नामांक Roll No.

No. of Questions – **35**

V-106

No. of Printed Pages – **11**

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा-X) परीक्षा, 2024

VOCATIONAL EDUCATION (CLASS-X) EXAMINATION, 2024

लेवल – द्वितीय

LEVEL – II

विषय : टूरिज्म एण्ड हॉस्पिटलिटी

(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 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 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 ।

Multiple Choice Questions : Q. Nos. **1** to **16**. **(16 × ½ = 8)**

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

Select the correct answer of following questions and write in the answer-book :

1. आतिथ्य उद्योग का लक्ष्य है

(अ) अतिथि संतुष्टि (ब) अतिथि की देखभाल

(स) उत्कृष्ट सेवा प्रदान करना (द) उपरोक्त सभी

The goal of the Hospitality Industry is

(A) Guest satisfaction (B) Care of the guest

(C) Providing excellent services (D) All of the above ½

2. ग्राहक केन्द्रित सेवा का प्राथमिक फोकस क्या है ?

(अ) ग्राहक सन्तुष्टि (ब) कर्मचारी सन्तुष्टि

(स) उत्पाद की गुणवत्ता (द) इनमें से कोई नहीं

What is primary focus of customer centric service ?

(A) Customer satisfaction (B) Employee satisfaction

(C) Product quality (D) None of the above ½

3. सेवा उद्योग में मेहमाननवाज़ आचरण का क्या अर्थ है ?

(अ) ग्राहकों की जरूरतों को नजरअंदाज करना ।

(ब) गर्मजोशीपूर्ण और स्वागत योग्य वातावरण प्रदान करना ।

(स) व्यक्तिगत कार्यों को प्राथमिकता देना ।

(द) ग्राहकों से खराब व्यवहार करना ।

What does hospitable conduct involve in a service industry ?

(A) Ignoring customer needs.

(B) Providing a warm and welcoming atmosphere.

(C) Prioritizing personal task.

(D) Treating customers poorly. ½

4. व्यावसायिक सेवाओं में लिंग और आयु संवेदनशीलता किस चीज को बढ़ावा देती है ?

(अ) भेदभाव (ब) असमानता

(स) निष्पक्षता और विविधता (द) इनमें से कोई नहीं

What does gender and age sensitivity promote in vocational services ?

(A) Discrimination (B) Inequality

(C) Fairness and diversity (D) None of these ½

5. संगठनों के लिए बौद्धिक सम्पदा की सुरक्षा क्यों महत्त्वपूर्ण है ?

(अ) ग्राहक संतुष्टि बढ़ाने के लिए

(ब) कर्मचारी टर्नओवर को कम करने के लिए

(स) कृतियों के अनाधिकृत उपयोग को रोकने के लिए

(द) ब्रांड प्रतिष्ठा कम करने के लिए

Why is protecting intellectual property important for organisations ?

(A) To increase customer satisfaction

(B) To reduce employee turnover

(C) To prevent unauthorized use of creations

(D) To decrease brand reputation ½

6. निम्नलिखित में से कौन सा व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने का एक प्रमुख घटक है ?

(अ) रोजाना एक ही कपड़े पहनना
(ब) दाँतों को अनियमित रूप से ब्रश करना
(स) नियमित रूप से स्नान करना
(द) हाथ नहीं धोना

Which of the following is a key component of maintaining personal hygiene ?

(A) Wearing the same clothes daily
(B) Brushing teeth irregularly
(C) Taking bath regularly
(D) Ignoring handwashing ½

7. स्वच्छता बनाये रखने के लिए उपयोग किए गए टिश्यू या नैपकिन के निस्तारण का उचित तरीका क्या है ?

(अ) उन्हें फर्श पर फेंक दों ।
(ब) उन्हें कूड़ेदान में फेंक दें ।
(स) उन्हें सार्वजनिक स्थानों पर छोड़ दें ।
(द) इनमें से कोई नहीं

What is the proper way to dispose of used tissues or napkins for maintaining cleanliness ?

(A) Throw them on the floor
(B) Dispose them in a trash bin
(C) Leave them in public places
(D) None of these ½

8. कार्य–स्थल सुरक्षा के संदर्भ में पीपीई का क्या अर्थ है ?

