Downloaded From : http://cbseportal.com/

SET – 4

Series : GBM/C

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 & TOUR OPERATION BUSINESS

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

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

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 के लिए **1** अंक निर्धारित है ।*

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

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

(iv) *खण्ड ग – प्रश्न संख्या **17 - 20** भी लघु उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए **3** अंक निर्धारित है । 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 है । 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 है । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर **110 - 150** शब्दों से अधिक न हो ।*

General Instructions :

(i) *Read the question 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.*

खण्ड – क (1 अंक प्रत्येक)

बहुविकल्पीय प्रश्न **1 × 11 = 11**

Part – A (1 Mark each)

Multiple Choice Questions

1. प्रारंभिक दिनों में कौन सी कम्पनी, फौज के लिए सबसे बड़ी मिलीटरी एजेन्ट थी व बैंकिंग में भी सम्मिलित थी ?

(a) कॉक्स एण्ड किंग (Cox and King)

(b) मेक माई ट्रिप (Make My Trip)

(c) अकबर ट्रैवेल्स (Akbar Travels)

(d) टी.सी.आई. (TCI)

Which company was in its early days the largest military agent for the army and was also involved in banking ?

(a) Cox and Kings

(b) Make My Trip

(c) Akbar Travels

(d) TCI

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

2. यात्रा कार्यक्रम क्या है ?

(a) यह एक पासपोर्ट है ।

(b) यह पर्यटक के भ्रमण के स्थानों का नक्शा है ।

(c) यह पर्यटक द्वारा भरे जाने वाला फार्म है ।

(d) यह यात्रा की विस्तृत योजना है, ख़ास तौर 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 tourist is visiting.

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

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

3. कु. शिवानी को अपने ऑफिस के सर्वोत्तम कर्मचारी से पुरस्कृत किया गया । एक प्रतिफल की तरह, उसे केरल का टूर पैकेज अपनी कम्पनी से मिला । इस प्रकार के टूर को कहते हैं :

(a) फ्रीडम टूर (Freedom Tour)

(b) इन्सेन्टिव टूर (Incentive Tour)

(c) गाइडेड टूर (Guided Tour)

(d) एस आई टी (SIT)

Ms. Shivani was awarded the best employee in her office. As a reward, she got a tour package of Kerala by her company. Such type of tour is known as

(a) Freedom Tour

(b) Incentive Tour

(c) Guided Tour

(d) SIT

4. श्रीमान सुनील, सिंगापुर की यात्रा के समय अपने सामान, स्वास्थ्य **अथवा** किसी प्रकार के संकट से सुरक्षा चाहते हैं । यह कैसे किया जा सकता है ?

(a) पुलिस की सहायता से

(b) ट्रैवेल इन्स्योरेंस (Travel Insurance) खरीदने से

(c) ट्रैवेल एजेन्ट (Travel Agent) की मदद से

(d) 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 Police

(b) By purchasing Travel Insurance

(c) By taking help of Travel Agent

(d) By consulting doctor

5. एक छपा हुआ दस्तावेज जो कि टूर संचालक के लिए एक महत्त्वपूर्ण व्यापारिक साधन है, जिसमें कि यात्रा पैकेज का विस्तृत वर्णन जैसे कि गंतव्य स्थान, यात्रा का मूल्य, होटल का नाम, दिनों की संख्या व राते बिताना आदि है, वह एक

(a) समाचार-पत्र (Newspaper)

(b) पुस्तक (Book)

(c) टूर ब्रोशर (Tour Brochure)

(d) उपरोक्त में से कोई नहीं

The printed document, which is a very important marketing tool of tour operator giving detail of tour package like places covered, cost of tour, name of hotel, number of days and nights covered etc. is a

(a) Newspaper

(b) Book

(c) Tour Brochure

(d) None of the above

6. एक पैकेज टूर की परिवर्तनीय लागत बदलती है – प्रति :

(a) नम्बर ऑफ पैक्स (No. of Pax)

(b) जलवायु स्थिति में परिवर्तन (Change in climatic condition)

(c) यात्रा संचालक की इच्छानुसार (As per the wish of Tour Operator)

(d) उपरोक्त सभी

Variable cost of package tour changes as per

(a) No. of Pax

(b) Change in climatic condition

(c) As per the wish of Tour Operator

(d) All of the above

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

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

(a) इण्डियन एसोसिएशन ऑफ टूर ऑपरेटर्स (Indian Association of Tour Operators)

