

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATIONS, MUMBAI

Examination—April, 2016 (Two Years Diploma Courses)

GROUP—TOURISM / HOSPITALITY / AVIATION

[वेळ—३ तास]

(एकूण गुण—१००)

ग्रोथ ॲण्ड इन्वोल्युशन ऑफ टुरीझम / हॉस्पिटॅलिटी इंडस्ट्री (थिअरी)

- सूचना.— (१) सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक आहेत.
 (२) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.
 (३) आवश्यक तेथे सुलभ आकृत्या काढा.
 (४) आवश्यक तेथे जास्तीची माहिती गृहीत धरा.

१. (अ) खालील संज्ञांच्या व्याख्या लिहा (कोणत्याही पाच) :—

गुण
१०

- (१) डेस्टिनेशन
- (२) टूर
- (३) व्ही.एफ.आर.
- (४) एम.आय.सी.ई.
- (५) रुरल टुरीझम
- (६) कॅरींग कॅपॅसिटी.

(ब) खालील विधाने चूक की बरोबर आहेत ते लिहा :—

५

- (१) जलवाहतूक ही सर्वात स्वस्त वाहतूक आहे.
- (२) देशाच्या सीमेअंतर्गत करण्यात येणाऱ्या प्रवासास देशांतर्गत प्रवास (डोमेस्टिक ट्रेव्हल) म्हणतात.
- (३) पॅलेस ऑन व्हिल ही एक लक्झरी ट्रेन आहे.
- (४) रोडवेज हे जगातील सर्वात जलद वाहतुकीचे साधन आहे.
- (५) चारधाम यात्रा हा धार्मिक पर्यटनाचा प्रकार आहे.
- (६) व्यवसायानिमित्त पर्यटन करणाऱ्या व्यक्तीस पर्यटक म्हणतात.

(क) एक ते दोन वाक्यात उत्तरे लिहा (फक्त पाच) :—

५

- (१) लक्झरी ट्रेन म्हणजे काय ?
- (२) विविध प्रकारच्या पर्यटन इन्फ्रास्ट्रक्चरची यादी लिहा.
- (३) पब्लिसिटी म्हणजे काय ?
- (४) गाईडची व्याख्या लिहा.
- (५) महाराष्ट्रातील चार बीचेसची नावे लिहा.
- (६) भारतातील चार किल्ल्यांची नावे लिहा.
- (७) चार हिल स्टेशनची नावे लिहा.

२. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा :—

१६

- (अ) टुरीझमची व्याख्या लिहा. कल्चरल टुरीझम म्हणजे काय ?
- (ब) पर्यटनाची कारणे स्पष्ट करा.
- (क) ॲट्रक्शनची व्याख्या लिहा. ॲट्रक्शनचे प्रकार स्पष्ट करा.
- (ड) मुंबई कल्चरल टीप लिहा.

३. फरक स्पष्ट करा (कोणतेही दोन) :—

५

- (अ) टूरीस्ट (Tourist) आणि एक्सक्यूरशनिस्ट (Excursionist).
- (ब) इनबाऊंड (Inbound) आणि आऊटबाऊंड (Outbound) टूरीझम.
- (क) टूरीस्ट (Tourist) आणि ट्रॅव्हलर्स (Travellers).
- (ड) एअर ट्रान्सपोर्ट (Air Transport) आणि सी ट्रान्सपोर्ट (Sea Transport).

४. खालीलपैकी कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा :—

१६

- (अ) रोड ट्रान्सपोर्टचे (रस्ते वाहतुकीचे) फायदे लिहा.
- (ब) रेल ट्रान्सपोर्टची (रेल्वे वाहतुकीची) वैशिष्ट्ये लिहा.
- (क) ट्रॅव्हल एजन्सीमधील विविध विभाग स्पष्ट करा.
- (ड) अॅकोमोडेशन फॅसिलिटीवर टीप लिहा.

