

## ट्रेड-40-पर्यटन एवं आतिथ्य

(कक्षा-11)

कोविड-19 महामारी के कारण शैक्षिक सत्र-2021-22 में विद्यालयों में समय से पठन-पाठन का कार्य न हो पाने की स्थिति में सम्यक विचारोपरान्त विषय विशेषज्ञों की समिति द्वारा निम्नवत् 30 प्रतिशत पाठ्यक्रम कम किये जाने की अनुशंसा की गयी है:-

### प्रथम प्रश्न-पत्र

#### पर्यटन एवं आतिथ्य उद्योग-परिचय

#### **An Introduction to Tourism & Hospitality Industry**

1. पर्यटन का उद्भव तथा विकास। प्राचीन भारत में पर्यटन। Growth and Development of Tourism. Tourism in Ancient India.
2. पर्यटन की महत्ता- गुणात्मक प्रभाव  
पर्यटन की आधारभूत संरचना--रूप एवं महत्व

### द्वितीय प्रश्न-पत्र

#### यात्रा एवं पर्यटन में आधार पाठ्यक्रम

#### **Fundamentals of Travel & Tourism**

1. पर्यटन परिघटना, पर्यटक, प्रकार-इन बाउन्ड, आउट बाउन्ड, घरेलू, उत्तर प्रदेश के पर्यटक सर्किट। Phenomenon, Tourist, Types-Inbound, Outbound, Domestic,
2. उत्प्रेरक, आधार क्षमता।  
Motivating Factors, Carrying capacity .

### तृतीय प्रश्न-पत्र

#### यात्रा एवं पर्यटन : व्यवसाय तथा संचालन

#### **Travel and Tourism : Business & Operation**

1. प्रकृति, लक्षण तथा सम्भावनाएँ, तथा उपलब्धता, उत्तर प्रदेश के पर्यटक सर्किट।  
Nature, Characteristics and Future Prospects, Tourist Circuits of Uttar Pradesh.
2. किसी राष्ट्रीय/अन्तर्राष्ट्रीय ट्रेवल एजेंसी की केस स्टडी। आनलाइन ट्रेवल एजेंसी की धारणा।  
Case Study of any National/International Travel Agency. Concept of Online Travel Agencies.

### चतुर्थ प्रश्न-पत्र

#### (अ) फ्रंट ऑफिस-Front Office

1. Introduction to Front Office- फ्रंट ऑफिस का परिचय
  - Use of Computers and their application- कम्प्यूटर का प्रयोग व अनुप्रयोग।
2. Type of Plans (Meals/Room)- प्लान के प्रकार (मील्स/रूम)
  - Reservation, Mode, Source, Steps, group reservation, Discount-आरक्षण, मोड, स्रोत, चरण, समूह, आरक्षण, छूट।
  - Guest History folio- अतिथि इतिहास, फोलियो।
3. Concierge, Communication, English speaking-कॉन सियार्ज, संचार, अंग्रजी बोलना

### पंचम प्रश्न-पत्र

#### (A) Food & Beverage Service

1. Introduction to food & Beverage Service- खाद्य एवं पेय सेवा का परिचय
  - Organization Chart-संगठनात्मक ढाँचा का लेखा चित्र
  - Flatware- फ्लैटवेयर,
2. Mis-en-place, Mis-en-scene- मीसाँ प्ला, मीसाँ सा।
  - Lay out of Restaurants-रेस्त्राँ का ले आउट
3. French Classical Menu (11 Course)- फ्रेंच क्लासिकल मैन्यू (ग्यारह कोर्स)
  - Still Room & Silver Room-स्टिल रूम एवं सिल्वर रूम।
4. Bar Operation- बार ऑपरेशन
  - Spirits-स्पीट

- Wine-वाइन
- Accompaniments-सह भोज्य-पदार्थ

उपर्युक्त के अनुक्रम में 70 प्रतिशत का पाठ्यक्रम निम्नवत् है-

### ट्रेड-40-पर्यटन एवं आतिथ्य

- |                |         |
|----------------|---------|
| 1. सैद्धान्तिक | 300 अंक |
| 2. प्रयोगात्मक | 400 अंक |
| 1. सैद्धान्तिक |         |

