

**Model test paper Marking Scheme of Tourism and Hospitality of  
Class 10<sup>th</sup>**

Q. No.	Answer	Marks
1	D	1
2	C	1
3	D	1
4	B	1
5	C	1
6	A	1
7	C	1
8	IPR	1
9	HANDSHAKE	1
10	Ctrl+C	1
11	1998	1
12	1957	1
13	Both (A) and (R) are true and (R) is the correct explanation of (A)	1
14	(A) is true, but (R) is false	1
15	Both (A) and (R) are true and (R) is the correct explanation (A).	1
16	<p>Procedure of Handling a Dustbin</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pick up ash trays and empty contents in a garbage bin.</li> <li>Pick up all the trash from the counter area and place it in a garbage bin.</li> <li>Transfer all the trash collected in the garbage bin to the garbage collecting bag or soiled bag of the attendant trolley.</li> <li>Wipe trash containers with damp cloth and dry.</li> </ol> <p>OR</p> <p>Insects such as flies, cockroaches, silverfish, fleas, ants and bed bugs.</p> <p><b>डस्टबिन को संभालने की प्रक्रिया</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ऐश ट्रे और खाली सामग्री को कचरे के डिब्बे में उठाएं।</li> <li>काउंटर एरिया से सारा कचरा उठाएं और उसे कूड़ेदान में डालें।</li> <li>कूड़ेदान में एकत्र किए गए सभी कचरे को कचरा संग्रहण बैग या अटेंडेंट ट्रॉली के गंदे बैग में स्थानांतरित करें।</li> <li>ट्रैश कंटेनर को गीले कपड़े से पोंछकर सुखाएं।</li> </ol> <p>या</p> <p>मक्खियाँ, तिलचट्टे, सिल्वरफ़िश, पिस्सू, चींटियाँ और खटमल जैसे कीड़े।</p>	2
17	<p>Market survey is a very effective tool to understand the market potential. To create a valuable product for the customers and to build a meaningful, long term relationship with them, it is important to first gain a deep insight into what they need and want.</p> <p>OR</p> <p>A sales policy is a systematic process of developing, coordinating and monitoring the various decisions that have a direct bearing on the company's sales. Companies formulate strategies to achieve established aims and objectives. The company decides which customers it will serve (segmentation and targeting) and how.</p> <p>बाजार की क्षमता को समझने के लिए बाजार सर्वेक्षण एक बहुत प्रभावी उपकरण है। ग्राहकों के लिए एक मूल्यवान उत्पाद बनाने और उनके साथ एक सार्थक, दीर्घकालिक संबंध बनाने के लिए, सबसे पहले यह जानना महत्वपूर्ण है कि उन्हें क्या चाहिए और क्या चाहिए।</p> <p>या</p>	2

बिक्री नीति कंपनी की बिक्री पर सीधे असर डालने वाले विभिन्न निर्णयों के विकास, समन्वय और निगरानी की एक व्यवस्थित प्रक्रिया है। कंपनियां स्थापित लक्ष्यों और उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए रणनीति तैयार करती हैं। कंपनी तय करती है कि वह किन ग्राहकों को सेवा देगी (विभाजन और लक्ष्यीकरण) और कैसे।