५. थोडक्यात टिपा लिहा (कोणत्याही चार) :—

१६

- (अ) कार्गो (Cargo).
- (ब) फॉरेक्स (Forex).
- (क) टूरीझम हिस्टरी (Tourism History).
- (ड) टूर व्होलसेलर्स (Tour Wholesellers).
- (इ) ५ ए (5 A's).

६. खालीलपैकी कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा :—

१६

- (अ) टूरीझम मार्केटींगचे (पर्यटन विपणनाचे) फायदे लिहा.
- (ब) आपण एक टूर ऑपरेटर असून आपल्या पर्यटन व्यवसायाच्या प्रसिद्धी (प्रमोशन) करिता कोणती साधने आपण वापरणार ?
- (क) मार्केट सेगमेंटेशन (Market Segmentation) म्हणजे काय ?
- (ड) पारपत्राच्या (पासपोर्ट) प्रकारांची यादी लिहून कोणतेही दोन प्रकार स्पष्ट करा.

(ENGLISH)

[TIME ALLOWED—3 HOURS]

(MARKS—100)

**GROWTH AND EVOLUTION OF TOURISM / HOSPITALITY
INDUSTRY (THEORY)**

- Instructions.*—(1) Attempt All questions are *compulsory*.
(2) Figures to the right indicate *full* marks.
(3) Illustrates your answers with neat sketch wherever *necessary*.
(4) Assum suitable additional data, if necessary.

Marks

1. (a) Define the following terms (any *five*) :— **5**
(i) Destination.
(ii) Tour.
(iii) VFR.
(iv) MICE.
(v) Rural Tourism.
(vi) Carrying Capacity.
- (b) State whether following sentences are *true* or *false* (any *five*) :— **5**
(i) Water transport is the cheapest transportation.
(ii) Domestic travels means travel within the border of the country.
(iii) Palace on Wheel is the type of luxury train.
(iv) Roadways are the fastest transport in the world.
(v) Chardham Yatra is the type of pilgrimage tourism.
(vi) Persons travelling for business purpose is called tourist.
- (c) Answer the following sentences in one-two sentences (any *five*) :— **5**
(i) What is mean by luxury train ?
(ii) Enlist the different types of tourism infrastructure.
(iii) What to you mean by Publicity ?
(iv) Define the term Guide.
(v) Name four beaches of Maharashtra.
(vi) Name four forts of India.
(vii) Name four hill station.
2. Attempt any *two* of the following :— **16**
(a) Define the term tourism and what is cultural tourism ?
(b) Explain the reasons for travel.
(c) Define the terms attractions and explain the types of attractions.
(d) Write a note on Mumbai Culture.
3. Differentiate between (any *two*) :— **16**
(a) Tourist and Excursionists.
(b) Inbound and Outbound Tourism.
(c) Tourists and Travelers.
(d) Air Transport and Sea Transport.

[Turn over]

4. Answer any *two* of the following :— 16
- (a) Write the merits of Road Transportation.
 - (b) Give the features of Rail Transportation.
 - (c) Explain the different departments of Travel Agency.
 - (d) Write a note on Accommodation Facilities.
5. Write short notes (any *four*) :— 16
- (a) Cargo.
 - (b) Forex.
 - (c) Tourism History.
 - (d) Tour Wholesalers.
 - (e) 5 A's.
6. Answer any *two* of the following :— 16
- (a) Write the importance of tourism marketing.
 - (b) As a tour operator which are the tools you will use for promotion of your business?
 - (c) What do you mean by Market Segmentation?
 - (d) Enlist the types of Passport and explain any two types.
-

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATIONS, MUMBAI

Examination—April, 2016 (Two Year Diploma Courses)

GROUP—TOURISM / HOSPITALITY / AVIATION

[वेळ — ३ तास]

(एकूण गुण—१००)

ग्रोथ अँड इन्वोल्युशन ऑफ टुरिझम / हॉस्पिटॅलिटी इंडस्ट्री (प्रात्यक्षिक)

