पाठ्यक्रम संरचना
कक्षा – 11वीं
विषय – पर्यटन और अतिथि सत्कार (965)

पूर्णांक – 100

सैद्धांतिक – 100 (30%)
प्रायोगिक – 100 (70%)

क्र.	इकाई एवम् पाठ्यवस्तु	आंबटित अंक	कालखण्ड
	भाग – I रोजगार कौशल		
01	संचार कौशल	06	08
02	स्व प्रबंधन कौशल	04	06
03	सूचना और संचार प्रौद्योगिकी कौशल	03	05
04	उद्यमशीलता कौशल	04	06
05	हरित कौशल	03	05
	भाग – II व्यावसायिक कौशल		
01	पर्यटन उद्योग का परिचय	25	25
02	अतिथि सत्कार उद्योग का परिचय	20	20
03	ग्राहक सेवा	20	20
04	ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए तैयारी करना	15	15
	सैद्धांतिक –	**100 (W30%)**	**110**
	प्रायोगिक –	**100 (W70%)**	**130**
	कुल अंक –	**100**	**240**

Umesh Deshlahare

Anish Sahu

Basanti Kaiwart

प्रश्नपत्र योजना
कक्षा – 11वीं
विषय – पर्यटन और अतिथि सत्कार (965)

पूर्णांक – 100 समय – 03 घंटे

"A" – शैक्षिक उद्देश्य अनुसार अंक विभाजन

क्र.	शैक्षिक उद्देश्य	वस्तुनिष्ठ (MCQ/ VSA) 01	लघु उत्तरीय (SA-I) 02	लघु उत्तरीय (SA-II) 03	दीर्घ उत्तरीय (LA-I) 04	दीर्घ उत्तरीय (LA-II) 05	अति दीर्घ उत्तरीय (VLA) 06	कुल अंक	% अधिभार
1.	**ज्ञानात्मक (Knowledge)** परिभाषा, सिद्धांत, तथ्यों को पहचानना, सूचना इत्यादि पर आधारित स्मरण क्षमता पर आधारित प्रश्न	06	02	02	01	-	-	20	20%
2.	**अवबोधात्मक (Understanding)** अर्थ, व्याख्या, अंतर स्पष्ट करना, वैचारिक समझ, भावानुवाद	06	01	01	01	02	-	25	25%
3.	**अनुप्रयोगात्मक (Application)** उदाहरण सहित/संदर्भ और समझ के आधार पर दी गई नयी परिस्थितियों को समझना/सिद्धांत के समाधान/हल निकालना	03	01	02	01	01	-	20	20%
4.	**विश्लेषणात्मक (Analysis)** [HOTS] वर्गीकृत, तुलनात्मक, व्याख्या विभिन्न स्त्रोतो पर आधारित विशेष जानकारी को समाहित करना/एकीकरण/सुसगठित करना/अंतर	-	-	-	01	-	01	10	10%
5.	**मूल्यांकन (Evaluation)** मूल्यांकन करना/समीक्षा करना/मूल्य निर्धारण /निष्कर्ष निकालना/चयन करना/तर्क आधारित	-	01	01	-	01	-	10	10%
6.	**रचनात्मक (Creation/Synthesis)** सृजन करना/पुर्वानुमान/योजना बनाना/ परिकल्पना/संगठित करना	-	-	-	01	01	01	15	15%
	योग	1 (15) = 15	2 (5) = 10	3 (6) = 18	4 (5) = 20	5 (5) = 25	6 (2) = 12	100	100%

"B" - प्रश्नानुसार विभाजन

क्र.	प्रश्नों के प्रकार	प्रत्येक प्रश्न पर आबंटित अंक	कुल प्रश्न	कुल अंक
	वस्तुनिष्ठ प्रश्न (MCQ/VSA)	01	01 (15)	15
	लघुउत्तरीय (SA-I)	02	05	10
	लघुउत्तरीय (SA-II)	03	06	18
	दीर्घउत्तरीय (LA-I)	04	05	20
	दीर्घउत्तरीय (LA-II)	05	05	25
	अति दीर्घउत्तरीय (VLA)	06	02	12
	योग	-	23+1(15) = 24	100

"C" - कठिनाई स्तर अनुसार विभाजन

क्र.	कठिनाई स्तर	अंक	प्रतिशत
1.	सरल (E)	25	25%
2.	औसत (AV)	50	50%
3.	कठिन (D)	25	25%
	योग	100	100%

Umesh Deshbhare Anish Sahu Board Reviewed Basanti

ब्लूप्रिंट
कक्षा – 11वीं
विषय – पर्यटन और अतिथि सत्कार (965)

