

**PAPER-II**  
**TOURISM ADMINISTRATION AND MANAGEMENT**

**Signature and Name of Invigilator**

1. (Signature) \_\_\_\_\_

(Name) \_\_\_\_\_

2. (Signature) \_\_\_\_\_

(Name) \_\_\_\_\_

**J 9 3 1 3**

OMR Sheet No. : .....  
(To be filled by the Candidate)

Roll No. 

--	--	--	--	--	--	--	--

  
(In figures as per admission card)

Roll No. \_\_\_\_\_  
(In words)

Time : 1 ¼ hours]

[Maximum Marks : 100

Number of Pages in this Booklet : 12

Number of Questions in this Booklet : 50

**Instructions for the Candidates**

1. Write your roll number in the space provided on the top of this page.
2. This paper consists of fifty multiple-choice type of questions.
3. At the commencement of examination, the question booklet will be given to you. In the first 5 minutes, you are requested to open the booklet and compulsorily examine it as below :
  - (i) To have access to the Question Booklet, tear off the paper seal / polythene bag on the booklet. Do not accept a booklet without sticker-seal / without polythene bag and do not accept an open booklet.
  - (ii) **Tally the number of pages and number of questions in the booklet with the information printed on the cover page. Faulty booklets due to pages/questions missing or duplicate or not in serial order or any other discrepancy should be got replaced immediately by a correct booklet from the invigilator within the period of 5 minutes. Afterwards, neither the Question Booklet will be replaced nor any extra time will be given.**
  - (iii) After this verification is over, the OMR Sheet Number should be entered on this Test Booklet.
4. Each item has four alternative responses marked (A), (B), (C) and (D). You have to darken the circle as indicated below on the correct response against each item.  
**Example :** (A) (B) (C) (D)  
where (C) is the correct response.
5. Your responses to the items are to be indicated in the **OMR Sheet given inside the Paper I Booklet only**. If you mark at any place other than in the circle in the OMR Sheet, it will not be evaluated.
6. Read instructions given inside carefully.
7. Rough Work is to be done in the end of this booklet.
8. If you write your Name, Roll Number, Phone Number or put any mark on any part of the OMR Sheet, except for the space allotted for the relevant entries, which may disclose your identity, or use abusive language or employ any other unfair means, you will render yourself liable to disqualification.
9. You have to return the original OMR Sheet to the invigilators at the end of the examination compulsorily and must not carry it with you outside the Examination Hall. You are however, allowed to carry duplicate copy of OMR Sheet on conclusion of examination.
10. Use only Blue/Black Ball point pen.
11. Use of any calculator or log table etc., is prohibited.
12. There is no negative marks for incorrect answers.

**परीक्षार्थियों के लिए निर्देश**

1. पहले पृष्ठ के ऊपर नियत स्थान पर अपना रोल नम्बर लिखिए ।
2. इस प्रश्न-पत्र में पचास बहुविकल्पीय प्रश्न हैं ।
3. परीक्षा प्रारम्भ होने पर, प्रश्न-पुस्तिका आपको दे दी जायेगी । पहले पाँच मिनट आपको प्रश्न-पुस्तिका खोलने तथा उसकी निम्नलिखित जाँच के लिए दिये जायेंगे, जिसकी जाँच आपको अवश्य करनी है :
  - (i) प्रश्न-पुस्तिका खोलने के लिए पुस्तिका पर लगी कागज की सील / पोलिथीन बैग को फाड़ लें । खुली हुई या बिना स्टीकर-सील / बिना पोलिथीन बैग की पुस्तिका स्वीकार न करें ।
  - (ii) **कवर पृष्ठ पर छपे निर्देशानुसार प्रश्न-पुस्तिका के पृष्ठ तथा प्रश्नों की संख्या को अच्छी तरह चैक कर लें कि ये पूरे हैं । दोषपूर्ण पुस्तिका जिनमें पृष्ठ/प्रश्न कम हों या दुबारा आ गये हों या सीरियल में न हों अर्थात् किसी भी प्रकार की त्रुटिपूर्ण पुस्तिका स्वीकार न करें तथा उसी समय उसे लौटाकर उसके स्थान पर दूसरी सही प्रश्न-पुस्तिका ले लें । इसके लिए आपको पाँच मिनट दिये जायेंगे । उसके बाद न तो आपकी प्रश्न-पुस्तिका वापस ली जायेगी और न ही आपकी अतिरिक्त समय दिया जायेगा ।**
  - (iii) इस जाँच के बाद OMR पत्रक की क्रम संख्या इस प्रश्न-पुस्तिका पर अंकित कर दें ।
4. प्रत्येक प्रश्न के लिए चार उत्तर विकल्प (A), (B), (C) तथा (D) दिये गये हैं । आपको सही उत्तर के वृत्त को पेन से भरकर काला करना है जैसा कि नीचे दिखाया गया है ।  
**उदाहरण :** (A) (B) (C) (D) जबकि (C) सही उत्तर है ।
5. प्रश्नों के उत्तर केवल प्रश्न पत्र I के अन्दर दिये गये OMR पत्रक पर ही अंकित करने हैं । यदि आप OMR पत्रक पर दिये गये वृत्त के अलावा किसी अन्य स्थान पर उत्तर चिह्नांकित करते हैं, तो उसका मूल्यांकन नहीं होगा ।
6. अन्दर दिये गये निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ें ।
7. कच्चा काम (Rough Work) इस पुस्तिका के अन्तिम पृष्ठ पर करें ।
8. यदि आप OMR पत्रक पर नियत स्थान के अलावा अपना नाम, रोल नम्बर, फोन नम्बर या कोई भी ऐसा चिह्न जिससे आपकी पहचान हो सके, अंकित करते हैं अथवा अभद्र भाषा का प्रयोग करते हैं, या कोई अन्य अनुचित साधन का प्रयोग करते हैं, तो परीक्षा के लिये अयोग्य घोषित किये जा सकते हैं ।
9. आपको परीक्षा समाप्त होने पर मूल OMR पत्रक निरीक्षक महोदय को लौटाना आवश्यक है और परीक्षा समाप्ति के बाद उसे अपने साथ परीक्षा भवन से बाहर न लेकर जायें । हालांकि आप परीक्षा समाप्ति पर OMR पत्रक की डुप्लीकेट प्रति अपने साथ ले जा सकते हैं ।
10. केवल नीले/काले बाल प्वाइंट पेन का ही इस्तेमाल करें ।
11. किसी भी प्रकार का संगणक (कैलकुलेटर) या लाग टेबल आदि का प्रयोग वर्जित है ।
12. गलत उत्तरों के लिए कोई अंक काटे नहीं जाएँगे ।

