Sr. No. 41710211

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN TRAINING FOR AIRPORT COUNTER / GROUND HANDLING(417102)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – TRAINING FOR AIRPORT COUNTER (TH-I)

Instructions : 1) All questions are compulsory.
2) Figures to the right indicate full marks.
3) Illustrate your answers with neat sketches wherever necessary.
4) Assume suitable additional data if necessary.

Q.1 A) Define the following (Any Five) १०

1) TC1
2) Three Letter Codes
3) IDL
4) Emigration
5) CRS
6) Security Check
7) Flight Number

B) Give the codes for following airline (Any Five) १०

1) Jet Air
2) Jet Airways
3) Air India
4) Lufthansa
5) Air Canada
6) British Airways
7) Virgin blue
8) DHL Air

Q.2 Answer any Two of the following:- १६

a. Explain the role played by ICAO in aviation industry.
b. Write a short note on IATA
c. Compare Indian Aviation with western countries.
d. Analyse the current scenario of Indian Aviation.

Q.3 Answer any Two of the following १६

a. Write the types of aircrafts and their manufactures in the world.
b. State the various Phonetic Alphabets.
c. How phonetic will be of use in food serving

Q.4 Answer any Two of the following: १६

A) Write Airport /City Codes for following City Airports:

1) Aurangabad
2) Chennai
3) Singapore
4) Kathmandu

B) Name the capital and currencies of the following countries:

1) Turkey
2) Thailand
3) Sri Lanka
4) Spain
5) Zambia
6) Poland
7) Bangladesh
8) Yemen
9) Uganda
10) United States

C) Differentiate between conference Visa and Employment Visa.

D) Write a note on Customs.

Q.5 Write short notes १६

a. Boarding Pass
b. E-ticketing
c. Flight Availability Display
d. Taxiway

Q.6 Answer any Two of the following:- १६

a. Write a note on theory of flight.
b. Write the eight functions of DGCA.
c. Write the importance of travel geography.

मराठी भाषांतर

क्रमांक ४१७१०२११

सूचना - १) सर्व प्रश्न आवश्यक आहेत.
२) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.
३) आवश्यक तेथे आकृती काढा.
४) आवश्यक तेथे अधिक माहिती गृहित धरा.

प्र.१. अ) खालील संज्ञा स्पष्ट करा. (कोणत्याही पाच) १०

१) टि सी $_{१}$ (TC१)
२) थ्री लेटर कोड
३) आय. डि.एल.
४) इमिग्रेशन
५) सी आर एस
६) सुरक्षा तपासणी (सेक्युरीटि चेक)
७) फ्लाईट नंबर

ब) खालील एअरलाईन्सचे कोड सांगा. (कोणतेही पाच) १०

१) जेट एअर
२) जेट एअरवेज
३) एअर इंडिया
४) लुफटान्सा
५) एअर कॅनडा
६) ब्रिटिश एअरवेज
७) विरजिन ब्ल्यु
८) डि. एच. एल. एअर

प्र.२. कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा. १६

अ) एव्हिएशन इंडस्ट्रीत आय. सी. ए.ओ.ची काय भुमीका आहे ते स्पष्ट करा.
ब) आय. ए. टि.ए. वर संक्षिप्त टिपा लिहा.
क) इंडियन एव्हिएशनची वेस्टर्न कंट्रीज (पाश्चिमात्य देशांसोबत) तुलना करा.
ड) इंडियन एव्हिएशनची सध्याची परिस्थिती काय आहे ते सांगा.

प्र.३. कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा.

अ) एअरक्राफ्टच्या प्रकारांवर माहिती लिहून एअर क्राफ्टचे जागतिक उत्पादक सांगा.
ब) विविध फोनेटिक अल्फाबेटस सांगा.
क) अन्नपदार्थ वाढण्याकरीता फोनोटिक कश्या पध्दतीने मदत करतात?

प्र.४. कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा. १६

अ) खालील शहरांचे एअरपोर्ट / सिटि कोड लिहा.
१) औरंगाबाद
२) चेन्नई
३) सिंगापूर
४) काठमांडू

ब) खालील देशाच्या राजधान्या आणि चलने सांगा. (कोणतेही आठ)

१) तुर्की
२) थायंलड
३) श्रीलंका
४) स्पेन
५) झांबिया
६) पोलंड
७) बांगलादेश
८) येमेन
९) उगांडा
१०) युनायटेड स्टेटस

क) कॉन्फरन्स विझा आणि एम्प्लायमेंट विझामधील फरक सांगा.

