Downloaded From :http://cbseportal.com/

CBSE PORTAL
www.cbseportal.com

SET-4

Series GBM

कोड नं.
Code No. **281**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **12** हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **26** प्रश्न हैं ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains **12** printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains **26** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

यात्रा ऐजेंसी तथा पर्यटन संचालन व्यवसाय

TRAVEL AGENCY AND TOUR OPERATION BUSINESS

निर्धारित समय : 3 घण्टे | *अधिकतम अंक : 60*

Time allowed : 3 hours | *Maximum Marks : 60*

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

सामान्य निर्देश :

(i) प्रश्न-पत्र को ध्यान से पढ़िए । प्रत्येक खण्ड के **सभी** प्रश्न अनिवार्य हैं । परीक्षार्थी हिन्दी और अंग्रेज़ी दोनों भाषाओं को माध्यम के रूप में अपना सकते हैं, जिसमें पारिभाषिक शब्द अंग्रेज़ी में लिखे जाने चाहिए ।

(ii) खण्ड क – प्रश्न संख्या **1 – 11** बहुविकल्पीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए **1** अंक निर्धारित है ।

(iii) खण्ड ख – प्रश्न संख्या **12 – 16** लघु-उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए **2** अंक निर्धारित हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर **30 – 40** शब्दों से अधिक न हो ।

(iv) खण्ड ग – प्रश्न संख्या **17 – 20** भी लघु-उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए **3** अंक निर्धारित हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर **60 – 70** शब्दों से अधिक न हो ।

(v) खण्ड घ – प्रश्न संख्या **21 – 23** भी लघु-उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए **4** अंक निर्धारित हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर **80 – 100** शब्दों से अधिक न हो ।

(vi) खण्ड ङ – प्रश्न संख्या **24 – 26** दीर्घ-उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए **5** अंक निर्धारित हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर **110 – 150** शब्दों से अधिक न हो ।

General Instructions :

*(i) Read the paper carefully. **All** questions in each part are compulsory. Students may use bilingual media (both English and Hindi) for writing in which technical terms should be written in English medium.*

*(ii) Part A – Questions No. **1 – 11** are multiple choice questions, carrying **1** mark each.*

*(iii) Part B – Questions No. **12 – 16** are short answer questions, carrying **2** marks each. Answer to them should not exceed **30 – 40** words each.*

*(iv) Part C – Questions No. **17 – 20** are also short answer questions, carrying **3** marks each. Answer to them should not exceed **60 – 70** words each.*

*(v) Part D – Questions No. **21 – 23** are also short answer questions, carrying **4** marks each. Answer to them should not exceed **80 – 100** words each.*

*(vi) Part E – Questions No. **24 – 26** are long answer questions, carrying **5** marks each. Answer to them should not exceed **110 – 150** words each.*

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

CBSE PORTAL www.cbseportal.com

खण्ड क (प्रत्येक 1 अंक)

PART A (1 mark each)

बहुविकल्पीय प्रश्न

Multiple Choice Questions

1×11=11

1. "दुनिया देखो" पैकेज यात्रा किस कम्पनी का प्रस्ताव है ?

(क) कॉक्स एन्ड किंग्स (Cox & Kings)

(ख) मेक माई ट्रिप (Make My Trip)

(ग) यात्रा.कॉम (Yatra.com)

(घ) थॉमस कुक (Thomas Cook)

Which company offers "Duniya Dekho" package tour ?

(a) Cox & Kings

(b) Make My Trip

(c) Yatra.com

(d) Thomas Cook

2. यात्रा कार्यक्रम क्या है ?

(क) यह एक पासपोर्ट है ।

(ख) यह उस स्थान का नक्शा है जहाँ पर्यटक जा रहा है ।

(ग) यह पर्यटक द्वारा भरने के लिए एक फॉर्म है ।

(घ) यह यात्रा की विस्तृत योजना है, खासतौर से अनुकूल तिथियों के साथ उन जाने वाले स्थानों की सूची है ।

What is an itinerary ?

(a) It is a passport.

(b) It is the map of the place where the tourist is visiting.