# TOURISM ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

## Paper – II

**Note :** This paper contains **fifty (50)** objective type questions of **two (2)** marks each. **All** questions are compulsory.

1. A type of tourist who seeks novelty at all costs even discomfort and danger and avoids contact with other tourists  
(A) Drifter  
(B) Adventurer  
(C) Psychocentric  
(D) Diver
2. During which period India celebrated “Explore India Year” ?  
(A) 1981 – 1982  
(B) 1991 – 1992  
(C) 1999 – 2000  
(D) 2009 – 2010
3. The term ‘Gastronomy’ refers to an aspect of  
(A) Space tourism  
(B) Medical tourism  
(C) Cultural tourism  
(D) Marine tourism
4. The headquarter of UNWTO is situated at  
(A) Paris (B) London  
(C) New York (D) Madrid
5. Where is the headquarter of World Travel and Tourism Council (WTTC) ?  
(A) Brussels (B) Madrid  
(C) Amsterdam (D) Rome
6. Mughal official name of Tajmahal is  
(A) Begum Mumtaz Makbara  
(B) Roza-i Munawwara  
(C) Roza-i Mumtaz Begum  
(D) Roza-i Mumtaz Mahal
7. Complete tourism study should comprise the study of  
(A) Geography, environment and ecology  
(B) History, heritage and culture  
(C) Economics and Management  
(D) All of the above
8. Imambara is  
(A) a congregational mosque  
(B) a large hall for observing Muharram and for storing tazias  
(C) audience hall  
(D) a residential centre for spiritual study
9. What is equivalent of one nautical mile, used in aviation and shipping ?  
(A) 1.852 km (B) 1.610 km  
(C) 1.230 km (D) 1.100 km
10. Match List – I with List – II :

List – I (River)	List – II (Origin of place)
I. Narmada	1. Mahabaleshwar
II. Tapi	2. Brahmagiri
III. Kaveri	3. Betul
IV. Krishna	4. Amarkantak

**Codes :**

	I	II	III	IV
(A)	4	3	2	1
(B)	4	2	3	1
(C)	1	2	3	4
(D)	2	1	4	3
11. The coral reefs in India are found at  
I. The Gulf of Mannar  
II. Andaman and Nicobar Islands  
III. Lakshadweep Islands  
IV. Diu Island  
**Codes :**  
(A) I, II, III and IV are correct.  
(B) I, II, III and IV are not correct.  
(C) I, II and III are only correct.  
(D) I, III and IV are only correct.
12. Avoidance, accommodating, competing, compromising and collaborating are the five options available for  
(A) Organisational conflict resolution  
(B) Employee dispute resolution  
(C) Labour dispute resolution  
(D) Industrial dispute resolution

## पर्यटन प्रशासन एवं प्रबन्धन

### प्रश्नपत्र – II

**निर्देश :** इस प्रश्नपत्र में पचास (50) बहु-विकल्पीय प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न के दो (2) अंक हैं। सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