(b) यूनाइटेड नेशन्स वर्ल्ड टूरिज़्म ऑर्गेनाईज़ेशन (United Nations World Tourism Organisation)

(c) इन्टरनेशनल एअर ट्रान्सपोर्ट एसोसिएशन (International Air Transport Association)

(d) एसोसिएशन ऑफ डॉमेस्टिक टूर ऑपरेटर्स ऑफ इण्डिया (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

8. भारत में अनुमोदित ट्रैवेल ऐजेन्सी के रूप में शुरू में पाँच वर्षों के लिए मान्यता प्रदान करती है :

(a) रेल मंत्रालय (Ministry of Railways)

(b) पर्यटन मंत्रालय (Ministry of Tourism)

(c) नागर विमान मंत्रालय (Ministry of Civil Aviation)

(d) संस्कृति मंत्रालय (Ministry of Culture)

The recognition as an approved travel agency in India is granted initially for 5 years by

(a) Ministry of Railways

(b) Ministry of Tourism

(c) Ministry of Civil Aviation

(d) Ministry of Culture

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

9. भारत में ट्रैवेल ऐजेन्सी की स्वीकृति के लिए ट्रैवेल ऐजेन्सी के आवेदक को :

(a) आई.ए.टी.ए. (IATA) द्वारा स्वीकृत होना चाहिए ।

(b) आवेदन की तिथि से न्यूनतम एक वर्ष के लिए सक्रिय होना चाहिए ।

(c) कार्यालय को दूरभाष, फैक्स एवं सी आर एस (CRS) से सुसज्जित होना चाहिए ।

(d) उपरोक्त सभी ।

For approval of 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) The office should be equipped with telephone, fax and CRS

(d) All of the above

10. आमेदस (Amadeus) एवं साबरे (Sabre) हैं :

(a) ग्लोबल डिस्ट्रीब्यूशन सिस्टम (Global Distribution System)

(b) ई ट्रैवल पोर्टल्स (E Travel Portals)

(c) ट्रैवेल ट्रेड ऑर्गनाइज़ेशन (Travel Trade Organisation)

(d) एअरलाइन्स (Airlines)

Amadeus and Sabre are

(a) Global Distribution System

(b) E Travel Portals

(c) Travel Trade Organisation

(d) Airlines

11. सी आर एस (CRS) है :

(a) कम्प्यूटराइज्ड़ रिज़र्वेशन सिस्टम (Computerised Reservation System)

(b) कम्यूनिटी रिज़र्वेशन सिस्टम (Community Reservation System)

(c) कार रेन्टल सिस्टम (Car Rental System)

(d) क्रूज़ रिज़र्वेशन सिस्टम (Cruise Reservation System)

CRS is

(a) Computerised Reservation System

(b) Community Reservation System

(c) Car Rental System

(d) Cruise Reservation System

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

खण्ड–ख (2 अंक प्रत्येक) **2 × 5 = 10**

Part – B (2 marks each)

12. ट्रैवेल ऐजेन्सी क्या है ?

What is Travel Agency ?

13. घरेलू यात्रा संचालक (Domestic Tour Operator) कौन है ?

Who is Domestic Tour Operator ?

14. यात्रा कार्यक्रम (Itinerary) क्या है ?

What is Itinerary ?

15. पैकेज टूर (Package Tour) में डाएरेक्ट कॉस्ट (Direct Cost) क्या है ?

अथवा

मार्क–अप (Mark-up) क्या है ?

What is Direct Cost in Package Tour ?

OR

What is Mark-up ?

16. एन.टी.ओ. (NTO) क्या है ?

What is NTO ?

खण्ड – ग (3 अंक प्रत्येक) **3 × 4 = 12**

Part – C (3 marks each)

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

अथवा

इन–बाउन्ड टूर आपरेटर एवं आउट–बाउन्ड टूर ऑपरेटर में अंतर स्पष्ट कीजिए ।

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

OR

Bring out difference between Inbound Tour Operator and Outbound Tour Operator.

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

18. एक ट्रैवेल ऐजेन्ट, उपभोक्ता अनुकूल सेवाएँ कैसे प्रदान कर सकता है ? इसके तीन महत्त्वपूर्ण तरीकों की सूची बनाइए ।

Enlist any three important ways how a travel agent can provide customer friendly services.

19. कार रेन्टल कम्पनी (Car Rental Company) का क्या कार्य है ?

अथवा

समुद्री यात्रा (Cruise) क्या है ?

What is the work of Car Rental Company ?

OR

What is a Cruise ?

20. एक अनुरक्षी (Escorted) यात्रा क्या है ?