- | | |
|---|-----------|
| १. भूमिका सादर करा— | गुण
६० |
| खालील भूमिकांपैकी परीक्षार्थीने कोणतीही एक भूमिका सादर करावी :— | |
| (अ) टूर ऑपरेटर म्हणून 5A's ची आपण प्रवाशांना कशा पद्धतीने विक्री करणार ? त्याचप्रमाणे दहा दिवसांसाठी गुजरात टुरचे पॅकेज तयार करा. | |
| (ब) ट्रॅव्हल एजन्ट म्हणून आपण आपल्या प्रवाशांना बॅगेज हँडलिंग प्रोसिजर आणि फॉरेन एक्सेंज संदर्भात कशा पद्धतीने मार्गदर्शन करणार. | |
| (क) कॉर्पोरेट क्लायंटकरिता टूर पॅकेज तयार करा. | |
| २. खालीलपैकी कोणत्याही एका प्रश्नाचे उत्तर लिहा :— | २० |
| (अ) वाहतुकीच्या विविध साधनांचे प्रकार लिहा. | |
| (ब) अॅकोमोडेशन फॅसिलिटीजवर टीप लिहा. | |
| ३. मौखिक परीक्षा. | १० |
| ४. टर्म वर्क. | १० |

(ENGLISH)

[TIME ALLOWED — 3 HOURS]

(MARKS — 100)

GROWTH AND EVOLUTION OF TOURISM / HOSPITALITY INDUSTRY (PRACTICAL)

- | | |
|---|-------------|
| 1. Role Play— | Marks
60 |
| From the following role plays examinees has to perform any one role :— | |
| (a) As a tour operator how you will sell 5 A's to your Travellers. And design a package for 10 days Gujarat Tour. | |
| (b) As a Travel agent how you will guide your Tourist about Baggage handling procedure and Foreign Exchange ? | |
| (c) Design a Tour Package for Corporate Clients. | |
| 2. From the following questions write the answer of any one :— | 20 |
| (a) Write the different modes of transport. | |
| (b) Write a note on Accommodation Facilities. | |
| 3. Viva. | 10 |
| 4. Term work. | 10 |

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATIONS, MUMBAI

Examination—April, 2016 (Two Year Diploma Courses)

GROUP—TOURISM

[वेळ—३ तास]

(एकूण गुण—१००)

कम्यूनिकेशन स्कील्स, परसोर्नॅलिटी डेव्हलपमेंट अॅण्ड फॉरीन लॅंग्वेज (थिअरी)

सूचना.— सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक

गुण

१. (अ) चूक किंवा बरोबर लिहा (कोणतेही पाच) :—

५

- (१) भाषण सादर करतांना श्रोत्यांकडे बघू नये.
- (२) बिसनेस लेटर हा शाब्दिक संवादाचा एक प्रकार आहे.
- (३) बायोडाटांमध्ये तुमचे नाव व पत्ता स्पष्ट दर्शविलेला असणे गरजेचे आहे.
- (४) सार्वजनिक ठिकाणी भाषण देत असतांना हातवारे करू नये.
- (५) मुलाखतीला सामोरे जाताना चांगल्या प्रतीचे स्पोर्ट्स शूज वापरावे.
- (६) संवाद प्रक्रियेची सुरुवात ही प्राप्तकर्त्या () पासून होते.

(ब) खालील इंग्रजी अभिवादनांचे कोणत्याही एका परकीय भाषेत अनुवाद करा (कोणतेही पाच) :—

५

- (1) Good Morning.
- (2) Good Afternoon.
- (3) Good Evening.
- (4) Good Night.
- (5) Thank You.
- (6) Sorry.

(क) व्याख्या लिहा (कोणत्याही पाच) :—

१०

- (1) Grapevine
- (2) Kinesics
- (3) Interview
- (4) Resume
- (5) Personality
- (6) Proxemics.

२. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची सविस्तर उत्तरे लिहा :—

१६

१. संवाद म्हणजे काय? संवाद कौशल्याचे सेवा क्षेत्रात महत्त्व स्पष्ट करा.
२. ऐकणे म्हणजे काय? परिणामकारक ऐकण्यासाठी मागदर्शक तत्त्वे स्पष्ट करा.
३. ग्राहकाचे विविध प्रकार स्पष्ट करा.
४. रेझ्यूमे (Resume) चे घटक यावर टीप लिहा.

[उलटून पहा]

३. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची सविस्तर उत्तरे लिहा :— १६
- (अ) सांकेतिक (-) संवाद या विषयावर टीप लिहा.
- (ब) ऐकण्याची प्रक्रिया व विविध प्रकार स्पष्ट करा.
- (क) व्यक्तिमत्त्व विकासासाठी आवश्यक महिला व पुरुष यामधील शारीरिक घटक विशद करा.
- (ड) संवाद प्रक्रिया या विषयावर सविस्तर माहिती द्या.
४. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची सविस्तर उत्तरे लिहा १६
- (अ) संवादातील विविध अडथळे (Barriers to Communication) यावर चर्चा करा.
- (ब) माझे कुटुंब या विषयावर तुम्हाला येत असलेल्या कोणत्याही एका परकीय भाषेत (इंग्रजी सोडून) निबंध लिहा.
- (क) HR Manager, XYZ Airlines यांना Air Hostess/Steward या पदासाठी अर्ज लिहा.
- (ड) संवादाची विविध साधने (Means of Communication) या विषयावर चर्चा करा.
५. खालीलपैकी कोणत्याही चार विषयावर संक्षिप्त टीप लिहा :— १६
- (अ) Telephone Etiquettes (दूरध्वनी शिष्टाचार).
- (ब) Types of Business Letters (व्यवसायिक पत्रांचे प्रकार).
- (क) Customer Handling (ग्राहक हाताळणी).
- (ड) Effective Questioning.
- (इ) Verbal Communication (शाब्दिक संवाद).
६. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची सविस्तर उत्तरे लिहा :— १६
- (अ) उत्तम वक्ता बनण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कौशल्याबद्दल माहिती द्या.
- (ब) मुलाखतीला सामोरे जाण्याची तयारी करतांना कोणकोणत्या बाबींवर लक्ष पुरविणे महत्त्वाचे असते ते स्पष्ट करा.
- (क) संस्थेतील संवाद माध्यमे (Channels of Communication in an Organization) या विषयावर सविस्तर चर्चा करा.
- (ड) व्यक्तिमत्त्व विकासासाठी स्वच्छता, स्वस्थपणा व सवयी यांचे महत्त्व स्पष्ट करा.

(ENGLISH)

[TIME ALLOWED—3 HOURS]

(MARKS—100)

**COMMUNICATION SKILLS, PERSONALITY DEVELOPMENT AND
FOREIGN LANGUAGE (THEORY)***Instructions :—All questions are compulsory.***Marks**

1. (a) State *true* or *false* (any *five*) :— 5
- (i) Don't look at the listeners while presentation.
 - (ii) A business letter is a form of verbal communication.
 - (iii) A resume should clearly showcase your name and address.
 - (iv) Don't use your hands for supporting gestures while speaking in public.
 - (v) Wear good quality of sport shoes while facing an interview.
 - (vi) The process of communication begins with receiver.
- (b) Translate following greetings in any one foreign language you know (any *five*) :— 5
- (i) Good Morning.
 - (ii) Good Afternoon.
 - (iii) Good Evening.
 - (iv) Good Night.
 - (v) Thank You.
 - (vi) Sorry.
- (c) Define the following terms (any *five*) :— 10
- (i) Grapevine
 - (ii) Kinesics
 - (iii) Interview
 - (iv) Resume
 - (v) Personality
 - (vi) Proxemics.
2. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Define Communication. Explain the importance of communication skills in Service Industry.
 - (b) What is listening ? Explain the guidelines for effective listening.
 - (c) Explain the different types of customer.
 - (d) Write a note on contents of a resume.
3. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Write a note on non-verbal communication.
 - (b) Explain the process and different types of Listening.
 - (c) Explain physical aspects of male and female in personality development.
 - (d) Explain communication process in detail.

