

**B.A. (VOCATIONAL STUDIES) TOURISM
MANAGEMENT (BAVTM)**

Term-End Examination

June, 2022

**BTME-143 : PROCEDURE AND OPERATIONS IN THE
TOURISM BUSINESS**

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

Note : Answer any **five** questions in about 600 words each. All questions carry equal marks.

1. Discuss the different types of documents involved in international travel. 20
2. Explain the importance and the types of alliances in the travel and tourism trade. 20
3. Give an overview of any four important regulations which have an impact on businesses in the tourism industry. 20
4. Trace the evolution of CRS and GDS. Give a detailed account of any major GDS. 20
5. What all comes under the ambit of providing 'good customer care' ? Explain them by citing suitable examples. 20

6. What are package tours ? What aspects need to be considered in different types of tour packages ? Explain with suitable examples. 20
7. Discuss the various management issues in the tour operation business with the help of relevant examples. 20
8. Why are written complaints more serious than face-to-face complaints ? As a service provider, how will you deal with an angry customer ? 20
9. Write short notes on the following in about 150 words each : $4 \times 5 = 20$
- (a) Difference between Tour operator and Travel agent
 - (b) Types of Meal Plans in Hotels
 - (c) Steps in Budget Preparation
 - (d) Challenges faced by Public Relations professionals
10. What is the importance of scheduling in the airline business ? Identify four contemporary challenges in airline management and suggest steps to overcome them. 20
-

बी.ए. (व्यावसायिक अध्ययन) पर्यटन प्रबंधन
(बी.ए.वी.टी.एम.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2022

बी.टी.एम.ई.-143 : पर्यटन व्यवसाय में प्रक्रिया और संचालन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट: किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर लगभग 600 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. अंतर्राष्ट्रीय यात्रा हेतु आवश्यक विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों की चर्चा कीजिए। 20
2. यात्रा और पर्यटन व्यापार में गठबंधनों के महत्त्व और प्रकारों की व्याख्या कीजिए। 20
3. पर्यटन उद्योग में व्यवसायों पर प्रभाव डालने वाले किन्हीं चार महत्त्वपूर्ण विनियमों का संक्षिप्त विवरण दीजिए। 20
4. सी.आर.एस. और जी.डी.एस. के उद्भव को स्पष्ट कीजिए। किसी भी प्रमुख जी.डी.एस. का विस्तृत विवरण दीजिए। 20
5. 'अच्छी ग्राहक सेवा' प्रदान करने के दायरे में क्या-क्या सुविधाएँ आती हैं? उन्हें उपयुक्त उदाहरणों का उल्लेख करते हुए समझाइए। 20

6. पैकेज दूर क्या होते हैं ? विभिन्न प्रकार के दूर पैकेज बनाने में किन बातों का ध्यान रखना चाहिए ? उपयुक्त उदाहरणों सहित स्पष्ट कीजिए । 20
7. दूर संचालन व्यवसाय में विभिन्न प्रबंधन मुद्दों पर उपयुक्त उदाहरणों की सहायता से चर्चा कीजिए । 20
8. आमने-सामने की शिकायतों की तुलना में लिखित शिकायतें अधिक गम्भीर क्यों हैं ? क्रोधित ग्राहक द्वारा सामना किए जाने पर एक सेवा प्रदाता के रूप में आप अपने व्यवहार करने के तरीके सुझाइए । 20
9. निम्नलिखित पर लगभग 150 शब्दों (प्रत्येक) में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 4×5=20
- (क) दूर ऑपरेटर और ट्रैवल एजेंट के बीच अन्तर
- (ख) होटलों में भोजन योजनाओं के प्रकार
- (ग) बजट बनाने के सोपान
- (घ) जन-सम्पर्क पेशेवरों के सामने आने वाली चुनौतियाँ
10. एयरलाइन व्यवसाय में समय-सारणी बनाने का क्या महत्त्व है ? एयरलाइन प्रबंधन में चार समसामयिक चुनौतियों की पहचान कीजिए और उन्हें दूर करने के उपायों का सुझाव दीजिए । 20