- एक ऐसा पर्यटक जो किसी भी कीमत पर नयापन चाहता है चाहे उसे असुविधा और खतरा ही क्यों न हो और अन्य पर्यटकों से सम्पर्क रखने से बचता है।  
(A) घुमक्कड़ (B) साहसिक  
(C) साइकोसेन्ट्रिक (D) गोताखोर
- किस वर्ष को 'एक्सप्लोर इंडिया इयर' के रूप में मनाया जाता है ?  
(A) 1981 – 1982 (B) 1991 – 1992  
(C) 1999 – 2000 (D) 2009 – 2010
- 'गैस्ट्रोनोंमी' शब्द से क्या अभिप्राय है ?  
(A) अन्तरिक्ष पर्यटन का एक पहलू  
(B) चिकित्सा पर्यटन का एक पहलू  
(C) सांस्कृतिक पर्यटन का एक पहलू  
(D) समुद्री पर्यटन का एक पहलू
- UNWTO का मुख्यालय कहाँ पर स्थित है ?  
(A) पेरिस (B) लंदन  
(C) न्यूयार्क (D) मैड्रिड
- वर्ल्ड ट्रेवल एंड टूरिज्म कांउंसिल (WTTC) का मुख्यालय कहाँ स्थित है ?  
(A) ब्रसेल्स (B) मैड्रिड  
(C) अमस्टर्डम (D) रोम
- ताजमहल का मुगल राजकीय नाम है  
(A) बेगम मुमताज़ मक़बरा  
(B) रोज़ा-ए-मुनव्वर  
(C) रोज़ा-ए-मुमताज़ बेगम  
(D) रोज़ा-ए-मुमताज़ महल
- सम्पूर्ण पर्यटन अध्ययन में निम्नलिखित अध्ययन निहित होना चाहिए :  
(A) भूगोल, पर्यावरण और परिस्थिति विज्ञान  
(B) इतिहास, विरासत और संस्कृति  
(C) अर्थशास्त्र और प्रबन्धन  
(D) उपर्युक्त सभी
- इमामबाड़ा होता है  
(A) एक सामूहिक मस्जिद  
(B) मुहर्रम करने और ताज़िए रखने के लिए एक बड़ा हॉल  
(C) दर्शक दीर्घ  
(D) आध्यात्मिक अध्ययन के लिए आवासीय केन्द्र
- विमानन और जहाज़रानी में प्रयुक्त एक समुद्री मील का समकक्ष क्या है ?  
(A) 1.852 कि.मी. (B) 1.610 कि.मी.  
(C) 1.230 कि.मी. (D) 1.100 कि.मी.
- सूची-I को सूची-II के साथ सुमेलित कीजिए :  

सूची – I (नदी)	सूची – II (उत्पत्ति स्थान)
I. नर्मदा	1. महाबलेश्वर
II. तापी	2. ब्रम्हगिरि
III. कावेरी	3. बेतुल
IV. कृष्णा	4. अमर कंटक

**कूट :**

	I	II	III	IV
(A)	4	3	2	1
(B)	4	2	3	1
(C)	1	2	3	4
(D)	2	1	4	3
- भारत में प्रवाल भित्ति कहाँ पाई जाती है ?  
I. मन्नार की खाड़ी  
II. अंडमान और निकोबार द्वीप  
III. लक्षद्वीप  
IV. दीव द्वीप  
**कूट :**  
(A) I, II, III और IV सही हैं।  
(B) I, II, III और IV सही नहीं हैं।  
(C) केवल I, II और III सही हैं।  
(D) केवल I, III और IV सही हैं।
- परिवर्जन, समायोजन, प्रतिस्पर्धा करना, समझौता करना और सहयोग देना पाँच विकल्प हैं  
(A) संगठनात्मक प्रतिद्वन्द्व संकल्प  
(B) कर्मचारी विवाद संकल्प  
(C) श्रमिक विवाद संकल्प  
(D) औद्योगिक विवाद संकल्प

13. Kitchen profit is also termed as gross profit and is calculated on the basis of the formula
- (A) Sales – Food cost + Labour cost = Kitchen profit or Gross profit
- (B) Sales – Food cost = Kitchen profit or Gross profit
- (C) Sales – Ingredient cost + Labour cost = Kitchen profit or Gross profit
- (D) Sales – Overheads + Labour cost = Kitchen profit or Gross profit
14. Kitchen stewarding in a hotel is responsible for
- (A) Wine service
- (B) Garbage disposal
- (C) Salad preparation
- (D) Still room
15. Match List – I with List – II :
- | List – I<br>(Term)         | List – II<br>(Statements)                                |
|----------------------------|----------------------------------------------------------|
| I. Continental Plan        | 1. No meals are included in the room tariff              |
| II. Modified American Plan | 2. All meals are included in the room tariff             |
| III. American Plan         | 3. Only breakfast is included in the room tariff         |
| IV. European Plan          | 4. Breakfast and one meal is included in the room tariff |
- Codes :**
- |     | I | II | III | IV |
|-----|---|----|-----|----|
| (A) | 2 | 3  | 1   | 4  |
| (B) | 1 | 2  | 4   | 3  |
| (C) | 4 | 1  | 3   | 2  |
| (D) | 3 | 4  | 2   | 1  |
16. Which cruise ship was grounded off at Tuscan Island (near Italy) on January 16, 2012 ?
- (A) Star Cruise
- (B) Oasis
- (C) Costa Concordia
- (D) Elizabeth

17. Which is the largest cruise ship in the world ?
- (A) Oasis
- (B) Queen Merry II
- (C) Star Libra
- (D) RCCL Caribbean
18. Which is not a major sea port of India ?
- (A) Ennore
- (B) Tuticorin
- (C) Vishakhapatnam
- (D) Yanam
19. What percentage of oxygen is used in gas cylinder of SCUBA diving ?
- (A) 100 %                      (B) 80 %
- (C) 60 %                        (D) 50 %
20. According to the survey by National Geographic and International Poling firm Globescan on 17 large countries, which country stands first in “Greendex-2010” for better environment ?
- (A) Brazil
- (B) New Zealand
- (C) South Africa
- (D) India
21. Match List – I with List – II :
- | List – I<br>(Name of the<br>Company /<br>Travel agency) | List – II<br>(Year of<br>establishment) |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| I. Thomas Cook India Ltd.                               | 1. 1963                                 |
| II. SITA World Travel, India                            | 2. 1948                                 |
| III. Mercury Travels                                    | 3. 1978                                 |
| IV. Travel Corporation of India (TCI)                   | 4. 1961                                 |
- Codes :**
- |     | I | II | III | IV |
|-----|---|----|-----|----|
| (A) | 1 | 3  | 4   | 2  |
| (B) | 4 | 1  | 2   | 3  |
| (C) | 3 | 1  | 2   | 4  |
| (D) | 2 | 4  | 1   | 3  |

