

BOARD OF SCHOOL EDUCATION HARYANA

ANNUAL EXAMINATION 2026–27

Class – X (10th)

Subject – Tourism & Hospitality (NSQF)

Code – THT-976

Time: 2 Hours 30 Minutes

Maximum Marks: 60

General Instructions (निर्देश)

1. All questions are compulsory.
सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
 2. Question No. 1 to 15 are MCQ / Fill in the Blanks / One Word / Assertion-Reason carrying 1 mark each.
प्रश्न 1 से 15 तक बहुविकल्पीय, रिक्त स्थान, एक शब्द तथा Assertion-Reason प्रकार के हैं। प्रत्येक 1 अंक का है।
 3. Question No. 16 to 21 are Very Short Answer questions carrying 2 marks each.
प्रश्न 16 से 21 अति लघु उत्तरीय हैं। प्रत्येक 2 अंक का है।
 4. Question No. 22 to 27 are Short Answer questions carrying 3 marks each.
प्रश्न 22 से 27 लघु उत्तरीय हैं। प्रत्येक 3 अंक का है।
 5. Question No. 28 to 30 are Long Answer questions carrying 5 marks each.
प्रश्न 28 से 30 दीर्घ उत्तरीय हैं। प्रत्येक 5 अंक का है।
-

Section – A (15 × 1 = 15 Marks)

Multiple Choice Questions (MCQ)

Q1. Customer satisfaction mainly depends on:

ग्राहक संतुष्टि मुख्यतः किस पर निर्भर करती है

- a) High Price / अधिक मूल्य
- b) Quality of Service / सेवा की गुणवत्ता
- c) Advertisement / विज्ञापन
- d) Decoration / सजावट

Q2. Hospitality etiquette helps in:

हॉस्पिटैलिटी शिष्टाचार किसमें सहायता करता है

- a) Building Professional Image / पेशेवर छवि बनाना
- b) Increasing Conflicts / विवाद बढ़ाना
- c) Delaying Work / कार्य में देरी
- d) Ignoring Customers / ग्राहकों की उपेक्षा

Q3. Which Intellectual Property Right protects a logo?

किस बौद्धिक संपदा अधिकार द्वारा लोगो सुरक्षित किया जाता है

- a) Patent / पेटेंट
- b) Trademark / ट्रेडमार्क
- c) Copyright / कॉपीराइट
- d) Design / डिज़ाइन

Q4. PPE stands for:

PPE का पूर्ण रूप है—

- a) Personal Protective Equipment
- b) Personal Public Equipment
- c) Public Protection Equipment
- d) Protective Public Exercise

Q5. Food hygiene mainly prevents:

खाद्य स्वच्छता मुख्यतः किससे बचाती है

- a) Food Contamination / भोजन दूषित होने से

b) Noise Pollution / ध्वनि प्रदूषण

c) Theft / चोरी

d) Fire / आग

Q6. Good communication should be:

अच्छा संचार कैसा होना चाहिए

a) Clear and Precise / स्पष्ट एवं सटीक

b) Confusing / भ्रमित करने वाला

c) Long / बहुत लंबा

d) Informal / अनौपचारिक

Fill in the Blanks

Q7.

_____ protects original creative work.

_____ मौलिक रचनात्मक कार्य की सुरक्षा करता है।

Q8.

Regular hand washing is a part of _____ hygiene.

नियमित हाथ धोना _____ स्वच्छता का भाग है।

Q9.

A fire extinguisher is used during _____ emergency.

अग्निशामक यंत्र _____ आपातकाल में प्रयोग किया जाता है।

One Word Answer

Q10.

Name the document used to collect customer opinions.

ग्राहकों की राय लेने वाले प्रपत्र का नाम लिखिए।

Q11.

Write one example of Intellectual Property Rights.

बौद्धिक संपदा अधिकार का एक उदाहरण लिखिए।

Q12.

Name one Personal Protective Equipment.

किसी एक व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (PPE) का नाम लिखिए।

Assertion–Reason

Q13.

Assertion: Customer complaints should be handled politely.

Reason: It increases customer satisfaction.

Assertion: ग्राहकों की शिकायतों का समाधान विनम्रता से करना चाहिए।

Reason: इससे ग्राहक संतुष्टि बढ़ती है।

Q14.