प्राप्तांक

- |                     |        |
|---------------------|--------|
| प्रथम प्रश्न पत्र   | 60 अंक |
| द्वितीय प्रश्न पत्र | 60 अंक |
| तृतीय प्रश्न पत्र   | 60 अंक |
| चतुर्थ प्रश्न पत्र  | 60 अंक |
| पंचम प्रश्न पत्र    | 60 अंक |

- |                |         |
|----------------|---------|
| 2. प्रयोगात्मक | 400 अंक |
|----------------|---------|

प्रथम प्रश्नपत्र

पर्यटन एवं आतिथ्य उद्योग-परिचय

### An Introduction to Tourism & Hospitality Industry

पूर्णांक : 60

1. औद्योगिकरण तथा पर्यटन में सम्बन्ध। आधुनिक पर्यटन की स्थिति तथा सम्भावनाएँ।

Relationship between Tourism and Industrialisation. Status and prospects of Tourism in Modern India.

2. पर्यटन की महत्ता- सामाजिक, सांस्कृतिक तथा आर्थिक।

पर्यटन की आधारभूत संरचना प्रकार।

पर्यटन तथा पर्यावरण।

Significance of Tourism-Socio- Multiplier Effect

Tourism Infrastructure- Forms and Significance

Tourism and Environment.

द्वितीय प्रश्नपत्र

यात्रा एवं पर्यटन में आधार पाठ्यक्रम

### Fundamentals of Travel & Tourism

पूर्णांक : 60

1. पर्यटन की अवधारणा, परिभाषा, सैलानी तथा यात्रा में अन्तर, पर्यटन की प्रकृति (स्वरूप) तथा विशेषतायें, अन्तर्राष्ट्रीय, एफआईटी (FIT) और जीआईटी (GIT)

30 अंक

Tourism-Concept, definition, Excursionist, travelers difference, Nature and characteristics of Tourism. International, Free Individual Tourist (Fit), Group Inclusive Tourist (GIT).

2. पर्यटन के आधार, प्रभावी कारक, पर्यटन के घटक, पर्यटन माँग।

30 अंक

Basis of Tourism, Influencing Factors, Components of Tourism, Tourism demand.

तृतीय प्रश्नपत्र

यात्रा एवं पर्यटन : व्यवसाय तथा संचालन

### Travel and Tourism : Business & Operation

पूर्णांक : 60

1. भारत में पर्यटन संसाधन, पर्यटन उत्पाद की अवधारणा, परिभाषा, उपभोक्ता वस्तुओं तथा पर्यटन उत्पाद में अन्तर।

उत्तर प्रदेश में पर्यटन संसाधनों की समीक्षा। (प्राकृतिक, सांस्कृतिक, ऐतिहासिक, धार्मिक, साहसिक तथा कृत्रिम आदि)

30 अंक

Concept of Tourism Resources and Tourism Products, Definition, in India.

Evaluation and Availability of Tourism Products in Uttar Pradesh (Natural, Cultural, Historical, Religious Adventure and Artificial Tourism Products).

2. ट्रेवेल एजेन्सी/एजेन्ट तथा टूर ऑपरेटर का संक्षिप्त परिचय, कार्य तथा संगठनात्मक ढाँचा। इन्टरनेट तथा कम्प्यूटरीकरण का पर्यटन पर प्रभाव तथा ट्रेवेल एजेन्सी में उपयोगिता। किसी ट्रेवेल एजेन्सी की मान्यता हेतु अपनायी जाने वाली प्रक्रिया का अध्ययन।

30 अंक

Introduction to Travel Agency/Agents and Tour operators and its organizational Structure,. Impacts of Internet and Computerisation on Tourism Business and its utility for a Travel Agency, Study of the Procedure for Approval of the Travel Agency.