(अ) व्यक्तिगत पिज्जा उपकरण
(ब) उचित प्रोटोकॉल निष्पादन
(स) व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
(द) सार्वजनिक संपत्ति बहिष्कार

What does PPE stand for in the context of workplace safety ?

(A) Personal Pizza Equipment
(B) Proper Protocol Execution
(C) Personal Protective Equipment
(D) Public Property Exclusion ½

9. कार्य–स्थल पर छोटी–मोटी चोटों या दुर्घटना होने पर रिपोर्ट करना क्यों महत्त्वपूर्ण है ?

(अ) दूसरों को दोष देना (ब) इसे गुप्त रखना

(स) सुरक्षा उपायों में सुधार करना (द) इनमें से कोई नहीं

Why is it important to report even minor injuries or accidents at the workplace ?

(A) To blame others (B) To keep it a secret

(C) To improve safety measures (D) None of these ½

10. निम्नलिखित में से कौन मौखिक संचार का एक उदाहरण है ?

(अ) समाचार–पत्र (ब) पत्र

(स) फोन कॉल (द) ई–मेल

Which of the following is an example of verbal communication ?

(A) Newspaper (B) Letter

(C) Phone call (D) e-mail ½

11. इनमें से कौन सा कार्य–स्थल पर एक गैर–मौखिक संचार नहीं है ?

(अ) बात करते समय जेब में हाथ रखना (ब) मध्यम गति से बात करना

(स) सीधे बैठना (द) सुनने के लिए सिर को थोड़ा झुकाना

Which of the following is not a non-verbal communication at the workplace ?

(A) Keeping hand in pocket while talking

(B) Speaking at a moderate pace

(C) Sit straight

(D) Tilting the head slightly to listen ½

12. निम्न में से कौन सा समय प्रबंधन का उचित उदाहरण है ?

(अ) दैनिक समय सारिणी बनाना (ब) समय पर कार्य–स्थल पहुँचना

(स) समय पर कार्य पूर्ण करना (द) उपरोक्त सभी

Which of the following is a proper example of time management ?

(A) Making a daily schedule (B) Arriving at workplace on time

(C) Completing work on time (D) All of the above ½

13. सुरक्षित ऑनलाइन लेन–देन सुनिश्चित करने के लिए आपको क्या करना चाहिए ?

(अ) अपने कम्प्यूटर को लॉक रखें ।

(ब) क्रेडिट कार्ड या बैंक विवरण केवल सुरक्षित वेबसाइटों पर दें ।

(स) एंटी–वाइरस का उपयोग करें ।

(द) उपरोक्त सभी

What should you do to ensure secure online transactions ?

(A) Keep your computer locked

(B) Provide credit card or bank details only on secure websites

(C) Use anti-virus

(D) All of the above ½

14. एक मजबूत पासवर्ड में क्या होना चाहिए ?

(अ) केवल अक्षर (ब) संख्याएँ और विशेष कैरेक्टर्स

(स) किसी व्यक्ति का नाम (द) अक्षर, संख्याएँ और विशेष कैरेक्टर्स

What a strong password should contain ?

(A) Only letters

(B) Numbers and special characters

(C) Name of a person

(D) Letters, numbers and special characters ½

15. जब उद्यमी अपना व्यवसाय चलाते हैं, तो वे क्या नहीं करते हैं ?

(अ) ग्राहक की आवश्यकताओं की पूर्ति

(ब) स्थानीय सामग्री का विनाश

(स) समाज की मदद

(द) नौकरियाँ उत्पन्न करना

What entrepreneurs don't do when they run their business ?

(A) Fulfil customer needs (B) Destruction of local materials

(C) Help society (D) Creating jobs ½

16. संयुक्त राष्ट्र द्वारा कितने स्थायी विकास लक्ष्य दिए गए हैं ?

(अ) 17 (ब) 18

(स) 15 (द) 20

How many sustainable development goals have been given by the United Nations ?

