

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 3644

Series : SS/Annual Exam.-2026

Roll No.

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

TOURISM AND HOSPITALITY

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level – 4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear/Improvement/Additional Candidates)

Time allowed : **2.30** hours]

[Maximum Marks : **60**

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** तथा प्रश्न **30** हैं।

*Please make sure that the printed pages in this question paper are **15** in number and it contains **30** 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। रोल नं० के अतिरिक्त प्रश्न-पत्र पर अन्य कुछ भी न लिखें और वैकल्पिक प्रश्नों के उत्तरों पर किसी प्रकार का निशान न लगाएँ।

Candidates must write their Roll No. on the question paper. Except Roll No. do not write anything on question paper and don't make any mark on answers of objective type questions.

- 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.**

सामान्य निर्देश :

General Instructions :

- (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All questions 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.

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

निम्नलिखित प्रश्नों के सही विकल्पों का चयन करें :

Choose the correct options of the following questions :

1. वीजा मुख्यतः निम्न कार्य करता है :

1

- (A) अंतर्राष्ट्रीय पर्यटकों के लिए एक यात्रा बीमा दस्तावेज
 (B) किसी देश द्वारा किसी विशिष्ट उद्देश्य और अवधि के लिए प्रवेश, ठहरने या प्रस्थान के लिए दी गई आधिकारिक अनुमति
 (C) यात्री की वित्तीय स्थिरता को प्रमाणित करने वाला प्रमाणपत्र
 (D) अंतर्राष्ट्रीय यात्रा के लिए एयरलाइनों द्वारा जारी किया गया टिकट

A VISA primarily serves as :

- (A) A travel insurance document for international tourists
- (B) An official permission granted by a country to enter stay, or leave for a specific purpose and duration
- (C) A certificate providing a traveler's financial stability
- (D) A ticket issued by airlines for international travel

2. गलत जानकारी देने से किसी ट्रैवल एजेंसी की प्रतिष्ठा पर क्या असर पड़ सकता है ?

1

- (A) इससे एजेंसी की विश्वसनीयता बढ़ती है
- (B) इससे एजेंसी की प्रतिष्ठा पर कोई असर नहीं पड़ता
- (C) इससे एजेंसी की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचता है और ग्राहकों का विश्वास कम होता है
- (D) इससे ज्यादा व्यावसायिक अवसर मिलते हैं

How can providing inaccurate information affect a travel agency's reputation ?

- (A) It enhances the agency's credibility
- (B) It has no impact on the agency's reputation
- (C) It damages the agency's reputation and erodes customer trust
- (D) It attracts more business opportunities

3. यात्रा-पूर्व नियोजन चरण मुख्य रूप से निम्नलिखित पर केन्द्रित होता है :

1

- (A) प्रतिक्रिया एकत्र करना और यात्रा के अनुभवों का दस्तावेजीकरण करना
- (B) यात्रा के दौरान साइट पर ग्राहक सहायता प्रदान करना
- (C) वास्तविक समय में यात्रा प्रगति की निगरानी करना
- (D) उद्देश्यों और गंतव्यों को परिभाषित करना और संभावित जोखिमों की पहचान करना

The pre-tour planning phase primarily focuses on :

- (A) Collecting feedback and documenting tour experiences
- (B) Handling on-site customer support during the tour
- (C) Monitoring real-time travel progress
- (D) Defining objectives and destinations and identifying potential risks

4. एक यात्रा सलाहकार के लिए सक्रिय रूप से सुनना क्यों महत्वपूर्ण है ?

1

- (A) ग्राहकों के प्रश्नों का उत्तर देने से बचना
- (B) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों की जरूरतें और प्राथमिकताएं पूरी तरह से समझी जाएं
- (C) ग्राहकों की संख्या कम करना
- (D) केवल यात्रा कार्यक्रम की योजना बनाने पर ध्यान केन्द्रित करना

Why is active listening important for a travel advisor ?

- (A) To avoid answering client queries
- (B) To ensure clients needs and preferences are fully understood
- (C) To reduce the number of clients
- (D) To focus only on itinerary planning

5. यात्रा और आतिथ्य उद्योग में प्रभावी संचार प्रक्रिया के लिए कर्मचारियों का प्रशिक्षण क्यों आवश्यक है ? 1
- (A) यह सुनिश्चित करने के लिए कि कर्मचारी शिकायतों का समाधान कर सकें, विभागों के बीच समन्वय कर सकें और ग्राहकों की प्रभावी सहायता कर सकें
- (B) कर्मचारियों के वेतन में कमी लाने के लिए
- (C) ग्राहक संपर्क को न्यूनतम करने के लिए
- (D) तकनीक के स्थान पर मानवीय प्रयास को बढ़ावा देने के लिए

Why is training the staff essential in the effective communication process in the travel and hospitality industry ?

