# PAPER-II TOURISM ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

~·	TOURISM ADMINISTRATI	UN	ANL	<i>,</i> 141	LAINA	AGE	71411	DIN I	-		
. '	gnature and Name of Invigilator	0	AAD CL	. 1	N.T						
1.	· · · /	Ü	MR Sh	ieet 1		be fill					•••••
	(Name)	ъ	-11 NJ -		T (10	oc IIII	icu by	ine C			
2.	(Signature)	K	oll No.								
	(Name)					gures	as pe	r admi	ission	card)	
Г		R	oll No.								
Ŀ	J A 0 9 3 1 7				(	In wo	rds)				
Ti	me : 1 <sup>1</sup> / <sub>4</sub> hours]						[Ma	aximu	ım M	arks :	100
Νι	umber of Pages in this Booklet : 24					f Que				ookle	t : <b>50</b>
<ul><li>2.</li><li>3.</li><li>4.</li><li>5.</li></ul>	<b>Sheet given inside the Booklet only.</b> If you mark your response at any place other than in the circle in the OMR Sheet, it will not be evaluated.	1. 2. 3. 4.	स्वीव (ii) कवा प्रश्न हैं। गये त्रिट्ट हेंस्व तो: अति (iii) इसः और (iv) प्रश्न नंबर हैं। आप्र के र्ज प्रत्येक आप्र के र्ज प्रत्येक उत्पर्ध जबकि (3) प्रश्नों के उत्त करने हैं। स्थान पर इ अन्दर दिख	के ऊपर में हो के प्रत्य हो है के उपर में हो हो है के प्रत्य है हो है के प्रत्य है है है है के प्रत्य है	र नियत व्यास व्यास व्यास व्यास व्यास व्यास व्यास व्यास व्यास है । ज्या खोल लं । खु प्रस्के स्था प्राप्त करें । ज्या प्रस्के स्था प्रश्त व्यास के बाद के व्यास के व्यस के व्यास के व्यास के व्यस के व	बहुविकल प्रश्न-पुन्ति- त-पुस्तिव त-पुस्तिव त-पुस्तिव त-पुन्ति- त-	र अपरे पीय प्रम् हा जी	ना रोल श्न हैं। आपको लने तथा अपको तका पर रह चैक ठ/प्रश्न करें रह सही ! दिये ज्वी न्या परितका क्रिक्त सही ! प्रिस्तका मुस्तिका मुस्तिका परे परे स्वा परे सही ! प्रश्न परे सही ! परे सही ! सही ! सह ! सही ! सही ! सह ! सही ! सह ! सह ! सह ! सह ! सह ! सह ! सह ! सह	नम्बर ।     दे दी ।     दे दी ।     उसके जे अवश्र एलगी है कर सीत का किसी निया उज्जान पृत्ती ।     प्रिस्तका किसी । पर ऑंगि ।     ग्रिस्त का ल / OMI ।     त का ल निरंदा के अत्यांकन न	जायंगी हो निम्न ह्य करने ह्या कर हो हो के पुर हो कि पुर हो समि ह पुर ह समि ह पुर ह समि	। पहले शिक्षित । ती है : ती सील पुस्तिका <b>उट ये पूरे</b> शास <b>अंगि ।</b> शास को । शास को
7.	Read instructions given inside carefully. Rough Work is to be done in the end of this booklet. If you write your Name, Roll Number, Phone Number or put any mark on any part of the OMR Sheet, except for the space allotted for the relevant entries, which may disclose your identity, or use abusive language or employ any other unfair means, such as change of response by scratching or using	7. 8.	कच्चा का यदि आप नम्बर, फो सके, अंवि अन्य अनु उत्तर को	म (Ro OMR न नम्ब हत कर चित स् मिटान्	ough W र पत्रक रते हैं अ राधन क गा या स	'ork) इर पर नियत् ग्रेई भी ऐ थवा अभ् । प्रयोग ।फेद स्य्	सं पुस्ति त स्थान ऐसा चि मद्र भाग करते गृही से	ाका के 1 के अ ह्न जि श का प्र हैं, जैसे	लावा अ ससे आ प्रयोग क 1 कि अ	मपना ना पकी पह रुरते हैं, गंकित वि	म, रोल ज्वान हो या कोई क्रये गये
10. 11. 12.	white fluid, you will render yourself liable to disqualification. You have to return the Original OMR Sheet to the invigilators at the end of the examination compulsorily and must not carry it with you outside the Examination Hall. You are, however, allowed to carry original question booklet on conclusion of examination.  Use only Black Ball point pen.  Use of any calculator or log table etc., is prohibited.  There is no negative marks for incorrect answers.  In case of any discrepancy in the English and Hindi versions,	11. 12.	अयोग्य घ आपको प लौटाना आ से बाहर न अपने साथ काले बात किसी भी प्रयोग वर्ग गलत उत्त	रीक्षा स वश्यक लेकर ले जा <b>न प्वाइ</b> प्रकार रों के नि	ामाप्त हो है और प जायें । ह सकते हैं <b>हट पेन</b> का संग् । लेए कोई	ने पर मृ गरीक्षा सम् जलांकि अ । का ही गणक (वै ई नकारा	्ल O! ग्राप्ति के ग्राप परी <b>इस्तेम्</b> केलकुल	बाद उरे क्षा समार्ग ाल करें नेटर) या अंक नर्ह	ते अपने दि प्ति पर म । । लाग दि ों हैं ।	साथ परी मूल प्रश्न टे <b>बल अ</b>	क्षा भवन -पुस्तिका <b>गिंद का</b>
10.	English version will be taken as final.		यदि अंग्रेज अंतिम मा	नी या वि	हिंदी विद					अंग्रेजी	विवरण

JA-093-17 P.T.O.

# TOURISM ADMINISTRATION AND MANAGEMENT Paper – II

**Note:** This paper contains **fifty** (50) objective type questions of **two** (2) marks each. All questions are compulsory.

- 1. How many sustainable development goals have been set to end extreme poverty, fight inequality and injustice, and fix climate change under 2030 Agenda for sustainable development?
  - (1) 27 Sustainable Development Goals (2) 19 Sustainable Development Goals
  - (3) 20 Sustainable Development Goals (4) 17 Sustainable Development Goals
- **2.** Match the following GMT locations in List-I with the country / city in List-II and select the correct answer using the codes given below:

List-II List-I (GMT locations) (Country/city) + 8**Boston** a. (i) - 8 h. (ii) Los Angeles + 5(iii) Singapore c. d. -5(iv) Colombo Codes: d a b c (1) (ii) (iv) (iii) (i) (2) (iv) (ii) (iii) (i) (3) (iii) (ii) (iv) (i)

(iv)

(iii)

- 3. A guest who comes to hotel without prior Reservation for a guest room is called as:
  - (1) Company guest

(ii)

(2) In house guest

(3) Walk in

(i)

(4)

- (4) Walking
- **4.** Arrange the itinerary sequence of destinations covered by Palace on wheels
  - a. Delhi-Jaipur
  - b. Udaipur-Jaisalmer
  - c. Jodhpur-Bharatpur-Agra-Delhi
  - d. Sawai Madhopur-Chittorgarh