[Turn over]

4. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Discuss different barriers to communication.
 - (b) Write an essay on My Family in any one Foreign Language you know (except English).
 - (c) Write an application letter to the HR Manager, XYZ Airlines for the post of Air Hostess/Steward.
 - (d) Discuss different means of communication.
5. Write short notes on any *four* of the following :— 16
- (a) Telephone Etiquettes.
 - (b) Types of Business Letters.
 - (c) Customer Handling.
 - (d) Effective Questioning.
 - (e) Verbal Communication.
6. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Explain the skills required to be an effective speaker.
 - (b) Discuss the different aspects that should be considered while preparing to face an interview.
 - (c) Discuss the channels of communication in an organization.
 - (d) Write a note on role of Hygiene, habits and fitness in personality development.
-

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATIONS, MUMBAI

Examination—April, 2016 (Two Year Diploma Courses)

GROUP—TOURISM

[वेळ — ३ तास]

(एकूण गुण—१००)

कम्युनिकेशन स्किल्स, पर्सनॅलिटी डेव्हलपमेंट अँड फॉरेन लॅंग्वेज (प्रात्यक्षिक)

- | | |
|---|-----------|
| १. सेवा क्षेत्रात करिअरकरिता योग्य व्यक्तिमत्त्वाची गरज या विषयावर ५ मिनिटांचे (power point presentation) बनवा. प्रोजेक्टरच्या साहाय्याने सदर P.P.P. कमीतकमी ५ मिनिटे सादर करा. | गुण
६० |
| २. एका आंतरराष्ट्रीय एअरलाईनमध्ये एअर होस्टेस/स्टीवर्ड या पदासाठी पॅनल समोर इंटरव्यू द्या. | २० |
| ३. ओरल. | १० |
| ४. टर्म वर्क. | १० |

(ENGLISH)

[TIME ALLOWED — 3 HOURS]

(MARKS — 100)

COMMUNICATION SKILLS, PERSONALITY DEVELOPMENT AND
FOREIGN LANGUAGE (PRACTICAL)

- | | |
|--|-------|
| | Marks |
| 1. Prepare a power point presentation on the topic : Role of effective personality for better career in service industry. Give a presentation on above topic at least for 5 minutes using a projector. | 60 |
| 2. Appear for an interview in front of a panel for the post of Air Hostess/ Steward in an international Airline. | 20 |
| 3. Oral. | 10 |
| 4. Term work. | 10 |

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATIONS, MUMBAI
Examination—April, 2016 (Two Year Diploma Courses)

GROUP—TOURISM / AVIATION

[वेळ—३ तास]

(एकूण गुण—१००)

एव्हिएशन जिओग्रेफी अँड ग्राऊंड हँडलिंग (थिअरी)

सूचना.—(१) सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक आहे.

(२) उडवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

(३) आवश्यक तेथे अधिक माहिती गृहित धरा.

(४) आवश्यक तेथे आकृती काढा.

१. (अ) खालील देशांच्या राजधान्यांची नावे लिहा (कोणत्याही पाच) :—

गुण
५

(१) अफगाणिस्तान

(५) ब्राझिल

(२) बांगलादेश

(६) कॅनडा

(३) बेलजियम

(७) चायना.

(४) भूतान

(ब) जोड्या जुळवा (फक्त पाच) :—

५

देशाचे नाव

राजधानीचे नाव

(१) भारत

(अ) कौला लम्पूर

(२) इरान

(ब) काठमांडू

(३) मलेशिया

(क) मॉस्को

(४) नेपाळ

(ड) कोलंबो

(५) रशिया

(इ) बिजिंग

(६) श्रीलंका

(फ) तेहरान

(ग) दोहा

(ह) दिल्ली.

