



नामांक				Roll No.		

Question Booklet No.

No. of Questions – 42

V-106

No. of Printed Pages – 11

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा-XII) पूरक परीक्षा, 2026

VOCATIONAL EDUCATION (CLASS-XII)
SUPPLEMENTARY EXAMINATION, 2026

लेवल – चतुर्थ

LEVEL – IV

विषय : यात्रा व पर्यटन

(SUB : TRAVEL AND TOURISM)

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 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.

खण्ड – अSECTION – A

बहुविकल्पीय प्रश्न : प्रश्न सं. 1 से 14 तक :

[14×½=7]

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

1. व्यक्तिगत स्वच्छता मुख्यता: निर्भर होती है

[½]

- अ) शरीर एवं कपड़े
- ब) खेल/कूद का स्थान
- स) नहाने का स्थान
- द) बर्तन धोने का स्थान

Personal cleanliness mainly depends on

- A) Body and cloth
- B) Place of sports/ground
- C) Place of bath
- D) Place of washing utensils

2. संदेश को लेते समय कौन-सी वस्तु आवश्यक है ?

[½]

- अ) मोबाइल फोन
- ब) इंटरनेट
- स) पेन एवं कापी
- द) मेज एवं कुर्सी

Which things are necessary while receiving a message ?

- A) Mobile phone
- B) Internet
- C) Pen and copy
- D) Table and chair



3. निम्नलिखित में से कौन-सा कार्य आपको पर्यावरण के प्रति जिम्मेदार दर्शाता है ? [½]

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| अ) पुनः उपयोग कागज | ब) पुनः उपयोग पानी |
| स) पुनः उपयोग प्लास्टिक | द) उपरोक्त सभी |

Which of the following actions mainly shows your responsibility toward the environment ?

- | | |
|----------------------|--------------------|
| A) Re-use of paper | B) Re-use of water |
| C) Re-use of plastic | D) All of above |

4. निम्न में से कौन-सा उद्यमी के अन्दर का बल है ? [½]

- | | |
|----------------|----------------|
| अ) चिड़चिड़ापन | ब) हकलाना |
| स) तनाव | द) स्व-प्रेरणा |

Which of the following in inner strength of an entrepreneur ?

- | | |
|-----------------|--------------------|
| A) Irritability | B) Stammering |
| C) Stress | D) Self-motivation |

5. खतरे की चेतावनी का चित्र _____ के उदाहरण है । [½]

- | |
|-----------------------|
| अ) मौखिक संचार |
| ब) दृश्य संचार |
| स) इलेक्ट्रॉनिक संचार |
| द) भावनात्मक संचार |

A picture of a danger warning is an example of

- | |
|-----------------------------|
| A) Verbal communication |
| B) Visual communication |
| C) Electronic communication |
| D) Emotional communication |



6. कंप्यूटर में फाइल को कट करने के लिए _____ शॉर्टकट कुंजी का उपयोग किया जाता है । [½]

अ) Ctrl + C

ब) Ctrl + P

स) Ctrl + V

द) Ctrl + X

_____ shortcut key is used to cut a file in computer.

A) Ctrl + C

B) Ctrl + P

C) Ctrl + V

D) Ctrl + X

7. जल संरक्षण का कार्य किस प्रकार के जॉब से सम्बन्धित है ? [½]

अ) येलो जॉब

ब) ग्रीन जॉब

स) रेड जॉब

द) पिंक जॉब

The work of water conservation is related to which type of job ?

A) Yellow job

B) Green job

C) Red job

D) Pink job

8. जब कोई ग्राहक परेशान हो तो प्रारंभिक प्रतिक्रिया क्या होनी चाहिए ? [½]

अ) उन्हें नजरअंदाज करें

ब) उन्हें चले जाने को कहें

स) शांत और सहानुभूति पूर्ण रहे

द) इस मुद्दे के लिए उन्हें दोषी ठहराएं

What should be the initial response when a customer is upset ?