13. किचन लाभ को सकल लाभ भी कहा जाता है और निम्न फार्मूले के आधार पर परिफलित किया जाता है :

- (A) बिक्री - खाद्य लागत + श्रमिक लागत = किचन लाभ या सकल लाभ  
 (B) बिक्री - खाद्य लागत = किचन लाभ या सकल लाभ  
 (C) बिक्री - संघटक लागत + श्रमिक लागत = किचन लाभ या सकल लाभ  
 (D) बिक्री - उपरिव्यय + श्रमिक लागत = किचन लाभ या सकल लाभ

14. एक होटल में किचन में खाद्य प्रबन्ध उत्तरदायी है

- (A) वाइन सेवा  
 (B) कूड़े-कचरे का निपटान  
 (C) सलाद बनाना  
 (D) स्टिल रूम

15. सूची-I को सूची-II के साथ सुमेलित कीजिए :

सूची - I (पद)	सूची - II (कथन)
I. कान्टीनेन्टल प्लान	1. कमरे के शुल्क में खाना शामिल नहीं होता है ।
II. मॉडिफाइड अमेरिकन प्लान	2. कमरे के शुल्क में सभी खाने शामिल होते हैं ।
III. अमेरिकन प्लान	3. कमरे के शुल्क में केवल नाश्ता शामिल होता है ।
IV. यूरोपीयन प्लान	4. कमरे के शुल्क में नाश्ता और एक खाना शामिल होता है ।

कूट :

	I	II	III	IV
(A)	2	3	1	4
(B)	1	2	4	3
(C)	4	1	3	2
(D)	3	4	2	1

16. 16 जनवरी, 2012 को कौन सा समुद्री जहाज़ टस्कन द्वीप (इटली के पास) के पास डूब गया ?

- (A) स्टार कूज  
 (B) ओआसिस  
 (C) कोस्टा कॉनकोर्डिया  
 (D) एलिज़ाबेथ

17. विश्व में सबसे बड़ा समुद्री जहाज़ कौन सा है ?

- (A) ओआसिस  
 (B) क्वीन मेरी II  
 (C) स्टार लिबरा  
 (D) RCCL कैरिबियन

18. निम्न में से कौन सी भारत की मुख्य बन्दरगाह नहीं है ?

- (A) इन्नौर  
 (B) टूटिकोरन  
 (C) विशाखापटनम  
 (D) यनम

19. SCUBA डाइविंग के गैस सिलिंडर में कितना प्रतिशत ऑक्सिजन का प्रयोग किया जाता है ?

- (A) 100 % (B) 80 %  
 (C) 60 % (D) 50 %

20. नैशनल ज्योग्राफिक एंड इंटरनैशनल पोलिंग फर्म GLOBESCAN द्वारा 17 बड़े देशों का सर्वेक्षण किए जाने पर बेहतर पर्यावरण के लिए "ग्रीनडेक्स-2010" में कौन सा देश सर्वप्रथम आया ?

- (A) ब्राजील  
 (B) न्यूजीलैंड  
 (C) साउथ अफ्रीका  
 (D) भारत

21. सूची-I को सूची-II के साथ सुमेलित कीजिए :

सूची - I (कम्पनी / यात्रा एजेंसी का नाम)	सूची - II (स्थापना वर्ष)
---------------------------------------------	-----------------------------

- I. थॉमस कूक भारत लिमिटेड 1. 1963  
 II. SITA वर्ल्ड ट्रेवल्स भारत 2. 1948  
 III. मार्करी ट्रेवल्स 3. 1978  
 IV. ट्रेवल्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया 4. 1961

कूट :

