DAY — **16** SEAT NUMBER | | | | | | |

2025	III	04	1500	**J-410**	(M)

TOURISM AND HOSPITALITY CUSTOMER SERVICE EXECUTIVE (MEET AND GREET) (G9)

Time : 3 Hrs. **(4 Pages)** **Max. Marks : 80**

सूचना : *(१) सर्व प्रश्न सोडविणे अनिवार्य आहे.*

(२) योग्य त्या ठिकाणी सुबक व नामनिर्देशित आकृती काढा.

(४) उजवीकडील अंक प्रश्नांचे पूर्ण गुण दर्शवितात.

(५) सर्व प्रश्नांच्या उत्तरांचा प्रारंभ नवीन पानांवर करावा.

प्र. १. **(अ)** खाली दिलेल्या पर्यायांमधून योग्य पर्याय निवडून रिकाम्या जागा भरा व पूर्ण वाक्ये पुन्हा लिहा : **[२०]** (५)

(१) आदरातिथ्य आचरणासाठी ------ ची भूमिका महत्त्वाची आहे.

(अ) अन्न आणि पेय

(ब) अन्न आणि प्रवास

(क) प्रवास आणि पेय

(२) संप्रेषण ही एक ------ प्रक्रिया आहे.

(अ) निरंतर

(ब) द्विमार्गी

(क) एकमार्गी

(३) कर्मचाऱ्यांना कामाच्या ठिकाणी ------ शोधण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाते.

(अ) कायदे

(ब) समस्या

(क) धोके

(४) अन्न दूषित होण्याचे ------ हे स्रोत आहे.

(अ) आर्द्रता

(ब) जैविक

(क) अजैविक

(५) फ्रेंच भाषेत Hello या शब्दाला ------ असे म्हणतात.

(अ) allô

(ब) allowed

(क) allocated

(ब) खालील दिलेल्या 'अ' व 'ब' गटांतील शब्दांच्या योग्य जोड्या जुळवा : (५)

'अ' गट	'ब' गट
(अ) Green	(१) ताणतणाव कौशल्य
(ब) लॉगबुक	(२) विद्युत अपघात
(क) योगासन	(3) Customer profile
(ड) विद्युत सर्किट	(४) Vert
(इ) ग्राहकांची प्रमुख माहिती	(५) रेकॉर्ड

(क) खालील विधाने 'बरोबर' आहेत की 'चूक' ते आहेत लिहा : (५)

(१) कचरा व्यवस्थापन ही कचऱ्याच्या विल्हेवाटीची प्रक्रिया आहे.

(२) Good night ला फ्रेंच भाषेत bonsoir असे म्हणतात.

(३) Ctrl + S ह्या शार्ट की ने पेज save केला जातो.

(४) ग्राहक नेहमी चुकीचा असतो.

(५) आदरातिथ्य (हॉस्पिटॅलिटी) उद्योग विविध वयोगटातील विविध पार्श्वभूमी आणि कौशल्य असलेल्या लोकांना नोकरी प्रदान करतो.

(ड) खालील प्रश्नांची प्रत्येकी फक्त 'एका' वाक्यात उत्तरे लिहा : (५)

(१) Seven (7) या इंग्रजी अंकास फ्रेंच भाषेत काय म्हणतात?

(२) स्वत:च्या शरीराची काळजी घेण्याच्या प्रक्रियेला काय म्हणतात?

(३) ग्राहक केंद्रित प्रक्रियेला काय म्हणून ओळखले जाते?

(४) अशी कोणती संरक्षणात्मक उपकरणे आहेत जी धोक्यांपासून ग्राहकास सुरक्षा प्रदान करतात?

(५) मार्च महिन्याला फ्रेंच भाषेत काय म्हणतात?

प्र. २. खालील दिलेल्या प्रश्नांची थोडक्यात उत्तरे लिहा (कोणतेही चार) : **[१२]**

(१) बाह्य प्रेरणेविषयी थोडक्यात माहिती लिहा.

(२) सक्रिय श्रवणाचे टप्पे लिहा.

(३) पेस्ट कंट्रोलबद्दल माहिती लिहा.

(४) प्रेझेंटेशनबद्दल माहिती लिहा.

(५) हाऊसकिपिंग विभागाद्वारे कोणकोणत्या विभांगाची स्वच्छता केली जाते?

(६) पीपीई कीट हाताळण्याच्या पायऱ्या लिहा.

प्र. ३. खालील प्रश्नांची थोडक्यात उत्तरे लिहा (कोणतेही चार) : **[१२]**

(१) सकारात्मक दृष्टिकोन राखण्याचे मार्ग थोडक्यात स्पष्ट करा.

(२) अभिप्राय देण्याविषयी थोडक्यात माहिती लिहा.

(३) प्रसूती लाभ कायद्याबद्दल माहिती लिहा.

(४) कामाच्या ठिकाणी F & B सेवेमधील नियमित साफसफाईबद्दल माहिती लिहा.

(५) क्राकरी, कटलरी आणि काचेच्या वस्तू स्वच्छ करण्याची प्रक्रिया थोडक्यात लिहा.

(६) Red, Green आणि Blue या रंगांची फ्रेंच भाषेमध्ये नावे लिहा.

प्र. ४. खालील प्रश्नांची सविस्तर उत्तरे लिहा (कोणतेही तीन) : **[१२]**

(१) स्टाफ ट्रेनिंगचे फायदे सविस्तर लिहा.

(२) आदरातिथ्य प्रक्रियेतील घटकांची यादी लिहा.

(३) कार्यस्थळी आम्ल व रसायने साठवून ठेवण्याच्या पद्धतीची / उपकरणांची यादी लिहा.

(४) रात्र पाळीत (night shift) काम करतांना महिला संरक्षण कायद्याबद्दल माहिती लिहा.

(५) उद्योजकांच्या कोणत्याही चार प्रकाराबद्दल सविस्तर लिहा.

प्र. ५. खालील प्रश्नांची सविस्तर उत्तरे लिहा (कोणतेही तीन) : **[१२]**

(१) ज्येष्ठ नागरिकांच्या आपात्कालीन किटमधील सामग्रींची यादी लिहा.

(२) निर्णायकपणा विषयी माहिती लिहा.

(३) तक्रार हाताळण्यासाठी महत्त्वाच्या बाबींबद्दल माहिती लिहा.

(४) फ्रेंच भाषेमध्ये आठवड्यातील साप्ताहिक वारांची नावे लिहा.

(५) A+, B, U, I या संगणकीय कीजचा वापर कशासाठी केला जातो?

प्र. ६. (अ) खालील पैकी प्रश्नाचे सविस्तर उत्तर लिहा (कोणतेही एक) : (६) **[१२]**

(१) प्रथमोपचार पेटीमधील साहित्याची यादी लिहा.

(२) ड्रेसिंग कोडबद्दल सविस्तर माहिती लिहा.

(ब) खालील पैकी प्रश्नाचे सविस्तर उत्तर लिहा (कोणतेही एक): (६)

(१) लॉगबुक कशाला म्हणतात? त्याची सविस्तर माहिती लिहा.

(२) अन्न दूषित होण्याचे विविध प्रकार सविस्तर लिहा.

◆◆◆