#### चतुर्थ प्रश्नपत्र

#### (अ) फ्रंट ऑफिस-Front Office

पूर्णांक : 60

1. Introduction to Front Office- फ्रंट ऑफिस का परिचय 20 अंक
- Organization of Front Office-फ्रंट ऑफिस का संगठन
  - Layout & Equipment of Front Office- फ्रंट ऑफिस का खाका व विभिन्न सामग्री।
  - Duties and Responsibilities-कार्य एवं जिम्मेदारियाँ
  - Qualities of Front Office staff- फ्रंट ऑफिस स्टाफ के गुण।
2. Type of Plans (Meals/Room)- प्लान के प्रकार (मील्स/रूम) 20 अंक
- Reception-रिसेप्शन (स्वागत कक्ष)
  - Registration-पंजीकरण।
  - Types of register, forms and records- रजिस्टर के प्रकार, फॉर्म, रिकार्ड
3. Guest cycle (Pre arrival, Arrival, stay, Departure, Post Departure)- अतिथि चक्र (आगमन 20 अंक
- से पहले, आगमन, ठहरना, प्रस्थान, प्रस्थान के उपरान्त)
- Bell Desk: (Bell Boy, Paging System, Left Baggage, Scantty Baggage-बेल डेस्क: (बेल बॉय, पेजिंग सिस्टम, छूटा, सामान, अल्प सामान)।
  - Communication : Telephone Etiquette, Personality Development (संचार, टेलीफोन शिष्टाचार, व्यक्तित्व विकास।

#### पंचम प्रश्नपत्र

#### (A) Food & Beverage Service

पूर्णांक : 60

1. Introduction to food & Beverage Service- खाद्य एवं पेय सेवा का परिचय 12 अंक
- Attributes, Etiquettes and Grooming-विशेषता, शिष्टाचार और ग्रूमिंग
  - Service Equipments : (Liven, Furniture, Chinaware, Glassware, Shapes and sizes)-सेवाओं में आनेवाले उपकरण : (लिनन, फर्नीचर, चायनावेयर, ग्लासवेयर, आकार व प्रकार)
2. Mis-en-place, Mis-en-scene- मीसाँ प्ला, मीसाँ सा। 12 अंक
- Types of Restaurants-रेस्त्राँ के प्रकार
  - Types of menu-मेन्यू के प्रकार
  - Types of service- सर्विस के प्रकार
3. French Classical Menu (11 Course)- फ्रेंच क्लासिकल मैन्यू (ग्यारह कोर्स) 12 अंक
- Kitchen Stewarding-किचन स्टीवर्डिंग
4. Bar Operation- बार ऑपरेशन 24 अंक
- Classification of Beveage-पेय पदार्थों का वर्गीकरण
  - Cocktails and Mocktails-कॉकटेल व मॉकटेल
  - Wine Service-वाइन सेवा

- Event Management-इवेन्ट मैनेजमेन्ट
- F & B Service Terminology-एफ एण्ड बी शब्दावली

### Instructions for Practical

Each student shall go on the Industrial job training in an industry like hotel, air lines, travel agencies, museum Govt. Tourism Office etc for 4 to 6 weeks. The student will get a certificate from training providers and will prepare a detailed Report of training which will be evaluated for Max 50 Marks by external examiner in the presence of Internal examiner Viva Voce on the job training report will be for max 50 marks and that will be conducted by External Examiner in the presence of Internal Examiner.

Practical on the spot on hotel/Catering/Tourism etc. will be carried out for max 100 marks by external examiner.

For Internal examination-5 periodical Tests/Practical/assignments etc. may be held as per college convenience at certain regular interval for max 20 Marks each, total 100 marks. While a detailed dissertation work assigned by Internal Examiner will be submitted by students and it will be evaluated for max 100 marks.

### Summary of Practical Exam

External	- Industrial Training Report	-	50
Exam	- Viva on Report	-	50
	On the spot Practical	-	100
		Total =	<u>200</u>
Internal	Periodical Test 5 @ 20 marks	-	100
Exam	Dissertation work	-	100
		Total=	<u>200</u>

### Suggestions for Practical/Assignment

Dissertation work may be done on the theme of Govt. policies related with hotel, airlines, travel trade etc. Museums, Fort, Palaces, tourist attractions, fairs & Festival, Kumbha Mela, Ganga, Yamuna, Golden Triangle, World Heritage Sites, Historical monuments, Heritage Hotels, Amusement Parks, Wild life National Parks, Bird Sanctuary, Sport Tourism (Commonwealth Games, Formula 1 Race), Olympic etc.

Other on the spot practical/Test may include Practicals related with Food production, service, Food and Beverage, House keeping or making of tourism brochures (Graphic & hand made), any model or exhibition or chart, photography, videography (Audio visual) presentation of tourism product, event, activities etc.

