RAJASTHAN BOARD

# QUESTION PAPER

2024

DOWNLOAD PDF

A6LASEM.COM

RBSE

Sl.No. :

नामांक Roll No.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |

Tear Here

No. of Questions – 42

No. of Printed Pages – 7

V-106

# व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा - XII) परीक्षा, 2024

# Vocational Education (Class - XII) Examination, 2024

## लेवल – चतुर्थ

## Level - IV

## विषय – यात्रा व पर्यटन

## Sub. - TRAVEL AND TOURISM

समय : 3 घण्टे 15 मिनट] [पूर्णांक : 30

Time : 3 Hours 15 Minutes] [Max. Marks : 30

TEAR HERE TO OPEN THE QUESTION PAPER
प्रश्न पत्र को खोलने के लिए यहाँ फाड़ें

**परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :**

**GENERAL INSTRUCTIONS TO THE EXAMINEES :**

1) परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्न–पत्र पर नामांक अनिवार्यतः लिखें ।

**Candidate must write First his/her Roll No. on the question paper compulsorily.**

2) सभी प्रश्न हल करने अनिवार्य हैं ।

**All the questions attempt are compulsory.**

3) प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दी गई उत्तर–पुस्तिका में ही लिखें ।

**Write the Answer to each question in the given answer book only.**

यहाँ से काटिए

## खण्ड – अ

## SECTION - A

बहुविकल्पीय प्रश्न – प्रश्न सं. 1 से 14 तक । **[14 × ½ = 7]**

Multiple choice questions Q. No. 1 to 14.

**1)** शिकायतों का सामाधान करते समय ग्राहक सेवा प्रतिनिधि का लक्ष्य क्या होता है? **[½]**

(अ) शिकायतों को नजरअंदाज करना

(ब) शिकायतों का सामाधान करना और ग्राहकों को संतुष्ट करना

(स) ग्राहक को दोष देना

(द) और अधिक समस्याएँ पैदा करना

What is the goal of a customer service representative when addressing complaints?

(A) Ignoring complaints

(B) Resolving complaints and satisfying the customer

(C) Blaming the customer

(D) Creating more problems

**2)** जब कोई ग्राहक परेशान हो तो प्रारंभिक प्रतिक्रिया क्या होनी चाहिए? **[½]**

(अ) उन्हें नजरअंदाज करें (ब) उनकी हताशा को बढ़ाए

(स) शांत और सहानुभूति पूर्ण रहें (द) इस मुद्दे के लिए उन्हें दोषी ठहराएं

What should be the initial response when a customer is upset?

(A) Ignore them (B) Increase their level of frustration

(C) Remain calm and empathetic (D) Blame them for the issue

**3)** एक कर्मचारी सकारात्मक संगठन संस्कृति में कैसे योगदान दे सकता है? **[½]**

(अ) टीम गतिविधियों में भाग लेने से बचना

(ब) नकारात्मकता को बढ़ावा देना

(स) सहकर्मियों का सहयोग और सर्मथन करना

(द) विचारों और सूझावों को अपने तक सीमित रखना

How can an employee contribute to a positive organizational culture?

(A) Avoid participating in Team activities

(B) Promote Negativity

(C) Collaborate and support colleagues

(D) Keep ideas and suggestions to oneself

4) कार्यस्थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करने में व्यक्तिगत ग्रुमिंग की क्या भूमिका है? [½]

(अ) व्यक्तिगत ग्रुमिंग से कोई फर्क नहीं पड़ता इसका कोई महत्त्व नहीं है ।

(ब) यह व्यावसायिक कुशलता और विस्तृत ध्यान को दर्शाता है ।

(स) यह आत्मविश्वास की कमी को दर्शाता है ।

(द) इनमें से कोई भी नही

What role does personal grooming play in creating a positive impression in the workplace?