(c) It is a form to be filled by the tourist.

(d) It is a detailed plan for a journey, especially a list of places to visit with corresponding dates.

3. श्रीमान् सुनील, सिंगापुर की यात्रा के समय अपने सामान, स्वास्थ्य व किसी प्रकार के संकट से सुरक्षा चाहते हैं । यह कैसे किया जा सकता है ?

(क) पुलिस की सहायता से

(ख) ट्रैवेल इन्शुरेंस ख़रीदने से

(ग) ट्रैवेल एजेंट की मदद से

(घ) एक डॉक्टर की सलाह से

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/
Mr. Sunil wanted to safeguard his luggage, health or any other risk while travelling to Singapore. How can this be done ?

(a) By taking assistance of the Police

(b) By purchasing Travel Insurance

(c) By taking help of a Travel Agent

(d) By consulting a doctor

4. एक ट्रैवेल एजेंट द्वारा पर्यटक को प्रदान की गई हवाई अड्डे से होटल तक का पिक-अप एवं होटल से वापस हवाई अड्डे तक का पिक-अप की सुविधा को कहा जाता है

(क) ड्रॉपिंग (Dropping)

(ख) ट्रान्सफ़र (Transfer)

(ग) कैरीयिंग (Carrying)

(घ) ट्रैवेलिंग (Travelling)

The facility provided by a travel agent to a tourist of pick-up from the airport to the hotel and pick-up from the hotel back to the airport is known as

(a) Dropping

(b) Transfer

(c) Carrying

(d) Travelling

5. पैकेज टूर की वैरिएबल कॉस्ट किसके अनुसार बदलती है ?

(क) नम्बर ऑफ पैक्स (Number of Pax)

(ख) जलवायु की स्थिति में परिवर्तन से

(ग) टूर संचालक की इच्छानुसार

(घ) उपर्युक्त सभी

The variable cost of a package tour changes as per

(a) the number of Pax

(b) change in climatic conditions

(c) the wish of the Tour Operator

(d) All of the above

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

6. __________ भारत में पर्यटन उद्योग की राष्ट्रीय शीर्ष संस्था है तथा इसे 13 जनवरी, 1982 में स्थापित किया गया था ।

(क) इंडियन एसोसिएशन ऑफ टूर ऑपरेटर्स (Indian Association of Tour Operators)

(ख) यूनाइटेड नेशन्स वर्ल्ड टूरिज़्म ऑर्गनाइज़ेशन (United Nations World Tourism Organisation)

(ग) इन्टरनेशनल एयर ट्रान्सपोर्ट एसोसिएशन (International Air Transport Association)

(घ) एसोसिएशन ऑफ डॉमेस्टिक टूर ऑपरेटर्स ऑफ इंडिया (Association of Domestic Tour Operators of India)

__________ is a national apex body of the tourism industry in India and was founded on 13th January, 1982.

(a) Indian Association of Tour Operators

(b) United Nations World Tourism Organisation

(c) International Air Transport Association

(d) Association of Domestic Tour Operators of India

7. यू.एफ.टी.ए.ए. दुनिया की एक व्यावसायिक संस्था है जो कि यात्रा एजेंसी व पर्यटन उद्योग का प्रतिनिधित्व करती है । यू.एफ.टी.ए.ए. का पूर्ण रूप क्या है ?

(क) यूनाइटेड फेडरेशन ऑफ टूर ऑपरेटर्स एसोसिएशन (United Federation of Tour Operators Association)

(ख) यूनिवर्सल फेडरेशन ऑफ टूर ऑपरेटर्स एसोसिएशन (Universal Federation of Tour Operators Association)

(ग) यूनाइटेड फेडरेशन ऑफ ट्रैवेल एजेंट्स एसोसिएशन्स (United Federation of Travel Agents' Associations)

(घ) यूनियन फेडरेशन ऑफ ट्रैवेल एजेंट्स एसोसिएशन्स (Union Federation of Travel Agents' Associations)

UFTAA is a professional world body representing travel agency and tourism industry. What is the full form of UFTAA ?