अथवा

आतिथेय यात्रा (Hosted Tour) क्या है ?

What is Escorted Tour ?

OR

What is Hosted Tour ?

खण्ड – घ (4 अंक प्रत्येक) **4 × 3 = 12**

Part – D (4 marks each)

21. पर्यटन विकास में यातायात की भूमिका का उल्लेख कीजिए ।

अथवा

चुंगी नाका (Toll Booth) क्या है ? कोच यात्रा (Coach Travel) को इसके दो लाभ एवं दो हानियों के साथ समझाइए ।

Describe the role of transportation in tourism growth.

OR

What is a toll booth ? Explain coach travel with it's two merits and demerits each.

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

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

23. यात्रा ऐजेन्सी व्यवसाय में जीडीएस (GDS) कैसे सहायक होता है ? समझाइए ।

अथवा

गैलीलियो इन्टरनेशनल (Galileo International) को समझाइए ।

Explain how GDS is helpful in travel agency business.

OR

Explain in detail Galileo International.

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

खण्ड–ङ (5 अंक प्रत्येक) $5 \times 3 = 15$

Part – E (5 marks each)

24. ट्रैवेल एजेन्सी के कार्यों की व्याख्या कीजिए ।

अथवा

यात्रा कार्यक्रम योजना (Itinerary planning) में करने एवं ना करने वाले कार्यों की सूची बनाइए ।

Describe the functions of travel agency.

OR

List the do's and dont's of itinerary planning.

25. पैकेज टूर के घटकों की व्याख्या कीजिए ।

अथवा

एक पैकेज टूर को विकसित करने की प्रक्रिया को लिखिए ।

Explain the components of package tour.

OR

Describe the processes for developing a package tour.

26. निम्नलिखित ऑरेंज दामबुक पर्व के यात्रा कार्यक्रम को पढ़िए एवं प्रश्नों के उत्तर लिखिए :

अरुणाचल प्रदेश के दूर भूमि स्थल दामबुक में ऑरेन्ज दामबुक उत्सव – चार दिनों का सीधा प्रसारित संगीत एवं अपूर्व अनुभव है । दामबुक पहुँचना ही अपने आपमें एक अपूर्व अनुभव है । यह अरुणाचल प्रदेश की निचली दिबांग घाटी ज़िले में स्थित है । यह स्थान केवल शीतकाल में सड़क द्वारा सुगम है जब नदियाँ सूख जाती हैं । वर्षा ऋतु में हाथी नदी को पार करते हैं एवं हेलिकॉप्टर ही एक मात्र साधन होता है ।

<u>दिनांक</u> : दिसम्बर 15 से 18, 2017

<u>आकर्षण</u> : कैम्पिंग / संगीत / हाथी की यात्रा / ऑल टेरेन वेहिकल (ATV) राइड्स / बर्मा पुल / व्हाइट वाटर रैफ्टिंग एवं बहुत कुछ ।

कैसे पहुँचते हैं : दामबुक, पासीघाट (सड़क से दूर) से 50 कि.मी. (करीब 90 मिनट का गाड़ी भ्रमण (Drive), है एवं रोइंग (Roing) से करीब 40 मिनट का गाड़ी भ्रमण (Drive) है । जमीन से काफी ऊँची उठी हुई गाड़ियों (Vehicles with good ground clearance) की सलाह दी जाती है क्योंकि आपको कभी–कभी घुटनों तक गहरे पानी में गाड़ी चलानी पड़ सकती है ।

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

<u>हवाई यात्रा द्वारा</u> : सबसे समीप हवाई अड्डा मोहनबाड़ी है । जो डिबरूगढ़ में है । वहाँ से ब्रह्मपुत्र नदी को पार करने के लिए नौका की जरूरत पड़ती है एवं पासीघाट (100 कि.मी) की ओर गाड़ी यात्रा करनी होती है । और तद्पश्चात सूखी नदियों से होकर दामबुक । दूसरा विकल्प गुवाहाटी हवाई अड्डे पर उतरना है, क्योंकि इसका सम्पर्क भारत के सभी प्रमुख शहरों से अच्छा है । गुवाहाटी से लखीमपुर होते हुए पासीघाट को गाड़ी यात्रा और वहाँ से दामबुक ।

<u>रेल द्वारा</u> : गुवाहाटी से इन्टरसिटी ट्रेन द्वारा मोकोन्गसलेक एवं फिर विशेष शटल सेवा (अरुणाचल स्टेट ट्रांसपोर्ट बस) से दामबुक ₹ 250 प्रति व्यक्ति एक तरफ की दर से या फिर मुख्य रेलवे स्टेशन डिबरूगढ़ है ।

<u>सड़क द्वारा</u> : गुवाहाटी से – मार्ग है गुवाहाटी – लखीमपुर – पासीघाट – दामबुक (करीब – 650 कि.मी.)