(क) खाली IATA चे २ लेटर कोड दिले असून त्या कोडनुसार एअरलाईनची नावे लिहा (फक्त पाच) :—

५

(१) नाइन डब्ल्यू (9W)

(२) के क्यू (KQ)

(३) ए सी (AC)

(४) ए आय (AI)

(५) बी ए (BA)

(६) एस क्यू (SQ)

(७) आय सी (IC).

(ड) खाली दिलेल्या देशांचे चलन सांगा (फक्त पाच) :—

- (१) इटली
- (२) स्पेन
- (३) अफगणिस्तान
- (४) बांग्लादेश
- (५) बेलजियम
- (६) कॅनडा
- (७) चायना.

२. कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा :—

१६

- (अ) विविध खंडांचे (Continents) राजकीय वैशिष्ट्ये वर्णन करा.
- (ब) विमानतळावर प्रवाशांना पुरविण्यात येणाऱ्या सोयी-सुविधा वर्णन करा.
- (क) पारपत्र म्हणजे काय ? पारपत्राचे दोन प्रकार थोडक्यात स्पष्ट करा.
- (ड) व्हिझा म्हणजे काय ? व्हिझाच्या प्रकारांची यादी लिहा.

३. कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा :—

१६

- (अ) वृत्ती (एटिटूड) म्हणजे काय ? वृत्तीचे दोन प्रकार स्पष्ट करा.
- (ब) बिझनेस कार्डचे सर्वसाधारण शिष्टाचार (एटिकेट) लिहा.
- (क) ड्रेस कोडचे महत्त्व लिहा.
- (ड) क्लू रीसोर्स मॅनेजमेंट म्हणजे काय ?

४. कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा :—

१६

- (अ) ग्राऊंड स्टाफ म्हणून आणिवणीचे प्रसंग हाताळतांना आपण कोणती दक्षता घेणार ते तुमच्या शब्दांत वर्णन करा.
- (ब) एअरपोर्ट चेक-इन प्रोसिजर लिहा.
- (क) एअरपोर्ट डिपार्चर प्रोसिजर लिहा.
- (ड) गर्भवती महिलेस विमानतळावर ग्राऊंड स्टाफ म्हणून आपण कशा पद्धतीने हाताळणार ?

५. थोडक्यात टिपा लिहा (कोणत्याही चार) :—

१६

- (अ) अजंठा आणि वेरुळच्या लेण्या.
- (ब) लोणार.
- (क) ताजमहल.
- (ड) महाराष्ट्रातील किल्ले.
- (इ) महाराष्ट्रातील समुद्रकिनारे.

६. कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा :—

१६

- (अ) सी. आर. एस. (CRS) वर टीप लिहा.
- (ब) फोनेटिक अल्फाबेट म्हणजे काय ?
- (क) दक्षिण भारतातील कोणत्याही दोन पर्यटन स्थळांवर टीप लिहा.
- (ड) सी. आय. पी. (CIP) हाताळण्याची पद्धत लिहा.

(ENGLISH)

[TIME ALLOWED—3 HOURS]

(MARKS—100)

AVIATION GEOGRAPHY AND GROUND HANDLING (THEORY)*Instructions.*—(1) Attempt *all* questions.(2) Figures to the right indicates *full* marks.(3) Assume suitable additional data if *necessary*.(4) Draw suitable diagram if *necessary*.**Marks**1. (a) Name the capital of the following countries (any *five*) :—

5

- | | |
|-----------------|--------------|
| (i) Afghanistan | (v) Brazil |
| (ii) Bangladesh | (vi) Canada |
| (iii) Belgium | (vii) China. |
| (iv) Bhutan | |

(b) Match the pair (any *five*) :—

5

- | <i>Name of the Country</i> | <i>Name of the Capital</i> |
|----------------------------|----------------------------|
| (i) India | (a) Kuala Lumpur |
| (ii) Iran | (b) Kathmandu |
| (iii) Malaysia | (c) Moscow |
| (iv) Nepal | (d) Colombo |
| (v) Russia | (e) Beijing |
| (vi) Sri Lanka | (f) Tehran |
| | (g) Doha |
| | (h) Delhi. |