	I	II	III	IV
(A)	1	3	4	2
(B)	4	1	2	3
(C)	3	1	2	4
(D)	2	4	1	3

22. J.N. Katgara is described as the first Indian to establish the travel agency business in India. Name the agency which he established in 1920.  
 (A) Jeena & Company  
 (B) Lee & Muirhead India Pvt. Ltd.  
 (C) Jamnadas and Co. Ltd.  
 (D) Mercury Travels
23. In which city, Office of Bureau of Immigration is not located ?  
 (A) Hyderabad (B) Amritsar  
 (C) Varanasi (D) Bangaluru
24. Match List – I with List – II :  
**List – I**                      **List – II**  
 (Type of US Visa)              (Description)
- |          |                         |
|----------|-------------------------|
| I. F-1   | 1. Visitor Visa Tourism |
| II. M    | 2. Foreign Student Visa |
| III. B-2 | 3. Vocational Student   |
| IV. I    | 4. Foreign Media        |
- Codes :**
- |     |   |    |     |    |
|-----|---|----|-----|----|
|     | I | II | III | IV |
| (A) | 2 | 3  | 1   | 4  |
| (B) | 3 | 2  | 1   | 4  |
| (C) | 2 | 1  | 3   | 4  |
| (D) | 1 | 2  | 3   | 4  |
25. Who was the most influential travel agent in Egypt during the last quarter of 19<sup>th</sup> century ?  
 (A) J.N. Katgara  
 (B) John Thompson  
 (C) John Mason Cook  
 (D) Cox
26. The people element in service marketing mix includes  
 (A) Customers only  
 (B) Employees only  
 (C) All human actors  
 (D) Suppliers only
27. A customer in a bar purchasing a glass of beer may go right to the purchase decision skipping information search and evaluation is referred  
 (A) Automatic response loop  
 (B) Post purchase behaviour  
 (C) Consumer response management  
 (D) Customer relationship
28. Who adopted the product life cycle model to the tourism industry and created Tourism Area Life Cycle Theory in 1980 ?  
 (A) Baum Tom  
 (B) Butler R.W.  
 (C) Cooper, Chris  
 (D) Oliver R.L.
29. Markets segmented into light-medium and heavy user groups refers to  
 (A) Psychographic segmentation  
 (B) Behavioural segmentation  
 (C) Demographic segmentation  
 (D) Geographic segmentation
30. Market coverage strategies include  
 (A) Concentrated marketing  
 (B) Structural attractiveness  
 (C) Physical attribute differentiation  
 (D) Order routine specification
31. Necessary involvement of the service providers emotions in the delivery of service is termed as  
 (A) Service culture  
 (B) Organisation culture  
 (C) Emotional labour  
 (D) Emotional appeals
32. In recreational planning, a new technique was followed from 1990 and it is defined as follows. Indicate the correct definition.  
 (A) It is known as carrying capacity technique  
 (B) It is known as Delphi technique.  
 (C) It is known as recreation and tourism planning.  
 (D) Recreational planning and managements.
33. “Incredible India” campaign was launched in the year  
 (A) 2000                      (B) 2001  
 (C) 2002                      (D) 2003
34. In 1975 the Irritation Index Theory was presented by  
 (A) Butler, R.W              (B) Doxey, GV  
 (C) Roxy, D.C                (D) Jaffri, J

22. भारत में ट्रेवल एजेन्सी व्यवसाय की स्थापना के लिए जे.एन.कटगरा को प्रथम भारतीय माना जाता है। वर्ष 1920 में उनके द्वारा स्थापित एजेन्सी का नाम बताएँ :

- (A) जीना एंड कम्पनी  
(B) ली एंड म्यूडरहेड इंडिया प्राइवेट लिमिटेड  
(C) जमनादास एंड कम्पनी लिमिटेड  
(D) मर्करी ट्रेवल्स

23. किस शहर में आप्रवासी ब्यूरो का कार्यालय स्थित नहीं है ?

- (A) हैदराबाद (B) अमृतसर  
(C) वाराणसी (D) बेंगलुरु

24. सूची-I को सूची-II के साथ सुमेलित कीजिए :

<b>सूची – I</b>	<b>सूची – II</b>
(यू.एस. वीसा का प्रकार)	(विवरण)

- |          |                          |
|----------|--------------------------|
| I. F-1   | 1. विज़िटर वीज़ा टूरिज्म |
| II. M    | 2. फॉरेन स्टूडेंट वीज़ा  |
| III. B-2 | 3. वोकेशनल स्टूडेंट      |
| IV. I    | 4. फॉरेन मीडिया          |

कूट :

	I	II	III	IV
(A)	2	3	1	4
(B)	3	2	1	4
(C)	2	1	3	4
(D)	1	2	3	4

25. 19वीं सदी की आखिरी तिमाही में इजिप्ट में सर्वाधिक प्रभावशाली यात्रा एजेन्ट कौन था ?

- (A) जे.एन. कटगरा  
(B) जॉन थाम्पसन  
(C) जॉन मेसन कुक  
(D) कॉक्स

26. सेवा विपणन मिश्रण में मानव तत्त्व में शामिल है

- (A) केवल ग्राहक (B) केवल कर्मचारी  
(C) सभी मनुष्य (D) केवल पूर्तिकर्ता

27. एक ग्राहक बार में जाकर सीधे ही एक गिलास बियर खरीदने का निर्णय लेता है, उसके बारे में जानकारी प्राप्त नहीं करता और नही मूल्यांकन करता है उससे अभिप्राय है

- (A) ऑटोमैटिक रिस्पॉन्स लूप  
(B) पोस्ट परचेज़ बिहेवियर  
(C) कन्स्यूमर रिस्पॉन्स मैनेजमेन्ट  
(D) कन्स्यूमर रिलेशनशिप

28. पर्यटन उद्योग में किसने प्रॉडक्ट लाइफ साइकल मॉडल को अपनाया और वर्ष 1980 में “टूरिज्म एरिया लाइफ साइकल थ्योरी” का सृजन किया ?

- (A) बॉन टॉम  
(B) बटलर, आर.डब्ल्यू.  
(C) कूपर, क्रिस  
(D) ऑलिवर, आर.एल.

29. बाज़ार को लाइट मीडियम और हेवी-यूज़र ग्रुपों में विभाजित होना चाहिए, उससे क्या अभिप्राय है ?