A) Ignore them

B) Ask them to leave

C) Remain calm and empathetic

D) Blame them for issue



9. उचित व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पी.पी.ई.) का उपयोग सुरक्षा में कैसे योगदान देता है ? [½]

- अ) इससे कर्मचारियों के लिए परेशानी बढ़ जाती है
- ब) यह दुर्घटनाओं और चोटों को रोकता है
- स) इसकी आवश्यकता किसी को नहीं है
- द) इसका कार्यस्थल सुरक्षा पर कोई प्रभाव नहीं पड़ता है

How does the use of proper Personal Protective Equipment (PPE) contribute to safety ?

- A) It increases discomfort for employees
- B) It prevents accidents and injuries
- C) It is not required for any one
- D) It has no impact on workplace safety

10. जो व्यक्ति नया व्यावसाय शुरू करता है, उसे स्थापित करता है और उसका प्रबंधन करता है, उसे क्या कहा जाता है ? [½]

- अ) नेता
- ब) प्रबंधक
- स) पेशेवर
- द) उद्यमी

An individual who starts, creates and manages a new business can be called as

- A) A leader
- B) A manager
- C) A professional
- D) A entrepreneur



11. ग्राहक सेवा में प्रतिक्रिया क्यों महत्वपूर्ण है ?

[½]

- अ) ग्राहक को भ्रमित करने के लिए
- ब) सेवाओं में सुधार करने के लिए
- स) शिकायत बढ़ाने के लिए
- द) समय बर्बाद करने के लिए

Why is feedback important in customer services ?

- A) To confuse customers
- B) To improve services
- C) To increase complaints
- D) To waste time

12. निम्नलिखित में से कौन-सा संचार प्रक्रिया में उपयोग किए जाने वाले चैनल का उदाहरण है ?

[½]

- अ) ई-मेल
- ब) समाचार पत्र
- स) टेलीफोन लाइनें
- द) उपरोक्त सभी

Which of the following is an example of a channel used in the communication process ?

- A) E-mail
- B) Newspaper
- C) Telephone lines
- D) All of these



13. जब आप प्रबंधक के रूप में कार्य कर रहे हों और एक दिन आपका कोई अतिथि छोटे दोष के लिए कर्मचारी पर गुस्सा करे और चिल्लाने लगे, तो आप क्या करेंगे ? [½]
- अ) उसे सूचित करें कि किसी से भी गलती हो सकती है और उसके ऐसा व्यावहार करने का कोई कारण नहीं है
- ब) उसे कहें कि अगली बार वह यहाँ न आए
- स) कर्मचारी की ओर से क्षमा प्रकट करें और उसे संतुष्ट करने के लिए सुधारात्मक कदम उठाएँ
- द) अतिथि से कहें कि आप उससे जोर से चिल्ला सकते हैं और उसे ठीक से व्यावहार करना चाहिए

When you are working as a manager one day one of your guest gets extremely angry and shouts at the staff for minor laps. What will you do ?

- A) Inform that mistakes can be made by anyone and there is no reason for him to behave like that
- B) Tell him not to come next time
- C) Apologise on the behalf of the staff and make amends to satisfy him
- D) Tell the guest that you could shout louder then him and he must behave properly
14. निम्नलिखित में कौन-सी आदत कार्यस्थल पर व्यक्तिगत स्वच्छता बनाएँ रखने के लिए महत्वपूर्ण है ? [½]
- अ) अस्वच्छ कपड़े पहनना
- ब) हाथ न धोना
- स) गंदगी फैलाना
- द) नाखून व बालों की सफाई बनाएँ रखना

Which of the following is an important habit to ensure personal hygiene in the workplace ?

