

BOARD OF SCHOOL EDUCATION HARYANA

Annual Examination (2026–27)

Class IX – Tourism & Hospitality (NSQF)

Answer Key / उत्तर कुंजी

Section – A (Objective Questions) (1 × 15 = 15 Marks)

Q.No.	Answer (English)	उत्तर (हिन्दी)
1	B. Travelling for leisure or business	B. मनोरंजन या व्यवसाय हेतु यात्रा
2	B. Welcoming and serving guests	B. अतिथियों का स्वागत एवं सेवा करना
3	B. Food and Beverage	B. Food and Beverage (भोजन एवं पेय)
4	B. Front Office	B. फ्रंट ऑफिस
5	A. Profit	A. लाभ
6	Waiter / Server	वेटर / सेवक
7	Personal Hygiene / Appearance	व्यक्तिगत स्वच्छता / व्यक्तित्व
8	Food and Beverage Items	भोजन एवं पेय पदार्थों की सूची
9	A. Kitchen Order Ticket	A. Kitchen Order Ticket
10	A. Greeting the Guest	A. अतिथि का स्वागत करना
11	Non-Verbal	अमौखिक (गैर-मौखिक)
12	A. Good Manners	A. अच्छे व्यवहार
13	Employment / Job	रोजगार / रोजगार के अवसर
14	Glassware	ग्लासवेयर (काँच के बर्तन)
15	Commercial Catering / Welfare Catering / Transport Catering / Industrial Catering (Any One)	व्यावसायिक / कल्याणकारी / परिवहन / औद्योगिक कैटरिंग (कोई एक)

Section – B

Very Short Answer (2 Marks Each)

Q16. Define Tourism.

Answer (English):

Tourism is the activity of travelling to places for leisure, business, education or recreation.

उत्तर (हिन्दी):

पर्यटन मनोरंजन, व्यवसाय, शिक्षा अथवा अवकाश के उद्देश्य से एक स्थान से दूसरे स्थान की यात्रा करना है।

Q17. Write any two departments of a hotel.

Answer

- Front Office
- Housekeeping

उत्तर

- फ्रंट ऑफिस
- हाउसकीपिंग

(Any two)

Q18. Write any two qualities of a good waiter.

Answer

- Polite
- Honest

OR

- Well Groomed
- Good Communication Skills

उत्तर

- विनम्र
- ईमानदार

या

- साफ-सुथरा व्यक्तित्व
- अच्छा संचार कौशल

Q19. What is restaurant equipment? Give two examples.

Answer

Restaurant equipment refers to the tools used in restaurant operations.

Examples:

- Crockery
- Cutlery

उत्तर

रेस्टोरेंट उपकरण वे साधन हैं जिनका उपयोग भोजन सेवा में किया जाता है।

उदाहरण—

- क्रॉकरी
- कटलरी

Q20. Write any two types of communication.

Answer

- Verbal Communication
- Non-verbal Communication

उत्तर

- मौखिक संचार
- अमौखिक संचार

Q21. Write any two recent trends in tourism.

Answer

- Eco Tourism
- Medical Tourism

उत्तर

- इको पर्यटन
- चिकित्सा पर्यटन

Section – C

Short Answer (3 Marks Each)

Q22. Importance of Tourism Industry

Answer

- Generates employment.
- Increases national income.
- Promotes culture and heritage.

उत्तर

- रोजगार के अवसर बढ़ाता है।
- राष्ट्रीय आय में वृद्धि करता है।
- संस्कृति एवं विरासत को बढ़ावा देता है।

OR

Concept of Hospitality

Hospitality means welcoming, serving and caring for guests politely.

आतिथ्य का अर्थ है अतिथियों का सम्मानपूर्वक स्वागत सेवा और देखभाल करना।

Q23. Explain any three types of Catering.

Answer

- Commercial Catering
- Welfare Catering
- Transport Catering

उत्तर

- व्यावसायिक कैटरिंग
- कल्याणकारी कैटरिंग
- परिवहन कैटरिंग

OR

Career Opportunities

- Waiter
- Chef
- Restaurant Manager

उत्तर

- वेटर
- शेफ
- रेस्टोरेन्ट मैनेजर

Q24. Organisation Structure of F&B Department

Answer

Food & Beverage Manager → Restaurant Manager → Captain → Waiter

उत्तर

फूड एंड बेवरेज मैनेजर → रेस्टोरेन्ट मैनेजर → कैप्टन → वेटर

OR

Restaurant Operation Standards

- Cleanliness
- Grooming

- Courtesy

उत्तर

- स्वच्छता
- गूमिंग
- शिष्टाचार

Q25. Procedure of Receiving Guests

Answer

- Welcome guest.
- Greet politely.
- Offer seat.
- Present menu.