- 18 Sustainable development is the development that satisfies the needs of the present without compromising the capacity of future generations, guaranteeing the balance between economic growth, care for the environment and social well-being. 2  
सतत विकास वह विकास है जो भविष्य की पीढ़ियों की क्षमता से समझौता किए बिना वर्तमान की जरूरतों को पूरा करता है, आर्थिक विकास, पर्यावरण की देखभाल और सामाजिक कल्याण के बीच संतुलन की गारंटी देता है।
- 19 Restaurant name, Logos and slogans, Dish names, Layout and décor. 2  
रेस्तरां का नाम, लोगो और स्लोगन, डिश के नाम, लेआउट और सजावट।
- 20 Copyright law protects expression of ideas rather than the ideas themselves. Under Section 13 of the Copyright Act 1957, copyright protection is conferred on literary, dramatic, musical and artistic works, cinematograph films and sound recording. For example, books and computer programmes are protected under the Act as literary works. 2  
कॉपीराइट कानून स्वयं विचारों के बजाय विचारों की अभिव्यक्ति की रक्षा करता है। कॉपीराइट अधिनियम 1957 की धारा 13 के तहत, साहित्यिक, नाटकीय, संगीत और कलात्मक कार्यों, सिनेमैटोग्राफ फिल्मों और ध्वनि रिकॉर्डिंग पर कॉपीराइट सुरक्षा प्रदान की जाती है। उदाहरण के लिए, किताबें और कंप्यूटर प्रोग्राम अधिनियम के तहत साहित्यिक कार्यों के रूप में संरक्षित हैं।
- 21 Storage area is a place where different material is kept. All the operations of handling and storing materials that involve carrying bags, lifting manually and stacking the material used in different departments are carried out in the storage area. Safety and precaution must be taken in such areas to avoid injuries. If the material is not handled and stored in a structured manner, it can result in not only a hazard to the staff but also financial losses to the organisation. 2  
भण्डारण क्षेत्र वह स्थान है जहाँ विभिन्न प्रकार की सामग्री रखी जाती है। सामग्री को संभालने और भंडारण करने के सभी संचालन जिसमें बैग ले जाना, मैनुअल रूप से उठाना और विभिन्न विभागों में उपयोग की जाने वाली सामग्री को ढेर करना शामिल है, भंडारण क्षेत्र में किया जाता है। चोटों से बचने के लिए ऐसे क्षेत्रों में सुरक्षा और सावधानी बरतनी चाहिए। यदि सामग्री को संरचित तरीके से संभाला और संग्रहीत नहीं किया जाता है, तो इसका परिणाम न केवल कर्मचारियों के लिए खतरा हो सकता है बल्कि संगठन को वित्तीय नुकसान भी हो सकता है।
- 22 Women's rights in the workplace include many facets of women safety and dignity, including the right to work during pregnancy. Thus, an employer cannot refuse job or turn out a woman due to her pregnancy as long as she can perform satisfactorily. This means that employers cannot deny hiring any person due to gender or pregnancy. The Law also prohibits sexual harassment of a woman at workplace by any co-worker, employer or visitor. This includes an antagonistic work environment where a woman is subjected to sexual comments, touching or unwanted sexual advances that put her in fear of losing her job if she does not comply. Women should report all such advances to the Supervisor or an appropriate authority. 3

OR

Hotels are working overtime to accommodate the needs of one of the fastest growing demographics in the travel industry i.e. businesswomen. Hotels have started to realise that women are really influential when it comes to taking travel decisions. In many cases, a woman who has stayed in a hotel for business travel is likely to come back if she is happy with the services. Alternately, she might even come back for a holiday with her family and book more than one room. Thus, all hotels across the globe are focussing on facilities for young or single women travelers.

कार्यस्थल में महिलाओं के अधिकारों में गर्भावस्था के दौरान काम करने के अधिकार सहित

महिला सुरक्षा और सम्मान के कई पहलू शामिल हैं। इस प्रकार, एक नियोक्ता नौकरी से इंकार नहीं कर सकता है या किसी महिला को उसकी गर्भावस्था के कारण बाहर नहीं कर सकता है जब तक कि वह संतोषजनक ढंग से प्रदर्शन कर सकती है। इसका मतलब यह है कि नियोक्ता लिंग या गर्भावस्था के कारण किसी भी व्यक्ति को काम पर रखने से इनकार नहीं कर सकते। कानून किसी सहकर्मी, नियोक्ता या आगंतुक द्वारा कार्यस्थल पर किसी महिला के यौन उत्पीड़न को भी प्रतिबंधित करता है। इसमें एक विरोधी काम का माहौल शामिल है जहां एक महिला को यौन टिप्पणियों, स्पर्श या अवांछित यौन प्रस्तावों के अधीन किया जाता है जो उसे अपनी नौकरी खोने के डर में रखता है अगर वह अनुपालन नहीं करती है। महिलाओं को ऐसे सभी अग्रिमों की सूचना पर्यवेक्षक या उपयुक्त प्राधिकारी को देनी चाहिए।