- (A) साइक्रोग्रैफिक सेगमेंटेशन  
(B) बिहेवीरियल सेगमेंटेशन  
(C) डेमोग्राफिक सेगमेंटेशन  
(D) जियोग्राफिक सेगमेंटेशन

30. मार्केट कवरेज स्ट्रेटजी में शामिल है

- (A) कन्सनट्रेटेड मार्केटिंग  
(B) स्ट्रक्चरल अट्रैक्टिवनेस  
(C) फिज़िकल एट्रीब्यूट डिफरेंसियेशन  
(D) ऑर्डर रूटीन स्पेसीफिकेशन

31. सेवा सुपुर्दगी में सेवा उपलब्धकर्ता के मनोभावों के शामिल होने को कहते हैं

- (A) सर्विस कल्चर  
(B) संगठन कल्चर  
(C) इमोशनल लेबर  
(D) इमोशनल अपील

32. मनोविनोदात्मक योजना बनाने में वर्ष 1990 से एक नई तकनीक अपनाई गई जिसकी परिभाषा नीचे दी गई है। सही परिभाषा बताएँ :

- (A) इसे कैरिंग कैपेसेटी तकनीक कहा जाता है।  
(B) इस डेल्फी तकनीक कहा जाता है।  
(C) इसे मनोविनोद और पर्यटन योजना तकनीक कहा जाता है।  
(D) मनोविनोदात्मक आयोजना और प्रबन्धन

33. “अतुल्य भारत अभियान” किस पंचवर्षीय योजना के तहत आरम्भ किया गया था ?

- (A) 2000 (B) 2001  
(C) 2002 (D) 2003

34. वर्ष 1975 में इरीटेशन इन्डेक्स थ्योरी किसके द्वारा प्रस्तुत की गई ?

- (A) बटलर, आर.डब्ल्यू.  
(B) डॉक्सी, जी.वी.  
(C) रॉक्सी, डी.सी.  
(D) जाफ़री, जे.

35. Match List – I with List – II :
- | List – I<br>(Measurement<br>of Scale) | List – II<br>(Example of scale)                              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| I. Nominal                            | 1. Attitudinal Scale :<br>10-20, 21-30,<br>31-40, 41-50 etc. |
| II. Ordinal                           | 2. Attitude :<br>Favourable –<br>unfavourable                |
| III. Infernal                         | 3. Income above<br>average, Average,<br>below average        |
| IV. Ratio                             | 4. Age, years/<br>months                                     |
- Codes :**
- |     | I | II | III | IV |
|-----|---|----|-----|----|
| (A) | 2 | 4  | 2   | 1  |
| (B) | 2 | 3  | 1   | 4  |
| (C) | 1 | 2  | 3   | 4  |
| (D) | 3 | 2  | 1   | 4  |

36. Match List – I with List – II :
- | List – I<br>(Types of<br>Studies) | List – II<br>(Characteristics)          |
|-----------------------------------|-----------------------------------------|
| I. Trend<br>Studies               | 1. Cross-sectional<br>or longitudinal   |
| II. Cohort<br>Studies             | 2. Through analysis<br>of an individual |
| III. Case<br>Studies              | 3. Placebo<br>experimental<br>design    |
| IV. Blind<br>Studies              | 4. Past, Present and<br>future          |
- Codes :**
- |     | I | II | III | IV |
|-----|---|----|-----|----|
| (A) | 1 | 3  | 4   | 2  |
| (B) | 2 | 3  | 1   | 4  |
| (C) | 4 | 1  | 2   | 3  |
| (D) | 3 | 2  | 1   | 4  |

37. Relationship of two or more variables is examined excluding some other variables in case of
- Complex correlations
  - Multiple correlations
  - Partial correlations
  - Single correlations

38. The central unit indicates the sample distribution of means when it
- is always normal
  - is always normal for large sample size
  - approaches normality due to increase in sample size
  - approaches normality only when it exceeds more than 10,000 sample size
39. Cross-sectional research design is described as
- a type of research design used to gather data from the entire population more than once.
  - a type of research design applied to assimilation of data from an identified population frequency.
  - a type of research design involved to collect information from a small sample in two successive times.
  - a type of research design involving the collection of information from any given sample population elements only once.
40. Emigration check not required (ECNR), status passport are granted to
- Indian Nationals from abroad
  - All holders of diplomatic passport
  - All income tax payers
  - All graduates and professional degree holders
- Codes :**
- I, II, III are correct.
  - II, III & IV are correct.
  - All of the above are correct.
  - Only IV is correct.
41. Repetitiveness is identified as a major dimension of
- Communicating
  - Directing
  - Leadership
  - Planning
42. According to Maslow's Theory of Need Hierarchy
- Higher order needs would be satisfied first.
  - Lower order needs would be satisfied first.
  - There is no pattern of satisfaction of need.
  - Need and wants are one and same.



35. सूची-I को सूची-II के साथ सुमेलित कीजिए :

**सूची – I** (मापक का मापन)      **सूची – II** (मापक की विशेषताएँ)

- |             |                                              |
|-------------|----------------------------------------------|
| I. नॉमिनल   | 1. एट्टीच्यूडनल स्केल :                      |
|             | 10-20, 21-30,<br>31-40, 41-50                |
| II. आर्डिनल | 2. एट्टिट्यूड (फेवरेबल<br>अनफेवरेबल)         |
| III. इनफरनल | 3. इनकम (औसत से<br>ऊपर – औसत –<br>औसत से कम) |
| IV. रेशियो  | 4. उम्र, वर्ष / महिने                        |

कूट :

	I	II	III	IV
(A)	2	4	2	1
(B)	2	3	1	4
(C)	1	2	3	4
(D)	3	2	1	4

36. सूची-I को सूची-II के साथ सुमेलित कीजिए :