ड) कस्टम्सवर टिप लिहा.

प्र.५. टिपा लिहा. १६

अ) बोर्डिग पास
ब) ई-टिकेटिंग
क) फ्लाईट एव्हलॅबिलिटी डिस्प्ले
ड) टॅक्सीवे

प्र.६. कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा. १६

अ) थेअरी ऑफ फ्लाईटवर टिप लिहा.
ब) डि.जी.सी.ए.ची आठ कार्ये लिहा.
क) ट्रॅव्हल जीऑग्राफीचे महत्व सांगा.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Sr. No. 41710212

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN TRAINING FOR AIRPORT COUNTER / GROUND HANDLING(417102)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – TRAINING FOR AIRPORT GROUND HANDLING (GROUND STAFF) (TH-II)

Instructions : 1) All questions are compulsory.
2) Figures to the right indicate full marks.
3) Illustrate your answers with neat sketches wherever necessary.
4) Assume suitable additional data if necessary.

Q.1 A) Define the following terms (Any Ten) 20

1) Motel
2) Front Office
3) Tourist Arrival
4) Floor Walkers
5) Sear Cards
6) Intoxicated Passenger
7) Communication
8) Self Assessment
9) Character Building
10) Empathy
11) Grooming
12) Team Work
13) Stress

Q.2 Answer any two of the following: 16

a. Explain the process of Baggage Handling.
b. Write the Pre – Flight procedure of Jet Airways.
c. Write the functions of Ramp Staff.
d. Write the important activities of custom Staff.

Q.3 Answer any two of the following: 16

a. How will you handle passenger's inquiries? Explain with suitable example.
b. Why First Aid training is important for ground staff?
c. Give the structure of 3 star hotel.
d. How you will handle death on Board situation.

Q.4		Answer any two of the following:	16
	a.	Write a sales letter to the customer for a jet Airways introduced new flight between Mumbai to Delhi.	
	b.	Write a note on group Discussion.	
	c.	Write the announcement procedure.	
Q.5		Write Short Notes (Any Four)	16
	a.	Check-in Counter	
	b.	Cargo Manifest	
	c.	Cabin Baggage	
	d.	Reading Skills	
	e	Body Language	
Q.6		Answer any two of the following:	16
	a.	How motivation affect the productivity of an organization?	
	b.	Explain the importance of goal setting in achieving success.	
	c.	Describe the importance “Time Management’’	
	d.	Write a note on Telephone Etiquettes.	

मराठी भाषांतर

क्रमांक ४१७१०२१२

सूचना - १) सर्व प्रश्न आवश्यक आहेत.
२) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.
३) आवश्यक तेथे आकृती काढा.
४) आवश्यक तेथे अधिक माहिती गृहित धरा.

प्र.१. अ) खालील संज्ञा लिहा. (कोणत्याही दहा) २०

१) मोटेल
२) फ्रंट ऑफिस
३) टुरिस्ट अरायवल
४) फ्लोअर वॉर्क्स
५) सीट कार्डस
६) इनट्रॉक्सिकेटेड पॅसेंजर
७) कम्युनिकेशन(संप्रेषण)
८) सेल्फ असेसमेंण्ट (स्व: परीक्षण)
९) कॅरेक्टर बिल्डींग
१०) एम्पॅथी (सहानुभती)
११) ग्रुमींग
१२) टीम वर्क
१३) स्ट्रेस (तणाव)

प्र.२. कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा. १६

अ) बॅगेज हॅण्डलिंगची पध्दत स्पष्ट करा.
ब) जेट एअरवेजची प्री-फ्लाईट प्रोसिजर लिहा.
क) रॅम्प स्टॉफची कार्ये सांगा.
ड) कस्टम स्टाफची महत्वाची कार्ये सांगा.

प्र.३. कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा. १६

अ) प्रवाश्यांचे चौकशी विषयक प्रश्न आपण कसे हाताळणार ते योग्य उदाहरणाच्या आधारे वर्णन करा.
ब) प्रथमोचाराचे प्रशिक्षण ग्राउंड स्टाफला देणे का महत्वाचे असते?
क) थ्री स्टार हॉटेलचे वर्णन (स्ट्रक्चर)सांगा.
ड) 'डेथ ऑन बोर्ड' प्रसंग आपण कसा हाताळणार?

प्र.४. कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा. १६

अ) मुंबई - दिल्ली नवीन फ्लाईट जेट एअरवेजने सुरु केली आहे या सदंर्भात आपल्या ग्राहकांना विक्री पत्र लिहा.
ब) समुह संभाषणावर (ग्रुप डिस्कशनवर) टिप लिहा.
क) उद्घोषणा करण्याची पध्दत लिहा.