#### **Codes:**

(1) c, a, b, & d

(2) a, b, c, & d

(3) a, b, d, & c

(4) a, d, b, & c

# पर्यटन प्रशासन एवं प्रबंधन

### प्रश्नपत्र – II

नोट :	इस	प्रश्नपत्र	में <b>पच</b>	ास (50	)) बहुः	-विकर	त्पीय प्रश्न हैं	। प्रत्येक	प्रश्न के	दो (2) अंक हैं	ा सभी प्र	श्न अनिवा	र्य हैं।
1.		)30 का		(कार्यस्	ाूची) वि			लक्ष्यों व	क्रो निर्धारि	और जलवायु रेत करता है ? ात विकास लक्ष्य		ह्ये व्यवस्थि	त करने
	(3)	20 स	तत विव	कास ल	क्ष्य			(4)	17 सत	ात विकास लक्ष्य	म		
2.	और		र्न	चि		दि	ए	गए		दिए गए देश/श कूचि 333333333333	दि	ए	गए
	3333	33333	_		33333	3333		योग कर	ते हुए स	ही उत्तर को चुन	ो :		
			सूची-				सूची-II 						
	(2)	•	्म.टी. ः	अवस्था	न)	i.	( <b>देश/शहर</b> ) बोस्टन						
	(a) (b)	+8 _8				ı. ii.		स					
	(c)	+5					सिंगापुर	XI					
	(d)	<b>-5</b>					कोलम्बो						
	कृीचे							दिए					गए
	3333	33333	333333	333333	33333	3333	333333333	333333	333333	33333333333	3333333	33333333	33333
	33333	33333	333333	333333	33333	3333	3333 <b>ट</b> :						
		(a)	(b)	(c)	(d)								
	(1)	ii	iv	iii	i								
	(2)	iv	ii	iii	i								
	(3)	iii	ii	iv	i								
	(4)	i	ii	iv	iii								
3.	जी अ	चिलि दि	ग्या गर्न	теттс	ग के :	यानिष	ग कथ के लिए	र सोयन्त्र :	में भाना	है, उसे कहा जा	ना है		
3.	(1)	लाज । कंपनी	•	-जारदार	71 97 \	211(11)	न प्रदा प्रात्ति	(2)	न जाता इनहाउ		/II 6		
	(3)	वॉक						(4)	वॉकिंग				
	` /		•					` /					
4.	पैलेस	ऑन व	हील्स द्व	ारा समि	मलित	किए	गए गंतव्य स्थ	गनों के व	यात्रा मार्ग	को क्रम में व्य	वस्थित की	जिए :	
	(a)		ो – ज्य	•									
	(b)	•	र – जै			_	, ,						
	(c)	-	र – भर ———	-			दल्ली						
	(d)	सवाई	माधोपु	र – चि	ताड़ग	jo Jo							
	कूट :												

(1)	(c), (a), (b) और (d)		
(2)	(a), (b), (c) और (d)		
(3)	(a), (b), (d) और (c)		
(4)	(a), (d), (b) और (c)		
. ,	e airline parlance DBML stand for-		
(1)	Double meal	(2)	Diplomatic Business Meal
(3)	Deluxe meal	(4)	Diabetic meal
A 'D' (1) (2) (3) (4)	cummy waiter' in a hotel assists differently abled guest reviews guest activities provides minor services for guests provides assistance to servers as si		ation
	the code given below: Wright brothers ushered an era of	flight status	elopment of Tourism in order they appeared.  with the first successful aircraft flight symbol for wealthy individuals seeking to
III.	1		East begin to heighten interest in Travel and
IV.	Thomas Cook organizes first group	p tour	in England
Code			
(1)	I, IV, II, III	(2)	I, III, IV, II
(3)	III, II, IV, I	(4)	III, IV, II, I
	ch is the highest mountain railway s		
(1)	Ghum on the Darjeeling Himalaya		
(2) (3)	Kalka on the Shimla Mountain Ra Matheran on Western Hill Railway	-	
(4)	Coonoor on the Nilgiri Mountain I		ay
	_		
w mc (1)	ch group of countries among the foll Brunei, Canada, British Virgin Isla		g are IATA TO III coulines only:
(2)	Afghanistan, Thailand, Fiji	41145	
` /	, " " " J		

- 9.
  - Indonesia, Belize, Guyana (3)
  - (4) Laos, Zambia, Mauritius
- **10.** This consists of two lists of names of dishes and the regional cuisine connected, the candidate has to match an item is one list with an item in the other:

	List-I	List-II				
	(Dish)	(Regional Cuisine of Indi				
a.	Mutton Rogan Josh	i.	Rajasthani			
b.	Laal Maas	ii.	Bengali			
c.	Kochi Pantha	iii.	Kashmiri			
d.	Idiyappam	iv.	Tamil Nadu			
C	dos.					

### **Codes:**

**5.** 

**6.** 

**7.** 

	a b c d (1) iii i ii iv
	(2) i iii ii iv
	(3) i iii iv ii (4) iii ii i iv
5.	एयरलाइन की बोलचाल में डी.बी.एम.एल. का तात्पर्य है :
	(1) डबल मील      (2) डिप्लोमैटिक बिजनेस मील (3) डीलक्स मील     (4) डायबेटिक मील
6.	होटल में 'डमी वेटर':
••	(1) दिव्यांग अतिथियों की सहायता करता है ।
	(2) अतिथि की गतिविधियों की समीक्षा करता है । (3) अतिथियों को छोटी-मोटी सेवाएँ प्रदान करता है ।
	<ul><li>(3) अतिथियों को छोटी-मोटी सेवाएँ प्रदान करता है ।</li><li>(4) साइड स्टेशन के तौर पर सेवा प्रदाताओं (सर्वरस) को सहायता प्रदान करता है ।</li></ul>
7.	पर्यटन के विकास में निम्नलिखित मील के पत्थर का उस क्रम में व्यवस्थित कीजिए, जिसमें वे दृष्टिगोचर हुए
	थे । नीचे दिए गए कूट का प्रयोग कीजिए :
	(I). राइट ब्रदर्स ने पहली सफल विमान उड़ान के साथ उड़ान के युग का आरंभ किया । (II). ग्रांड टुर इरा ने सभ्य विश्व की संस्कृतियों की अनुभूति पाने में अमीर व्यक्तियों की यात्रा को प्रतिष्ठा- प्रतीक
	बनाया ।
	(III). पूरे सुदूरपूर्व में मार्को पोलो की यात्रा 'ट्रावल' और 'ट्रेड' में रूचि बढ़ाना शुरू किया। (IV). थॉमस कुक ने इंग्लैंड में प्रथम ग्रुप टुर का आयोजन किया ।
	कूट:
	(1) (I), (IV), (II), (III) (2) (I), (IV), (IV), (IV)
	(2) (I), (III), (IV), (II) (3) (III), (II), (IV), (I)
	(4) (III), (IV), (II), (I)
8.	भारत में सबसे ऊँचा पर्वतीय रेलवे स्टेशन कौन सा है ?
	(1) दार्जिलिंग हिमालयी रेलवे पर घूम (2) शिमला पर्वतीय रेलवे पर कालका (3) पश्चिमी पहाड़ी रेलवे पर माथेरान (4) नीलिगिरि पर्वतीय रेलवे पर कुनुर
9.	निम्नलिखित में से कौन से देशों का समूह केवल आई.ए.टी.ए.टी.सीIII देशों का है ?
	(1) ब्रुनेई, कनाडा, ब्रिटिश वर्जिन द्वीप (2) अफगानिस्तान, थाईलैंड, फ़िजी
	(3) इंडोनेशिया, बेलीज, गुयाना (4) लाओस, जाम्बिया, मॉरीशस
10.	यहाँ व्यंजनों और संबंधित क्षेत्रीय कुजिन के नाम की दो सूचियाँ दी गई हैं । अभ्यर्थी को सूची-I में दी गई मद को
	सूची-II में दी गई मद के साथ सुमेलित करना है। <b>सूची</b> -I <b>सूची</b> -II
	(व्यंजन) (भारत के क्षेत्रीय कुजिन)
	(a) मटन रोगन जोश (i) राजस्थानी (b) लाल माँस (ii) बंगाली
	(b) लाल मॉस (ii) बगाली (c) कोची पंथा (iii) कश्मीरी
	(d) इंडियाप्पम (iv) तमिलनाडु
	<u>कूट</u> :
JA-0	093-17 5 Paper-II

