

**Model Question Paper**  
**Class-12th**  
**( TOURISM AND HOSPITALITY) (2024-2025)**

TIME :- 3 HOUR

MM:40

परीक्षार्थी यथासंभव अपने शब्दों में उत्तर दें।

Candidates are required to give their answer in their own words as far as possible.

Marks allotted to each question are indicated against it.

विशेष निर्देश:-

Special Instructions.

- I. प्रश्नों के उत्तर देते समय जो प्रश्न संख्या प्रश्न पत्र पर दर्शाई गई है, उत्तर-पुस्तिका पर वही प्रश्न संख्या लिखना अनिवार्य है।  
While answering your questions, you must indicate on your answer book the same question No. as appears in your question paper.
- II. उत्तर-पुस्तिका को बीच-बीच में खाली पन्ना/पन्नें न छोड़ें।  
Do not leave blank page/pages in your answer book.
- III. उत्तर संक्षिप्त और स्टीक होना चाहिए।  
Answer should be brief and to the point.
- IV. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।  
All questions are compulsory.  
1 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर एक शब्द में या एक पंक्ति में, 2 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर 20 से 40 शब्दों में, 3 अंको वाले प्रश्नों के उत्तर 40 से 60 शब्दों में दें।  
Answer the question of 1 marks in only one word or in a line, of 2 marks 20 to 40 words, of 3 marks in 40 to 60 words.

**Section-A**

**Q.1 Answer the following questions:-**

**(8\*1=8)**

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए:-

- 1) Which of these is a part of non-verbal communication?  
(A) Talking loudly (B) Eye contact  
(C) Writing an email (D) Explaining  
इनमें से कौन सा गैर मौखिक संचार का हिस्सा है?  
क) जोर से बोलना ख) आंखों से सम्पर्क  
ग) ईमेल लिखना घ) समझना
- 2) Who is an entrepreneur?  
(A) Someone who manages another person's business  
(B) Someone who invest only on large business  
(C) Someone who starts and runs their own business  
(D) Someone who only works in a government job  
उद्यमी कौन है?  
क) जो किसी और के व्यवसाय का प्रबन्ध करता है।  
ख) जो केवल बड़े व्यवसाय में निवेश करता है।  
ग) जो अपना खुद का व्यवसाय शुरू करता है और चलाता है।  
घ) जो केवल सरकारी नौकरी करता है
- 3) First Hotel in India was established in which city  
(A) Mumbai (B) Kolkata  
(C) Delhi (D) Chandigarh  
भारत में पीला होटल किस शहर में स्थापित किया गया था?  
क) मुंबई ख) कोलकाता  
ग) दिल्ली घ) चण्डीगढ़

- 4) What is the full form of SWOT?  
 (A) Strength, weakness, opportunities, Threats.  
 (B) System, Work, Organization, Team.  
 (C) Strength, Work, Output, Techniques  
 (D) Skills, Will, Opportunities, Time  
 SWOT का पूरा रूप क्या है?  
 क) ताकत, कमजोरियाँ, अवसर, खतरें                      ख) प्रणाली, कार्य, संगठन, टीम  
 ग) ताकत, कार्य, उत्पादन तकनीक                      घ) कौशल, इच्छाशक्ति, अवसर, समय
- 5) Time management helps you to:  
 (A) Waste more time                      (B) complete task on time  
 (C) Avoid more responsibility                      (D) Forget important task  
 समय प्रबंधन आपकी मदद करता है:  
 क) अधिक समय बर्बाद करना                      ख) कार्यों को समय पर पूरा करने में  
 ग) जिम्मेदारी से बचने के लिये                      घ) महत्वपूर्ण कार्य को भूलने में
- 6) What type of regular handwashing is important for hospitality staff?  
 (A) To keep hands warm                      (B) To prevent the spread of infections  
 (C) To save water                      (D) To improve blood circulation  
 नियमित हाथ धोना अतिथि कर्मचारी के लिये महत्वपूर्ण क्यों है?  
 क) हाथों को गर्म रखने के लिए                      ख) स्रक्मण के फैलाव को रोकने के लिए  
 ग) पानी बचाने के लिए                      घ) रक्त स्रचार को सुधारने के लिये
- (7) What is "Hospitality" primarily concerned with?  
 (A) Agriculture                      (B) Service and care for guests  
 (C) Manufacturing Products                      (D) Construction  
 आतिथ्य मुख्य रूप से किस चीज से संबंधित है?  
 क) कृषि                      ख) मेहमानों की सेवा और देखभाल  
 ग) उत्पादों का निर्माण                      घ) निर्माण
- (8) What is the goal of customer service?  
 (A) To make customers wait                      (B) To resolve issues and provide support  
 (C) To focus only on selling                      (D) To avoid interaction with customers  
 ग्राहक सेवा का उद्देश्य क्या है?  
 क) ग्राहकों को इंतजार कराना                      ख) समस्याओं को हल करना और सहायता करना  
 ग) केवल विक्री पर ध्यान केंद्रित करना                      घ) ग्राहकों के साथ बातचीत से बचना