(A) It doesn't matter, personal grooming is not important

(B) It reflects professionalism and attention to detail

(C) It indicates a lack of confidence

(D) None of the above

5) संघर्ष समाधान कौशल प्रभावी टीम वर्क में कैसे योगदान दे सकते हैं? [½]

(अ) विवादों को नजरअंदाज करना

(ब) झगड़ों को खुले तौर पर संबोधित करना और मिलकर समाधान खोजना

(स) झगड़ों के लिए दूसरों को दोष देना

(द) इनमें से कोई नही

How can conflict resolution skills contribute to effective team work?

(A) Ignoring conflicts

(B) Addressing conflicts openly and finding solutions together

(C) Blaming others for conflicts

(D) None of the above

6) उचित व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) का उपयोग सुरक्षा में कैसे योगदान देता है? [½]

(अ) इससे कर्मचारियों के लिए परेशानी बढ़ जाती है ।

(ब) यह दुर्घटनाओं और चोटों को रोकता है ।

(स) इसकी आवश्यकता किसी को नही है ।

(द) इसका कार्यस्थल सुरक्षा पर कोई प्रभाव नही पड़ता है ।

How does the use of proper Personal Protective Equipment (PPE) contribute to safety?

(A) It increases discomfort for employees

(B) It prevents accidents and injuries

(C) It is not required for any one

(D) It has no impact on workplace safety

7) कार्यस्थल में व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के लिए निम्नलिखित में से कौन सा एक सामान्य अभ्यास है? [½]

(अ) खाना खाने से पहले हाथ नहीं धोना (ब) गंदी वर्दी पहनना

(स) नियमित रूप से हाथ धोना (द) बाथरूम शिष्टाचार की अनदेखी करना

Which of the following is a common practice for maintaining personal hygiene at the workplace?

(A) Not washing hand before having food (B) Wearing dirty uniforms

(C) Washing hands regularly (D) Ignoring bathroom etiquette

8) संगठन में कार्यस्थल सुरक्षा क्यों आवश्यक है? [½]

(अ) दुर्घटना और चोट से बचने के लिए (ब) उत्पादकता बढ़ाने के लिए

(स) कार्य वातावरण में सुधार करने के लिए (द) उपरोक्त सभी

Why workplace safety is essential in organisation?

(A) to avoid the accident and injury (B) to increase the productivity

(C) to improve the work environment (D) all of the above

9) कार्यस्थल पर खतरों के संभावित कारण क्या है? [½]

(अ) खराब वेंटिलेशन (ब) खराब रोशनी

(स) खराब गृह व्यवस्था (द) उपरोक्त सभी

What are the potential cause of hazards at workplace?

(A) Poor ventilation (B) Poor lighting

(C) Poor Housekeeping (D) All of the above

10) एक आदर्श संदेश की विशेषताएं क्या हैं? [½]

(अ) स्पष्ट (ब) संक्षिप्त

(स) सटीक (द) उपरोक्त सभी

What are the characteristics of an ideal message?

(A) Clear (B) Concise

(C) Accurate (D) All of the above

11) एक व्यक्तित्व विकार को दूर करने के लिए मोना अपनी बहन की मदद कर रही है । उसे क्या करना चाहिए? [½]

(अ) उसकी बहन से बात करें (ब) उसे शौक में व्यस्त रखें

(स) उसके आत्मविश्वास को बनाने में मदद करें (द) उपरोक्त सभी

Mona is helping her sister to overcome a personality disorder. What should she do?

(A) Talk to her sister (B) Engage her in hobbies

(C) Help her build confidence (D) All of the above

12) स्प्रेडशीट में टेक्स्ट को बोल्ड करने के लिए शार्टकट की क्या है? [½]

(अ) Ctrl + b (ब) Ctrl + i

(स) Ctrl + l (द) Ctrl + u

What is the shortcut key to bold text in a spreadsheet?