	(a) (b) (c) (d) (1) (iii) (i) (ii) (iv) (2) (i) (iii) (ii) (iv) (3) (i) (iii) (iv) (ii)
	(4) (iii) (i) (iv)
11.	Match the following concept in List-I with their corresponding researcher in List-II and
	select the correct answer using the codes given below:
	List-II List-II
	(Concept) (Researcher)
	a. Tourist Bubbles I. Ashworth and Tunbridge
	b. Urban Entertainment Districts II. Hallayar et.al
	c. Tourism Precinct's III. Judd
	d. Tourist-historic City IV. Hannigan
	Codes:
	a b c d
	(1) I II IV III
	(2) III II I IV
	(3) III IV II I (4) IV III I II
	(4) IV III I II
12.	Charbagh Railway Station is in
	(1) Lucknow (2) Jodhpur
	(3) Moradabad (4) Habibganj
13.	A normal Indian passport has pages.
	(1) 33 (2) 63
	(3) 36 (4) 60
14.	<b>Assertion (A):</b> Luxury hotel chains of India are as much meticulous as foreign hotel chains in India in guest services and hospitality.
	Reason (R) : Star rating criterion for Luxury segment five star and above is complex, comprehensive and well designed for categorisation in India.
	Codes:
	(1) Both (A) and (R) are correct but (R) is not the correct explanation of (A)
	(2) Both (A) and (R) are correct and (R) is the correct explanation of (A)
	(3) (A) is true, but (R) is false
	(4) (A) is false, but (R) is true
15.	In Doxey's Irridex Model, identify the correct order of stages of host approach to visitors:

JA-093-17

Paper-II

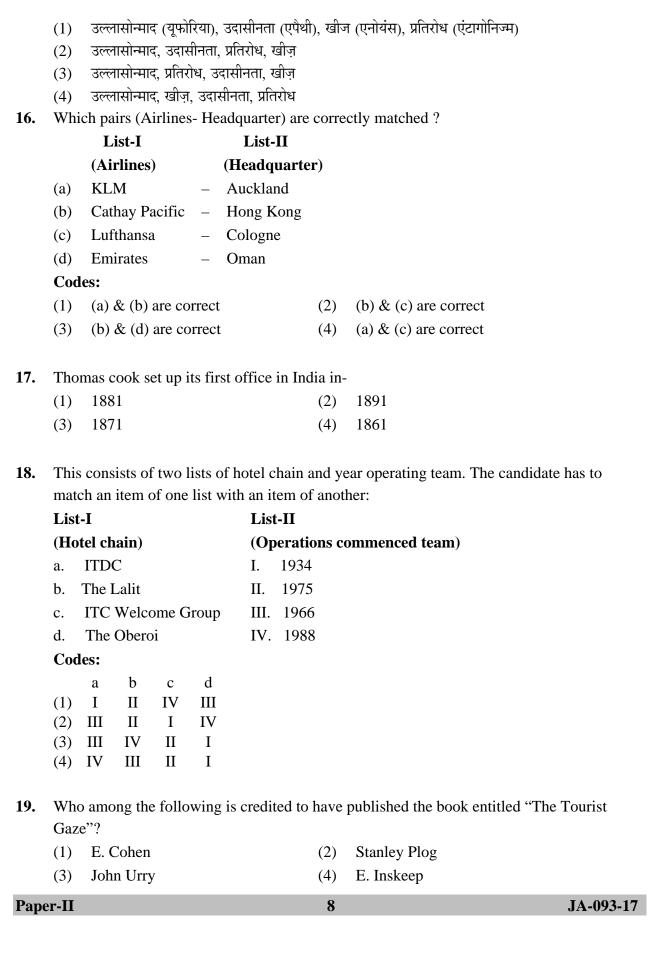
- Euphoria, Apathy, Annoyance, Antagonism (1) Euphoria, Apathy, Antagonism, Annoyance (2) Euphoria, Antagonism, Apathy, Annoyance (3) Euphoria, Annoyance, Apathy, Antagonism (4) सूची-। में दी गई अवधारणा को सूची-।। में दिए गए उनसे संबंधित शोधार्थी के साथ सुमेलित कीजिए और नीचे दिए गए कूट का प्रयोग करते हुए सही उत्तर को चुनिए : सूची-I सूची-II (शोधार्थी) (अवधारणा) (I) एश्वर्थ और टुनब्रिज ट्रिस्ट बबल्स (a) अर्बन एंटरटैनमेंट डिस्ट्क्ट्स (II) हैलेयर एट.एल (b) ट्रिज्म पिसिन्टस (III) जुड (c) ट्रिस्ट - हिस्टोरिक सिटी (IV) हैन्निगन (d) कुट : (a) (b) (c) (d) (1) (I), (II), (IV), (III) (2) (III), (II), (I), (IV) (3) (III), (IV), (II), (I) (4) (IV), (III), (I), (II) चार बाग रेलवे स्टेशन निम्नलिखित में से किस स्थल पर है ? जोधपुर (1) लखनऊ (2) (3) म्रादाबाद (4) हबीबगंज एक सामान्य भारतीय पासपोर्ट में \_\_\_\_\_ पृष्ठ होते हैं। (1) (2) 33 63 (3) (4) 36 60 अतिथि-सेवाओं और आतिथ्य के मामले में भारत की लक्जरी होटल चैन्स भारत में विदेशी अभिकथन (A): होटल चैन्स के समान ही जागरूक हैं। फ़ाइव स्टार और इससे ऊपर के लक्जरी वर्ग की स्टार रेटिंग मापदंड भारत में वर्गीकरण के कारण (R) : लिए जटिल, विशद और अच्छी तरह तैयार किए गए हैं। कूट :
- - (A) और (R) दोनों सही हैं, पर (R),(A) की सही व्याख्या नहीं है। (1)
  - (A) और (R) दोनों सही हैं, तथा (R),(A) की सही व्याख्या है। (2)
  - (A) सही है, पर (R) गलत है। (3)

11.

12.

13.

- (A) गलत है, पर (R) सही है। (4)
- डॉक्सी के इरीडेक्स मॉडल में आगंतुकों के प्रति मेजबान उपागम (होस्ट एप्रोचेज टू विजिटर्स) के चरणों के सही क्रम **15.** की पहचान कीजिए :



(1) Kavi Guru Express (2) Rabindra Express (3) Gurudev Express (4) Howrah Express 16. कौन सा युग्म (एयर लाइंस एवं मुख्यालय) सही तरीके से सुमेलित है ?  सूची-I सूची-II (एयरलाइंस) (मुख्यालय)	
16. कौन सा युग्म (एयर लाइंस एवं मुख्यालय) सही तरीके से सुमेलित है ?  सूची-I सूची-II	
सूची-I सूची-II	
ζ, ζ,	
(एयरलाइंस) (मख्यालय)	
(3)	
(a) के.एल.एम. – ऑकलैंड	
(b) कैथे पेसिफ़िक – हांगकांग	
(c) लुफ़्थांसा – कॉलोग्न	
(d) एमिरेट्स – ओमान	
<b>कूट</b> :	
(1) (a) और (b) सही हैं।	
(2) (b) और (c) सही हैं।	
(3) (b) और (d) सही हैं।	
(4) (a) और (c) सही हैं।	
17. थॉमस कुक ने भारत में अपना पहला कार्यालय किस वर्ष में स्थापित किया था ?	
(1) 1881 (2) 1891	
(3) 1871 (4) 1861	
18. निम्नलिखित दो सूचियों में होटल शृंखला और उनके संचालन वर्ष शामिल हैं । अभ्यर्थी को सूची एक	में जिल्लान
मदों को सूची-II के साथ सुमेलित करना है :	म अल्लाखत
सूची-I सूची-II	
ू (होटल शृंखला) (संचालन प्रारंभ हुआ)	
(a) आई.टी.डी.सी. (I) 1934	
(b) दी लिलत (II) 1975	
(c) आई. टी. सी. वेलकम ग्रुप (III) 1966	
(d) दी ओबेरॉय (IV) 1988	
<b>क्ट</b> :	
(a) (b) (c) (d)	
(1) I II IV III	
(2) III II I IV	
(3) III IV II I	
(4) IV III II I	
19. निम्नलिखित में से किसको 'द टुरिस्ट गैज' शीर्षक की पुस्तक को प्रकाशित करने का श्रेय जाता है ?	
(1) ई. कोहेन (2) स्टैनली प्लॉग	
(3) जॉन उर्री (4) ई. इन्सकीप	D 77
JA-093-17 9	Paper-II

