

HM60011

Roll No. :

MAY 2023 (Semester)

TOURISM MANAGEMENT

निर्धारित समय : 3 घंटे]

[अधिकतम अंक : 60

Time allowed : 3 Hours]

[Maximum Marks : 60

नोट : (i) प्रश्न-पत्र में तीन सेक्शन ए, बी एवं सी हैं।

Note : There are **THREE** sections in the paper A, B and C.

(ii) सेक्शन ए में प्रश्न संख्या 1 के सभी 10 भागों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक भाग एक अंक का है एवं सभी 10 भाग वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्नों के हैं।

Answer all the 10 parts of the question No. 1 in Section A. Each part carries one mark and all 10 parts have objective type questions.

(iii) सेक्शन बी के 8 प्रश्नों में से किन्हीं 6 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है एवं इनका 5 लाइन / 50 शब्दों में उत्तर दीजिए।

Answer any 6 questions out of the 8 questions in Section B. Each question carries 3 marks and to be answered within 5 lines / 50 words.

(iv) सेक्शन सी के 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 8 अंक का है एवं इनका 15 लाइन / 150 शब्दों में उत्तर दीजिए।

Answer any 4 questions out of the 6 questions in Section C. Each question carries 8 marks and to be answered within 15 lines / 150 words.

(v) प्रत्येक सेक्शन के सभी प्रश्नों को क्रमवार एक साथ हल कीजिए।

Solve all the questions of a section consecutively together.

(vi) दोनों भाषाओं में अन्तर होने की स्थिति में अंग्रेजी अनुवाद ही मान्य है।

Only English version is valid in case of difference in both the languages.



सेक्शन - ए

Section - A

1. (i) एच आर ए सी सी का मतलब है

- (a) छात्रावास और आरक्षण संघ वर्गीकरण काउंटर
- (b) होटल और आरक्षण संघ वर्गीकरण काउंटर
- (c) छात्रावास और रेस्तरां संघ वर्गीकरण समिति
- (d) होटल और रेस्तरां अनुमोदन वर्गीकरण समिति

HRACC stands for -

- (a) Hostel & Reservation Association Classification Counter
- (b) Hotel & Reservation Association Classification Counter
- (c) Hostel & Restaurant Association Classification Committee
- (d) Hotel & Restaurant Approval Classification Committee

(ii) चेक-इन के समय, एक निश्चित आरक्षण अतिथि से अनुरोध किया जाता है कि वह _____ को पूरा करे।

- (a) एक आरक्षण प्रपत्र
- (b) एक बुकिंग फॉर्म
- (c) एक पंजीकरण फॉर्म
- (d) एक फीडबैक फॉर्म

At Check-in time; a confirmed reservation guest is request to complete

- (a) A Reservation Form
- (b) A Booking Form
- (c) A Registration Form
- (d) A Feedback Form

(iii) "कबाना" का अर्थ है

- (a) एक कमरे का प्रकार मुख्य रूप से अक्षम मेहमानों के लिए डिज़ाइन किया गया है।
- (b) एक कमरा हमेशा स्विमिंग पूल से जुड़ा होता है या कमरे से जुड़ा एक निजी पूल होता है।
- (c) एक कमरा, जिसमें सोफा बेड या मर्फी बेड लगा हो।
- (d) एक कमरा, जिसमें दो जुड़वाँ बिस्तर वाले दो व्यक्ति रह सकते हैं।

The meaning of "CABANA" is

- (a) A room type is mainly designed for disabled guests.
- (b) A room is always adjoining to the swimming pool or have a private pool attached to the room.
- (c) A room that is fitted with a sofa bed or a Murphy bed.
- (d) A room that can accommodate two persons with two twin beds.

(iv) एस.ओ.पी. का अर्थ है

- (a) स्व-संचालन प्रक्रिया (b) सेवा संचालक प्रक्रिया
(c) मानक संचालन प्रक्रियाएँ (d) ऊपर के सभी

S.O.P. stands for –

- (a) Self-Operating Procedure
(b) Service Operator Process
(c) Standard Operating Procedures
(d) All of above

(v) पीएमएस का अर्थ है

- (a) उत्पाद निगरानी प्रणाली (b) लोक प्रबंधन सॉफ्टवेयर
(c) संपत्ति प्रबंधन प्रणाली (d) लोक निगरानी प्रणाली

PMS stands for

- (a) Product Monitoring System (xi)
(b) People Management Software
(c) Property Management System
(d) People Monitoring System

(vi) किसी छूट से पहले किसी विशेष प्रकार के कमरे के लिए प्रकाशित दर कहलाती है

- (a) फिट दर (b) रैक दर (x)
(c) जीआईटी दर (d) कॉर्पोरेट दर

A published rate for a particular kind of room before any discount is called

- (a) FIT Rate (b) Rack Rate
(c) GIT Rate (d) Corporate Rate

(vii) एक खाते में जानकारी दर्ज करने के लिए कहा जाता है

- (a) खतौनी (b) खर्चों में लिखना
(c) लेखांकन (d) इनमें से कोई नहीं

To enter information in an account is called

- (a) Posting (b) Debit
(c) Accounting (d) None of these

(viii) किसी तरह के मेंटेनेंस के लिए एक रूम को ब्लॉक कर दिया गया है

- (a) ओ ओ ओ (b) डीएनडी
(c) एल एंड डी (d) खाली कमरा

A room has been blocked for any kind of maintenance is called

- (a) OOO (b) DND
(c) L&D (d) Vacant Room

(ix) रेलवे स्टेशन के पास स्थित होटल को किस नाम से जाना जाता है ?

