

Series SGN

कोड नं. **281**  
Code No.

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 AND TOUR OPERATION BUSINESS

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

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 – 10 बहुविकल्पीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए 1 अंक निर्धारित है ।
- (iii) खण्ड ख – प्रश्न संख्या 11 – 14 लघु-उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न 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 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 (प्रत्येक 1 अंक)**  
**PART A (1 mark each)**

**बहुविकल्पीय प्रश्न**  
**Multiple Choice Questions**

*1×10=10*

1. थॉमस कुक ने विश्व के प्रथम अन्तर्राष्ट्रीय समावेशी पर्यटन (Inclusive Tour) को \_\_\_\_\_ तक संचालित (Conducted) किया ।

- (क) इंग्लैंड से पेरिस (England to Paris)
- (ख) इंग्लैंड से रोम (England to Rome)
- (ग) इंग्लैंड से वाशिंगटन डी.सी. (England to Washington DC)
- (घ) इंग्लैंड से नई दिल्ली (England to New Delhi)

Thomas Cook conducted the world's first international inclusive tour from

- (a) England to Paris
- (b) England to Rome
- (c) England to Washington DC
- (d) England to New Delhi

2. अमेरिकन एक्सप्रेस किस प्रकार की ट्रैवेल एजेंसी है ?

- (क) मेगा (Mega)
- (ख) रीजनल (Regional)
- (ग) कॉन्सोर्टियम (Consortium)
- (घ) इन्डिपेन्डेन्ट एजेंसीज़

Which type of travel agency is American Express ?

- (a) Mega
- (b) Regional
- (c) Consortium
- (d) Independent agencies

3. ए.सी.आर.आई.एस.एस. (ACRISS) है

- (क) एजेन्सी ऑफ कार रेन्टल इण्डस्ट्री सिस्टम्स एण्ड स्टैण्डर्ड्स (Agency of Car Rental Industry Systems and Standards)
- (ख) एलाएन्स ऑफ कार रेन्टल इण्डस्ट्री सिस्टम्स एण्ड स्टैण्डर्ड्स (Alliance of Car Rental Industry Systems and Standards)
- (ग) एसोसिएशन ऑफ कार रेन्टल इण्डस्ट्री सिस्टम्स एण्ड स्टैण्डर्ड्स (Association of Car Rental Industry Systems and Standards)
- (घ) एक्क्रेडिटेशन ऑफ कार रेन्टल इण्डस्ट्री सिस्टम्स एण्ड स्टैण्डर्ड्स (Accreditation of Car Rental Industry Systems and Standards)

ACRISS is

- (a) Agency of Car Rental Industry Systems and Standards
- (b) Alliance of Car Rental Industry Systems and Standards
- (c) Association of Car Rental Industry Systems and Standards
- (d) Accreditation of Car Rental Industry Systems and Standards

4. स्टार क्रूजेस का वर्चस्व किस बाज़ार पर है ?

- (क) गल्फ (Gulf)
- (ख) एशिया पैसिफिक (Asia Pacific)
- (ग) नॉर्थ अमेरिका एवं कनाडा (North America and Canada)
- (घ) ऑस्ट्रेलिया (Australia)

Which market is dominated by Star Cruises ?

- (a) Gulf
- (b) Asia Pacific
- (c) North America and Canada
- (d) Australia

5. टूर यात्रा कार्यक्रम (Tour Itinerary) में ई.टी.डी. (ETD) क्या है ?

- (क) एस्टीमेटेड टूर डिपार्टर (Estimated Tour Departure)
- (ख) एस्टीमेटेड टाइम ऑफ डिपार्टर (Estimated Time of Departure)
- (ग) एस्टीमेटेड टाइम इन डेस्टीनेशन (Estimated Time in Destination)
- (घ) एस्टीमेटेड टाइम इन डेल्ही (Estimated Time in Delhi)

What is ETD in tour itinerary ?