(A) 17 (B) 18

(C) 15 (D) 20 ½

खण्ड – ब

SECTION – B

अति लघूत्तरात्मक (प्रश्नों के उत्तर **एक** शब्द या **एक** पंक्ति में दीजिए ।) प्रश्न सं. **17** से **24** तक ।

Very Short Answer Type Questions (Write the answers of the questions in **one** word or in **one** line.) Q. Nos. **17** to **24**. **(8 × ½ = 4)**

17. मेहमाननवाज़ी आचरण का एक लाभ लिखिए ।

Write one benefit of hospitable conduct. ½

18. लिंग और आयु संवेदनशील सेवा अभ्यास का कोई एक लाभ लिखिए ।

Write any one advantage of gender and age sensitive practices. ½

19. प्राथमिक चिकित्सा किट में रखने वाले किन्हीं दो सामानों का नाम लिखिए ।

Name any two items that should be kept in a First Aid Kit. ½

20. HACCP का फुल फॉर्म लिखिए ।

Write the full form of HACCP. ½

21. गैर–मौखिक संचार का एक उदाहरण लिखिए ।

Write one example of non-verbal communication. ½

22. तनाव प्रबंधन का कोई एक लाभ लिखिए ।

Write any one advantage of stress management. ½

23. कम्प्यूटर में फाइल पेस्ट करने के लिए किस शॉर्टकट की का उपयोग किया जाता है ?

Which shortcut key is used to paste a file in the computer ? ½

24. सफल उद्यमियों के किसी एक गुण को लिखिए ।

Write any one quality of successful entrepreneurs. ½

खण्ड – स

SECTION – C

लघूत्तरात्मक प्रश्न – प्रश्न सं. **25** से **32** के उत्तर लिखिए। (शब्द सीमा : **50** शब्द)

Short Answer Type Questions – Write the answers of the Q. Nos. **25** to **32**.

(Word limit : **50** words) **(8 × 1½ = 12)**

25. ग्राहक को परिभाषित कीजिए।

    Define Customer. **1½**

26. आतिथ्य के किन्हीं तीन घटकों को लिखें।

    Write any three components of hospitality. **1½**

27. बौद्धिक संपदा अधिकार (IPR) के महत्त्व को लिखें।

    Write the importance of Intellectual Property Rights (IPR). **1½**

28. खाने को सुरक्षित और संदूषण मुक्त रखने के लिए क्या करना चाहिए ?

    What should we do to keep food safe & contaminant free ? **1½**

29. दृश्य संचार को परिभाषित करें।

    Define visual communication. **1½**

30. स्व–जागरूकता से आप क्या समझते हैं ?

    What do you mean by self-awareness ? **1½**

31. कम्प्यूटर में की–बोर्ड का क्या उपयोग है ?

What is the use of keyboard in computer ? **1½**

32. संचार चक्र के विभिन्न तत्त्वों को लिखिए ।

Write the various elements of communication cycle. **1½**

खण्ड – द

SECTION – D

निबन्धात्मक प्रश्न – प्रश्न सं. **33** से **35** के उत्तर लिखिए । (शब्द सीमा : **150** शब्द)

Long Answer Type Questions – Write the answers of the question nos. **33** to **35**.

(Word limit : **150** words) **(3 × 2 = 6)**

33. आतिथ्य उद्योग में व्यक्तिगत स्वच्छता और ग्रूमिंग का क्या महत्त्व है ? विस्तार से वर्णन करें ।

What is the importance of personal hygiene and grooming in hospitality industry ? Explain in detail. **2**

अथवा/OR

व्यक्तिगत स्वच्छता प्रथाओं के अनुसार हाथ धोने के सात चरणों को लिखें ।

Write seven steps of proper hand washing as per personal hygiene practices. **2**

34. सामान्य तौर पर ग्राहकों की पसन्द और प्राथमिकताओं को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों की व्याख्या करें ।

Explain various factors affecting customer choices and preferences in general. **2**

अथवा/OR

नीचे दिए गए ग्राहकों के प्रकार की व्याख्या करें :

(a) वफादार ग्राहक

(b) आवश्यकता आधारित ग्राहक

Explain the below mentioned type of customers :

(a) Loyal customers

(b) Need based customers **2**

35. विभिन्न प्रकार के मौखिक संचार का वर्णन करें ।

Explain various types of verbal communication. **2**

अथवा/OR

प्रभावी संचार की विभिन्न बाधाओं का वर्णन करें ।

Explain various barriers to effective communication. **2**

DO NOT WRITE ANYTHING HERE