21.	Und	er the head "current liabilities"	" the follow	ving terms are disclosed in the final accounts					
	of a	Tourism company:							
	(I) Sundry creditors								
	(II) Acceptances								
	(III)	(III) Unclaimed dividends							
	(IV)	Advance payments							
	(V)	Subsidiary companies							
	The	correct chronological order of	their disclo	oser is:					
	(1)	I, II, IV, III, V							
	(2)	I, II, III, IV, V							
	(3)	V, IV, III, II, I							
	(4)	II, I, III, IV, V							
22.	Whi	ch two sources of leakages of	tourism rev	renue severely affect tourism development in					
	the h	nost tourism destination?							
	(1)	Investment and savings	(2)	Export and Import					
	(3)	Saving and Imports	(4)	Revenue and Expenditure					
23.	Whi	ch of the following is not corre	ectly match	ed?					
	(1)	Superiority: Single minded	focus on cu	stomer needs and expectations					
	(2)	Inimitability : Erect barriers	that are insu	urmountable					
	(3)	Durability: Customer needs	should not	be met by alternative ways					
	(4)	Appropriability: Have a sma	all share of	the market but ride over the market					
24.	Asse	ertion(A): Financial decision	s of a firm a	are guided by the risk-return Trade-off.					
	Reas	$son(\mathbf{R})$ : Return = Risk free	e return + R	isk premium.					
	In th	e context of the two statement	ts, which on	e of the following is correct?					
	(1)	Both (A) and (R) are correct	and (R) is t	he correct explanation of (A)					
	(2)	Both (A) and (R) are correct	but (R) is n	ot the correct explanation of (A)					
	(3)								
	(4)	(A) is incorrect, but (R) is co	orrect.						
25.		<del>_</del>	ot among th	e factors that influence the effectiveness of					
	orga	nizational communication?							
	(1)	The Formal channels of Con	nmunication	1					
Don	or II		10	TA 002 17					

20. निम्नलिखित में से कौन सी रेल को रबीन्द्रनाथ टैगोर के सम्मान में प्रारंभ किया गया था ?

(2) रबीन्द्र एक्सप्रेस

(4) हावडा एक्सप्रेस

कविगुरु एक्सप्रेस

(3) गुरुदेव एक्सप्रेस

(1)

(2)	Organization's Authority Structure		
(3)	Job Specialization		
(4)	Grapevine Chains		
'वर्तम	गन देयताओं' के अंतर्गत एक पर्यटन कंपनी के अं	ांतिम ले	खों में निम्नलिखित मदों को प्रकट किया जाता हैं :
I.	विविध लेनदार		
II.	स्वीकृतियाँ		
III.	बिना दावे के लाभांश		
IV.	अग्रिम भुगतान		
V.	सहायक कंपनियाँ		
इनके	प्रकटीकरण का सही कालानुक्रमिक क्रम है :		
(1)	I, II, IV, III, V		
(2)	I, II, III, IV, V		
(3)	V, IV, III, II, I		
(4)	II, I, III, IV, V		
		के कौ	न से दो स्रोत मेजबान पर्यटन स्थल में पर्यटन विकास
	भीर रूप से प्रभावित करते हैं ?		
(1)		(2)	निर्यात और आयात
(3)	बचत और आयात	(4)	राजस्व और व्यय
ਜ਼ਿਸ਼ੀ	लेखित में से कौन सा सही ढंग से सुमेलित नहीं है	. 9	
(1)	श्रेष्ठता : ग्राहकों की आवश्यकताओं और अपेक्ष		गुक्ताम् के गाथ शान केन्द्रित काना ।
(2)	अनुकरणीयता : वे बाधाएँ खड़ी करना, जो अप		
(3)	टीकाऊपन : ग्राहक की आवश्यकताओं की पूर्ति		
` '	6/		
(4)	उपयुक्तता : बाजार का छोटा हिस्सा पाना, पर ब	गजार प	र छ। जाना ।
अभि	<b>कथन</b> (A) : एक कंपनी के वित्तीय निर्णय जोखिम	-प्रतिला	भ नियंत्रण द्वारा निर्देशित होते हैं।
तर्क (	(R) : प्रतिलाभ = जोखिम मुक्त प्रतिलाभ + जोखि	म प्रीमि	यम
	्र क्त दो कथनों के संदर्भ में, निम्नलिखित में से कौन		
(1)		<del></del>	<del> 4</del> .

- - (1) (A) और (R) दोनों सही हैं और (R), (A) की सही व्याख्या है ।
  - (2) (A) और (R) दोनों सही हैं, लेकिन (R), (A) की सही व्याख्या नहीं है।
  - (3) (A) सही है, किन्तु (R) गलत है।

21.

22.

23.

- (A) गलत है, किन्तु (R) सही है। (4)
- 25. निम्नलिखित में से कौन सा कारक नहीं है, जो सांगठनिक सम्प्रेषण की प्रभावोत्पादकता को प्रभावित करती है ?
  - सम्प्रेषण के औपचारिक माध्यम (चैनल्स)

- (2) संगठन की प्राधिकार संरचना
- (3) जॉब स्पेशिएलाइजेशन (कार्य विशेषज्ञता)
- (4) अफवाह की शृंखला
- **26. Assertion** (A) :Perceived anonymity refers to the respondents' perceptions that the interviewer or the researcher does not discern their identities.

**Reason** (**R**): Perceived anonymity of the respondent is high in mail surveys, mail panels and internet surveys.

#### **Codes:**

- (1) Both (A) and (R) are true and (R) is the correct explanation of (A)
- (2) Both (A) and (R) are true but (R) is not the correct explanation of (A)
- (3) (A) is true, but (R) is false
- (4) (R) is true, but (A) is false
- **27.** An average inventory is ₹ 12,000 and the closing inventory is ₹ 3000 more than opening inventory. What would be the closing inventory?
  - (1) ₹ 24,000

(2) ₹ 12,000

(3) ₹ 10,500

- (4) ₹ 13,500
- **28.** Which is the correct formula for calculating multiplier effect.
  - $(1) \quad \frac{1}{1 mpc}$

 $(2) \qquad 1 - \frac{1}{\text{mpc}}$ 

(3)  $1 - \frac{mpc}{1}$ 

- $(4) \quad \frac{1}{\text{mpc}} 1$
- **29.** All of the following statements are true except :
  - (1) A buyer's decision process affects purchase outcomes.
  - (2) Consumer buying behaviour refers to the buying behaviour of ultimate customers.
  - (3) The individual characteristics of a buyer do not influence how he or she reacts to the stimuli.
  - (4) Marketers need to understand how the stimuli are changed into responses inside the mind of the consumer.
- **30.** The process of delegation of authority of a hotel manager comprises the following steps:
  - (I) Assignment of Tasks
  - (II) Creation of Responsibility
  - (III) Granting Authority
  - (IV) Fixing Accountability

The correct sequence of these steps is:

(1) III, II, I, IV

(2)	I, II, IV, III
(3)	II, I, III, IV
(4)	I, II, III, IV

**26.** अभिकथन (A) : अज्ञातता का अनुभव उत्तरदाता की इस अवधारणा को संदर्भित करता है कि साक्षात्कारकर्ता अथवा शोधकर्ता उनकी पहचान को नहीं जानता ।

तर्क : (R) उत्तरदाता की अनुभवजन्य अज्ञातता मेल सर्वेक्षणों, मेल पैनलों और इंटरनेट सर्वेक्षणों में उच्च है।

कूट :

(1) (A) और (R) दोनों सही हैं और (R), (A) की सही व्याख्या है।

(2) (A) और (R) दोनों सही हैं, लेकिन (R), (A) की सही व्याख्या नहीं है।

(3) (A) सही है, लेकिन (R) गलत है।

(4) (R) सही है, लेकिन (A) गलत है।

27. एक औसत सूची ₹ 12,000 है और समापन सूची, प्रारंभिक सूची से ₹ 3,000 अधिक है, तो समापन सूची क्या होगी ?

(1) ₹ 24,000

(2) ₹ 12,000

(3) ₹ 10,500

(4) ₹ 13,500

28. गुणक प्रभावों को परिकलित करने के लिए निम्नलिखित में से सही फॉर्मूला कौन सा है ?

 $(1) \quad \frac{1}{1 - mpc}$ 

 $(2) \qquad 1 - \frac{1}{\text{mpc}}$ 

(3)  $1 - \frac{mpc}{1}$ 

 $(4) \quad \frac{1}{\text{mpc}} - 1$ 

29. निम्नलिखित कथनों में किसको छोड़कर सभी सही हैं ?