### प्रयोगात्मक कार्य

#### [A] Front Office (फ्रंट ऑफिस)

1. फोन द्वारा रूम का आरक्षण करना।
2. पंजीकरण के दौरान अतिथि से बातचीत करना।
3. विशेष परिस्थिति का सामना करना।
4. दुर्घटना परिस्थिति का सामना करना।
- (अ) मृत्यु के दौरान (ब) बीमारी के दौरान (स) आराम के समय
5. आरक्षण के प्रमुख चरण।
6. अतिथि की शिकायतों को निपटाना।

#### [B] Food & Beverage Service

1. किसी रेस्टोरेन्ट में गेस्ट का स्वागत करना।
2. Mis-en-sence तथा Mis-en-Place

3. टेबल सेट-अप करना (ब्रेक फास्ट के लिए)  
(अ) कॉन्टिनेन्टल (ब) इंग्लिश
4. टेबल सेट-अप करना  
(a) Table-de-Kode (b) A-La-cart
5. रेस्टोरेन्ट में Order लेना।
6. K.O.T. तथा B.O.T. काटना
7. एकम्पनीमेन्ट को प्रस्तुत करना।
8. वाइन सर्विस करना।
9. ब्रेक फास्ट के लिए सर्विस ट्रे तैयार करना।
10. Room Service का Order लेना।
11. Billing Procedures
12. बूफे सेटअप करना।
13. नैपकीन के विभिन्न प्रकार के फोल्ड बनाना।

उपकरणों की सूची

#### [A] FOOD PRODUCTION

1. Three burner cooking range
2. Chinese cooking range
3. Tandoor
4. Single burner cooking range
5. 3 or 4 Stainless Steel Tables
6. A Salamander
7. A Griller
8. A Toaster
9. An Oven
10. Chopping Boards
11. Different Types of Knives

#### [B] FOOD & BEVERAGE SERVICES

1. 3 or 4 Restaurant Table Lay out with chair, Table Cloths, Naprons, serviette, Cruet set, Bud Vases.
2. Different types of Crockery like full plates, Quarter plates, Dessert plates, Cups & Saucers, Cutler like AP Spoon, AP knives, AP Forks, Tea Spoon, Dessert spoons & Dessert Forks, Glass wares like Water Goblets, Hi-Balls, Juice Glasses, Beer Goblet, Pilsner, Roly Poly, OTR Glass, Brandy Balloon, tom Collins, Red Wine Glass, White wine Glass, Champagne Sauceer, Champagne Tulip, etc.
3. A side station.
4. Some bottles of wines, scoeches, Rum, Gin, Vodka and Beer (for demo purpose and to show the service styles)
5. A peg measures
6. A wine opener, bottle openers

#### [C] FRONT OFFICE

1. 5 wall clocks for different country timings
2. A reception counter where students can stand keep the front office documents.
3. A computer.

#### [D] HOUSE KEEPING

1. Some brooms and brushes.
2. Mops with handle.

3. Vacuum cleaner.
4. Some detergents and chemicals for washing and cleaning purpose.
5. Maids trolley for housekeeping training and to keep the items.
6. Glass cleaner/Toilet Cleaner things.

**[E] HOSPITALITY, TRAVEL & TOURISM**

1. Map-India world and local maps.
2. Related Guide Book.
3. Camera-still and Video.
4. List and photo of fort. palace, historical monuments, National park and bird sanctuary.

**व्यवसायिक वर्ग**

अधिकतम अंक : 400

न्यूनतम उत्तीर्णांक : 200

समय

निर्धारित अंक

(क) दो बड़े प्रयोग-बड़े प्रयोगों की सूची के प्रत्येक खण्ड से एक-एक (2×40)	80 अंक
(ख) दो छोटे प्रयोग-छोटे प्रयोगों की सूची के प्रत्येक खण्ड से एक-एक (2×20)	40 अंक
(ग) मौखिकी : प्रयोगों की सूची के आधार पर	40 अंक
(घ) प्रैक्टिकल नोटबुक एवं विभिन्न प्रपत्रों का संकलन	40 अंक
सत्रीय कार्य	100 अंक
सत्रीय कार्य विभाजन :	
(i) उपस्थिति अनुशासन	10 अंक
(ii) लिखित कार्य	20 अंक
(iii) दो वर्षों में पाँच टेस्ट लिए जायेंगे (5×10)	50 अंक
(iv) मौखिकी	20 अंक
(ख) औद्योगिक प्रतिष्ठानों एवं शैक्षणिक भ्रमण द्वारा प्रदत्त श्रेणी के आधार पर	100 अंक