(a) United Federation of Tour Operators Association

(b) Universal Federation of Tour Operators Association

(c) United Federation of Travel Agents' Associations

(d) Union Federation of Travel Agents' Associations

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

8. भारत में अनुमोदित ट्रैवेल एजेंसी को शुरू में पाँच वर्षों के लिए मान्यता प्रदान करती है

(क) रेल मंत्रालय (Ministry of Railways)

(ख) पर्यटन मंत्रालय (Ministry of Tourism)

(ग) नागर विमानन मंत्रालय (Ministry of Civil Aviation)

(घ) संस्कृति मंत्रालय (Ministry of Culture)

The recognition as an approved travel agency in India is granted initially for five years by the

(a) Ministry of Railways

(b) Ministry of Tourism

(c) Ministry of Civil Aviation

(d) Ministry of Culture

9. भारत में ट्रैवेल एजेंसी की स्वीकृति के लिए ट्रैवेल एजेंसी के आवेदक

(क) को आई.ए.टी.ए. (IATA) द्वारा स्वीकृत होना चाहिए

(ख) को आवेदन की तिथि से न्यूनतम एक वर्ष के लिए सक्रिय होना चाहिए

(ग) के कार्यालय को दूरभाष, फैक्स एवं सी.आर.एस. से सुसज्जित होना चाहिए

(घ) उपर्युक्त सभी

For the approval of a travel agency in India, the applicant travel agency

(a) Should be approved by IATA

(b) Should be in operation for a minimum period of one year from the date of application

(c) Should have an office equipped with telephone, fax and CRS

(d) All of the above

10. श्रीमान् कृष्णामूर्ति की यात्रा व्यवस्था (हवाई यात्रा बुकिंग, होटल रूम बुकिंग, आदि) करने के लिए ट्रैवेल एजेंट को निम्नलिखित में से किसका प्रयोग करना चाहिए ?

(क) होटल ब्रोशर (Hotel Brochure)

(ख) एक समाचार-पत्र (A newspaper)

(ग) ग्लोबल डिस्ट्रीब्यूशन सिस्टम (Global Distribution System)

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Which of the following shall be used by a travel agent, while making travel arrangements (airline booking, hotel room booking, etc.) of Mr. Krishnamurthy ?

(a) Hotel Brochure

(b) A newspaper

(c) Global Distribution System

(d) None of the above

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

CBSE PORTAL www.cbseportal.com

11. गैलीलिओ है एक

(क) टूर पैकेज

(ख) होटल

(ग) ग्लोबल डिस्ट्रीब्यूशन सिस्टम

(घ) एयरलाइन कम्पनी

Galileo is a/an

(a) Tour Package

(b) Hotel

(c) Global Distribution System

(d) Airline company

खण्ड ख (प्रत्येक 2 अंक)

PART B (2 marks each) *2×5=10*

12. यात्रा संचालक (Tour Operator) कौन है ?

Who is a Tour Operator ?

13. यात्रा एजेंसी व्यवसाय की किन्हीं दो महत्त्वपूर्ण विशेषताओं को लिखिए ।

Mention any two important features of a travel agency business.

14. एक पर्यटक को यात्रा कार्यक्रम के दो लाभ लिखिए ।

Give two advantages of itinerary to a tourist.

15. ब्रोशर (Brochure) क्या है ?

What is a Brochure ?

16. एफ.आई.वाई.टी.ओ. (FIYTO) क्या है ?

अथवा

टी.ए.एफ.आई. (TAFI) क्या है ?

What is FIYTO ?

OR

What is TAFI ?

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/
CBSE PORTAL
www.cbseportal.com

खण्ड ग (प्रत्येक 3 अंक)

PART C (3 marks each) *3×4=12*

17. भारत में यात्रा एजेंसी व्यवसाय के विकास पर लेख लिखिए ।

अथवा

इनबाउंड टूर ऑपरेटर एवं आउटबाउंड टूर ऑपरेटर के बीच अन्तर स्पष्ट कीजिए ।

Write a note on the evolution of travel agency business in India.

OR

Bring out the differences between Inbound Tour Operator and Outbound Tour Operator.

