

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 11 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 25 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 11 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 25 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 एजेंसी तथा पर्यटन संचालन व्यवसाय

TRAVEL AGENCY & TOUR OPERATION BUSINESS

निर्धारित समय : 3 घंटे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

सामान्य निर्देश :

- प्रश्न-पत्र को ध्यान से पढ़िए। प्रत्येक खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। परीक्षार्थी हिन्दी और अंग्रेजी दोनों भाषाओं को माध्यम के रूप में अपना सकते हैं, जिसमें पारिभाषिक शब्द अंग्रेजी में लिखे जाने चाहिए।
- खण्ड क – प्रश्न संख्या 1 – 10 बहुविकल्पीय प्रश्न हैं, प्रत्येक के लिए 1 अंक निर्धारित है।

- (iii) खण्ड ख – प्रश्न संख्या 11 - 14 लघु उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक के लिए 2 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 30 - 40 शब्दों से अधिक न हो।
- (iv) खण्ड ग – प्रश्न संख्या 15 - 19 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 20 - 22 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 23 - 25 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 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 – 10 are multiple choice questions, carrying 1 mark each.
- (iii) Part B – Questions no. 11 – 14 are short answer questions, carrying 2 marks each. Answer to each question should not exceed 30 – 40 words.
- (iv) Part C – Questions no. 15 – 19 are also short answer questions, carrying 3 marks each. Answer to each question should not exceed 60 – 70 words.
- (v) Part D – Questions no. 20 – 22 are also short answer questions, carrying 4 marks each. Answer to each question should not exceed 80 – 100 words.
- (vi) Part E – Questions no. 23 – 25 are long answer questions, carrying 5 marks each. Answer to each question should not exceed 110 – 150 words.

खण्ड – क (1 अंक प्रत्येक)

बहुविकल्पीय प्रश्न

1 × 10 = 10

Part – A (1 Mark each)

Multiple Choice Questions

1. थॉमस कुक (Thomas Cook) ने किस वर्ष में पैकेज टूर (Package Tour) का परिचालन शुरू किया ?
- (a) 1855
- (b) 1955
- (c) 1755
- (d) 1655

In which year Thomas Cook started operating Package Tours ?

- (a) 1855
- (b) 1955
- (c) 1755
- (d) 1655

2. ट्रैवल इटिनेरैरी (Travel Itinerary) में ई टी ए (ETA) का क्या मतलब है ?

- (a) एस्टीमेटेड टूर एराइवल (Estimated Tour Arrival)
- (b) एस्टीमेटेड टाइम ऑफ़ एराइवल (Estimated Time of Arrival)
- (c) एस्टीमेटेड टाइम इन इलाहाबाद (Estimated Time in Allahabad)
- (d) एस्टीमेटेड ट्रैवल इन एशिया (Estimated Travel in Asia)

In travel itinerary what does ETA stands for ?

- (a) Estimated Tour Arrival
- (b) Estimated Time of Arrival
- (c) Estimated Time in Allahabad
- (d) Estimated Travel in Asia

3. निम्नलिखित प्रकार के टूर में से किसमें टूर प्रबन्धक (Tour Manager) की सेवाएँ प्रदान की जाती हैं ?

- (a) एस्कोर्टेड टूर (Escorted Tour)
- (b) स्वतंत्र टूर (Independent Tour)
- (c) आत्मनिर्देशित टूर (Self Guided Tour)
- (d) उपरोक्त में से कोई नहीं

Services of a Tour Manager are provided in which of the following types of tour ?

- (a) Escorted Tour
- (b) Independent Tour
- (c) Self Guided Tour
- (d) None of the above

4. एक व्यापारिक उद्योग द्वारा अपने कर्मचारियों के लिए पारितोषिक के रूप में संचालित किये जाने वाले पैकेज टूर (Package Tour) को जाना जाता है

- (a) रिवॉर्ड टूर (Reward Tour)
- (b) लॉयल्टी टूर (Loyalty Tour)
- (c) इन्क्लूसिव टूर (Inclusive Tour)
- (d) इन्सेन्टिव टूर (Incentive Tour)

A package tour conducted by a Business Firm for its employees as a reward to them is known as