**सूची – I** (अध्ययन के प्रकार)      **सूची – II** (विशेषताएँ)

- |                        |                                                       |
|------------------------|-------------------------------------------------------|
| I. ट्रेन्ड स्टडीज़     | 1. क्रॉस सेक्शनल या<br>लॉगीट्यूडीनल                   |
| II. कोहार्ट<br>स्टडीज़ | 2. किसी व्यक्ति के<br>लगातार विश्लेषण के<br>माध्यम से |
| III. केस स्टडीज़       | 3. प्लेसिबो<br>एक्सपेरीमेंटल<br>डिज़ाइन               |
| IV. ब्लाइंड<br>स्टडीज़ | 4. अतीत, वर्तमान और<br>भविष्य                         |

कूट :

	I	II	III	IV
(A)	1	3	4	2
(B)	2	3	1	4
(C)	4	1	2	3
(D)	3	2	1	4

37. निम्नलिखित में से किसके संबंध में कुछ अन्य वैरिएबल को छोड़कर दो या अधिक वैरिएबल के संबंध की जाँच की जाती है ?

- (A) कॉम्प्लैक्स कोरिलेशन  
(B) मल्टीपल कोरिलेशन  
(C) पार्शियल कोरिलेशन  
(D) सिंगल कोरिलेशन

38. केन्द्रीय यूनिट से सैम्पल डिस्ट्रीब्यूशन ऑफ मीन्स का पता चलता है जब यह

- (A) हमेशा सामान्य होता है ।  
(B) लार्ज सैम्पल साइज़ के लिए हमेशा सामान्य होता है ।  
(C) सैम्पल के आकार में वृद्धि होने के कारण प्रसामान्यता तक पहुँच जाता है ।  
(D) 10,000 सैम्पल आकार से अधिक बढ़ जाने पर प्रसामान्यता तक पहुँच जाता है ।

39. क्रॉस सेक्शनल अनुसंधान का उल्लेख किस रूप में किया जाता है ?

- (A) एक प्रकार का अनुसंधान प्रारूप जिसका प्रयोग सम्पूर्ण जनसंख्या से आँकड़े एकत्र करने के लिए किया जाता है ।  
(B) एक प्रकार का अनुसंधान प्रारूप जो पहचान की गई जनसंख्या बारम्बारता से आँकड़ों के समावेशन के लिए प्रयुक्त किया जाता है ।  
(C) एक प्रकार का अनुसंधान प्रारूप जिसका प्रयोग दो बार में निरन्तर छोटे सैम्पल से जानकारी एकत्र करने के लिए किया जाता है ।  
(D) एक प्रकार का अनुसंधान प्रारूप जिसका प्रयोग किसी भी प्रदत्त सैम्पल जनसंख्या तत्त्व से जानकारी एकत्र करने के लिए किया जाता है ।

40. एमिग्रेशन जाँच अपेक्षित नहीं है (ECNR), स्टेटस पासपोर्ट प्रदान किया जाता है :

- I. बाहर से आए भारतीय नागरिकों को  
II. सभी डिप्लोमैटिक पासपोर्ट धारकों को  
III. सभी आय कर दाताओं को  
IV. सभी स्नातक और व्यावसायिक डिग्री धारकों को

कूट :

- (A) I, II और III सही हैं ।  
(B) II, III और IV सही हैं ।  
(C) उपर्युक्त सभी सही हैं ।  
(D) केवल IV सही है ।

41. बारम्बारता किसका प्रमुख आयाम है ?

- (A) कम्प्यूनीकेटिंग      (B) डाइरेक्टिंग  
(C) नेतृत्व      (D) योजना बनाना

42. मैस्लो सिद्धांत के 'नीड हायररकी' के अनुसार

- (A) उच्च क्रम आवश्यकताओं की पहले सन्तुष्टि की जानी चाहिए ।  
(B) निम्न क्रम आवश्यकताओं की पहले सन्तुष्टि की जानी चाहिए ।  
(C) आवश्यकताओं की सन्तुष्टि का कोई प्रतिमान नहीं होता है ।  
(D) आवश्यकता (नीड) और जरूरत (वोन्टस) एक ही हैं ।

43. Measuring performance, comparing measured performance to standards and taking corrective action are the three main steps in  
 (A) Directing process  
 (B) Controlling process  
 (C) Planning process  
 (D) Communicating process
44. The minimum rate of return, which the investors of firm expect to earn on its investment proposal is called  
 (A) Cost of capital  
 (B) Value of investment  
 (C) Inflows  
 (D) Current liabilities
45. Which one of the following is not a trading account item ?  
 (A) Purchases  
 (B) Fuel  
 (C) Power  
 (D) Salary to Sales Manager

Read the passage below and answer the questions that follow based on understanding of the passage Answer (46 – 50) :

#### **The Collage Technique**

Collage (Schlackman, 1989 : Solomon et al., 1999; Schiffman and Kanuk 2000 : Moisander and Valtonen, 2006) is a projective technique that can be described as a method in which participants are asked to represent a topic or phenomenon visually by composing and gluing together a collage of images drawings and texts on a piece of cardboard or paper (Moisander and Valtonen, 2006; 96).

From this representation, an interpretation is made using a perceptual diagram that differentiates three perceptual levels; observation level, evaluative level and levels of values and feelings. The observation level considers the most objective image about the resources of the city, including tangible resources, such as infrastructure, urban development and buildings and intangible resources such as traditions, customs and personality traits associated with the residents (Kotler et al., 1993.) The evaluative level reveals their attitudes towards each one of the issues identified in the preceding level and, finally, the last level reflects the subjective perception of the city, linked with the values and feelings that it transmits (Laaksonen et al., 2006).

