

**CLASS : 12th (Sr. Secondary)**

**Code No. 2244**

**Series : SS/Annual Exam.-2025**

Roll No. 

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

**TOURISM AND HOSPITALITY**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

**Level – 4**

[ 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.**

सामान्य निर्देश :-

**General Instructions : -**

- (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

**All questions are compulsory.**

- (ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिये गये हैं।

Marks are indicated against each question.

- (iii) आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

Your answer should be according to marks.

1. निर्णय लेने की प्रक्रिया में महिलाओं की हिस्सेदारी पर एक नोट लिखिए।

5

Write a note on participation of women in decision making process.

अथवा

OR

आतंकवादी हमले के समय क्या करना चाहिए ? वर्णन कीजिए।

What to do during a terrorist attack ? Explain.

2. F & B आउटलेट की किन्हीं दो कैटेगरी का वर्णन कीजिए।

5

Explain any **two** categories of F & B outlets.

( 3 )

2244

अथवा

OR

शिकायतों के मुख्य कारणों का वर्णन कीजिए।

Explain main causes of grievances.

3. सकारात्मक कस्टमर रिलेशन के लाभों का वर्णन कीजिए।

5

Explain benefits of positive customer relations.

अथवा

OR

बिजनेस में कस्टमर के फीडबैक के महत्त्व का वर्णन कीजिए।

Explain importance of customer feedback for business.

4. घर पर खाद्य सुरक्षा के मूल चरण क्या हैं ?

3

What are basic steps to food safety at home ?

5. पब्लिक एरिया को साफ और सुरक्षित कैसे रखा जा सकता है ?

3

How public area can be kept safe and clean ?

6. एहतियाती स्वास्थ्य उपाय लेने के महत्त्व का वर्णन कीजिए।

3

Explain importance of taking precautionary health measures.

7. कार्यक्षेत्र में खतरों को पहचानने के तरीके क्या हैं ?

3

What are ways to identify hazards at workplace ?

2244

P. T. O.

( 4 )

2244

अथवा

OR

प्राथमिक उपचार के डाक्यूमेंटेशन पर एक नोट लिखिए।

Write a note on documentation of First Aid Treatment.

8. हॉस्पिटैलिटी सेक्टर में विदेशी भाषा के रोल पर एक नोट लिखिए।

3

Write a note on role of foreign language in hospitality sector.

अथवा

OR

इंटरनल संचारण के प्रकारों का वर्णन कीजिए।

Explain types of internal communication.

9. कीमत और कंज्यूमर की आमदनी कस्टमर की पसंद को कैसे प्रभावित करती है ?

3

How cost and consumer income affect customer choices ?

10. एक सफल एंटरप्रेन्योर के किन्हीं **दो** गुणों का वर्णन कीजिए।

2

Explain any **two** qualities of Successful Entrepreneur.

11. कस्टमर सेंट्रिसिटी की परिभाषा दीजिए।

2

Define customer centricity.

2244

( 5 )

2244

अथवा

OR

ब्रैंड वैल्यू पर एक नोट लिखिए।

Write a note on Brand Value.

12. मैटरनिटी बेनिफिट ऐक्ट में कौन-सी बातें शामिल होती हैं ?

2

What points are included in Maternity Benefit Act ?

अथवा

OR

समान वेतन के लिए कानून क्या है ?

What is law for equal pay ?

13. PPE के कोई **चार** लाभ लिखिए।

2

Write any **four** benefits of PPE.

14. कस्टमर से संचारण करते समय एक्जीक्यूटिव के गुण क्या होने चाहिए ?

2

What should be qualities of an executive while communicating with customers ?

15. डिस्काउंट कस्टमर क्या है ?

2

What are Discount Customers ?

2244

P. T. O.

## [ वस्तुनिष्ठ प्रश्न ]

## [ Objective Type Questions ]

16. एक ..... कस्टमर शिकायत को उचित ढंग से बताता है। 1  
A ..... customer is used to complain in a reasonable manner.
17. .... कंपनी के कार्य नियमों पर कर्मचारी के असंतोष को दर्शाता है। 1  
..... refers to employee's dissatisfaction with company's work policy.
18. .... का अर्थ शरीर की साफ-सफाई बनाए रखना होता है। 1  
..... refers to maintaining body's cleanliness.
19. NIOSH का पूर्ण रूप ..... है। 1  
Full form of NIOSH is .....
20. संचारण के स्ट्रक्चर्ड सिस्टम को ..... कहते हैं। 1  
A ..... is a structured system of communication.
21. .... कस्टमर स्टोर में सिर्फ अपनी प्रोडक्ट पर जरूरत को पुख्ता करने के लिए जाते हैं। 1  
..... customers visit stores only for confirming their needs on products.
22. .... अपने आप को परेशान और निराश समझने की दशा है। 1  
..... is a state of feeling upset, annoyed and hopeless.
23. FIG का पूर्ण रूप ..... है। 1  
Full form of FIG is .....

24. सोलर पॉवर प्लांट साफ एनर्जी प्रदान करते हैं। (सत्य/असत्य) 1  
Solar power plants provide clean energy. (True/False)
25. एक साधारण वाक्य में सिर्फ एक सब्जेक्ट और एक प्रेडिकेट होते हैं। (सत्य/असत्य) 1  
A simple sentence has only one subject and one predicate. (True/False)
26. यौन उत्पीड़न ऐक्ट वर्ष ..... में लांच हुआ था। 1  
(A) 1950 (B) 1960  
(C) 1964 (D) 1994  
Sexual Harassment Act was launched in year .....  
(A) 1950 (B) 1960  
(C) 1964 (D) 1994
27. सक्रिय रूप से सुनने का प्रथम चरण ..... है। 1  
(A) प्राप्त करना (B) याद रखना  
(C) जवाब देना (D) समझना  
First stage of active listening is .....  
(A) Receive (B) Remember  
(C) Respond (D) Understand
28. .... सेलों को हॉरिजॉन्टल तरह से लगाने का तरीका है। 1  
(A) कॉलम (B) वर्कशीट  
(C) रो (D) कोई नहीं  
A ..... is an arrangement of cells in horizontal manner.  
(A) Column (B) Worksheet  
(C) Row (D) None

29. Calc में फाइल को सेव करने का डिफाल्ट एक्सटेंशन ..... है।

1

- (A) .odd (B) .odc  
(C) .odf (D) .ods

Default extension to save a file in Calc is .....

- (A) .odd (B) .odc  
(C) .odf (D) .ods

30. NAPCC में ..... मिशन हैं।

1

- (A) 2 (B) 4  
(C) 6 (D) 8

NAPCC comprises of ..... missions.

- (A) 2 (B) 4  
(C) 6 (D) 8