(1) क्रेता की निर्णय प्रक्रिया क्रय परिणाम को प्रभावित करती है ।

(2) उपभोक्ता का क्रय व्यवहार परम ग्राहकों (अल्टीमेट कस्टमर्स) के क्रय व्यवहार को संदर्भित करता है ।

(3) क्रेता की व्यक्तिगत विशेषताएँ प्रभावित नहीं करती हैं, फिर भी वह उद्दीपकी (स्टीमुली) के प्रति प्रतिक्रिया करती है ।

(4) विपणनकर्ताओं (मार्केटर्स) द्वारा यह समझना आवश्यक है कि किस प्रकार उद्दीपकी (स्टीमुली) उपभोक्ता की मानसिकता में प्रत्युत्तरों में परिवर्तित होती है।

30. होटल के प्रबंधक के प्राधिकार के हस्तांतरण की प्रक्रिया में निम्नलिखित कदम होते हैं :

- (I) कार्यों की सुपूर्दगी
- (II) उत्तरदायित्व का सृजन
- (III) प्राधिकार की स्वीकृति
- (IV) जवाबदेही का निर्धारण

इन कदमों का सही क्रम है:

(1) (III), (II), (IV)

	(2)	(1), (11), (1V), (111)								
	(3)	(II), (I), (III), (IV)								
	(4)	(I), (II), (III), (IV)								
31.	plish the sequential steps in order for conducting discriminant analysis									
	(a)	(a) Estimate the discriminant function coefficients								
	(b)	(b) Formulate the problem								
(c) Determine the significance of the discriminant function										
	(d)	(d) Interpret the results								
	Codes:									
	` '	(a) (b) (c) (d)								
		(a) (c) (d) (b)								
		(b) (a) (c) (d) (d) (b) (a) (c)								
32.										
34.		nce of payments is calculated to measure impact of tourism on Gross National uct. Find one of the correct formula given below.								
	(1)	Y = 1 + G + X - M  (2) $Y = C + 1 + G + (X - M)$								
	(3)	Y=X-M+G+C+1 (2) $Y=(M-X)+1+G+C$								
33.	` /	rtion (A): To reduce uncertainty caused by service intangibility, buyers look for								
33.	ASSC	evidence that will provide information and confidence about the service.								
	Reas	son (R) : Tangibles provide signals as to the quality of the intangible service.								
	Iteas	In the context of above two statements, which one of the following is correct?								
	(1)	Both (A) and (R) are true and (R) is the correct explanation of (A).								
	(2)	Both (A) and (R) are true and (R) is not the correct explanation of (A).								
	(3)	(A) is true but (R) is false								
	(4)	(A) is false but (R) is true								
34.	` '	sider the following statements and identify the correct statements								
	(I)	Profit maximisation objective assumes perfect competition.								
	(II)	A financial decision that has a positive NPV maximises profit for share holders.								
	` /	NPVs of a firm's projects are additive in nature.								
	, ,	Income statement represents the accounting equation								
	` ′	ets = Liabilities + Owners Equity)								
	(1)	Only I and II are correct (2) Only I and III are correct								
	(3)	Only II and III are correct (4) Only III and IV are correct								
35.	Whic	ch of the following constitute Human Resource Planning								
	(I)	Finding the sources of manpower supply								
	(II)	Determining the manpower requirements of a firm								
	(III)	Planning for human resource needs of a firm								
	(IV)	Reaching out to the right source for procuring the right person								

Select the correct answer using the codes given below.									
	(1)	Both II and II	I	(2	) B	Both I and II			
	(3)	Both II and IV	1	(4	) B	Both I and IV			
31.	विभेद	कारी विश्लेषण के र	संचालन के वि	त्रए आनुक्रमिक	कदमों व	को क्रम में स्थापित कीजिए :			
	(a)	विभेदकारी प्रकार्य		•					
	(b)	समस्याओं को सूत्र	त्रबद्ध करना	-					
	(c)	विभेदकारी प्रकार्यो	वे महत्त्व क	ा निर्धारण					
	(d)	परिणामों की व्याख	<u> </u>						
	कूट :								
	(1)		c) (d)						
	(2)	(a) (c) (d	d) (b)						
	(3)	(b) (a) (	c) (d)						
	(4)	(d) (b) (	a) (c)						
		•				"	0.		
32.		• •			के लिए	ए भुगतानों के शेष को परिकलित किया जाता है ।	नीचे		
		ाए फॉर्मूलों में से एव - X 1 C X M		यन का।जए :	(2)	V.C.L.C.(V.M)			
	(1)	Y=l+G+X-M Y=X-M+G+0			` ′	Y=C+l+G+(X-M) Y=(M, Y)+l+G+C			
	(3)	I = A - M + G + C	<b>∠</b> +1		(4)	Y=(M-X)+l+G+C			
33.	अभि					कमी लाने के लिए क्रेता उस साक्ष्य को खोजता है	इ, जो		
		सेवा के बारे में सू	`						
		ग (R) : मूर्त चीजें ३		•					
		क्त दो कथनों के संव							
	(1)	(A) एवं (R) दोने							
	(2)	(A) एवं (R) दोन			नहीं व्या	गख्या नहीं है ।			
	(3)	(A) सही है, पर (							
	(4)	(A) गलत है, पर	(R) सही है	l					
34.	निम्नी	लेखित कथनों पर वि	वचार कीजिए	एवम सही कथन	ा को च	वयनित कीजिए :			
	I.	लाभ अधिकतमिव	<b>फरण</b> उद्देशय	पूर्ण प्रतिस्पर्धा व	हो मान	नता है।			
	II.	एक सकारात्मक ए	रन पी वी वात	ना एक वित्तीय नि	ार्णय हि	हेतधारकों के लिए लाभ को अधिकतम करता है।			
	III.	एक फर्म के लाभों	का एन पी व	र्गी स्वरूप में संयो	जी है।	l			
	IV.	आय विवरण लेख	ा संबंधी समी	करण को प्रस्तुत	करता	। है : परिसम्पतियाँ = दायित्व + स्वामी की इक्विव	ग्टी		
	(1)	केवल I और II र	पही हैं।		(2)	केवल I और III सही हैं।			
	(3)	केवल II और III	सही हैं।		(4)	केवल III और IV सही हैं।			
35.	निम्ना	लेखित में से कौन स	ग मानव संस	ाधन नियोजन में	आता है	है ?			
	(I)	मानव शक्ति की			- 11.11				
	(II)	फर्म की मानव शा	•		। निर्धार	रण।			
	(III)	फर्म की मानव शा							
	(IV)	सही व्यक्ति को प							
JA-	093-1				5	Pape	er-II		
						- wp			

	नीचे	दिए गए	ए कूट व	का प्रयोग	ग करते हुए	सही उत्तर	र को चुनिए :		
	(1)	(II)	और (I	II) दोन	i̇̀		(2)	(I) और (II) दोनों	
	(3)	(II)	और (I	V) दो <del>-</del>	में -		(4)	(I) और (IV) दोनों	
36.	Mat	tch the	e iten	ns in	List-I wi	ith thos	e in List-II	and select the correct	et answer using the
	cod	es belo	ow:						
			Lis	st-I				List-II	
	(Ke	y con	cepts	of Qu	ıalitative	e (C	Correct Exp	olanation of Key conc	epts of
			Resea	arch)			•	Qualitative Research)	)
	(a)	Obj	ective	•		(i)	Unstructu	red	
	(b)	San	nple			(ii)	To gain o	ualitative understandi	ng of the
							underlying	g reasons and motivation	ons.
	(c)	Data	a coni	nectio	n	(iii)	Develop a	n initial understanding	,
	(d)	Out	come			(iv)	Non statis	tical	
	Coc	les :							
		(a)	(b)	(c)	(d)				
	(1)	(i)	(ii)	(iii)	(iv)				
	(2) (3)	(ii) (iv)	(i) (iii)	(iv)	(iii) (ii)				
	(4)	(iii)	(ii)	(i) (ii)	(iv)				
	(.)	(111)	(-)	()	(11)				
37.	Ass	ertion	<b>(A)</b>		urism sa ctors	itellite	account is	used to measure the	size of economic
	Rea	son (l	R):				ount is used in National	for those economic seaccounts.	ectors which are not
	Cod	les :							
	(1)	Bot	h (A)	and (l	R) are tru	ie but (F	R) is not the	correct explanation of	f (A)
	(2)	Bot	h (A)	and (l	R) are tru	e and (1	R) is the co	rrect explanation of (A	.)
	(3)	(A)	is tru	e, but	(R) is fal	lse			
	(4)	(R)	is true	e, but	(A) is fal	lse			
38.	Arra	ange t	he fol	llowin	ig marke	ting cor	ncepts in th	e order in which they	appeared overtime:
	Use	the co	ode gi	ven b	elow:				
	i	Mar	nufact	uring	concept				
	ii	Mar	ketin	g con	cept				
	iii	Prod	duct c	oncep	ot				
	iv	Sell	ing co	oncept	t				
	Cod	les :							
	(1)	i,	iii,	iv,	ii				
n.	(2)	iii,	iv,	ii,	i		17		TA 002 4
Pape	er-II						16		JA-093-17