18. एक यात्रा एजेंट, उपभोक्ता अनुकूल सेवाएँ कैसे प्रदान कर सकता है ? समझाइए ।

Explain how a travel agent can provide customer-friendly services.

19. कार रेंटल कम्पनी का क्या कार्य है ?

अथवा

क्रूज़ (Cruise) क्या है ?

What is the work of a Car Rental company ?

OR

What is a Cruise ?

20. अनुरक्षी (Escorted) टूर क्या है ?

अथवा

स्वतंत्र (Independent) टूर क्या है ?

What is Escorted Tour ?

OR

What is Independent Tour ?

खण्ड घ (प्रत्येक 4 अंक)

PART D (4 Marks Each) *4×3=12*

21. पर्यटन उद्योग में यातायात एक महत्त्वपूर्ण घटक है । इस कथन की पुष्टि कीजिए ।

अथवा

पर्यटन उद्योग में रेल यातायात की क्या भूमिका है ?

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/
CBSE PORTAL www.cbseportal.com

Transportation is an important component of tourism industry. Justify this statement.

OR

What is the role of rail transportation in tourism industry ?

22. एक यात्रा संचालक, पैकेज टूर का मूल्य कैसे निर्धारित (लेबल) करता है ?

अथवा

टेलर-मेड पैकेज टूर (tailor-made package tour) को समझाइए एवं इसके लाभों की सूची बनाइए ।

How does a tour operator label the price of a package tour ?

OR

Explain a tailor-made package tour and list its advantages.

23. यात्रा एजेंसी व्यवसाय में जी.डी.एस. (GDS) कैसे मददगार है ? समझाइए ।

अथवा

सेबर (Sabre) क्या है ? इसके लाभों की सूची बनाइए ।

Explain how GDS is helpful in travel agency business.

OR

What is Sabre ? List its advantages.

खण्ड ङ (प्रत्येक 5 अंक)

PART E (5 marks each) *5×3=15*

24. ट्रैवल एजेंसी के कार्यों को समझाइए ।

अथवा

एफ.आई.टी. (FIT) एवं जी.आई.टी. (GIT) में अन्तर समझाइए ।

Explain the functions of a travel agency.

OR

Explain the difference between FIT and GIT.

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

25. पैकेज टूर के घटकों का वर्णन कीजिए ।

अथवा

एक पैकेज टूर को विकसित करने की प्रक्रिया को लिखिए ।

Describe the components of a package tour.

OR

Write the process for developing a package tour.

26. जैसलमेर के निम्नलिखित यात्रा कार्यक्रम को पढ़िए एवं प्रश्नों के उत्तर लिखिए :

अवधि : 03 दिन / 02 रात्रि

गंतव्य स्थान : जैसलमेर

टूर यात्रा कार्यक्रम का मूल्य : ₹ 5,000 प्रति व्यक्ति

दिवस 01 – जैसलमेर :

रेलवे स्टेशन पर पर्यटक का स्वागत किया जाएगा एवं होटल में स्थानान्तरित किया जाएगा । शाम को गदिसर झील एवं व्यास छतरी का दर्शन । रात्रि में होटल में आवास ।

दिवस 02 – जैसलमेर :

सुबह के नाश्ते के बाद जैसलमेर फोर्ट, जैन मन्दिर व पटवों की हवेली का दर्शन । शाम को एक अनूठे अनुभव के लिए रेगिस्तान यात्रा, रात्रि में सैम रेत के टीलों पर तम्बुओं में आवास । लोक नृत्य, संगीत एवं कठपुतली के नृत्य का आनन्द लेना । ऊँट की पीठ पर चित्रण-योग्य सूर्यास्त का आनन्द लेना । रेगिस्तानी शिविर में रात्रि आवास ।

दिवस 03 – जैसलमेर :

सुबह के नाश्ते के बाद रेगिस्तानी शिविर से चेक-आउट एवं कुलधारा विलेज, अमर सागर एवं बड़ा बाग में घूमना । आगे की यात्रा हेतु रेलवे स्टेशन को स्थानान्तरण ।

टूर मूल्य में सम्मिलित सेवाएँ :