(A) Ctrl + b (B) Ctrl + i

(C) Ctrl + l (D) Ctrl + u

13) प्रशांत सुरभि के लिए काम करता है, जो एक व्यापारी है । प्रशांत एक ..... है । [½]

(अ) उद्यमी (ब) कुशल श्रमिक

(स) व्यापारी (द) इनमें से कोई नहीं

Prashant works for Surabhi, who is a businesswoman Prashant is a _____.

(A) Entrepreneur (B) Skilled worker

(C) Businessman (D) None of the above

14) निम्न में से कौन सा हरित कार्य का लाभ है : [½]

(अ) उर्जा और कच्चे माल की दक्षता में कमी (ब) ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन को कम करना

(स) अपशिष्ट और प्रदूषण बढ़ाना (द) पारिस्थितिक तंत्र का विनाश

Which of the following is the benefits of green jobs?

(A) Decrease the efficiency of energy and raw material

(B) Reduce green house gas emissions

(C) Increase waste and pollution

(D) Destroying ecosystem

## खण्ड – ब

## SECTION - B

अतिलघुत्तरात्मक (प्रश्नों के उत्तर एक शब्द या एक पंक्ति में दीजीए) प्रश्न सं. 15 से 30 **[16 × ½ = 8]**

Very short answer type questions (write the answers in one word or one line) Q. No. 15 to 30

15) प्रभावी ग्राहक सेवा के लिए किसी एक प्रमुख कौशल का नाम बताइए? [½]

Name any one key skill for effective customer service?

16) ग्राहक सेवा में समानुभूति का क्या मतलब होता है? [½]

What is empathy in customer service.

17) कार्यस्थल पर शिष्टाचार का कोई एक उदाहरण दीजिए । [½]

Give any one example of workplace etiquette.

18) दूसरो के साथ प्रभावी ढंग से काम करने का एक लाभ बताइए । [½]

Name one benefit of working effectively with others.

19) स्वच्छ पर्यावरण का कोई एक लाभ बताइए? [½]

Give any one benefit of clean environment.

20) स्प्रेडशीट में टेक्स्ट को रेखांकित करने की शार्टकट कुंजी क्या है? [½]

What is the shortcut key to underline text in a spreadsheet?

21) कम्प्यूटर प्रणाली में माउस का कोई एक उपयोग बताइए? [½]

Write any one use of mouse in the computer system?

**22)** तनाव कम करने के लिए एक व्यक्ति को क्या करना चाहिए? **[½]**
What should a person do to reduce stress?

**23)** प्रभावी ढंग से सुनने में आने वाली एक बाधा का नाम बताइए? **[½]**
Name one barrier to effective listening?

**24)** मौखिक संचार का एक उदाहरण लिखिए । **[½]**
Write one example of verbal communication.

**25)** आत्म प्रबंधन का एक उदाहरण लिखिए? **[½]**
Write one example of sub-management?

**26)** उद्यमिता में प्रभावी संचार के लिए आवश्यक एक कौशल का नाम बताइए । **[½]**
Name one skill essential for effective communication in entrepreneurship?

**27)** किसी एक प्रसिद्ध उद्यमी का नाम बताइये? **[½]**
Name any one famous entrepreneur?

**28)** ग्रीन कार्य के किसी एक फायदे को लिखिए? **[½]**
Write any one benefit of green jobs.

**29)** संचार एक दो तरफा प्रकिया है । यह कथन सही है या गलत है? **[½]**
Communication is a two way process. Is this statement true or false?

**30)** सफाई करने के लिए हमें किस तरह के उत्पाद का उपयोग करना चाहिए? **[½]**
What kind of product should we use for cleaning?

## खण्ड – स
## SECTION - C

**लघुत्तरात्मक प्रश्न – प्रश्न सं.** 31 से 39 **(शब्द सीमा –** 40 **शब्द)** **[9 × 1 = 9]**
Short answer type question. Q.No. 31 to 39 (word limit - 40 words)

**31)** बातचीत के दौरान सक्रिय रूप से सुनना क्यों महत्त्वपूर्ण है? **[1]**
Why is it important to listen actively during interactions?