- (a) Estimated Tour Departure
- (b) Estimated Time of Departure
- (c) Estimated Time in Destination
- (d) Estimated Time in Delhi

6. यात्रा कार्यक्रम (Itinerary) एक पर्यटन कार्यक्रम है जिससे \_\_\_\_\_ की सूचना मिलती है ।

- (क) तिथि, दिवस एवं शहर (Date, Day and City)
- (ख) केवल भोजन (Only Meals)
- (ग) केवल तिथि (Only Dates)
- (घ) केवल परिवहन (Only Transportation)

Itinerary is a tour programme which provides information on \_\_\_\_\_ .

- (a) Date, Day and City
- (b) Only Meals
- (c) Only Dates
- (d) Only Transportation

7. सम्मेलन के पहले व बाद में पर्यटन स्थलों के भ्रमण का कार्यक्रम \_\_\_\_\_ में सम्मिलित होता है ।

- (क) फेरी सेवाओं (Ferry Services)
- (ख) आवास (Accommodation)
- (ग) बीमा (Insurance)
- (घ) कार्यक्रम सेवाओं (Event Services)

Pre and post conference sightseeing programmes are included in \_\_\_\_\_ .

- (a) Ferry Services
- (b) Accommodation
- (c) Insurance
- (d) Event Services

8. \_\_\_\_\_ यात्रा पैकेज की प्रत्यक्ष लागत (Direct Cost) में सम्मिलित है ।

- (क) विपणन और बिक्री को बढ़ावा देना (Marketing and Sales Promotion)
- (ख) आवास एवं स्थानान्तरण (Accommodation and Transfer)
- (ग) एजेंट कमीशन एवं प्रोत्साहन यात्रा (Agent Commission and Incentive Travel)
- (घ) विद्युत् एवं दूरभाष बिल (Electricity and Telephone Bill)

\_\_\_\_\_ is included in Direct Cost of Tour Package.

- (a) Marketing and Sales Promotion
- (b) Accommodation and Transfer
- (c) Agent Commission and Incentive Travel
- (d) Electricity and Telephone Bill

9. किस संगठन की स्थापना इस उद्देश्य के साथ की गई कि भारत में साहसिक पर्यटन की असीम क्षमता के प्रति जागरूकता उत्पन्न हो ?
- (क) टी.ए.एफ.आई. (TAFI)
  - (ख) आई.ए.टी.ए. (IATA)
  - (ग) यू.एफ.टी.ए.ए. (UFTAA)
  - (घ) ए.टी.ओ.ए.आई. (ATOAI)

Which organisation was founded with the aim to create awareness about the immense potential for adventure tourism in India ?

- (a) TAFI
  - (b) IATA
  - (c) UFTAA
  - (d) ATOAI
10. निम्नलिखित में से अमेरिकन स्टीमशिप एण्ड टूरिस्ट एजेन्ट्स एसोसिएशन (American Steamship and Tourist Agent's Association) के रूप में 1931 में किस संगठन की स्थापना की गई ?
- (क) ए.एस.टी.ए. (ASTA)
  - (ख) एफ.एच.आर.ए.आई. (FHRAI)
  - (ग) वर्ल्ड ट्रेवल एजेन्ट्स एसोसिएशन्स एलाएन्स (World Travel Agents Associations Alliance)
  - (घ) फेडरेशन ऑफ इंटरनेशनल यूथ ट्रेवल ऑर्गनाइज़ेशन (Federation of International Youth Travel Organisation)

Which of the following organisations was founded in 1931 as the American Steamship and Tourist Agent's Association ?

- (a) ASTA
- (b) FHRAI
- (c) World Travel Agents Associations Alliance
- (d) Federation of International Youth Travel Organisation

**खण्ड ख (प्रत्येक 2 अंक)**  
**PART B (2 marks each)**

2×4=8

11. एयरलाइन कमीशन को निकाल देने से ट्रैवेल एजेंसी व्यापार पर कैसे असर पड़ा है ?

**अथवा**

ट्रैवेल एजेंसी क्या है ?

How has elimination of airline commission impacted the travel agency business ?

**OR**

What is a travel agency ?

12. तकनीकी यात्रा कार्यक्रम (Technical Itinerary) क्या है ?

**अथवा**

बस ड्राइवर यात्रा कार्यक्रम क्या है ?

What is a technical itinerary ?

**OR**

What is a bus driver itinerary ?