- (A) To ensure staff can handle complaints, coordinate across departments, and assist customers effectively
- (B) To reduce staff salaries
- (C) To minimize customer interaction
- (D) To replace technology with human effort
6. ट्रांसमिशन के दौरान संवेदनशील डेटा की सुरक्षा के लिए उपयोगकर्ताओं के उपकरणों और दूरस्थ सर्वरों के बीच सुरक्षित, एन्क्रिप्टेड सुरंगें क्या स्थापित करती हैं ? 1

- (A) वीपीएन
- (B) ईमेल
- (C) फायरवॉल
- (D) एन्क्रिप्शन

What establishes secure encrypted tunnels between users devices and remote servers to protect sensitive data during transmission ?

- (A) VPNs
- (B) Emails
- (C) Firewalls
- (D) Encryption

रिक्त स्थान भरिए :

Fill in the blanks :

7. वीजा संबंधी गलत जानकारी देने से ग्राहकों के आवेदन अस्वीकृत होने या बुकिंग रद्द होने के कारण हो सकता है।

1

- (A) मुफ्त यात्रा के अवसर
- (B) वित्तीय नुकसान
- (C) सरकारी पुरस्कार
- (D) अतिरिक्त छुट्टियों के दिन

Providing inaccurate Visa-related information may lead to for customers due to rejected applications or cancelled bookings.

- (A) Free travel opportunities
- (B) Financial losses
- (C) Government rewards
- (D) Additional vacation days

8. मानदंड आब्रजन कानूनों द्वारा स्थापित किए जाते हैं ताकि यह निर्धारित किया जा सके कि कौन किसी देश में प्रवेश करने और रहने के योग्य है, जिसमें आपराधिक इतिहास, स्वास्थ्य स्थिति और वित्तीय संसाधनों जैसे कारकों पर विचार किया जाता है। 1

- (A) नागरिकता
(B) पर्यटन
(C) स्वीकार्यता
(D) रोजगार

..... criteria are established by immigration laws to determine who is eligible to enter and reside in a country, considering factors like criminal history, health status, and financial resources.

- (A) Citizenship
(B) Tourism
(C) Admissibility
(D) Employment

9. एक यात्रा सलाहकार से प्रतिक्रियाएँ यह सुनिश्चित करती हैं कि ग्राहकों को उनकी पूछताछ या चिंताओं के बारे में शीघ्र जानकारी और आश्वासन मिले। 1

- (A) विस्तृत
(B) समय पर
(C) सांस्कृतिक
(D) सक्रिय

..... responses from a travel advisor ensure that clients receive prompt information and reassurance regarding their inquiries or concerns.

- (A) Detailed
- (B) Timely
- (C) Cultural
- (D) Active

एक शब्द में उत्तर दीजिए :

Answer in one word :

10. यात्रा सलाहकारों को ग्राहकों को सटीक वीजा मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए क्या करना चाहिए ?

1

- (A) अनुमान लगाना
- (B) विलंब करना
- (C) अनदेखा करना
- (D) सूचित रहना

What should travel advisors do to ensure they provide accurate Visa guidance to customers ?

- (A) Guess
- (B) Delay
- (C) Ignore
- (D) Stay informed

11. यदि आवेदक ने पहले भी वीज़ा अवधि से अधिक समय तक रुका हो या नियमों का उल्लंघन किया हो, तो उसके रिकार्ड का कौन-सा पहलू वीज़ा अस्वीकृति का कारण बन सकता है ? 1

- (A) यात्रा
- (B) शिक्षा
- (C) कार्य
- (D) स्वास्थ्य

What aspect of an applicant's record can lead to Visa rejection if they have previous overstays or violations ?

- (A) Travel
- (B) Education
- (C) Work
- (D) Health

12. मूल यात्रा कार्यक्रम, अनुरोधित परिवर्तनों और अंतिम व्यवस्थाओं का विवरण रखना क्या कहलाता है ? 1

- (A) संचार
- (B) मूल्यांकन
- (C) योजना
- (D) दस्तावेजीकरण

Keeping details of the original itinerary, requested changes, and final arrangements is known as what ?

- (A) Communication
- (B) Evaluation
- (C) Planning
- (D) Documentation

(अभिकथन-कारण वाले प्रश्न)

(Assertion Reason Questions)

13. **अभिकथन (A)** : कई दूतावास और वाणिज्य दूतावास आवेदकों का कुशलतापूर्वक प्रबंधन करने के लिए नियुक्ति प्रणाली का उपयोग करते हैं। 1
- कारण (R)** : नियुक्ति प्रणाली प्रतीक्षा समय को कम करने और संसाधनों का बेहतर आवंटन सुनिश्चित करने में मदद करती है।

उपरोक्त कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़ें एवं **सही** विकल्प का चयन करें :

- (A) A और R दोनों सत्य हैं, और R, A का सही स्पष्टीकरण है।
- (B) A और R दोनों सत्य हैं, लेकिन R, A का सही स्पष्टीकरण नहीं है।
- (C) A सत्य है, लेकिन R असत्य है।
- (D) A और R दोनों असत्य हैं।

Assertion (A) : Many embassies and consulates use appointment systems to manage applicants efficiently.

Reason (R) : Appointment systems help reduce waiting times and ensure better allocation of resources.