कुल अंक – 100 समय – 3 घंटे

क्र	इकाई एवं पाठ्यवस्तु ↓	अंको का अधिभार ↓	वस्तुनिष्ठ (MCQ/ VSA) 01	लघु उत्तरीय (SA-I) 02	लघु उत्तरीय (SA-II) 03	दीर्घ उत्तरीय (LA-I) 04	दीर्घ उत्तरीय (LA-II) 05	अति दीर्घ उत्तरीय (VLA) 06	कुल अंक	प्रश्नों की संख्या
	भाग – I रोजगार कौशल									
01	संचार कौशल	06	01	01	01	-	-	-	06	2(1)
02	स्व प्रबंधन कौशल	04	-	-	-	01*	-	-	04	1(0)
03	सूचना और संचार प्रौद्योगिकी कौशल	03	-	-	01	-	-	-	03	1(0)
04	उद्यमशीलता कौशल	04	02	01	-	-	-	-	04	1(2)
05	हरित कौशल	03	01	01	-	-	-	-	03	1(1)
	भाग – II व्यावसायिक कौशल									
01	पर्यटन उद्योग का परिचय	25	03	-	01	02*	01*	01*	25	5(3)
02	अतिथि सत्कार उद्योग का परिचय	20	03	01	02	01*	01*	-	20	5(3)
03	ग्राहक सेंवा	20	04	-	-	-	02*	01*	20	3(4)
04	ग्राहक सेंवा प्रदान करने के लिए तैयारी करना	15	01	01	01	01	01*	-	15	4(1)
	योग	**100**	**1 (15) = 15**	**2 (05) = 10**	**3 (06) = 18**	**4 (05) = 20**	**5 (05) = 25**	**6 (02) = 12**	**100**	**23+1 (15)= 24**

नोटः–

01. वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के तीन भाग होंगे। खण्ड 'अ' में 05 बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ), खण्ड 'ब' में 05 एक शब्द में उत्तर दीजिए एवं खण्ड 'स' में 05 एक वाक्य में उत्तर दीजिए।
02. * तारांकित प्रश्नों में विकल्प दिए जायेंगे।
03. योग में कोष्ठक के बाहर की संख्या अंको को दर्शाती है तथा कोष्ठक के अंदर की संख्या प्रश्नों की संख्या को दर्शाती है।

Umesh Dobhalhare Anish Sahy Basanti Kaliwarat Basanti

प्रश्नपत्र संरचना
कक्षा – 11वीं
विषय – पर्यटन और अतिथि सत्कार (965)

कुल अंक – 100 **समय – 3 घंटे**

1. प्रश्न क्र0–1 वस्तुनिष्ठ प्रश्न है जिसमें तीन खण्ड होंगे :–

(i) **खण्ड–अ में 05** बहुविकल्पीय प्रश्न (**MCQ**) है। प्रत्येक में 01 अंक निर्धारित है।
(ii) **खण्ड–ब में 05** रिक्त स्थान की पूर्ति कीजिए। प्रत्येक में 01 अंक निर्धारित है।
(iii) **खण्ड–स में 05** एक वाक्य में उत्तर दीजिए। प्रत्येक में 01 अंक निर्धारित है।

2. प्रश्न क्र0 – 02 से प्रश्न क्र0 – 06 तक लघुउत्तरीय प्रश्न (**SA-I**) होगें। प्रत्येक में 02 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 30–50 शब्द

3. प्रश्न क्र0 – 07 से प्रश्न क्र0 – 12 तक लघुउत्तरीय प्रश्न (**SA-II**) होगें। प्रत्येक में 03 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 50–75 शब्द

4. प्रश्न क्र0 – 13 से प्रश्न क्र0 – 17 तक दीर्घउत्तरीय प्रश्न (**LA-I**) होगें। प्रत्येक में 04 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा सीमा 75–100 शब्द

5. प्रश्न क्र0 – 18 से प्रश्न क्र0 – 22 तक दीर्घउत्तरीय प्रश्न (**LA-II**) होगें। प्रत्येक में 05 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा सीमा 100–150 शब्द

6. प्रश्न क्र0 – 23 तथा प्रश्न क्र0 – 24 तक अति दीर्घउत्तरीय प्रश्न (**VLA**) होगें। प्रत्येक में 06 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 150–200 शब्द

Umesh Deshlahare
Anish Sahu
Basanti Kalwar
Basanti

प्रायोगिक कार्य (Practical Work)
कक्षा – 11वीं
विषय – पर्यटन और अतिथि सत्कार (965)