या  
यात्रा उद्योग में सबसे तेजी से बढ़ती जनसांख्यिकी में से एक यानी व्यवसायी महिलाओं की जरूरतों को पूरा करने के लिए होटल ओवरटाइम काम कर रहे हैं। होटलों ने महसूस करना शुरू कर दिया है कि जब यात्रा निर्णय लेने की बात आती है तो महिलाएं वास्तव में प्रभावशाली होती हैं। कई मामलों में, एक महिला जो व्यापार यात्रा के लिए एक होटल में रुकी है, अगर वह सेवाओं से खुश है तो वापस आने की संभावना है। वैकल्पिक रूप से, वह अपने परिवार के साथ छुट्टियां मनाने भी आ सकती है और एक से अधिक कमरे बुक कर सकती है। इस प्रकार, दुनिया भर के सभी होटल युवा या एकल महिला यात्रियों के लिए सुविधाओं पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं।

23 Women's rights in the workplace include many facets of women safety and dignity, including the right to work during pregnancy. Thus, an employer cannot refuse job or turn out a woman due to her pregnancy as long as she can perform satisfactorily. This means that employers cannot deny hiring any person due to gender or pregnancy. The Law also prohibits sexual harassment of a woman at workplace by any co-worker, employer or visitor. This includes an antagonistic work environment where a woman is subjected to sexual comments, touching or unwanted sexual advances that put her in fear of losing her job if she does not comply. Women should report all such advances to the Supervisor or an appropriate authority.

3

OR

Hotels are working overtime to accommodate the needs of one of the fastest growing demographics in the travel industry i.e. businesswomen. Hotels have started to realise that women are really influential when it comes to taking travel decisions. In many cases, a woman who has stayed in a hotel for business travel is likely to come back if she is happy with the services. Alternately, she might even come back for a holiday with her family and book more than one room. Thus, all hotels across the globe are focussing on facilities for young or single women travelers.

कार्यस्थल में महिलाओं के अधिकारों में गर्भावस्था के दौरान काम करने के अधिकार सहित महिला सुरक्षा और सम्मान के कई पहलू शामिल हैं। इस प्रकार, एक नियोक्ता नौकरी से इंकार नहीं कर सकता है या किसी महिला को उसकी गर्भावस्था के कारण बाहर नहीं कर सकता है जब तक कि वह संतोषजनक ढंग से प्रदर्शन कर सकती है। इसका मतलब यह है कि नियोक्ता लिंग या गर्भावस्था के कारण किसी भी व्यक्ति को काम पर रखने से इनकार नहीं कर सकते। कानून किसी सहकर्मी, नियोक्ता या आगंतुक द्वारा कार्यस्थल पर किसी महिला के यौन उत्पीड़न को भी प्रतिबंधित करता है। इसमें एक विरोधी काम का माहौल शामिल है जहां एक महिला को यौन टिप्पणियों, स्पर्श या अवांछित यौन प्रस्तावों के अधीन किया जाता है जो उसे अपनी नौकरी खोने के डर में रखता है अगर वह अनुपालन नहीं करती है। महिलाओं को ऐसे सभी अग्रिमों की सूचना पर्यवेक्षक या उपयुक्त प्राधिकारी को देनी चाहिए।