## Section-B

**Q.2 Answer any ten questions :-**

**(10\*2=20)**

किन्ही 10 प्रश्नों के उत्तर दो

- (1) Define Hospitality. What are the goals of hospitality?  
आतिथ्य को परिभाषित कीजिए? आतिथ्य के लक्ष्य क्या हैं?
- (2) How to deal with the guest in Hospitality Industry?  
आतिथ्य अद्योग में मेहमानों के साथ कैसे व्यवहार करें ?
- (3) What do you mean by customer centric service?  
ग्राहक – केन्द्रित सेवा से क्या मतलब है?

- (4) Differentiate between internal and external motivation.  
आन्तरिक और बाह्य प्रेरणा में अन्तर बताएं।
- (5) What do you mean by Green Job?  
ग्रीन जॉब से आपका क्या मतलब है?
- (6) What motivates women at workplace?  
महिलाओं को कार्यस्थल पर क्या प्रेरित करता है?
- (7) What is SOP stands for in hospitality industry?  
आतिथ्य उद्योग में SOP का क्या मतलब है।
- (8) Define Tourism according to UNWTO?  
UNWTO के अनुसार पर्यटन को परिभाषित कीजिए।
- (9) Define Etiquettes.  
शिष्टाचार को परिभाषित कीजिए।
- (10) what are guest complain?  
शिष्टाचार को परिभाषित कीजिए।
- (11) what is customer retention?  
ग्राहक प्रतिधारक क्या है।

## Section-C

### Q3. Answer any 4 questions:

**(4\*3=12)**

- (1) Explain the role of English Language in Hospitality Industry?  
आतिथ्य उद्योग में अंग्रेजी भाषा की भूमिका को समझाइए?
- (2) Explain the types of customers in Hospitality Industry?  
आतिथ्य उद्योग में ग्राहकों के प्रकारों को समझाइए? आतंकी हमले के दौरान मेहमानों को संभालने की प्रक्रिया क्या है?
- (3) What is the procedure of handling guests during terror attack?  
आतंकी हमले के दौरान मेहमानों को संभालने की प्रक्रिया क्या है?
- (4) Explain the type of Entrepreneur?  
उद्यमियों के प्रकारों को समझाइए।
- (5) Explain the Elements / process of communication?  
संचार के तत्वों / प्रक्रियाओं को समझाइए।

## **Syllabus & Distribution of Marks**

<b>Part – A</b>	<b>Employability Skills (10 Marks)</b>
Unit-I	Communication Skills
Unit-II	Self Management Skills
Unit-III	Information and Communication Technology Skills
Unit-IV	Entrepreneurial Skill
Unit-V	Green Skills

<b>Part-B</b>	<b>Vocational Skill (30 Marks)</b>
Unit-I	Etiquette and Hospitable conduct in Tourism and Hospitality Industry
Unit-II	Customer-centric service in Tourism and Hospitality Industry.
Unit-III	Gender and Age sensitive Service in Tourism and Hospitality Industry
Unit-IV	Health and Hygiene in Tourism and Hospitality industry
Unit-V	Safety at Workplace in Tourism and Hospitality
Unit-VI	Learn a Foreign and local language including English.

### **Marks Distribution**

- Q1.** (1-8 MCQs One Marks Each) **(8 x 1 = 8)**
- Q2.** (1-11 Short Questions Two Marks Each) (Attempt any ten Questions) **(10 x 2 = 20)**
- Q3.** (1-5 Medium Question Three Marks Each) (Attempt any Four Questions) **(4 x 3 = 12)**