Read above statements carefully and choose the **correct** option :

- (A) Both A and R are true and R is the correct explanation of A.
- (B) Both A and R are true, but R is not the correct explanation of A.
- (C) A is true, but R is false.
- (D) Both A and R are false.

14. **अभिकथन (A)** : संचार में गोपनीयता बनाए रखने के लिए सुरक्षित मैसेजिंग ऐप्स महत्वपूर्ण हैं।

1

कारण (R) : वे अनधिकृत पक्षों द्वारा संदेशों तक पहुँचने से बचाने के लिए एंड-टू-एंड एन्क्रिप्शन का उपयोग करते हैं।

उपरोक्त कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़ें एवं **सही** विकल्प का चयन करें :

- (A) A और R दोनों सत्य हैं, और R, A का सही स्पष्टीकरण है।
- (B) A और R दोनों सत्य हैं, लेकिन R, A का सही स्पष्टीकरण नहीं है।
- (C) A सत्य है, लेकिन R असत्य है।
- (D) A असत्य है, लेकिन R सत्य है।

Assertion (A) : Secure messaging apps are important for maintaining confidentiality in communication.

Reason (R) : They use end-to-end encryption to protect messages from being accessed by unauthorized parties.

Read above statements carefully and choose the **correct** option :

- (A) Both A and R are true and R is the correct explanation of A.
- (B) Both A and R are true, but R is not the correct explanation of A.
- (C) A is true, but R is false.
- (D) A is false, but R is true.

15. **अभिकथन (A) :** गलत वीजा जानकारी के कारण ग्राहक ट्रैवल एजेंसियों पर से भरोसा खो सकते हैं। 1
कारण (R) : ग्राहक वीजा मामलों में सटीक और विश्वसनीय मार्गदर्शन के लिए ट्रैवल सलाहकारों पर भरोसा नहीं करते हैं।

उपरोक्त कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़ें एवं **सही** विकल्प का चयन करें :

- (A) A और R दोनों सत्य हैं, और R, A का सही स्पष्टीकरण है।
 (B) A और R दोनों सत्य हैं, लेकिन R, A का सही स्पष्टीकरण नहीं है।
 (C) A सत्य है, लेकिन R असत्य है।
 (D) A असत्य है, लेकिन R सत्य है।

Assertion (A) : Inaccurate Visa information can cause customers to lose trust in travel agencies.

Reason (R) : Customers do not rely on travel advisors for accurate and reliable guidance on Visa matters.

Read above statements carefully and choose the **correct** option :

- (A) Both A and R are true, and R is the correct explanation of A.
 (B) Both A and R are true, but R is not the correct explanation of A.
 (C) A is true, but R is false.
 (D) A is false, but R is true.

[अतिलघु उत्तरीय प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

16. सक्रिय श्रवण को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारक क्या हैं ? 2
 What are various factors that affect active listening ?

17. तनाव प्रबंधन के तरीके क्या हैं ? 2
What are the ways to manage stress ?
18. स्प्रेडशीट के घटक क्या हैं ? 2
What are the components of a spreadsheet ?
19. एक सफल उद्यमी के गुण लिखिए। 2
Write the qualities of a successful entrepreneur.
20. कृषि में हरित नौकरियों से आप क्या समझते हैं ? 2
What do you understand by green jobs in agriculture ?
21. व्यावसायिक शिष्टाचार क्यों महत्वपूर्ण है ? 2
Why is professional etiquette important ?

[लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Short Answer Type Questions]

22. पर्यटक वीजा, व्यावसायिक वीजा और छात्र वीजा के लिए आवश्यकताएँ और पात्रता मानदंड क्या हैं ? 3
What are the requirements and eligibility criteria for tourist visas, business visas, and student visas ?

23. यात्रा कार्यक्रम में परिवर्तन करते समय ग्राहकों की अपेक्षाओं को प्रबंधित करने की क्या रणनीतियाँ हैं ? 3

What are the strategies for managing customer expectations when altering itineraries ?

24. प्रभावी संचार के महत्त्व पर चर्चा करें। 3

Discuss the significance of effective communication.

25. डेटा संरक्षण के लिए सर्वोत्तम प्रथाएँ क्या हैं ? 3

What are the best practices for data protection ?

26. व्यक्तिगत स्वच्छता के महत्त्व पर चर्चा करें। 3

Discuss the importance of personal hygiene.

27. वीजा आवेदन प्रक्रिया को कैसे सुव्यवस्थित किया जा सकता है ? 3

How can the Visa application process be streamlined ?

[निबंधात्मक उत्तरीय प्रश्न]

[Essay Type Questions]

28. अंतर्राष्ट्रीय यात्रा में वीजा के महत्त्व पर चर्चा करें। 5

Discuss the importance of a Visa in international travel.

- 29.** दूर ट्रैकिंग और मॉनिटरिंग के महत्त्व को समझाइए। 5

Explain the significance of tour tracking and monitoring.

- 30.** यात्रा उद्योग में गोपनीयता और निजता पर चर्चा करें। 5

Discuss the importance of confidentiality and privacy in the travel industry.