या

यात्रा उद्योग में सबसे तेजी से बढ़ती जनसांख्यिकी में से एक यानी व्यवसायी महिलाओं की जरूरतों को पूरा करने के लिए होटल ओवरटाइम काम कर रहे हैं। होटलों ने महसूस करना शुरू कर दिया है कि जब यात्रा निर्णय लेने की बात आती है तो महिलाएं वास्तव में प्रभावशाली होती हैं। कई मामलों में, एक महिला जो व्यापार यात्रा के लिए एक होटल में रुकी है, अगर वह सेवाओं से खुश है तो वापस आने की संभावना है। वैकल्पिक रूप से, वह अपने परिवार के साथ छुट्टियां मनाने भी आ सकती है और एक से अधिक कमरे बुक कर सकती है। इस प्रकार, दुनिया भर के सभी होटल युवा या एकल महिला यात्रियों के लिए सुविधाओं पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं।

- 24 The role of English is not only applicable to the F&B department but also to the airlines, event management companies, food service operation providers, etc. English language is important at a hotel where there are guests from multi-cultural background. The role of English is also integral in view of the rapidly changing information and communication technology. The effectiveness of communication provides a broad spectrum to deal with guests and achieve customer satisfaction by fulfilling their expectations. 3

अंग्रेजी की भूमिका न केवल एफ एंड बी विभाग पर लागू होती है बल्कि एयरलाइंस, इवेंट मैनेजमेंट कंपनियों, खाद्य सेवा संचालन प्रदाताओं आदि पर भी लागू होती है। एक होटल में अंग्रेजी भाषा महत्वपूर्ण होती है जहां बहु-सांस्कृतिक पृष्ठभूमि के मेहमान होते हैं। तेजी से बदलती सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के मद्देनजर अंग्रेजी की भूमिका भी अभिन्न है। संचार की प्रभावशीलता मेहमानों से निपटने और उनकी अपेक्षाओं को पूरा करके ग्राहकों की संतुष्टि प्राप्त करने के लिए एक व्यापक स्पेक्ट्रम प्रदान करती है।

Learning a language and becoming proficient in it is a lifelong process. It requires investment in terms of time. It is important to enhance one's vocabulary and improve one's word power. According to experts, the relationship between vocabulary and reading and learning a language is very strong.

Vocabulary is related to word knowledge, which means knowing the word right from the pronunciation, to spelling and morphology.

किसी भाषा को सीखना और उसमें दक्ष होना जीवन भर चलने वाली प्रक्रिया है। इसमें समय के हिसाब से निवेश की जरूरत होती है। किसी की शब्दावली को बढ़ाना और किसी की शब्द शक्ति में सुधार करना महत्वपूर्ण है। विशेषज्ञों के अनुसार शब्दावली और किसी भाषा को पढ़ने और सीखने के बीच का संबंध बहुत मजबूत होता है।

शब्दावली शब्द ज्ञान से संबंधित है, जिसका अर्थ है उच्चारण से लेकर वर्तनी और आकारिकी तक शब्द को जानना।

- 25 Understanding the importance of hygienic work practices is essential in every area of travel and tourism industry. The staff must ensure that procedures in their work environment are safe and hygienic. Hygiene procedures are required for all areas and aspects of the travel and tourism industry. These procedures may vary according to the tasks undertaken and also according to the organization's quality standards. 3

यात्रा और पर्यटन उद्योग के प्रत्येक क्षेत्र में स्वच्छ कार्य पद्धतियों के महत्व को समझना आवश्यक है। कर्मचारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके कार्य वातावरण में प्रक्रियाएं सुरक्षित और स्वच्छ हैं। यात्रा और पर्यटन उद्योग के सभी क्षेत्रों और पहलुओं के लिए स्वच्छता प्रक्रियाएं आवश्यक हैं। ये प्रक्रियाएं किए गए कार्यों के अनुसार और संगठन के गुणवत्ता मानकों के अनुसार भी भिन्न हो सकती हैं।

Protective eyewear It shields the kitchen staff from being exposed to hazardous chemicals and protects them from eye injuries.

Footwear Protects from slips and falls and protects against bacteria as well.

