

Sl.No. :

नामांक			Roll No.			

No. of Questions – 38

V-106

No. of Printed Pages – 7

यहाँ से काटिए

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा - XII) परीक्षा, 2023

लेवल - चतुर्थ

विषय : यात्रा व पर्यटन

समय : 3 घण्टे 15 मिनट]

[पूर्णांक : 30

परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :

- (1) परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्न-पत्र पर नामांक अनिवार्यतः लिखें ।
- (2) सभी प्रश्न हल करने अनिवार्य हैं ।
- (3) परीक्षार्थी यथासम्भव प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दी गई उत्तर-पुस्तिका में अपने शब्दों में निर्धारित शब्द सीमा में लिखें ।

प्रश्न पत्र को खोलने के लिए यहाँ फाड़ें

यहाँ से काटिए

खण्ड - अ

प्रश्न संख्या 1 से 14 तक बहुविकल्पीय प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

[14 × ½ = 7]

1. संचार है : [½]
- अ) दो तरफा प्रक्रिया ब) तीन तरफा प्रक्रिया
स) चार तरफा प्रक्रिया द) एक तरफा प्रक्रिया
2. हम सुनते है : [½]
- अ) सुचना लेने के लिए ब) समझने के लिए
स) सीखने के लिए द) उपरोक्त सभी
3. आत्म-प्रबंधन को कहते है : [½]
- अ) कुप्रबंध ब) आत्म-नियंत्रण
स) अशुद्ध-प्रबंध द) कुशासन
4. अपनी भावनाओं को समझना कहलाता है : [½]
- अ) आत्म-जागरूकता ब) नियोजन
स) संचार द) उपरोक्त में से कोई नहीं
5. एक क्षैतिज तरीके से कोशिकाओं की व्यवस्था है। [½]
- अ) कॉलम ब) रो (पंक्ति)
स) कार्यबुक द) कार्यशीट

12. ग्रीन जॉब का महत्व है : [1/2]

- | | |
|--------------------|-------------------|
| अ) प्रदूषण कम करना | ब) प्रदूषण बढ़ाना |
| स) नौकरी देना | द) उपरोक्त सभी |

13. निम्न में से कौनसा-सक्रिय सुनने प्रक्रिया है : [1/2]

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| अ) संदेश प्राप्त करना | ब) प्रतिक्रिया नहीं देना |
| स) याद नहीं रखना | द) उपरोक्त सभी |

14. तनाव को कम करने के लिए व्यक्ति को : [1/2]

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| अ) नकारात्मक सोचना चाहिए | ब) सकारात्मक सोचना चाहिए |
| स) एकान्त में रहना चाहिए | द) उपरोक्त सभी |

खण्ड - ब

प्रश्न संख्या 15 से 20 तक रिक्त स्थान की पूर्ति कीजिए। [6 × 1/2 = 3]

15. सक्रिय सुनने में शामिल है। (हाव-भाव/ऊँची ध्वनि) [1/2]

16. लक्ष्य निर्धारण से हम अपने को पूरा कर सकते हैं। (उद्देश्य/विश्वास) [1/2]

17. गूगल शीट एक प्रकार की है। (कलाशीट/स्प्रेडशीट) [1/2]

18. रचनात्मकता उद्यमी का एक हैं। (अवगुण/गुण) [1/2]

19. ग्रीन पर्यटन को भी कहते हैं। (पर्यावरण पर्यटन/शहरी पर्यटन) [½]

20. सौर वॉटर हीटर का उदाहरण है। (सौर ऊर्जा/वायु ऊर्जा) [½]

प्रश्न संख्या 21 से 30 तक एक पंक्ति या एक शब्द में उत्तर दीजिए। [10 × ½ = 5]

21. स्वच्छता पर्यावरण का एक लाभ लिखिए। [½]

22. अनुशासित व्यवहार का एक गुण लिखिए। [½]

23. ग्राहक की समस्या को संभालने का एक तरीका लिखिए। [½]

24. ग्राहक की समस्या को तुरन्त सुनने का एक फायदा लिखिए। [½]

25. एक होटलकर्मि का ग्राहक से कैसा व्यवहार होना चाहिए? [½]

26. ग्राहक की एक समस्या लिखिए। [½]

27. महमानों से संचार करने के लिए सबसे प्रभावी तरीका लिखिए। [½]

28. अपने उच्च अधिकारी से समस्या बताने का एक तरीका लिखिए। [1/2]
29. एक सकारात्मक नजरिया व्यक्ति के व्यवहार में कैसा परिवर्तन लाता है? [1/2]
30. कर्मचारियों का प्रशिक्षण क्यों आवश्यक है? [1/2]

खण्ड - स

प्रश्न संख्या 31 से 36 तक के उत्तर दो से चार पंक्तियों में लिखिए। [6 × 1½ = 9]

31. ग्राहक से बातचीत करते वक्त एक कर्मचारी के व्यवहार को लिखिए। [1½]
32. प्रभावी संचार के महत्व को लिखिए। [1½]
33. ग्राहक/मेहमान की समस्या का सर्वोत्तम समाधान करने का तरीका लिखिए। [1½]
34. होटलकर्मियों के लिए वर्दी क्यों महत्वपूर्ण है? [1½]
35. प्रभावी तरीके से कार्य करने का तरीका लिखिए। [1½]
36. कार्यालय/होटल में सुरक्षा के लिए क्या आवश्यक है? [1½]

प्रश्न संख्या 37 एवं 38 के उत्तर दो पृष्ठों तक लिखिए।

[2 × 3 = 6]

37. एक मेहमान से संचार या व्यवहार करते समय निर्मलता और आदर क्यों आवश्यक है? [3]

अथवा

संचार में आने वाली बाधाओं/अवरोध के बारे में विस्तार से लिखिए। [3]

38. एक संस्था व होटल में अग्निनियंत्रक व प्राथमिक चिकित्सा कीट की क्या आवश्यकता होती है? [3]

अथवा

एक होटलकर्मी को होटल में अपनी भौतिक उपस्थिति व हाव-भाव का ध्यान रखना क्यों महत्वपूर्ण है? [3]



DO NOT WRITE ANYTHING HERE