प्र.५. थोडक्यात टिपा लिहा (कोणत्याही चार) १६

अ) चेक -इन काऊंटर

ब) कार्गो मॅनिफेस्ट

क) केबिन बॅगेज

ड) रीडिंग स्किल्स

इ) बॉडि लॅग्वेज

प्र.६. कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा. १६

अ) संस्थांमध्ये (ऑरगनायझेशन मध्ये) मोटिव्हेशन उत्पादन वाढीसाठी कसे मदत करते?

ब) धैर्य निश्चिती यश संपादन करण्यासाठी महत्वाची असते ते स्पष्ट करा.

क) वेळेच्या व्यवस्थापनाचे महत्व वर्णन करा.

ड) दुरध्वनी शिस्तीवर एक टिप लिहा.

Sr. No. 41710221

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN TRAINING FOR AIRPORT COUNTER / GROUND HANDLING(417102)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – TRAINING FOR AIRPORT COUNTER (PR-I)

Q.1		From the following practical task examinees has to perform any two tasks:	60
	a.	Mr. Gupta takes the boarding pass from indigo Counter at Delhi Airport but didn't report at the departure gate No. 15. Call Mr. Gupta to come at Departure Gate.	
	b.	Reading of Airlines Time Table .	
	c.	How you will handle passenger fragile baggage at Airport.	
Q.2		Write the procedure of any one.	20
	a.	Flight operation	
	b.	Plane handling at Airport	
Q.3		Viva	10
Q.4		Term-Work	10

मराठी भाषांतर

क्रमांक ४१७१०२२१

प्र.१.		खालील प्रात्यक्षिकांपैकी परीक्षार्थीने कोणतेही दोन प्रात्यक्षिके सादर करावीत:	६०
	अ)	दिल्ली विमानतळावरील इंडिगो काऊंटर वरुन श्री. गुप्ता यांनी बोंर्डीग पास घेतला असून डिपार्चर गेट क्रमांक १५ वर ते पोहचले नाहीत. श्री. गुप्ता यांना डिपार्चर गेट क्रमांक १५ वर लवकरात लवकर बोलवा.	
	ब)	एअरलाईनसचे वेळापत्रक वाचन करुन दाखवा.	
	क)	प्रवासाचे नाजुक सामान (फ्रजाईल बॅगेज) विमानतळावर आपण कसे हाताळणार?	
प्र.२.		कोणत्याही एकाची पध्दत लिहा.	२०
	अ)	फ्लाईंट ऑपरेशन	
	ब)	विमानतळावर विमान हाताळणे (प्लेन हॅण्डलींग ऍट एअरपोर्ट)	
प्र.३.		मौखीक परीक्षा	१०
प्र.४.		टर्म - वर्क	१०

Sr. No. 41710222

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN TRAINING FOR AIRPORT COUNTER / GROUND HANDLING(417102)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – AIRPORT GROUND HANDLING (PR-II)

Q.1		From the following practical task examinees has to perform any two tasks:	60
	a.	Check the international Tourist documentation before issuing boarding pass.	
	b.	Give the presentation on how to increase sales of your hotel.	
	c.	How you will help hotel guests for check – in?	
Q.2		Answer any one of the following	20
	a.	How you will handle bomb scare procedure.	
	b.	Write the check - out procedure.	
Q.3		Viva	10
Q.4		Term-Work	10

मराठी भाषांतर

क्रमांक ४१७१०२२२

प्र.१.		खालील प्रात्यक्षिकांपैकी परिक्षार्थीने कोणतेही दोन प्रात्यक्षिके सादर करावीत.	६०
	अ)	बोर्डीग पास देण्यापूर्वी आंतरराष्ट्रीय प्रवाश्यांची कागदपत्रे तपासा.	
	ब)	आपल्या हॉटेलची विक्री आपण कशी वाढवणार यावर प्रेंझेंटेशन दया.	
	क)	हॉटेल मधील पाहुण्यांना चेक-इन (Check-in) करीता आपण कशी मदत करणार.	
प्र.२.		कोणत्याही एकाचे उत्तर लिहा.	२०
	अ)	बॉम्ब स्केअर प्रोसिजर आपण कशी हाताळणार?	
	ब)	चेक आऊट (Check-out) होण्याची पध्दत लिहा.	
प्र.३.		मौखीक परीक्षा	१०
प्र.४.		टर्म - वर्क	१०