

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 5758

Series : SS-March/2022

Roll No.

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

TRAVEL – TOURISM

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level – 4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

Time allowed : 2½ hours]

[Maximum Marks : 60

-
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 4 तथा प्रश्न 27 हैं।
Please make sure that the printed pages in this question paper are 4 in number and it contains 27 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।
Candidates must write their Roll Number on the question paper.
 - 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) प्रश्न क्रमांक 1 से 4 में से कोई 3 प्रश्न करें। शेष सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Attempt any 3 questions from question number 1 to 4. Rest 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. भारत की किन्हीं **तीन** वैश्विक धरोहरों पर नोट लिखिए। 6
Write note on any **three** world heritage sites in India.
2. कस्टमर की जरूरतों और आशाओं पर नोट लिखिए। 6
Write note on customer needs and expectations.
3. कस्टमर ट्रेड के नवीनतम तरीकों पर नोट लिखिए। 6
Write note on latest customer trends.
4. कार्यक्षेत्र में बराबरी को कैसे बढ़ावा दिया जा सकता है ? वर्णन कीजिए। 6
How equality at workplace can be promoted ? Explain.
5. मेडिकल टूरिज्म क्या है ? इसके प्रकार क्या हैं ? 6
What is medical tourism ? What are its types ?
6. विभिन्न प्रकार के गाइड का वर्णन कीजिए। 3
Explain various types of guides.
7. नाराज कस्टमर को संभालने के टिप लिखिए। 3
Write tips to deal with angry customers.
8. कस्टमर की परिभाषा दीजिए। निष्ठावान कस्टमर क्या है ? 3
Define customer. What are loyal customers ?
9. सांस्कृतिक धरोहरों पर नोट लिखिए। 3
Write note on cultural heritage.
10. एक मैसेज प्राप्त करते समय टेलीफोन पर अपनाए जाने वाली शिष्टताएँ लिखिए। 3
Write telephone etiquettes while taking a message.

11. सामाजिक शिष्टाचार क्या है ? 2
What is social etiquette ?
12. ग्रीन जॉब के लाभ क्या हैं ? 2
What are the benefits of green jobs ?
13. भारत के शास्त्रीय नृत्यों पर नोट लिखिए। 2
Write note on classical dance of India.
14. व्यक्तिगत सेहत की परिभाषा दीजिए। 2
Define personal health.
15. टीकाकरण की आवश्यकता क्या है ? 2
What is the need of vaccination ?
16. नेशनल परमिट क्या है ? 2
What are national permits ?
17. बिजनेस में पुरुषों और महिलाओं को समान व्यवहार कैसे प्रदान किया जा सकता है ? 2
How equal treatment can be provided to men and women in business ?

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

18. कस्टमर संतुष्टि में CES का पूर्ण रूप है। 1
In customer satisfaction, full form of CES is
19. CFC का पूर्ण रूप है। 1
Full form of CFC is
20. ICT का पूर्ण रूप है। 1
Full form of ICT is
21. एक में एक या ज्यादा वर्कशीट होती है। 1
A has one or more worksheets.
22. सर्वनाम वह शब्द है, जोकि के स्थान पर प्रयुक्त होता है। 1
A pronoun is a word used in place of

- 23.** अंग्रेजी भाषा में कॉमा का उपयोग वाक्य में दर्शाने के लिए होता है। 1
In English, a comma is used to indicate in a sentence.
- 24.** सक्रिय रूप में सुनने के चरण होते हैं। 1
(a) 2 (b) 3
(c) 4 (d) 5
There are stages of active listening.
(a) 2 (b) 3
(c) 4 (d) 5
- 25.** स्प्रेडशीट में प्रिंट करने की शॉर्टकट 'की' है। 1
(a) Alt + P (b) Ctrl + P
(c) Alt + S (d) Alt + C
In spreadsheet, shortcut 'key' to print is
(a) Alt + P (b) Ctrl + P
(c) Alt + S (d) Alt + C
- 26.** सुंदरबन नेशनल पार्क राज्य में है। 1
(a) दिल्ली (b) भोपाल
(c) पश्चिम बंगाल (d) ओडिशा
Sunderbans National Park is in State.
(a) Delhi (b) Bhopal
(c) West Bengal (d) Orissa
- 27.** स्प्रेडशीट में जब एक अकेला सेल चुना जाता है, तो उसे कहते हैं। 1
(a) एक्टिव सेल (b) सेल रेंज
(c) 'रो' (d) कोई नहीं
In spreadsheet, when a single cell is selected, it is called
(a) Active cell (b) Cell range
(c) 'Row' (d) None