46. Collage technique is  
 (A) to show the images of destinations to the tourists.  
 (B) to provide accommodation on cheaper rate.  
 (C) to provide travelling cost.  
 (D) to display peculiar sites to the tourists.
47. Collage research method is  
 (A) Quantitative method of research  
 (B) Qualitative method of research  
 (C) Survey and data collection method  
 (D) Snow-balling method
48. Tangible resources are  
 (A) Infrastructure  
 (B) Urban development  
 (C) Buildings  
 (D) All of the above
49. Intangible resources are  
 (A) Palaces to visit  
 (B) Hotels to stay  
 (C) Restaurant to eat  
 (D) None of the above
50. Collage Research Method represents  
 (A) Neutral image of the city  
 (B) Subjective Perception of the city  
 (C) Objective Perception of the city  
 (D) Traditional image of the city

43. कार्य निष्पादन का मापन, मापित निष्पादन की मानकों से तुलना करना और सुधारात्मक कार्यवाही करना किसके तीन प्रमुख कदम हैं ?  
 (A) निर्देश प्रक्रिया  
 (B) नियन्त्रण प्रक्रिया  
 (C) योजना प्रक्रिया  
 (D) सम्प्रेषण प्रक्रिया
44. किसी फर्म का निवेशक अपने निवेश प्रस्ताव पर जो न्यूनतम प्रतिलाभ दर अर्जित करने की आशा करता है उसे कहते हैं  
 (A) पूँजी की लागत  
 (B) निवेश का मूल्य  
 (C) इनफ्लो  
 (D) चालु देयताएँ
45. निम्नलिखित में से कौन सी व्यापार लेखा मद नहीं है ?  
 (A) खरीद  
 (B) ईंधन  
 (C) ऊर्जा  
 (D) विक्रय प्रबन्धक के वेतन

निम्नलिखित गद्यांश को पढ़िए और प्रश्न सं (46 – 50) तक प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

#### कोलाज तकनीक

कोलाज एक परियोजनात्मक तकनीक है। (शल्कमैन, 1989 : सोलोमन इत्यादि, 1999; शिफमैन और कनुक 2000 : मोइसन्दर और वॉल्टनन, 2006) इस तकनीक का उल्लेख एक ऐसी पद्धति के रूप में किया जा सकता है जिसमें प्रतिभागियों से किसी गते या कागज़ पर विषय या दृश्य को दृश्यात्मक रूप से बनाकर या छवियों या पाठ्य के कोलाज को चिपका कर चित्रित करने के लिए कहा जाता है (मोइसन्दर और वॉल्टनन, 2006; 96) इस चित्रण से बोधात्मक डायग्राम का प्रयोग करके एक व्याख्या तैयार की जाती है जो तीन बोधात्मक स्तरों में भेद करती है - प्रेक्षण स्तर, मूल्यांकन स्तर और मूल्यों तथा भावनाओं का स्तर। प्रेषण स्तर में शहर के संसाधनों जिनमें आधारीक संरचना, शहरी विकास और भवन जैसे मूर्त संसाधन और निवासियों से जुड़ी परम्पराओं, रिवाज और व्यक्तित्व विशेषक जैसे अमूर्त संसाधनों की सर्वाधिक वस्तुपरक छवि पर विचार किया जाता है। मूल्यांकन स्तर पिछले स्तर में पहचाने गए प्रत्येक मुद्दे पर उनके दृष्टिकोण को प्रकट करता है और अन्ततः अन्तिम स्तर शहर का व्यक्तिपरक बोध प्रतिबिम्बित करता है जो सम्प्रेषित मूल्यों और भावनाओं से जुड़ा होता है (लैक्सोनेन इत्यादि, 2006)

46. कोलाज तकनीक है  
 (A) पर्यटकों को गन्तव्य स्थानों की छवियाँ दिखाना।  
 (B) अपेक्षाकृत कम दर पर आवास उपलब्ध कराना।  
 (C) यात्रा लागत उपलब्ध कराना।  
 (D) पर्यटकों को विशिष्ट स्थल दिखाना।
47. कोलाज अनुसंधान पद्धति होती है  
 (A) अनुसंधान की मात्रात्मक पद्धति  
 (B) अनुसंधान की गुणात्मक पद्धति  
 (C) सर्वेक्षण और आँकड़ा संग्रहण पद्धति  
 (D) स्नो-बॉलिंग पद्धति
48. मूर्त संसाधन होते हैं  
 (A) आधारीक संरचना  
 (B) शहरी विकास  
 (C) भवन  
 (D) उपर्युक्त सभी
49. अमूर्त संसाधन होते हैं  
 (A) भ्रमण किए जाने वाले भवन  
 (B) रहने के लिए होटल  
 (C) खाने के लिए रेस्टोरेन्ट  
 (D) उपर्युक्त में से कोई नहीं
50. कोलाज अनुसंधान पद्धति में क्या प्रदर्शित किया जाता है ?  
 (A) शहर की निरपेक्ष छवि  
 (B) शहर का व्यक्तिपरक बोध  
 (C) शहर का वस्तुपरक बोध  
 (D) शहर की पारम्परिक छवि

**Space For Rough Work**