Assertion: PPE protects employees during hazardous work.

Reason: PPE increases workplace accidents.

Assertion: PPE खतरनाक कार्य के दौरान कर्मचारियों की सुरक्षा करता है।

Reason: PPE कार्यस्थल दुर्घटनाएँ बढ़ाता है।

Q15.

Assertion: Good communication improves teamwork.

Reason: Clear communication reduces misunderstanding.

Assertion: अच्छा संचार टीमवर्क को बेहतर बनाता है।

Reason: स्पष्ट संचार गलतफहमी को कम करता है।

Section – B ($6 \times 2 = 12$ Marks)

Q16.

Define customer satisfaction. Write any two methods to improve it.

ग्राहक संतुष्टि की परिभाषा दीजिए। इसे बढ़ाने के दो उपाय लिखिए।

Q17.

Write any two qualities of hospitality etiquette.

हॉस्पिटैलिटी शिष्टाचार की कोई दो विशेषताएँ लिखिए।

OR / अथवा

Write any two rights of women at the workplace.

कार्यस्थल पर महिलाओं के दो अधिकार लिखिए।

Q18.

What is Intellectual Property Right (IPR)? Write two objectives.

बौद्धिक संपदा अधिकार (IPR) क्या है? इसके दो उद्देश्य लिखिए।

Q19.

Write any two personal hygiene practices.

व्यक्तिगत स्वच्छता के दो नियम लिखिए।

OR / अथवा

Write any two food safety standards.

खाद्य सुरक्षा के दो मानक लिखिए।

Q20.

Write any two workplace hazards in Food & Beverage Department.

फूड एंड बेवरेज विभाग के दो कार्यस्थल जोखिम लिखिए।

Q21.

Write any two advantages of effective communication.

प्रभावी संचार के दो लाभ लिखिए।

Section – C (6 × 3 = 18 Marks)

Q22.

Explain the importance of customer-centric services.

ग्राहक-केंद्रित सेवाओं का महत्व समझाइए।

Q23.

Explain hospitality etiquette while dealing with VIP guests.

VIP अतिथियों के साथ व्यवहार करते समय अपनाए जाने वाले शिष्टाचार समझाइए।

OR / अथवा

Explain gender-sensitive service practices.

लिंग-संवेदनशील सेवा प्रथाओं का वर्णन कीजिए।

Q24.

Explain the importance of Intellectual Property Rights in hospitality.

हॉस्पिटैलिटी उद्योग में IPR का महत्व समझाइए।

Q25.

Describe the workplace cleaning procedure.

कार्यस्थल की सफाई प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।

OR / अथवा

Explain the importance of personal hygiene.

व्यक्तिगत स्वच्छता का महत्व बताइए।

Q26.

Explain first-aid measures for burns.

जलने पर प्राथमिक उपचार की प्रक्रिया समझाइए।

Q27.

Explain the importance of language and communication.

भाषा एवं संचार का महत्व समझाइए।

Section – D (3 × 5 = 15 Marks)

Q28.

Explain the methods of achieving customer satisfaction. Discuss complaint handling with suitable examples.

ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करने के उपाय समझाइए तथा शिकायत निवारण प्रक्रिया का उदाहरण सहित वर्णन कीजिए।

OR / अथवा

Explain the importance of customer feedback in improving service quality.

सेवा गुणवत्ता सुधारने में ग्राहक फीडबैक का महत्व समझाइए।

Q29.

Explain workplace safety procedures, fire safety, PPE and first-aid.

कार्यस्थल सुरक्षा प्रक्रियाएँ, अग्नि सुरक्षा, PPE तथा प्राथमिक उपचार का विस्तार से वर्णन कीजिए।

OR / अथवा

Describe different workplace hazards and preventive measures.

कार्यस्थल के विभिन्न जोखिम तथा उनके बचाव के उपाय लिखिए।

Q30.

Explain the importance of Health & Hygiene in the hospitality industry.

हॉस्पिटैलिटी उद्योग में स्वास्थ्य एवं स्वच्छता का महत्व विस्तार से समझाइए।

OR / अथवा

Explain the importance of communication skills in the hospitality industry with suitable examples.

हॉस्पिटैलिटी उद्योग में संचार कौशल का महत्व उदाहरण सहित समझाइए।