डिबरूगढ़ से – स्टेशन – पोत – नौका से पासीघाट – गाड़ी यात्रा – दामबुक को ।

तिनसुखिया से – मार्ग है – तिनसुखिया – दुमदुमा – नामसाई – रोइंग – दामबुक

पासीघाट से – ₹ 150 प्रति व्यक्ति की दर से एक तरफ (अरुणाचल स्टेट ट्रांसपोर्ट बस) दामबुक को ।

कहाँ रहा जाए : उत्सव का सबसे ज्यादा आनन्द लेने लिए उत्सव स्थान के समीप कैम्प करना होगा ।

मूल्य : उत्सव के लिए चार दिनों का प्रवेश पास ऑनलाइन पर आई एन आर (INR) 4,000/- में उपलब्ध है ।

उत्सव स्थल के समीप कैम्पसाइट में आवास INR 1300/- प्रति व्यक्ति प्रति रात्रि ।

तम्बू में स्लीपिंग बैग एवं चटाई है जिस पर 2-3 व्यक्ति समायोजित किए जा सकते हैं ।

(a) दामबुक के समीपस्थ हवाई अड्डे का नाम लिखिए । (1)

(b) रेल द्वारा दामबुक तक कैसे पहुँचा जा सकता है ? (1/2)

(c) पासीघाट से दामबुक का बस टिकट का मूल्य क्या है ? (1/2)

(d) तम्बू में चार व्यक्तियों के आवास का क्या मूल्य होगा ? (1)

(e) उत्सव के किन्हीं दो आकर्षणों को लिखिए । (1)

(f) उत्सव में प्रवेश पास किसी को कहाँ से मिल सकता है ? (1)

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

Read the following itinerary of **The Orange Festival Dambuk** and answer the questions.

The Orange Festival Dambuk is all about four days of live music and adventure in a faraway land of Dambuk in Arunachal Pradesh. Reaching Dambuk is an adventure in itself. It is located at Lower Dibang Valley district of Arunachal Pradesh. This place is accessible by road only during the winter season when the rivers get dry. During monsoon, Elephant across the rivers and helicopters are the only means.

Dates	:	December 15 to 18, 2017
Attractions	:	Camping | Music | Elephant Rides | All Terrain Vehicle (ATV) Rides | Burma Bridge | White Water Rafting and much more !
How to Reach	:	Dambuk is 50 kms (around 90 minute drive) from Pasighat (off-road) and around 40 minutes drive from Roing. Vehicles with good ground clearance are recommended as sometime you have to drive through knee-deep water.
By Air	:	Nearest airport is Mohanbari in Dibrugarh. From there, one needs to ferry across the Brahmaputra river and drive towards Pasighat (100 km) and then Dambuk through the dry river beds. Another option is to land into Guwahati Airport as it has better connectivity with all the major cities of India. From Guwahati, drive to Pasighat via Lakhimpur and from there to Dambuk.
By Train	:	Guwahati to Mokokngselek by Intercity train and take the special shuttle service (Arunachal State Transport Bus) to Dambuk at ₹ 250 per person per way. Otherwise, major railway station is Dibrugarh.
By Road	:	**From Guwahati**, the route is Guwahati-Lakhimpur-Pasighat-Dambuk (around 650 kms.) **From Dibrugarh**, Station – Port – Ferry to Pasighat – Drive to Dambuk. **From Tinsukia,** the route is Tinsukia-Doomdooma-Namsai-Roing-Dambuk. **From Pasighat.** ₹ 150 per person one way (Arunachal State Transport Bus) to Dambuk.
Where to Stay	:	The best way to enjoy the festival would be to camp around the festival site.
Cost	:	The four-day entry pass to the festival is available online for INR ₹ 4000. Accommodation in a campsite near the festival site for INR ₹ 1300 per person per night. Tents will be with sleeping bags and mats and will accommodate 2-3 people.

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

(a) Name the airport which is nearest to Dambuk.

(b) How Dambuk can be reached by train ?

(c) What is the cost of Bus ticket from Pasighat to Dambuk ?

(d) What shall be the cost of accommodation for 4 people in the tent ?

(e) Mention any two attractions of festival.

(f) From where one can get the entry pass to the festival ?

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