कुल अंक – 100 समय – 3 घंटे

मूल्यांकन योजना

स.क्र.	विषयवस्तु	अंक
	बाह्य परीक्षक	
01.	लिखित परीक्षा – प्रायोगिक रिकॉर्ड में 05 प्रश्न अनिवार्य है।	30
02.	मौखिक परीक्षा	10
03.	त्वरीत परीक्षण – ट्रेड संबंधित उपकरणों/सामाग्रीयों की पहचान।	10
	आंतरिक परीक्षक	
01.	प्रायोगिक रिकॉर्ड – प्रायोगिक रिकॉर्ड तैयार करने हेतु मूल बिन्दु – उद्देश्य, आवश्यक सामाग्री, सिद्धांत, प्रक्रिया, सावधानियां, निष्कर्ष/परीणाम, लाभ, हानि, सीमाएं।	30
02.	पोर्टफोलियों – वार्षिक ट्रेडवार, गतिविधि, विवरण रिकॉर्ड	10
03.	प्रत्यक्ष अवलोकन (Field visit) – ट्रेड संबंधित प्रायोगिक अवलोकन के आधार पर।	10
	कुल अंक –	**100**

नोट –

01. **प्रायोगिक रिकार्ड में कम से कम 10 प्रायोगिक कार्य अनिवार्य है।**

परिशिष्ट – "C-2"

FORMAT OF BLUEPRINT (Subject other than language)

Subject & Subject Code: Tourism & Hospitality (965)

Class : 11th
Time : 3 Hrs

S N	Objective → / Form of Questions / Content Unit/ Sub Unit	Knowledge 20%						Understanding 25%						Application 20%						Analysis 10%						Evaluation 10%						Creation/synthesis 15%						Total Row Wise
		MCQ/ VSA	SA-I	SA-II	LA-I	LA-II	VLA	MCQ/ VSA	SA-I	SA-II	LA-I	LA-II	VLA	MCQ/ VSA	SA-I	SA-II	LA-I	LA-II	VLA	MCQ/ VSA	SA-I	SA-II	LA-I	LA-II	VLA	MCQ/ VSA	SA-I	SA-II	LA-I	LA-II	VLA	MCQ/ VSA	SA-I	SA-II	LA-I	LA-II	VLA	
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
	खण्ड "अ" रोजगार कौशल																																					
01	संचार कौशल			1				1	1																													2(1)
02	आत्म प्रबंधन कौशल																						1*															1(0)
03	सूचना और संचार प्रौद्योगिकी कौशल									1																												1(0)
04	उद्यमिता कौशल	2													1																							1(2)
05	हरित कौशल	1																									1											1(1)
	खण्ड "ब" व्यावसायिक कौशल																																					
01	पर्यटन उद्योग का परिचय	3		1	1*							1*					1								1*													5(3)
02	अतिथि सत्कार उद्योग का परिचय		1					2			1*	1*		1		1												1										5(3)
03	ग्राहक सेवा							2						2				1*											1*								1*	3(4)
04	ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए तैयारी करना		1					1								1																			1	1*		4(1)
	Sub Total	1(6)	2(2)	3(2)	4(1)	5(0)	6(0)	1(6)	2(1)	3(1)	4(1)	5(2)	6(0)	1(3)	2(1)	3(2)	4(1)	5(1)	6(0)	1(0)	2(0)	3(0)	4(1)	5(0)	6(1)	1(0)	2(1)	3(1)	4(0)	5(1)	6(0)	1(0)	2(0)	3(0)	4(1)	5(1)	6(1)	23+1 (15) = 24
	Total Column Wise	20						25						20						10						10						15						

Notes:- Figures within brackets to indicate the number of questions and figures outside the brackets to indicate marks. Denotes that marks have been combined to form one question.

Summary:

MCQ//Fill in the Blank/ One Sen.	No. 1 (15)	Marks - 15
SA-I	No. 05	Marks – 10
SA-II	No.06	Marks – 18
LA-I	No. 05	Marks - 20
LA-II	No. 05	Marks – 25
VLA	No. 02	Marks – 12

पाठ्यक्रम
कक्षा – 11वीं
विषय – पर्यटन और अतिथि सत्कार (965)
भाग – 1 रोजगार कौशल

इकाई 1 – संचार कौशल **अंक 06** **कालखंड 08**

सत्र 1 संचार का परिचय – संचार का परिचय, संचार का महत्व, संचार के तत्व, संचार के दृष्टिकोण, प्रभावी संचार