Aprons These serve as a safe barrier against bacteria. They help introduce cross-contamination and infection that often negatively impacts the working area.

सुरक्षात्मक आईवियर यह रसोई के कर्मचारियों को खतरनाक रसायनों के संपर्क में आने से बचाता है और उन्हें आंखों की चोटों से बचाता है।

फुटवियर फिसलने और गिरने से बचाता है और बैक्टीरिया से भी बचाता है।

एप्रन ये बैक्टीरिया के खिलाफ एक सुरक्षित अवरोधक के रूप में काम करते हैं। वे क्रॉस-संदूषण और संक्रमण को शुरू करने में मदद करते हैं जो अक्सर कार्य क्षेत्र पर नकारात्मक प्रभाव डालता है।

- 26 The employer should provide adequate and appropriate equipment, facilities and personnel to ensure that employees receive immediate attention if they are injured or taken ill at work. 3

First-aid kit contains

1. A leaflet on general first-aid
2. Medium and large sterile dressings
3. Assorted plasters
4. Triangular bandage

5. Safety pins

6. Sterile eye pads

7. Disposable gloves

नियोक्ता को यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त और उचित उपकरण, सुविधाएं और कर्मियों को प्रदान करना चाहिए कि काम पर घायल होने या बीमार होने पर कर्मचारियों पर तत्काल ध्यान दिया जाए।

प्राथमिक चिकित्सा किट में शामिल है

1. सामान्य प्राथमिक चिकित्सा पर एक पत्रक

2. मध्यम और बड़े बाँझ ड्रेसिंग

3. मिश्रित मलहम

4. त्रिकोणीय पट्टी

5. सुरक्षा पिन

6. स्ट्राइल आई पैड

7. डिस्पोजेबल दस्ताने

- 27 Entrepreneurs run their businesses in a market. The market has people who buy products and services and people who sell them also. When people are buying and selling from each other, it is helpful for everyone because everyone involved makes money. This is how entrepreneurs help in growing the area and society they live in. 3

उद्यमी अपना व्यवसाय बाजार में चलाते हैं। बाजार में ऐसे लोग होते हैं जो उत्पादों और सेवाओं को खरीदते हैं और उन्हें बेचने वाले भी होते हैं। जब लोग एक दूसरे से खरीद और बिक्री कर रहे होते हैं, तो यह सभी के लिए मददगार होता है क्योंकि इसमें शामिल सभी लोग पैसे कमाते हैं। इस प्रकार उद्यमी उस क्षेत्र और समाज को विकसित करने में मदद करते हैं जिसमें वे रहते हैं।

- 28 Dealing with the customer is an essential part of hospitality industry. A customer of the hospitality industry wants to enjoy the product and services provided by the industry. 5

The following points should be considered for effective customer interaction.

**Never interrupt the customer**

**Listen attentively**

**Avoid negative questions**

**Don't be too technical while explaining**

**Use positive sentences in communication**

OR

Various methods of selling are used in a diversified target market. A few important ones are described below.

**Direct sales or door-to-door sales**

**Channel sales**

**Retail**

**Sales agent**

**Telemarketing or telesales**

ग्राहक के साथ व्यवहार करना आतिथ्य उद्योग का एक अनिवार्य हिस्सा है। आतिथ्य उद्योग का एक ग्राहक उद्योग द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पाद और सेवाओं का आनंद लेना चाहता है।

प्रभावी ग्राहक संपर्क के लिए निम्नलिखित बिंदुओं पर विचार किया जाना चाहिए।

ग्राहक को कभी बाधित न करें

ध्यान से सुनो

नकारात्मक प्रश्नों से बचें

समझाते समय बहुत तकनीकी मत बनो

संचार में सकारात्मक वाक्यों का प्रयोग करें

या

विविध लक्ष्य बाजार में बिक्री के विभिन्न तरीकों का उपयोग किया जाता है। कुछ महत्वपूर्ण का वर्णन नीचे किया गया है।