- (a) Reward tour
- (b) Loyalty tour
- (c) Inclusive Tour
- (d) Incentive Tour

5. _____ ट्रैवल एजेंसी की आमदनी का ज़रिया है, जो जोड़ा जाना चाहिए टूर के प्रति व्यक्ति मूल्य में, अन्तिम टूर लागत प्राप्त करने हेतु ।

- (a) मार्क अप (Mark Up)
- (b) कमीशन (Commission)
- (c) डायरेक्ट कॉस्ट (Direct Cost)
- (d) इन्डायरेक्ट कॉस्ट (Indirect Cost)

_____ is the source of income for travel agency which has to be added to the per person cost of the tour to get the final tour cost.

- (a) Mark Up
- (b) Commission
- (c) Direct Cost
- (d) Indirect Cost

6. फ़ेडरेशन ऑफ़ इन्टरनेशनल यूथ ट्रेवल ऑर्गेनाइज़ेशन (Federation of International Youth Travel Organisation) का हेडक्वार्टर (Headquarters) _____ में स्थित है ।

- (a) मैड्रिड, स्पेन (Madrid, Spain)
- (b) कोपनहेगन, डेनमार्क (Copenhagen, Denmark)
- (c) वॉशिंगटन डी सी, यू.एस.ए. (Washington DC, U.S.A.)
- (d) रोम, इटली (Rome, Italy)

The headquarters of the Federation of International Youth Travel Organisation is located in

- (a) Madrid, Spain
- (b) Copenhagen, Denmark
- (c) Washington DC, USA
- (d) Rome, Italy

7. _____ की स्थापना 1951 में एशिया पेसेफ़िक क्षेत्र (Asia Pacific Region) में यात्रा और पर्यटन उद्योग के विकास के लिए की गई ।

- (a) आई ए टी ए (IATA)
- (b) ए एस टी ए (ASTA)
- (c) पी ए टी ए (PATA)
- (d) यू एफ़ टी ए (UFTA)

_____ was founded in 1951 for the development of travel and tourism industry in Asia Pacific Region.

- (a) IATA
- (b) ASTA
- (c) PATA
- (d) UFTAA

8. ये भारत में यात्रा उद्योग को विनियमित करने वाले 12 प्रमुख यात्रा एजेंट के समूह द्वारा 1951 में बनाया गया था ।

- (a) आई ए टी ए (IATA)
- (b) ए टी ओ ए आई (ATOAI)
- (c) ए डी टी ओ आई (ADTOI)
- (d) टी ए ए आई (TAAI)

It was formed in 1951 by a group of 12 leading travel agents to regulate travel industry in India.

- (a) IATO
- (b) ATOAI
- (c) ADTOI
- (d) TAAI

9. दि ट्रेवल एजेंट्स फ़ेडरेशन ऑफ़ इण्डिया (The Travel Agents Federation of India) को किस वर्ष में स्थापित किया गया ?

- (a) 1986
- (b) 1996
- (c) 2006
- (d) 2016

In which year was The Travel Agents Federation of India established ?

- (a) 1986
- (b) 1996
- (c) 2006
- (d) 2016

10. ट्रैवलॉसिटी (Travelocity) एवं एक्सपीडिया ट्रैवल (Expedia Travel) हैं

- (a) कार रेंटल कम्पनीज़ (Car rental Companies)
- (b) टूर पैकेजेस (Tour Packages)
- (c) जी डी एस (GDS) आधारित एयरलाइन ट्रैवल एजेंट्स
- (d) एअरलाइंस कम्पनीज़ (Airlines Companies)

Travelocity and Expedia Travel are

- (a) Car Rental Companies
- (b) Tour Packages
- (c) GDS based airline Travel Agents
- (d) Airline Companies

खण्ड-ख (2 अंक प्रत्येक)

2 × 4 = 8

Part – B (2 marks each)

11. रिटेल ट्रैवल एजेंसी (Retail Travel Agency) क्या है ?

What is Retail Travel Agency ?

12. ट्रैवल एजेंट (Travel Agent), टूर ऑपरेटर (Tour Operator) से भिन्न (different) कैसे है ?

अथवा

एफ आई टी (FIT) क्या है ? समझाइए ।

How is Travel Agent different from Tour Operator ?