	(3)	i,	iv,	ii,	iii						
		iv,	i,	iii,	ii	,, ,	<i>c</i> , , ,	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	, ,		
36.				सूची-I	I के साथ	सुमीलत को	जिए और न	चि दिए गए कूटों का उपयो	ग करते हुए सही उत्तर का		
	चयन	कीजिए		<del>,</del> ,				<del>11=0</del> 11			
	<b>/</b>		सूर्च ं			خ.	<b></b>	सूची-॥			
	(गुण	ात्मक <sup>,</sup>	अનુસઘ	॥न का	प्रमुख अव	धारणाएँ)	_	(गुणात्मक अनुसंधान की प्रमुख अवधारणाओं की सही			
							व्याख				
	(a)	उद्दे					(i)	असंरचनात्मक	7. 0		
	(b)	प्रतिव	श				(ii)	मूल तर्कों और अभिप्रेरणा	आ का गुणात्मक समझ		
		٠	` .					प्राप्त करना			
	(c)		डे संग्र	ह			(iii)	प्रारंभिक समझ को विकरि	नत करना		
	(d)	परिण	गम				(iv)	गैर-सांख्यिकीय			
	कूट :										
	(1)	(a)	(b)	(c)	(d)						
	(1) (2)	i ii	ii i	iii iv	iv iii						
	(3)	iv	iii	i	ii						
	(4)	iii	i	ii	iv						
<b>37.</b>	अभि	कथन	(A) : ō	टूरिज्म र	पेटेलाइट ए	काउंट का उ	उपयोग आर्थि	क क्षेत्र के आकार को मापने	के लिए किया जाता है।		
	तर्क (	(R) : 5	र्रिज्म र	सेटेलाइ	ट एकाउंट	उन आर्थिक	क्षेत्रों के लिए	ए उपयोग किया जाता है जो	राष्ट्रीय लेखों में उद्योगों के		
		रूप	में परिभ	गाषित न	हीं है।						
	कूट :										
	(1)	(A)	और (I	R) दोनों	सही हैं ले	किन (R), (	A) की सही	व्याख्या नहीं है।			
	(2)	(A)	और (I	R) दोनों	सही हैं अ	ौर (R), (A)	) की सही व्य	गाख्या है।			
	(3)	(A)	सही है	, किन्तु	(R) गलत	है।					
	(4)	(R)	सही है,	, किन्तु	(A) गलत	है।					
38.	निम्नी	लिखित	विपण	न अवध	गरणाओं व	क्रो उस क्रम	में व्यवस्थित	त कीजिए, जिसमें वे समय	बीतने के साथ दृष्टिगोचर		
	हुए थे	। नीचे	दिए ग	ए कूट	का प्रयोग	क्रीजिए :					
	(I)	मैन्यू	केक्चरिं	ग अवध	गरणा						
	(II)	विपप	गन अव	त्रधारणा							
	(III)	उत्पा	द अवध	धारणा							
	(IV)	बिक्री	अवध	ारणा							
	कूट :										
	(1)	(I),	(III), (	(IV), (I	I)						
	(2)			, (II), (							
	(3)			(II), (II							
JA-	093-1						17		Paper-II		

