

CLASS : 10th (Secondary)

Code No. 2132

Series : Sec/Annual Exam.-2025

Roll No.

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

TOURISM AND HOSPITALITY

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level – 2

[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.***

नोट : (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All questions are compulsory.

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

Marks are indicated against each question.

(iii) प्रश्नों के उत्तर उनके अंकानुसार दीजिए।

Answer the questions according to their marks.

- कस्टमर के वर्गीकरण का वर्णन कीजिए।

5

Explain classification of customer.

अथवा

OR

सर्विस का कस्टमर की संतुष्टि के रूप में टूल का वर्णन कीजिए।

Explain service as a tool of customer satisfaction.

2. (a) टेलीफोन का उत्तर देते समय और (b) टेलीफोन करते समय जरूरी शिष्टाचार का वर्णन कीजिए। 5

Explain etiquettes while (a) answering telephone and (b) making telephone calls.

अथवा

OR

हॉस्पिटेलिटी के अवयवों का वर्णन कीजिए।

Explain components of Hospitality.

3. प्रोटेक्शन ऑफ कॉपीराइट एक्ट क्या है ? प्रोटेक्शन ऑफ कॉपीराइट एक्ट पर एक नोट लिखिए। 5

What is Protection of IPR Act ? Write a note on Protection of Copyright Act.

अथवा

OR

असरदार संचारण के अवरोधकों का वर्णन कीजिए।

Explain barriers to effective communication.

4. हॉस्पिटेलिटी की परिभाषा दीजिए। हॉस्पिटेलिटी इंडस्ट्री के लक्ष्य क्या हैं ? 3

Define Hospitality. What are goals of Hospitality Industry ?

5. उम्र की संवेदनशीलता क्या है ? इसके अवयवों का वर्णन कीजिए। 3

What is Age Sensitivity ? Explain its components.

6. जनरल ग्रूमिंग टिप्स लिखिए। 3

Write general grooming tips.

अथवा

OR

खाने के प्रोडक्शन और सर्विस में HACCP और FSSAI के रोल का वर्णन कीजिए।

Explain role of HACCP and FSSAI in food production and service.

7. होटल में सुरक्षा और सिक्योरिटी के टिप्स दीजिए। 3

Give security and safety tips for hotels.

अथवा

OR

F & B सर्विस एरिया में शून्य दुर्घटना को कैसे सुनिश्चित किया जा सकता है ?

How zero accident can be ensured in F & B service area ?

8. गेस्ट के कमरे में फर्श सुरक्षा पर एक नोट लिखिए। 3

Write a note on Floor Safety in guest room.

9. टूरिज्म और हॉस्पिटेलिटी में अंग्रेजी भाषा के रोल का वर्णन कीजिए। 3

Explain role of English Language in Tourism and Hospitality.

10. टूरिज्म में प्रयोग होने वाली कुछ साधारण भाषा लिखिए। 2

Write some common languages used in Tourism.

11. सस्टेनेबल डेवलपमेंट क्या है ? 2

What is Sustainable Development ?

(5)

2132

12. गेस्ट को सँभालने के तरीके लिखिए। 2

Write ways to deal with guests.

13. IPR का महत्त्व क्या है ? 2

What is importance of IPR ?

14. ठीक से हाथ धोने के चरण लिखिए। 2

Write steps to wash hands properly.

अथवा

OR

प्राथमिक उपचार किट में क्या सामान होता है ?

What items are present in First Aid kit ?

15. रसोई की नियमित जाँच की जरूरत क्या है ? 2

What is need of regular inspection of kitchen ?

अथवा

OR

‘हाउसकीपिंग ऑपरेशन’ पर एक नोट लिखिए।

Write a note on 'housekeeping operations'.

16. CRM का पूर्ण रूप है। 1

Full form of CRM is

2132

P. T. O.

17. IPR का पूर्ण रूप है। 1
Full form of IPR is
18. व्यक्ति के शारीरिक, भावनात्मक और मनोवैज्ञानिक कल्याण को दर्शाता है। 1
..... refers to a persons physical, emotional and psychological well being.
19. PPE का पूर्ण रूप है। 1
Full form of PPE is
20. इंडेंट एक डॉक्यूमेंट है जो कि सामान और उसकी संख्या की जरूरत बताता है। (सही/गलत) 1
Indent is a document stating requirements of goods with the quantity.
(True/False)
21. समय संचारण का अवयव है। (सही/गलत) 1
Time is an element of communication. (True/False)
22. ऑर्गेनिक फार्मिंग में किसान रासायनिक उर्वरक का उपयोग करते हैं। (सही/गलत) 1
In Organic Farming, farmers use chemical fertilizers. (True/False)
23. शब्द कार्य को दर्शाता है। 1
A is a word that shows action.
24. का उपयोग वाक्य में विराम दर्शाने के लिए होता है। 1
..... is used to indicate pause in a sentence.

25. SDG वर्ष में लांच हुए थे।

1

- (a) 2010 (b) 2014
(c) 2019 (d) 2015

SDG were launched in year.

- (a) 2010 (b) 2014
(c) 2019 (d) 2015

26. इमेज फाइल का एक्सटेंशन है।

1

- (a) .jpg (b) .mp3
(c) .doc (d) .xls

An image file has extension.

- (a) .jpg (b) .mp3
(c) .doc (d) .xls

27. बोर्ड मीटिंग संचारण का उदाहरण है।

1

- (a) लिखित (b) इंटरपर्सनल
(c) छोटा समूह

Board meeting is example of communication.

- (a) Written (b) Interpersonal
(c) Small group

28. प्रतिशत संचारण वाणी से होता है।

1

- (a) 7 (b) 55
(c) 38 (d) 48

..... percent communication is done using voice.

- (a) 7 (b) 55
(c) 38 (d) 48

29. की-बोर्ड पर 'की' दबाने से स्टार्ट मैन्यू खुलता है।

1

- (a) टैब (b) होम
(c) विण्डो (d) F7

Pressing key opens start menu.

- (a) Tab (b) Home
(c) Windows (d) F7

30. इंडस्ट्रियल प्रॉपर्टी प्रोटेक्शन के लिए प्रथम पेरिस कन्वेंशन वर्ष में हुआ था।

1

- (a) 1880 (b) 1883
(c) 1913 (d) 1910

First Paris Convention for protection of industrial property was held in year.

- (a) 1880 (b) 1883
(c) 1913 (d) 1910