सत्र 2 मौखिक संचार – मौखिक संचार, सार्वजनिक भाषण

सत्र 3 अशाब्दिक संचार – अशाब्दिक संचार का महत्व, अशाब्दिक संचार के प्रकार, दृश्य संचार

सत्र 4 उच्चारण की मूल बातें – उच्चारण की मूल बातें, सही ढंग से बोलना, ध्वनिविज्ञान, ध्वनियों के प्रकार

सत्र 5 संचार शैलियाँ – दृढ़ता – महत्वपूर्ण संचार शैलियाँ, मुखर संचार, मुखर संचार के लाभ, मुखर संचार का अभ्यास

सत्र 6 ना कहना – अस्वीकार करने के कौशल – 'नहीं' कहने के चरण, जोड़ने वाले शब्द

सत्र 7 लेखन कौशल – भाषण के अंग – बड़े अक्षर, विराम चिह्न, भाषण के मूल भाग, भाषण के सहायक भाग

सत्र 8 लेखन कौशल – वाक्य – वाक्य के भाग, वस्तु के प्रकार, वाक्यों के प्रकार, अनुच्छेद

सत्र 9 अभिवादन और परिचय – नमस्कार, अपना और दूसरों का परिचय

सत्र 10 स्वयं के बारे में बात करना – स्वयं के बारे में बात करना, फॉर्म भरना

सत्र 11 प्रश्न पूछना – प्रश्नों के मुख्य प्रकार, बंद और खुले प्रश्न बनाना

सत्र 12 परिवार के बारे में बात करना – रिश्तेदारों के नाम, संबंध

सत्र 13 आदतों और दिनचर्या का वर्णन करना – आदत और दिनचर्या की अवधारणा

सत्र 14 दिशा–निर्देश पूछना – दिशा–निर्देश पूछना, स्थलों का उपयोग करना

इकाई 2 – स्व–प्रबंधन कौशल **अंक 04** **कालखंड 05**

सत्र 1 शक्ति और कमजोरी विश्लेषण – स्वयं को समझना, ताकत और कमजोरियों को पहचानने की तकनीकें, रुचियों और क्षमताओं के बीच अंतर

सत्र 2 सौंदर्य प्रसाधन – ड्रेसिंग और ग्रूमिंग के लिए दिशानिर्देश, व्यक्तिगत ग्रूमिंग चेकलिस्ट तैयार करना

सत्र 3 व्यक्तिगत स्वच्छता – व्यक्तिगत स्वच्छता का महत्व, व्यक्तिगत स्वच्छता के तीन चरण, हाथ धोने के आवश्यक चरण

सत्र 4 टीम वर्क – टीम वर्क के लाभों का वर्णन करें, टीम में काम करना

सत्र 5 नेटवर्किंग कौशल – नेटवर्किंग कौशल के लाभ, नेटवर्किंग कौशल विकसित करने के चरण

सत्र 6 आत्म–प्रेरणा – आत्म–प्रेरणा का अर्थ, प्रेरणा के प्रकार, आत्म–प्रेरणा निर्माण के चरण

सत्र 7 लक्ष्य निर्धारण – लक्ष्यों का अर्थ और लक्ष्य–निर्धारण का उद्देश्य, स्मार्ट लक्ष्य निर्धारित करना

सत्र 8 समय प्रबंधन – समय प्रबंधन का अर्थ और महत्व, प्रभावी समय प्रबंधन के लिए कदम

इकाई 3 – सूचना और संचार प्रौद्योगिकी कौशल **अंक 03** **कालखंड 05**

सत्र 1 आईसीटी का परिचय – आईसीटी का परिचय, वर्ड प्रोसेसर के उपयोग के लाभ, लिब्रे ऑफिस के साथ कार्य लेखक

सत्र 2 लिबर ऑफिस राइटर का मूल इंटरफेस –स्टेटस बार, मेनू बार, मेनू बार पर आइकन बार, किसी फंक्शन को निष्पादित करने के कई तरीके

सत्र 3 दस्तावेज सहेजना, बंद करना, खोलना और प्रिंट करना – वर्ड दस्तावेज सहेजें, बंद करें, मौजूदा दस्तावेज खोलें प्रिंट करें

सत्र 4 वर्ड दस्तावेज में टेक्स्ट फॉर्मेट करना – पाठ की शैली और आकार बदलें पाठ संरेखित करें, काटें, कॉपी करें, चिपकाएँ, खोजें और बदलें