(c) Name of the following Airlines as per IATA two letter codes (any *five*) :—

5

- | | |
|----------|-----------|
| (i) 9W | (v) BA |
| (ii) KQ | (vi) SQ |
| (iii) AC | (vii) IC. |
| (iv) AI | |

(d) Give the currencies of the following countries (any *five*) :—

5

- | | |
|-------------------|--------------|
| (i) Italy | (v) Belgium |
| (ii) Spain | (vi) Canada |
| (iii) Afghanistan | (vii) China. |
| (iv) Bangladesh | |

2. Answer any *two* of the following :—

16

- (a) Describe the political features of the different continents.
- (b) Describe the facilities provided to tourist at the Airport.
- (c) What is Passports ? Explain in short any two types of Passports.
- (d) What is Visa ? Enlist the types of Visa.

[Turn over

3. Answer any *two* of the following :—
(a) What is Attitude ? Explain any two types of Attitude.
(b) Write down the general business card etiquette.
(c) Write the importance of Dress Code.
(d) What is Crew Resource Management ?
4. Answer any *two* of the following :—
(a) As a Ground Staff what are the precautions you will take while handling Emergencies ? Describe in your own words.
(b) Write down the Airport Check-In Procedure.
(c) Write down the Airport Departures Procedure.
(d) As a Ground Staff how you will handle Expectant Mothers at Airport ?
5. Write short notes (any *four*) :—
(a) Ajanta and Ellora Caves
(b) Lonar
(c) Taj Mahal
(d) Forts of Maharashtra
(e) Beaches of Maharashtra.
6. Answer any *two* of the following :—
(a) Write a note on CRS.
(b) What is Phonetic Alphabets ?
(c) Write a note on any two Tourist Attractions of South India.
(d) Write down the CIP handling procedure.

16

16

16

16

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATIONS, MUMBAI

Examination—April, 2016 (Two Year Diploma Courses)

GROUP—TOURISM / AVIATION

[वेळ — ३ तास]

(एकूण गुण—१००)

एव्हीएशन जिओग्राफी अँड ग्राऊंड हँडलिंग (प्रात्यक्षिक)

- | | |
|---|-----|
| १. भूमिका सादर करा— | गुण |
| खालील भूमिकांपैकी परीक्षार्थीने कोणत्याही दोन भूमिका सादर कराव्यात :— | ६० |
| (अ) हँडलिंग व्ही व्ही आय पी अँट एअरपोर्ट. (विमानतळावर अति महत्त्वाच्या पाहुण्यांना हाताळणे) | |
| (ब) अपंग प्रवाशास बोर्डिंग पास देणे. | |
| (क) आणीबाणीचे प्रसंग ग्राऊंड स्टाफ टीम मेम्बर म्हणून आपण कशा पद्धतीने हाताळणार ? | |
| २. कोणत्याही एकाचे उत्तर लिहा :— | २० |
| (अ) प्रॉपर्टी इरेग्युलॅरीटी रिपोर्ट तयार करा. | |
| (ब) लोड शीट तयार करा. | |
| ३. ओरल. | १० |
| ४. टर्म वर्क. | १० |

(ENGLISH)

[TIME ALLOWED — 3 HOURS]

(MARKS — 100)

AVIATION GEOGRAPHY AND GROUND HANDLING (PRACTICAL)

- | | |
|--|-------|
| | Marks |
| 1. Role play. | 60 |
| From the following role plays examinees has to perform any two roles. | |
| (a) Handling VVIP at airport. | |
| (b) Issuing of boarding pass to physically handicapped tourist. | |
| (c) As a ground staff team member how you will handle emergency situations ? | |
| 2. Write the answer of (any one) :— | 20 |
| (a) Prepare property irregularity report. | |
| (b) Prepare load sheet. | |
| 3. Oral. | 10 |
| 4. Term work. | 10 |