- A) Wearing dirty clothes
- B) Not washing hands
- C) Spreading dirt
- D) Keeping nails and hair clean

खण्ड – बSECTION – B

अति लघूत्तरात्मक (प्रश्नों के उत्तर एक शब्द या एक पंक्ति में दीजिए) प्रश्न स. 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. क्या शिकायतों को सकारात्मक रूप से लिया जाना चाहिए ? [½]
Should a complaint be taken in a positive manner ?
16. “सेवा” का क्या अर्थ है ? [½]
What does “Service” mean ?
17. टीमवर्क का एक लाभ क्या है ? [½]
What is one benefit of Teamwork ?
18. स्वच्छ और हरे-भरे वातावरण का एक लाभ बताइयें । [½]
Give one benefit of clean and green environment.
19. मौखिक संचार का एक उदाहरण दीजिए । [½]
Give an example of verbal communication.
20. कंप्यूटर का मुख्य कार्य क्या है ? [½]
What is the primary job of a computer ?
21. व्यक्तिगत सज-सज्जा का एक लाभ क्या है ? [½]
Name one benefit of personal grooming.
22. एक अच्छे टीम सदस्य की एक विशेषता क्या है ? [½]
Name one quality of a good team member.
23. ग्राहक सेवा की समस्या को प्रभावी ढंग से कैसे हल किया जा सकता है ? [½]
How can a customer service issue be resolved effectively ?



24. कंप्यूटर में माउस का उपयोग बताइये । [½]
What is the use of mouse in computer ?
25. सकारात्मक प्रभाव किससे बनती है ? [½]
What creates a positive impression ?
26. ग्रीन स्किल्स क्या है ? [½]
What are green skills ?
27. उद्यमी कौन है ? [½]
Who is an entrepreneur ?
28. फाइल को कंप्यूटर में सेव करने के लिए प्रयुक्त कमांड की शॉर्टकट कुंजी लिखिए । [½]
Write the shortcut key used to command to save the file in the computer.
29. स्व-प्रेरणा का एक उदाहरण लिखिए । [½]
Write one example of self-motivation.
30. तनाव को कम करने के लिए व्यक्ति को सकारात्मक सोचना चाहिए । यह कथन सही है या गलत है ? [½]
To reduce stress, a person should think positively. Is this statement true or false ?

खण्ड – स

SECTION – C

लघूत्तरात्मक प्रश्न – प्रश्न सं. 31 से 39 (शब्द सीमा 40 शब्द) : [9×1=9]
Short Answer Type Questions – Q. No. 31 to 39 (Word limit 40 words) :

31. दैनिक जीवन में संचार का महत्व समझाइये । [1]
Explain the importance of communication in daily life.
32. तनाव कम करने के दो तरीके बताइये । [1]
Name two ways to reduce stress.



33. प्राथमिक उपचार क्यों महत्वपूर्ण है ? [1]
Why is first aid important ?
34. कार्यस्थल पर सुरक्षा क्यों महत्वपूर्ण है ? [1]
Why is workplace safety important ?
35. संचार में सुनना क्यों महत्वपूर्ण है ? [1]
Why is listening important in communication ?
36. आप अच्छा पहला प्रभाव कैसे डाल सकते हैं ? [1]
How can you make a good first impression ?
37. एक संगठन सकारात्मक छवि कैसे बना सकता है ? [1]
How can an organization build a positive image ?
38. खराब ग्राहक सेवा व्यवसाय को कैसे प्रभावित कर सकती है ? [1]
How can poor customer service affect a business ?
39. समय प्रबंधन क्या है ? [1]
What is time management ?

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. एक उद्यमी के विभिन्न गुणों की व्याख्या कीजिए । [2]
Explain the various qualities of an entrepreneur.

अथवा/OR

“पर्यटन उद्योग में व्यक्ति में सॉफ्ट स्किल्स होना अनिवार्य है” : इस विषय पर निबंध लिखे ।
Write an essay on the topic : “Soft skills are essential for a person in the tourism industry”.



41. एक संगठन की सकारात्मक छवि बनाने में कर्मचारियों की क्या भूमिका होती है ? [2]

What role do employees play in creating a positive image of an organisation ?

अथवा/OR

संचार में आने वाली बाधाओं के बारे में विस्तार से लिखिए ।

Explain in detail the barriers that occur in communication.

42. पर्यटन में ग्राहकों की सुरक्षा से आप क्या समझते हैं ? [2]

What do you understand by customer safety in tourism ?

अथवा/OR

कार्यस्थल पर व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के सामान्य उपायों पर निबंध लिखें ।

Write an essay on common practices for maintaining personal hygiene at the workplace.



DO NOT WRITE ANYTHING HERE