13. जी.डी.एस. (GDS) के उपयोग के किन्हीं दो लाभों की सूची बनाइए ।

**अथवा**

किन्हीं चार ट्रैवेल एजेंसियों के नाम लिखिए ।

Enlist any two benefits of using GDS.

**OR**

Name any four travel agencies.

14. सी.आर.एस. एवं जी.डी.एस. (CRS and GDS) में अंतर स्पष्ट कीजिए ।

**अथवा**

जी.आई.टी. (GIT) क्या है ?

Differentiate between CRS and GDS.

**OR**

What is GIT ?



**खण्ड ग (प्रत्येक 3 अंक)**  
**PART C (3 marks each)**

3×5=15

15. ऊर्ध्वाधर एकीकरण (Vertical Integration) को पर्यटन उद्योग के उपयुक्त उदाहरणों सहित स्पष्ट कीजिए ।  
Explain Vertical Integration with suitable examples from the tourism industry.
16. इक्कीसवीं (21<sup>st</sup>) शताब्दी में ट्रैवल एजेंसी (Travel Agency) के बदलते स्वरूप की व्याख्या कीजिए ।  
Explain the Changing Face of Travel Agency in the 21<sup>st</sup> century.
17. लंबी दूरी के विमान की व्याख्या कीजिए और इसके लाभ लिखिए ।  
Explain the Long Range Aircraft and its benefits.
18. यात्रा कार्यक्रम की रूपरेखा बनाने (Designing) में किन-किन बातों का ध्यान रखा जाता है ?  
What are the points of consideration in designing an itinerary ?
19. जी.आई.टी. (GIT) एवं एफ.आई.टी. (FIT) टूर पैकेजों की रूपरेखा बनाने में यात्रा संचालक कौन-से उपाय करता है ?

**अथवा**

अनुरक्षी टूर (Escorted Tour) एवं स्वतंत्र टूर (Independent Tour) में अंतर स्पष्ट कीजिए ।

What measures does a tour operator take in designing GIT and FIT tour packages ?

**OR**

Differentiate between Escorted Tour and Independent Tour.

**खण्ड घ (प्रत्येक 4 अंक)**  
**PART D (4 Marks Each)**

4×3=12

20. भारत के राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण पर निबन्ध लिखिए ।

**अथवा**

“क्रूज़ पूरे विश्व में अवकाश उद्योग का सबसे ज़्यादा गतिशील एवं सबसे तेज़ी से बढ़ने वाला अवयव (component) है ।” इस कथन की व्याख्या कीजिए ।

Write an essay on the National Highway Authority of India.

**OR**

“Cruise is one of the most dynamic and fastest growing components of the leisure industry worldwide.” Explain this statement.

21. यात्रा चालक के व्यापार में उपयोग की जाने वाली कीमत-निर्धारण रणनीतियों की व्याख्या कीजिए ।

**अथवा**

यात्रा की लागत से आप क्या समझते हैं एवं यात्रा लागत की गणना कैसे की जाती है ?

Explain the pricing strategies used in the tour operator's business.

**OR**

What do you mean by tour costing and how is tour costing calculated ?

22. अमेडस जी.डी.एस. (Amadeus GDS) पर टिप्पणी लिखिए ।

Write a note on Amadeus GDS.

**खण्ड ड (प्रत्येक 5 अंक)**  
**PART E (5 marks each)**

5×3=15

- 23.** कमीशन (Commission) क्या है ? ट्रैवेल एजेन्सी की कमाई से कमीशन (commission) कैसे सम्बन्धित है ?

What is Commission ? How is Commission related with Travel Agency Earnings ?

- 24.** पैकेज टूर के घटकों (components) का विस्तारपूर्वक वर्णन कीजिए ।

**अथवा**

पर्यटन विवरण पुस्तिका (Brochure) क्या है ? पर्यटन विवरण पुस्तिका के विकास स्तरों को स्पष्ट कीजिए ।

Elaborate the components of a Package Tour.

**OR**

What is a Tour Brochure ? Explain the stages of developing a tour brochure.

- 25.** भारत में पर्यटन विभाग द्वारा ट्रैवेल एजेन्सी के अनुमोदन के लिए महत्वपूर्ण नियमों का वर्णन कीजिए ।

Describe the important rules for approval of a Travel Agency in India by the Department of Tourism.