आवास डबल / ट्विन शेयरिंग (twin sharing) आधार पर 02 रात्रि के लिए होटल गोल्डेन बेल्स में ।

यात्रा के दौरान उसी होटल में नाश्ता (breakfast) ।

सैम ड्यून्स में रेगिस्तानी शिविर में राजस्थानी रात्रि का खाना ।

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/
CBSE PORTAL www.cbseportal.com

थार रेगिस्तान में ऊँट पर घूमना (Camel Safari) ।

पूरी यात्रा में वातानुकूलित कार द्वारा सभी स्थानान्तरण एवं पर्यटक स्थलों का भ्रमण ।

स्थानीय पर्यटक स्थलों के भ्रमण के लिए योग्य अँग्रेज़ी बोलने वाले गाइड की सेवाएँ ।

टूर मूल्य में सम्मिलित नहीं होने वाली सेवाएँ :

स्मारक प्रवेश शुल्क सम्मिलित नहीं हैं ।

अन्तर्राष्ट्रीय हवाई टिकट एवं विमान-पत्तन कर ।

कुली, ड्राइवर, गाइड, रेस्टॉरेन्ट के वेटर्स व विमान-पत्तन के प्रतिनिधि, आदि को कोई टिप ।

निजी पेय, लॉन्ड्री, टेलीफोन कॉल्स, फैक्स, वाई-फाई, मसाज/स्पा, आदि ।

प्रश्न :

(क) इस यात्रा कार्यक्रम के लिए दो व्यक्तियों का मूल्य क्या है ? $\frac{1}{2}$

(ख) तम्बू आवास किस दिन एवं कहाँ दिया गया ? 1

(ग) ऊँट पर घूमना (कैमेल सफारी) के लिए क्या कोई अतिरिक्त शुल्क है ? $\frac{1}{2}$

(घ) स्थानान्तरण (ट्रान्सफर) किन दिनों पर प्रदान किए गए ? 1

(ङ) इस यात्रा कार्यक्रम में शामिल किन्हीं दो स्मारकों के नाम लिखिए । क्या स्मारक शुल्क, यात्रा कार्यक्रम में शामिल हैं ? 2

Read the following itinerary of Jaisalmer and answer the questions that follow :

Duration : 03 Days / 02 Nights

Destination Covered : Jaisalmer

Cost of Tour Itinerary : ₹ 5,000 per person

Day 01 – Jaisalmer :

Tourist will be received at Railway Station and transferred to Hotel. In the evening, visit to Gadisar Lake and Vyas Chhatri. Overnight at Hotel.

Day 02 – Jaisalmer :

After breakfast visit to Jaisalmer Fort, Jain Temple and Patwon ki Haveli. In evening, go for a unique experience of the Desert, overnight stay in Sam sand dunes in tented accommodation. Enjoy folk dance, music and puppet show. Also enjoy photogenic sunset on camel back. Overnight at Desert Camp.

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

Day 03 – Jaisalmer :

After breakfast checkout from Desert Camp and explore Kuldhara village, Amar Sagar and Bada Bagh. At the time of onward journey, transfer to Railway Station.

Services included in Tour Cost :

Accommodation on double / twin sharing basis for 02 Nights in the Hotel Golden Bells.

Breakfast in the respective hotel during the tour.

Rajasthani Dinner at Desert Camp in Sam Dunes.

Camel safari at Thar desert.

All Transfers and Sightseeing throughout the tour by Air-Conditioned Car.

Services of qualified English Speaking Guide for Local Sightseeing tour.

Services not included in Tour Cost :

Monument entry fees.

International flight tickets and airport taxes.

Any tip for porters, drivers, guides, waiters in restaurants and airport representatives, etc.

Personal drinks, Laundry, Telephone calls, Fax, Wi-Fi, Massage / Spa, etc.

Questions :

(a) What is the price of this itinerary for two persons ?

(b) On which day is tented accommodation provided and where is it provided ?

(c) Are there any extra charges for Camel Safari ?

(d) On which days are transfers provided ?

(e) Name any two monuments covered in this itinerary. Are monument fees included in the itinerary ?

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE