the workplace ?

18. व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने का मुख्य लाभ क्या है ? ½

What is the primary benefit of maintaining personal hygiene ?

19. SOP का फुल फॉर्म लिखिए । ½

Write the full form of SOP.

20. मौखिक संचार का एक उदाहरण लिखिए । ½

Write one example of verbal communication.

21. कम्प्यूटर में CTRL+P 'शॉर्टकट की' का उपयोग किस लिए किया जाता है ? ½

What is the use of CTRL+P 'shortcut key' in the computer ?

22. उद्यमिता में ''नवाचार'' का कोई एक महत्त्व बताइए । ½

Give any one importance of ''Innovation'' in entrepreneurship.

23. कम्प्यूटर में एक मजबूत पासवर्ड बनाने के लिए किन चीजों का होना आवश्यक हैं ? ½

Which things are essential to create a strong password in a computer ?

24. स्वच्छ वातावरण में हाथों की स्वच्छता क्यों महत्त्वपूर्ण है ? ½

Why is hand hygiene important in a hygienic environment ?

खण्ड – स

SECTION – C

लघूत्तरात्मक प्रश्न – प्रश्न सं. **25** से **32** के उत्तर लिखिए । (शब्द सीमा : **50** शब्द) : **(8×1½=12)**

Short Answer Type Questions – Write the answers of the Q. Nos. **25** to **32**. (Word limit : **50** words) :

25. तनाव प्रबंधन में ABC क्या है ? **1½**

What is the ABC in stress management ?

26. कम्प्यूटर में ENTER KEY का क्या कार्य है ? **1½**

What is the function of ENTER KEY in the computer ?

27. स्व-प्रेरणा का अर्थ समझाइये । **1½**

Explain the meaning of self-motivation.

28. समय प्रबंधन को परिभाषित कीजिए । **1½**

Define time management.

29. सतत विकास का क्या महत्त्व है ? **1½**

What is the importance of sustainable development ?

30. सर्विस (service) की परिभाषा क्या है ? **1½**

What is the definition of service ?

31. ग्राहक प्रतिक्रिया का क्या महत्त्व है ? **1½**

What is the importance of customer feedback ?

32. उन विभिन्न तरीकों को लिखें जिनके माध्यम से डेटा को सुरक्षित रखा जा सकता है । **1½**

Write the various ways through which data can be protected.

खण्ड – द

SECTION – D

निबन्धात्मक प्रश्न – प्रश्न सं. **33** से **35** के उत्तर लिखिए । (शब्द सीमा : **150** शब्द) : **(3×2=6)**

Long Answer Type Questions – Write the answers of the question nos. **33** to **35** (Word limit : **150** words) :

33. गोल सेटिंग क्या है ? विस्तार से समझाइए । **2**

What is goal setting ? Explain in detail.

अथवा/OR

कम्प्यूटर में 'माउस' के विभिन्न कार्यों का वर्णन करें । **2**

Describe various functions of the 'mouse' in the computer.

34. सभी संचार तत्त्वों सहित संचार प्रक्रिया की व्याख्या करें । **2**

Explain the communication process along with all the communication elements.

अथवा/OR

मौखिक संचार के फायदे और नुकसान का वर्णन करें । **2**

Explain the advantages and disadvantages of verbal communication.

35. किसी संगठन में अंतरविभागीय समन्वय के महत्त्व को समझाइये । **2**

Explain the importance of inter departmental co-ordination in an organization.

अथवा/OR

टेलीफोन शिष्टाचार के महत्त्व का वर्णन करें । **2**

Describe the importance of telephone etiquettes.

DO NOT WRITE ANYTHING HERE