OR

What is FIT ? Explain.

13. स्केलेटल इटिनेरैरी (Skeletal Itinerary) क्या है ?

अथवा

वर्णनात्मक यात्रा कार्यक्रम (Descriptive Itinerary) क्या है ?

What is skeletal itinerary ?

OR

What is descriptive itinerary ?

14. पैकेज टूर के किन्हीं चार मूल्य घटकों (Cost Components) की सूची बनाइए ।

अथवा

ए टी ओ ए आई (ATOAI) क्या है ? इसकी स्थापना कब हुई थी ?

Enlist any four Cost Components of a Package Tour.

OR

What is ATOAI ? When was it founded ?

खण्ड – ग (3 अंक प्रत्येक)

5 × 3 = 15

Part – C (3 marks each)

15. पर्यटन विभाग द्वारा ट्रेवल एजेंसी के कार्यालय की जगह व स्थिति के अनुमोदन के निर्धारण से सम्बन्धित नियम क्या है ?

अथवा

पर्यटन (Tourism) की परिभाषा लिखिए ।

What is the rule related to office space and location prescribed by Department of Tourism for the approval of travel agency ?

OR

Define Tourism.

16. क्षैतिज एकीकरण एवं ऊर्ध्वाधर एकीकरण (Horizontal Integration and Vertical Integration) में अन्तर स्पष्ट कीजिए ।

Differentiate between horizontal integration and vertical integration.

17. ट्रैवल एजेंट के कार्यों का वर्णन कीजिए ।

अथवा

टूर ऑपरेटर के कार्यों का वर्णन कीजिए ।

Describe functions of Travel Agent.

OR

Describe the functions of Tour Operator.

18. किन्हीं दो प्रकार के हवाई माल संचालन (Air Freight Operations) को समझाइए ।

Explain any two types of air freight operations.

19. पैकेज टूर एवं इससे ग्राहकों के लाभ को समझाइए ।

Explain Package Tour and its benefits to the customers.

खण्ड – घ (4 अंक प्रत्येक)

4 × 3 = 12

Part – D (4 marks each)

20. भारत में कार किराए पर लेने की प्रणाली (Car-rental System) पर निबन्ध लिखिए ।

अथवा

एक होटल के डीलक्स रूम (Deluxe room) में दी जाने वाली दस सुविधाओं की सूची बनाइए ।

Write an essay on Car Rental System in India.

OR

List ten facilities provided in a deluxe room of a hotel.

21. मूल्य-निर्धारण क्या है ? एक यात्रा संचालक, एक टूर पैकेज के लिए कैसे मूल्य निर्धारित करता है ?

अथवा

एक बड़े होटल में फ्रन्ट ऑफिस विभाग का संगठन चार्ट बनाइए ।

What is pricing ? How a tour operator assigns a price to the tour package ?

OR

Draw an organization chart of Front Office Department in a large hotel.

22. जी डी एस (GDS) के विकास का वर्णन कीजिए ।

Describe the evolution of GDS.

खण्ड-ड (5 अंक प्रत्येक)

5 × 3 = 15

Part – E (5 marks each)

23. ट्रैवल एजेंसी व्यापार का 21वीं शताब्दी में परिवर्तन पर निबन्ध लिखिए ।

Write an essay on Changing Face of 21st century Travel Agency Business.

24. पैकेज टूर के घटकों का विस्तारपूर्वक वर्णन कीजिए ।

अथवा

विभिन्न प्रकार के यात्रा संचालकों को समझाइए ।

Elaborate the components of Package Tours.

OR

Explain different types of tour operators.

25. यात्रा कार्यक्रम की योजना बनाना एक ट्रेवल एजेंसी का महत्वपूर्ण कार्य है एवं इसको बनाने के लिए विस्तृत जानकारी एवं सावधानी की आवश्यकता है। इस कथन की सहायता से यात्रा कार्यक्रम क्या है, व एक यात्रा कार्यक्रम की योजना बनाने में ध्यान में रखने वाली बातों को समझाइए।

Itinerary planning is one of the important functions of a travel agency and requires detailed and careful planning. In the light of this statement explain what is itinerary and the points of consideration in planning a tour itinerary.