<ul> <li>39. Assertion (A): Motivation is a tool with which managers can arrange job relationships in organizations.</li> <li>Reason (R): Knowledge about motivation joins strategic plans as inputs into the process of designing relationships at organizations.</li> <li>In the context of the above statements, which one of the following is correct: <ol> <li>Both (A) and (R) are true but (R) is not the correct explanation of (A).</li> <li>Both (A) and (R) are true and (R) is the correct explanation of (A).</li> <li>(A) is true but (R) is false.</li> <li>(A) (A) is false but (R) is true.</li> </ol> </li> <li>40. Which one of the following is not the quantitative research methods? <ol> <li>Focus groups</li> <li>Depth interviews</li> <li>Structured interviews</li> <li>Project techniques</li> </ol> </li> <li>41. Match the items in List-I representing the name of country having Travel and Tourism's absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I  (Country)  (Country Ranking) <ol> <li>China</li> <li>62</li> <li>India</li> <li>11</li> <li>Malaysia</li> <li>Malay</li></ol></li></ul>		(4)	(IV)	, (I), (	(III), (	II)							
Reason (R): Knowledge about motivation joins strategic plans as inputs into the process of designing relationships at organizations.  In the context of the above statements, which one of the following is correct:  (1) Both (A) and (R) are true but (R) is not the correct explanation of (A).  (2) Both (A) and (R) are true and (R) is the correct explanation of (A).  (3) (A) is true but (R) is false.  (4) (A) is false but (R) is false.  (4) (A) is false but (R) is true.  40. Which one of the following is not the quantitative research methods?  (1) Focus groups (2) Depth interviews  (3) Structured interviews (4) Project techniques  41. Match the items in List-I representing the name of country having Travel and Tourism's absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I List-II  (Country) (Country Ranking)  (a) China (i) 62  (b) India (ii) 11  (c) Malaysia (iii) 31  (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d  (1) i iii iiv ii  (2) ii iii iv ii iii  (4) iv iii iii iv  (5) iiii iv ii iii  (6) iii iii iv ii iii  (7) One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs  (3) Switching Costs (4) Distribution Costs	39.	39. Assertion (A): Motivation is a tool with which managers can arrange job relations						ange job relationships					
process of designing relationships at organizations.  In the context of the above statements, which one of the following is correct:  (1) Both (A) and (R) are true but (R) is not the correct explanation of (A).  (2) Both (A) and (R) are true and (R) is the correct explanation of (A).  (3) (A) is true but (R) is false.  (4) (A) is false but (R) is true.  40. Which one of the following is not the quantitative research methods?  (1) Focus groups (2) Depth interviews (3) Structured interviews (4) Project techniques  41. Match the items in List-I representing the name of country having Travel and Tourism's absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I List-II  (Country) (Country Ranking)  (a) China (i) 62  (b) India (ii) 11  (c) Malaysia (iii) 31  (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d  (1) i iii iii iv  (2) ii iii iv i  (3) iii iv ii i  (4) iv ii iii ii  (4) Iv iii iii ii  (5) One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs  (3) Switching Costs (4) Distribution Costs					in	organi	izations	S.					
(1) Both (A) and (R) are true but (R) is not the correct explanation of (A).  (2) Both (A) and (R) are true and (R) is the correct explanation of (A).  (3) (A) is true but (R) is false.  (4) (A) is false but (R) is true.  40. Which one of the following is not the quantitative research methods?  (1) Focus groups (2) Depth interviews  (3) Structured interviews (4) Project techniques  41. Match the items in List-I representing the name of country having Travel and Tourism's absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I List-II  (Country) (Country Ranking)  (a) China (i) 62  (b) India (ii) 11  (c) Malaysia (iii) 31  (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d  (1) i ii iii iv  (2) ii iii iv i  (3) iii iv ii i  (4) iv ii iii i  (4) iv ii iiii iv  (5) Transaction Costs  (6) Distribution Costs		Rea	son (	R)			•						
(2) Both (A) and (R) are true and (R) is the correct explanation of (A). (3) (A) is true but (R) is false. (4) (A) is false but (R) is true.  40. Which one of the following is not the quantitative research methods? (1) Focus groups (2) Depth interviews (3) Structured interviews (4) Project techniques  41. Match the items in List-I representing the name of country having Travel and Tourism's absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I List-II (Country) (Country Ranking) (a) China (i) 62 (b) India (ii) 11 (c) Malaysia (iii) 31 (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d (1) i ii iii iv (2) ii iii iv ii (3) iii iv ii ii (4) iv ii iii i (4) iv ii iii i (4) iv ii iii i (5) Transaction Costs (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs		In th	e con	itext o	of the	above	statem	ents, which	one of the following is	correct:			
(3) (A) is true but (R) is false. (4) (A) is false but (R) is true.  40. Which one of the following is not the quantitative research methods? (1) Focus groups (2) Depth interviews (3) Structured interviews (4) Project techniques  41. Match the items in List-I representing the name of country having Travel and Tourism's absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I List-II (Country) (Country Ranking) (a) China (i) 62 (b) India (ii) 11 (c) Malaysia (iii) 31 (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d (1) i ii iii iv (2) ii iii iv (2) ii iii iv (3) iiii iv ii (4) iv ii iii (4) iv ii iii (5) Tansaction Costs (6) Transaction Costs (7) Transaction Costs (8) Switching Costs (9) Transaction Costs		(1)	Bot	h (A)	and (	R) are	true bi	ut (R) is not	the correct explanation	of (A).			
(4) (A) is false but (R) is true.  40. Which one of the following is not the quantitative research methods?  (1) Focus groups (2) Depth interviews (3) Structured interviews (4) Project techniques  41. Match the items in List-I representing the name of country having Travel and Tourism's absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I  (Country)  (Country Ranking)  (a) China (i) 62 (b) India (ii) 11 (c) Malaysia (iii) 31 (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d (1) i ii iii iv (2) ii iii iv ii iv (2) ii iii iv ii ii (4) iv ii iii ii  42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs		(2)	Bot	h (A)	and (	R) are	re true and (R) is the correct explanation of (A).						
40. Which one of the following is not the quantitative research methods?  (1) Focus groups (2) Depth interviews (3) Structured interviews (4) Project techniques  41. Match the items in List-I representing the name of country having Travel and Tourism's absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I  (Country)  (Country Ranking)  (a) China (i) 62 (b) India (ii) 11 (c) Malaysia (iii) 31 (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d (1) i iii iii iv (2) ii iii iv ii iv (3) iii iv ii ii (4) iv ii iii ii  (4) iv ii iiii ii  42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs		(3)	(A)	is true	e but	(R) is	false.						
(1) Focus groups (2) Depth interviews (3) Structured interviews (4) Project techniques  41. Match the items in List-I representing the name of country having Travel and Tourism's absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I List-II (Country) (Country Ranking)  (a) China (i) 62 (b) India (ii) 11 (c) Malaysia (iii) 31 (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d (1) i ii iii iv (2) ii iii iv i (3) iii iv ii i (4) iv ii iii i  42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs		(4)	(A)	is fals	se but	(R) is	true.						
(1) Focus groups (2) Depth interviews (3) Structured interviews (4) Project techniques  41. Match the items in List-I representing the name of country having Travel and Tourism's absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I List-II (Country) (Country Ranking)  (a) China (i) 62 (b) India (ii) 11 (c) Malaysia (iii) 31 (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d (1) i ii iii iv (2) ii iii iv i (3) iii iv ii i (4) iv ii iii i  42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs	40.	Whi	ch on	e of tl	he fol	lowin	g is not	the quantit	ative research methods	7			
41. Match the items in List-I representing the name of country having Travel and Tourism's absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I List-II (Country) (Country Ranking)  (a) China (i) 62 (b) India (ii) 11 (c) Malaysia (iii) 31 (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d (1) i ii iii iv (2) ii iii iv ii (3) iii iv ii ii (4) iv ii iii i  42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs	-00					10 ((111)	5 10 110 (	-		•			
41. Match the items in List-I representing the name of country having Travel and Tourism's absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I List-II (Country) (Country Ranking)  (a) China (i) 62 (b) India (ii) 11 (c) Malaysia (iii) 31 (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d (1) i iii iii iv (2) ii iii iv i (3) iii iv ii i (4) iv ii iii i  42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs		` ′			•	rview	s	` '	1				
absolute direct contribution to GDP in 2015 with those in List-II representing its rank in the world.  List-I List-II (Country) (Country Ranking)  (a) China (i) 62 (b) India (ii) 11 (c) Malaysia (iii) 31 (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d (1) i ii iii iiv iv (2) ii iii iv ii (3) iiii iv ii ii (4) iv ii iiii i  42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs		(5)	Str			1 110 111	,	(.)	rroject teemiques				
(a) China (i) 62 (b) India (ii) 11 (c) Malaysia (iii) 31 (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d (1) i ii iii iv (2) ii iii iv i (3) iii iv ii i (4) iv ii iii i  42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs			world	•	Contr	ibuilo			with those in List-ii re	presenting its rank in			
(b) India (ii) 11 (c) Malaysia (iii) 31 (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d (1) i ii iii iv (2) ii iii iv i (3) iii iv ii i (4) iv ii iii i  42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs		(Country) (Cou						Ranking)					
(c) Malaysia (iii) 31 (d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d (1) i ii iii iv (2) ii iii iv i (3) iii iv ii i (4) iv ii iii i  42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs		(a)	Chi	na		(i)	62						
(d) Sri Lanka (iv) 02  Codes:  a b c d  (1) i ii iii iiv  (2) ii iii iv i  (3) iii iv ii i  (4) iv ii iii i  42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs  (3) Switching Costs (4) Distribution Costs		(b)	Indi	ia		(ii)	11						
Codes:  a b c d  (1) i iii iii iv  (2) ii iii iv i  (3) iii iv ii i  (4) iv ii iii i  42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs  (2) Transaction Costs  (3) Switching Costs  (4) Distribution Costs		(c)	Mal	laysia		(iii)	31						
a b c d  (1) i ii iii iii iv  (2) ii iii iv i  (3) iii iv ii i  (4) iv ii iii i   42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs  (2) Transaction Costs  (3) Switching Costs  (4) Distribution Costs		(d)	Sri	Lanka	ì	(iv)	02						
<ul> <li>(1) i ii iii iiv</li> <li>(2) ii iii iv i</li> <li>(3) iii iv ii ii</li> <li>(4) iv ii iii i</li> <li>42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.</li> <li>(1) Product Costs</li> <li>(2) Transaction Costs</li> <li>(3) Switching Costs</li> <li>(4) Distribution Costs</li> </ul>		Cod	es:										
<ul> <li>(2) ii iii iv ii (3) iii iv ii ii ii (4) iv ii iii ii i</li> <li>42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.</li> <li>(1) Product Costs (2) Transaction Costs</li> <li>(3) Switching Costs (4) Distribution Costs</li> </ul>													
<ul> <li>(3) iii iv ii i (4) iv ii iii i</li> <li>42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.</li> <li>(1) Product Costs</li> <li>(2) Transaction Costs</li> <li>(3) Switching Costs</li> <li>(4) Distribution Costs</li> </ul>		` '											
<ul> <li>(4) iv ii iii i</li> <li>42. One goal of Customer Relationship Management (CRM) is to make which of the following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.</li> <li>(1) Product Costs</li> <li>(2) Transaction Costs</li> <li>(3) Switching Costs</li> <li>(4) Distribution Costs</li> </ul>		, ,											
following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs		, ,											
following costs high for the customers, thus discouraging them to buy from another supplier.  (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs		, ,											
supplier. (1) Product Costs (2) Transaction Costs (3) Switching Costs (4) Distribution Costs	42.	One	goal	l of (	Custo	mer I	Relatio	nship Mana	agement (CRM) is to	make which of the			
<ul> <li>(1) Product Costs</li> <li>(2) Transaction Costs</li> <li>(3) Switching Costs</li> <li>(4) Distribution Costs</li> </ul>		follo	wing	costs	s high	h for	the cu	stomers, th	us discouraging them	to buy from another			
(3) Switching Costs (4) Distribution Costs		supp	lier.										
		(1)	Pro	duct C	Costs			(2)	Transaction Costs				
Paper-II 18 JA-093-17		(3)	Swi	tching	g Cos	ts		(4)	Distribution Costs				
								. , ,	Distribution Costs				

- **39. अभिकथन** (A) : प्रेरणा एक ऐसा साधन है, जिसके द्वारा प्रबंधक संगठन में कार्य-संबंधों को व्यवस्थित कर सकते हैं।
  - कारण (R) : प्रेरणा के बारे में जानकारी संगठन में संबंधों की अभिकल्पना करने की प्रक्रिया में 'इनपुट' (आगम) के रूप में रणनीतिक योजनाओं में शामिल होती है।

उपरोक्त कथनों के संदर्भ में निम्नलिखित में से कौन सा सही है ?