उत्तर

- अतिथि का स्वागत करें।
- नम्रता से अभिवादन करें।
- बैठने की व्यवस्था करें।
- मेनू प्रस्तुत करें।

OR

Food & Beverage Order Taking

- Present menu.
- Take order carefully.
- Repeat order.
- Send KOT to kitchen.

उत्तर

- मेनू दें।
- ध्यानपूर्वक ऑर्डर लें।
- ऑर्डर दोहराएँ।
- KOT रसोई में भेजें।

Q26. Importance of Bill Preparation

Answer

- Ensures correct payment.
- Avoids mistakes.
- Improves customer satisfaction.

उत्तर

- सही भुगतान सुनिश्चित करता है।
- त्रुटियों से बचाता है।
- ग्राहक संतुष्टि बढ़ाता है।

OR

Cleaning Soiled Dishes

- Remove dishes.
- Clean table.
- Replace fresh tableware.

उत्तर

- गंदे बर्तन हटाएँ।
- मेज साफ करें।
- नए बर्तन लगाएँ।

Q27. Etiquette and Manners

Answer

- Speak politely.
- Respect customers.
- Maintain positive body language.

उत्तर

- विनम्र भाषा बोलें।
- ग्राहकों का सम्मान करें।
- सकारात्मक शारीरिक भाषा रखें।

OR

Barriers of Communication

- Noise
- Language Difference
- Poor Listening

उत्तर

- शोर
- भाषा का अंतर
- ध्यान से न सुनना

Section – D

Long Answer (5 Marks Each)

Q28. Major Departments of Hospitality Industry

Answer

- Front Office
- Housekeeping
- Food & Beverage Service
- Kitchen
- Accounts

Write one function of each department.

उत्तर

- फ्रंट ऑफिस
- हाउसकीपिंग
- फूड एंड बेवरेज सर्विस
- रसोई विभाग

- लेखा विभाग

प्रत्येक विभाग का एक-एक कार्य लिखें।

OR

Importance of Tourism in India

Answer

- Employment generation
- Foreign exchange earnings
- Cultural development
- Economic growth
- Regional development

उत्तर

- रोजगार
- विदेशी मुद्रा अर्जन
- सांस्कृतिक विकास
- आर्थिक विकास
- क्षेत्रीय विकास

Q29. Complete Food & Beverage Service Operation

Answer

1. Welcome Guest
2. Seat Guest
3. Present Menu
4. Take Order
5. Serve Food
6. Check Satisfaction
7. Present Bill
8. Thank Guest

उत्तर

1. स्वागत

2. बैठाना
3. मेनू देना
4. ऑर्डर लेना
5. भोजन परोसना
6. संतुष्टि पूछना
7. बिल प्रस्तुत करना
8. धन्यवाद देना

OR

Duties of a Waiter

Answer

- Welcome guests
- Serve food
- Take orders
- Maintain cleanliness
- Present bill politely

उत्तर

- अतिथि का स्वागत करना
- भोजन परोसना
- ऑर्डर लेना
- स्वच्छता बनाए रखना
- बिल प्रस्तुत करना

Q30. Types of Communication and Customer Handling

Answer

Types:

- Verbal
- Non-verbal
- Written

Good communication with customers:

- Listen carefully.

- Speak politely.
- Maintain eye contact.
- Smile.
- Solve complaints quickly.

उत्तर

संचार के प्रकार—

- मौखिक
- अमौखिक
- लिखित

ग्राहकों से अच्छा व्यवहार—

- ध्यान से सुनें।
- विनम्र भाषा का प्रयोग करें।
- आँखों से संपर्क बनाए रखें।
- मुस्कुराकर बात करें।
- शिकायतों का शीघ्र समाधान करें।

OR

Interruption and Negativity in Communication

Answer

Causes:

- Noise
- Anger
- Misunderstanding

Remedies:

- Listen carefully.
- Be patient.
- Use polite language.
- Avoid arguments.
- Give clear information.

उत्तर

कारण:

- शोर
- गुस्सा
- गलतफहमी

समाधान:

- ध्यान से सुनें।
- धैर्य रखें।
- विनम्र भाषा का प्रयोग करें।
- बहस से बचें।
- स्पष्ट जानकारी दें।