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

2025	III	04	1500	J-411	(H)

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

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

सूचना : *(१) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।*

(२) आवश्यक स्थानों पर सुस्पष्ट आकृतियाँ बनाइए।

(३) दाहिनी ओर दी गई संख्याएँ प्रश्नों के गुण दर्शाती हैं।

(४) प्रत्येक प्रश्न का आरंभ नए पृष्ठ से कीजिए।

प्र. १. **(अ)** नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प चुनकर रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए और पूर्ण वाक्यों को फिर से लिखिए : (५) **[२०]**

(१) आदरातिथ्य आचरण के लिए ——— की भूमिका महत्त्वपूर्ण है।

(अ) खाने और पीने

(ब) खाने और यात्रा करने

(क) यात्रा करने और पीने

(२) संचार यह एक ——— प्रक्रिया है।

(अ) निरंतर

(ब) द्विमार्गी

(क) एकमार्गी

(३) कर्मचारियों को कार्य स्थल में ——— खोजने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।

(अ) नियम

(ब) समस्याएँ

(क) खतरे

(४) खाद्य संदूषण होना यह ——— स्रोत है।

(अ) आर्द्रता

(ब) जैविक

(क) अजैविक

(५) फ्रेंच भाषा में Hello इस शब्द को ——— कहते हैं।

(अ) allô

(ब) allowed

(क) allocated

(ब) निम्नलिखित 'अ' विभाग के शब्दों की 'ब' विभाग से उचित जोड़ियाँ मिलाइए : (५)

'अ' विभाग	'ब' विभाग
(अ) Green	(१) तनाव प्रबंधन कौशल
(ब) लॉगबुक	(२) विद्युत दुर्घटना
(क) योगासन	(३) कस्टमर प्रोफाईल
(ड) विद्युत सर्किट	(४) Vert
(इ) ग्राहकों की मुख्य सूचना	(५) रिकॉर्ड

(क) निम्नलिखित विधान 'सही' हैं या 'गलत', लिखिए : (५)

(१) कचरा प्रबंधन कचरा निपटाने की प्रक्रिया है।

(२) Good night को फ्रेंच भाषा में bonsoir कहते हैं।

(३) Ctrl+S इस शार्ट की से पेज Save किया जाता है।

(४) ग्राहक हमेशा गलत होता है।

(५) आदरातिथ्य उद्योग (hosptality industry) विभिन्न आयु, पृष्ठभूमि और कौशल के लोगों को रोजगार प्रदान करता है।

(ड) निम्नलिखित प्रश्नों के 'एक' वाक्य में उत्तर लिखिए : (५)

(१) Seven (7) अंग्रेज़ी अंक को फ्रेंच भाषा में क्या कहते हैं?

(२) स्वयं के शरीर की देखभाल करने की प्रक्रिया को क्या कहा जाता है?

(३) ग्राहक केंद्रित प्रक्रियाओं को और कौनसे नाम से पहचाना जाता है?

(४) वे कौनसे सुरक्षात्मक उपकरण हैं जो खतरों से ग्राहक को सुरक्षा प्रदान करते हैं?

(५) मार्च महीने को फ्रेंच भाषा में क्या कहते हैं?

प्र. २. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर संक्षेप में दीजिए (कोई चार) : **[१२]**

(१) बाह्य प्रेरणा के बारे में संक्षिप्त जानकारी लिखिए।

(२) सक्रिय श्रवण के चरण लिखिए।

(३) पेस्ट कंट्रोल के विषय में जानकारी लिखिए।

(४) प्रेजेंटेशन के विषय में जानकारी लिखिए।

(५) हाऊसकीपिंग विभाग द्वारा किस-किस विभाग की साफ-सफाई की जाती है?

(६) पीपीई किट संभालने की सीढ़ियाँ लिखिए।

प्र. ३. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर संक्षेप में लिखिए (कोई चार) : **[१२]**

(१) सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखने के तरीकों को संक्षेप में समझाइए।

(२) प्रतिक्रिया (feedback) देने के संबंध में संक्षेप में जानकारी लिखिए।

(३) प्रसूति लाभ अधिनियम के बारे में जानकारी लिखिए।

(४) कार्य स्थल पर F & B सेवा में नियमित सफाई के बारे में जानकारी लिखिए।

(५) क्रॉकरी, कटलरी और काँच की चीजों की सफाई की जानकारी लिखिए।

(६) Red, Green और Blue इन रंगों के नाम फ्रेंच भाषा में लिखिए।

प्र. ४. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर विस्तार से लिखिए (कोई तीन) : **[१२]**

(१) स्टाफ ट्रेनिंग के लाभ विस्तार से लिखिए।

(२) आदरातिथ्य प्रक्रिया के घटकों की सूची बनाइए।

(३) कार्य स्थल पर अम्ल और रसायनों के भंडारण की विधि/उपकरणों की सूची बनाइए।

(४) रात्रि पाली (shift) में कार्य के दौरान महिला सुरक्षा अधिनियम की जानकारी लिखिए।

(५) उद्योजक प्रकार के किन्हीं चार प्रकारों के बारे में विस्तार से लिखिए।

प्र. ५. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर विस्तार से लिखिए (कोई तीन) : **[१२]**

(१) वरिष्ठ नागरिक के आपातकालीन किट की सामग्री की सूची बनाइए।

(२) निर्णय लेने की क्षमता (निर्णायकपणा) के बारे में जानकारी लिखिए।

(३) शिकायतों को निपटाने के लिए महत्त्वपूर्ण बिंदुओं के बारे में जानकारी लिखिए।

(४) साप्ताहिक दिनों के नाम फ्रेंच भाषा में लिखिए।

(५) A+, B, U, I इस कम्प्यूटर की का उपयोग किसलिए किया जाता है?

प्र. ६. (अ) निम्नलिखित प्रश्न का उत्तर विस्तार से लिखिए (कोई एक): (६) **[१२]**

(१) प्रथमोपचार पेटी के साहित्य की सूची बनाइए।

(२) ड्रेसिंग कोड के बारे में विस्तार से जानकारी लिखिए।

(ब) निम्नलिखित प्रश्न का उत्तर विस्तार से लिखिए (कोई एक): (६)

(१) लॉगबुक अर्थात् क्या? इसके विषय में विस्तार से जानकारी लिखिए।

(२) खाद्य संदूषण के प्रकारों के विषय में विस्तार से लिखिए।

◆◆◆