**प्रत्यक्ष बिक्री या डोर-टू-डोर बिक्री**

इस विधि को वैयक्तिक विक्रय भी कहते हैं। इस पद्धति में, उत्पादों और सेवाओं को ग्राहक के स्थान पर आमने-सामने बेचा जाता है।

चैनल की बिक्री

खुदरा

व्यापार सौदे के मूल्य के आधार पर कमीशन। उदाहरण के लिए, एक ट्रेवल एजेंट, बीमा एजेंट, आदि।  
टेलीमार्केटिंग या टेलीसेल्स

29 Etiquette may be understood as polite social behaviour. In F&B department of a hotel, the term 'etiquette' means respecting a guest and others. F&B staff should be honest, trustworthy, courteous and kind to others. 5

Types of etiquette

1. **Social etiquette: is how to behave in the society.**
2. **Meeting etiquette: without a pen and notepad.**
3. **Telephone etiquette:**
4. **Eating etiquette:**

OR

Telephone is a tool of communication. A hospitality professional should be careful while talking on the phone as the person on the other end of the line is interpreting. Explain with the help of example.

शिष्टाचार को विनम्र सामाजिक व्यवहार के रूप में समझा जा सकता है। किसी होटल के एफ एंड बी विभाग में, 'शिष्टाचार' शब्द का अर्थ अतिथि और अन्य लोगों का सम्मान करना है। F&B कर्मचारियों को ईमानदार, भरोसेमंद, विनम्र और दूसरों के प्रति दयालु होना चाहिए।

शिष्टाचार के प्रकार

1. सामाजिक शिष्टाचार:
2. बैठक शिष्टाचार:
3. टेलीफोन शिष्टाचार:
4. खाने का शिष्टाचार:

टेलीफोन संचार का एक साधन है। एक आतिथ्य पेशेवर को फोन पर बात करते समय सावधानी बरतनी चाहिए क्योंकि लाइन के दूसरे छोर पर मौजूद व्यक्ति व्याख्या कर रहा है

30 Safety Standards in hotels are designed by the hotels themselves to help them identify, prepare for, minimize and respond to fire, health, safety and security risks that could adversely impact the stakeholders. 5

**Crisis and incidents**

**Evacuation drills**

**Fire safety**

**Exit paths**

OR

A hazard assessment is the process of identifying hazards that can be eliminated or controlled through practice, behaviour, substance, conditioning or a combination of these. Necessary steps must be taken to reduce the chance of injuries in a working area. The following steps are needed to minimise hazards:

Communicating with staff about health and safety

- **Risk assessment**
- **Promptly dealing with hazards**
- **Inviting feedback from staff on safety improvements**

होटलों में सुरक्षा मानकों को होटलों द्वारा स्वयं डिजाइन किया जाता है ताकि उन्हें आग, स्वास्थ्य, सुरक्षा और सुरक्षा जोखिमों की पहचान करने, तैयार करने, कम करने और प्रतिक्रिया देने में मदद मिल सके जो हितधारकों पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकते हैं।

संकट और घटनाएं

निकासी अभ्यास

आग सुरक्षा

निकास पथ

या

एक खतरा मूल्यांकन खतरों की पहचान करने की प्रक्रिया है जिसे अभ्यास, व्यवहार, पदार्थ, कंडीशनिंग या इनके संयोजन के माध्यम से समाप्त या नियंत्रित किया जा सकता है। कार्य क्षेत्र में चोटों की संभावना को कम करने के लिए आवश्यक कदम उठाए जाने चाहिए। खतरों

को कम करने के लिए निम्नलिखित चरणों की आवश्यकता है:  
स्वास्थ्य और सुरक्षा के बारे में कर्मचारियों के साथ संवाद करना

- जोखिम आकलन
- खतरों से तुरंत निपटना
- सुरक्षा सुधारों पर कर्मचारियों से प्रतिक्रिया आमंत्रित करना