- (a) ट्रांजिट होटल (b) रिजॉर्ट
(c) मोटेल (d) लाइन होटल

Hotel near to Railway Station is known as

- (a) Transit Hotel (b) Resort
(c) Motel (d) Line Hotel

(x) निम्नलिखित में से किस कमरे के रेट प्लान में सभी प्रकार का भोजन शामिल है ?

- (a) अमेरिकी योजना (b) संशोधित अमेरिकी योजना
(c) यूरोपीय योजना (d) संशोधित यूरोपीय योजना

Which of the following room rate plans includes all meals ?

- (a) American Plan (b) Modified American Plan
(c) European Plan (d) Modified European Plan

(1×10)

सेक्शन – बी
Section – B

2. पर्यटन शब्द से आप क्या समझते हैं ? पर्यटन के महत्व को सूचीबद्ध करें ।
(8) What do you understand by term Tourism ? Enlist importance of Tourism. (3)
3. होटलों में उपलब्ध विभिन्न प्रकार के कमरों को उनके संक्षिप्त विवरण के साथ सूचीबद्ध कीजिए ।
(8) List various types of rooms available in hotels with their brief description. (3)
4. फ्लो चार्ट की सहायता से होटल के अतिथि और संदेशों को संभालने की प्रक्रिया को समझाइए ।
(8) Explain Hotel Guest and Message Handling Procedure with the help of a flow chart. (3)
5. अतिथि के सामान के प्रबंधन के बारे में प्रारूप की सहायता से वर्णन करें ।
(8) Describe with the help of format about handling of guest's luggage. (3)
6. आरक्षण के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करें ।
(8) Discuss various modes of reservation. (3)
7. होटलों में अन्तर्विभागीय समन्वय क्यों आवश्यक है ?
(8) Why is inter-departmental co-ordination necessary in hotels ? (3)
8. चेक-आउट के दौरान अतिथि खाते के निपटान के विभिन्न तरीकों की व्याख्या करें ।
(8) Explain the various guest account settlement methods during check-out. (3)
9. FIT आगमन पर बैगेज हैंडलिंग के लिए चरण-दर-चरण प्रक्रिया दें । प्रक्रिया के दौरान उपयोग किए गए किसी एक दस्तावेज के साथ अपने उत्तर का समर्थन करें ।
(8) Give step-by-step procedure for baggage handling on FIT arrival. Support your answer with any one document used during the process. (3)

सेक्शन – सी
Section – C

10. पूरक आवास के कोई छह उदाहरण दीजिए और प्रत्येक का संक्षेप में वर्णन कीजिए ।
Give any six examples of supplementary accommodation and explain each briefly. (8)
11. किसी होटल में अतिथि के ठहरने के दौरान फ्रंट ऑफिस विभाग के क्या कार्य होते हैं ?
What are the functions of the front office department during the stay of a guest in a hotel ? (8)
12. अंतर करें (कोई दो)
Differentiate between : (Any Two)
- (a) फ्रेंचाइजी और संबद्ध
Franchise and Affiliated
- (b) स्किपर और स्लीपर
Skipper and Sleeper
- (c) अपसेलिंग और डिस्काउंट
Upselling and Discount (8)
13. लेट चेक-आउट क्या है ? देर से चेक-आउट को कैसे कम किया जा सकता है ?
What is late check-out ? How can late check-out be minimized ? (8)
14. 'फ्रंट ऑफिस सभी इन-हाउस मेहमानों के आरामदायक सुरक्षित और सुखद प्रवास को सुनिश्चित करके अतिथि संतुष्टि में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।' उपयुक्त उदाहरणों का हवाला देते हुए उपरोक्त कथन पर विस्तार से बताइए ।
'Front office plays a crucial role in guest satisfaction by ensuring a comfortable safe and pleasant stay of all in-house guests.' Elaborate on the above statement citing suitable examples. (8)

15. पर्यटन को परिभाषित कीजिए। लोग यात्रा क्यों करते हैं इसके विभिन्न कारणों पर विस्तार से चर्चा करें।

Define tourism. Discuss in detail the various reasons why people undertake travel. (8)

Defne Journal. Discuss in detail the various reasons why people undertake travel.
(8)