सत्र 5 वर्तनी और व्याकरण की जाँच – वर्तनी जाँचक, स्वतः सुधार का उपयोग

सत्र 6 सूचियाँ, तालिकाएँ, चित्र और आकृतियाँ सम्मिलित करना – बुलेट सूची, संख्या सूची, तालिकाएँ, चित्र, आकृतियाँ सम्मिलित करें

सत्र 7 शीर्षलेख, पादलेख और पृष्ठ संख्या – शीर्षलेख डालें, पादलेख डालें, पृष्ठ संख्या डालें, पृष्ठ संख्या डालें

सत्र 8 लिबर ऑफिस राइटर में परिवर्तनों पर नजर रखना – ट्रैकिंग विकल्प, प्रबंधन विकल्प, दस्तावेजों की तुलना करें

इकाई 4 – उद्यमिता कौशल **अंक 04** **कालखंड 06**

सत्र 1 उद्यमिता का परिचय – उद्यमिता का परिचय, व्यावसायिक गतिविधियों के प्रकार

सत्र 2 एक उद्यमी के मूल्य – मूल्य का अर्थ, एक उद्यमी के मूल्य, एक उद्यमी के गुणों पर केस स्टडी

सत्र 3 एक उद्यमी का दृष्टिकोण – उद्यमी और कर्मचारी के रवैये में अंतर

सत्र 4 एक उद्यमी की तरह सोचना – उद्यमियों की समस्याएँ, समस्या–समाधान, एक उद्यमी की तरह सोचने के तरीके

सत्र 5 एक व्यावसायिक विचार का निर्माण – व्यावसायिक चक्र, विचार निर्माण के सिद्धांत, व्यावसायिक विचार उत्पन्न करना, केस स्टडीज

सत्र 6 बाजार को समझना – ग्राहकों की जरूरतों को समझना, ग्राहक सर्वेक्षण आयोजित करना

सत्र 7 व्यवसाय योजना – व्यवसाय नियोजन का महत्व, व्यवसाय योजना तैयार करना, व्यवसाय को बढ़ाने के लिए अनुसरण करने योग्य सिद्धांत, केस अध्ययन

इकाई 5 – हरित कौशल **अंक 03** **कालखंड 05**

सत्र 1 हरित अर्थव्यवस्था के क्षेत्र – पारिस्थितिकी तंत्र का अर्थ, खाद्य श्रृंखला और सतत विकास, हरित अर्थव्यवस्था के मुख्य क्षेत्र – ई–अपशिष्ट प्रबंधन, हरित परिवहन, नवीकरणीय ऊर्जा,

सत्र 2 हरित अर्थव्यवस्था के लिए नीतियाँ – हरित अर्थव्यवस्था के लिए नीतियाँ

सत्र 3 हरित अर्थव्यवस्था में हितधारक – हरित अर्थव्यवस्था में हितधारक

सत्र 4 सरकारी और निजी एजेंसियाँ – हरित अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने में सरकार की भूमिका, हरित अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने में निजी एजेंसियों की भूमिका

PART – B (व्यावसायिक कौशल)

इकाई 1 – पर्यटन उद्योग का परिचय **अंक 25** **कालखंड 25**

सत्र 1 : पर्यटन की संकल्पना

सत्र 2 : पर्यटन के प्रकार और रूप

सत्र 3 : पर्यटन के घटक और संघटक

सत्र 4 : भारत में पर्यटन गतिविधियों में हाल में आए रूझान और पर्यटक आर्कषक

इकाई 2 – अतिथि सत्कार उद्योग का परिचय **अंक 20** **कालखंड 20**

सत्र 1 : पर्यटन और अतिथि सत्कार (Hospitality) उद्योग में आवास के प्रकार

सत्र 2 : होटलों का वर्गीकरण (Categorisation of Hotels)

सत्र 3 : कमरों के प्रकार और अतिथि सेवाएं

सत्र 4 : फ्रंट ऑफिस के कार्य और सेवाएं

इकाई 3 – ग्राहक सेंवा **अंक 20** **कालखंड 20**

सत्र 1 : मेहमानों के आगमन और प्रस्थान के लिए बधाई और शुभकामनाएं

सत्र 2 : सहकर्मियों और ग्राहकों के साथ संचार

सत्र 3 : आर्थिक विकास में पर्यटन उद्योग का महत्व

सत्र 4 : ट्रैवल एजेंसियों और ट्रैवल डेस्क की भूमिका

इकाई 4 – ग्राहक सेंवा प्रदान करने के लिए तैयारी करना **अंक 15** **कालखंड 15**

सत्र 1 : ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए तैयार करना (मिलान और अभिवादन)

सत्र 2 : ग्राहकों से मिलने के लिए तैयारी करना