**32)** कार्यस्थल पर हमें सकारात्मक दृष्टिकोण क्यों रखना चाहिए? **[1]**
Why should we need to have positive attitude at the workplace?

**33)** किसी टीम में विश्वास का क्या महत्त्व है? **[1]**
What is the significance of trust in a team?

**34)** प्राथमिक चिकित्सा कीट के किन्हीं दो महत्त्व को लिखें? **[1]**
Write any two importance of First Aid Kit?

**35)** सुरक्षित और स्वच्छ वातावरण के लिए कुड़े–कचरे का उचित निपटान क्यों आवश्यक है? **[1]**
Why is proper waste disposal essential for a safe and hygienic environment?

**36)** सुनते समय आँख से संपर्क बनाये रखने का क्या महत्त्व है? **[1]**
What is the importance of maintaining eye contact while listening?

**37)** लक्ष्य निर्धारण क्या है? **[1]**
What is goal setting?

**38)** आत्म जागरूकता को परिभाषित करें? **[1]**
Define Self-Awareness?

**39)** होटल में अथवा कार्यस्थल पर अग्निशमन यंत्रों का होना क्यों जरूरी है? **[1]**
What is the need of having fire-fighting equipment at the workplace or in the hotel?

## खण्ड – द
## SECTION - D

निबन्धात्मक प्रश्न – प्रश्न सं. 40 से 42 तक (शब्द सीमा – 150 शब्द) **[3 × 2 = 6]**
Essay type questions. Q.No. 40 to 42 (word limit - 150 words)

**40)** एक उद्यमी के विभिन्न गुणों की व्याख्या करें? **[2]**
Explain the various Qualities of an entrepreneur?

अथवा/OR

सक्रिय सुनने के विभिन्न चरणों की व्याख्या कीजिए?
Explain various stages of active listening?

**41)** सकारात्मक दृष्टिकोण से आप क्या समझते हैं? संक्षेप में लिखें। **[2]**
What do you understand by positive attitude? Write in brief?

अथवा/OR

पारस्परिक कौशल की व्याख्या करें।
Explain interpersonal skills?

**42)** होटल में या कार्यस्थल पर व्यक्तिगत स्वच्छता का क्या महत्त्व है? **[2]**
What is the importance of personal hygiene in the hotel or at the workplace?

अथवा/OR

अंग्रेजी भाषा के वाक्यों में कैपिटल लेटर्स के उपयोग के नियमों को लिखें।
Write the rules for using capital letters in the sentences of English Language?

▽▽▽▽

DO NOT WRITE ANYTHING HERE



# QUESTION PAPERS

GET PREVIOUS YEAR QUESTION PAPERS FOR ALL CLASSES FOR CBSE, ISCSE, ISC AND ALL ALL STATE BOARDS HERE AT AGLASEM.COM

BOARD WISE

- Andhra Pradesh Board Question Papers
- Assam Board Question Papers
- Bihar Board Question Papers
- Chhattisgarh Board Question Papers
- Goa Board Question Papers
- Gujarat Board Question Papers
- Haryana Board Question Papers
- Himachal Pradesh Board Question Papers
- J&K State Board Question Papers
- Jharkhand Board Question Papers
- Karnataka Board Question Papers
- Kerala Board Question Papers
- Madhya Pradesh Board Question Papers
- Maharashtra State Board Question Papers
- Manipur Board Question Papers
- Meghalaya Board Question Papers
- Mizoram Board Question Papers
- Nagaland Board Question Papers
- Orissa Board Question Papers
- Punjab Board Question Papers
- Rajasthan Board Question Papers
- Tamil Nadu Board Question Papers
- Telangana State Board Question Papers
- Tripura Board Question Papers
- Uttarakhand Board Question Papers
- Uttar Pradesh (UP) Board Question Papers
- West Bengal (WB) Board Question Papers