- (1) (A) और (R) दोनों सही हैं, पर (R), (A) सही व्याख्या नहीं है।
- (2) (A) एवं (R) दोनों सही हैं और (R), (A) की सही व्याख्या है।
- (3) (A) सही है, पर (R) गलत है।
- (4) (A) गलत है, पर (R) सही है।
- 40. निम्नलिखित में से कौन सी मात्रात्मक शोध पद्धित नहीं है ?
  - (1) फोकस ग्रुप्स
  - (2) गहन साक्षात्कार
  - (3) संरचित (स्ट्रक्चर्ड) इंटरव्यूज
  - (4) परियोजना तकनीक
- **41.** सूची-I में 2015 में जी डी पी में यात्रा और पर्यटन में प्रत्यक्ष योगदान रखने वाले देशों और सूची-II में विश्व में इनकी रैंक (श्रेणी) को सुमेलित कीजिए :

	सूची-I		रूची-II
	(देश)	(देश	ग की रैंकिग)
(a)	चीन	(i)	62
(b)	भारत	(ii)	11
(c)	मलेशिया	(iii)	31
(d)	श्रीलंका	(iv)	02

कूट :

- (a) (b) (c) (d)
- (1) (i), (ii), (iii), (iv)
- (2) (ii), (iii), (iv), (i)
- (3) (iii), (iv), (ii), (i)
- (4) (iv), (ii), (iii), (i)
- **42.** कस्टमर रिलेशनिशप मैनेजमेंट (सी. आर. एम.) का एक लक्ष्य ग्राहकों के लिए निम्नलिखित में से किस लागत को उच्च बनाना है ताकि वे अन्य आपूर्तिकर्ता से क्रय करने में हतोत्साहित हों ?
  - (1) उत्पाद लागत
  - (2) लेन-देन लागत
  - (3) स्वीचिंग लागत
  - (4) वितरण लागत

43.	Match List-I with List-II Lists:	and select the correct answer using the codes given below the
	Lists .  List-I	List-II
	(Concepts)	(Description)
	(a) Brainstorming	(i) Decision making and problem solving technique in which individuals or group members try to improve creativity by simultaneously proposing alternatives without concern for reality or tradition.
	(b) Heuristic principle	(ii) The concept that managers make the most logical decisions they can within the
	(c) Satisfice	constraints of limited information and ability.  (iii) A method of decision making that proceeds along empirical lines, using rules of thumb to find solutions or answers.
	(d) Bounded reality	(iv) Decision making technique in which managers accept the first satisfactory decision they uncover.
	Codes:	•
	(a) (b) (c) (d) (1) (iii) (i) (iv) (ii) (2) (i) (iv) (ii) (iii) (3) (i) (iii) (iv) (ii) (4) (ii) (i) (iiii) (iv)	
44.	Which is not the observati	on method?
	<ul><li>(1) Personal Observatio</li><li>(3) Trace Analysis</li></ul>	(2) Mechanical Observation (4) Third person Observation
45.	codes given below the list	
	List-I	List-II
	(a) Investment Decision	(i) Capital Structure
	<ul><li>(b) Financing Decision</li><li>(c) Dividend Decision</li></ul>	<ul><li>(ii) Retained Earnings</li><li>(iii) Current Assets</li></ul>
	<ul><li>(c) Dividend Decision</li><li>(d) Liquidity Decision</li></ul>	<ul><li>(iii) Current Assets</li><li>(iv) Capital Budgeting</li></ul>
	Codes:	(17) Cupital Badgeting
	(a) (b) (c) (d) (1) (iii) (iv) (ii) (i) (2) (iv) (iii) (ii) (i) (3) (iv) (i) (ii) (iii) (4) (i) (ii) (iii) (iv)	

43.	सूची-]	को सूची-II के साथ सुमेलित कीजिए और नीचे	दिए गए	
		सूची-[		सूची-II (वर्णन)
	(a)	( <b>अवधारणा</b> ) ब्रेनस्टार्मिंग (गहन विचार विमर्श)	(i)	निति निर्धारण और समस्या-समाधान की तकनीक, जिसमें व्यक्ति एवं समूह सदस्य हकीकत या परम्परा के सरोकार के बिना साथ-साथ विकल्पों को प्रस्तावित करते हुए सृजनशीलता में सुधार का प्रयास करते हैं।
	(b)	हियूरिस्टिक प्रिंसिपल (अन्वेषणात्मक सिद्धांत)	(ii)	वह अवधारणा, जिससे प्रबंधक उन सार्वधिक तार्किक निर्णयों को लेते हैं, जो वे सीमित सूचना और क्षमता की बाधाओं में ले सकते हैं।
	(c)	सेटिसफ़ाइस (संतोषजनक)	(iii)	नीति निर्धारण की एक पद्धति, जो समाधानों या उत्तरों को पाने के लिए व्यावहारिक तरीके का उपयोग कर अनुभवजन्य रूपरेखाओं के साथ आगे बढ़ती है।
	(d)	बाउंडेड रिएलिटी (बंधक यथार्थ)	(iv)	नीति निर्धारण की तकनीक, जिसमें प्रबंधक उस पहले संतोषजनक निर्णय को स्वीकार करते है, जो अनावृत होता है।
	कूट :			
		(a) (b) (c) (d)		
	(1)	(iii), (i), (iv), (ii)		
	(2)	(i), (iv), (ii), (iii)		
	(3)	(i), (iii), (iv), (ii)		
	(4)	(ii), (i), (iii), (iv)		
44.		लेखित में से कौन सी अवलोकन पद्धति नहीं है ?		
	(1)	व्यक्तिगत अवलोकन	(2)	यांत्रिक अवलोकन
	(3)	ट्रेस एनालिसिस	(4)	तीसरे व्यक्ति का अवलोकन
45.	सूची-1 कीजिए	₹:-	कीजिए	और नीचे दिए गए कूटों में से सही उत्तर का चयन
		सूची-I		सूची-II
	(a)	निवेश निर्णय	(i)	पूँजी संरचना
	(b)	वित्तपोषण निर्णय	(ii)	प्रतिधारित उपार्जन
	(c)	लाभांश निर्णय	(iii)	वर्तमान परिसम्पत्तियाँ
	(d)	तरलता निर्णय	(iv)	पूँजी बजट बनाना
	कूट			
	/45	(a) (b) (c) (d)		
	(1)	(iii), (iv), (ii), (i)		
	(2)	(iv), (iii), (ii), (i)		
	(3) (4)	(iv), (i), (ii), (iii) (i), (ii), (iii), (iv)		
JA-	093-1	7 2	21	Paper-II

Read the following passage carefully and answer the questions from 46 to 50:

Loktak Lake has always been a crowd puller with its solidified floating masses of decomposing vegetation, soil and organic matter (pumdis) scattered all over the lake, landing it an exotic feel. However, very few know that to the southern edge of the lake lies Keibul Lamjao National Park, the only floating sanctuary in the world, which is also home to the endangered eld's deer, or the sangai. A walk in the park is quite an adventure with the floating swamps bobbing under your feet. But the park is best explored on dugout canoes that ply in its narrow waterways. An integral park of Loktak lake, the park relies heavily on the lake's floating vegetation for its existence.

An ethnic paradise, Mon is famous for its headhunting Konyak Nagas. The largest of the 16 officially recognised tribes in Nagaland, the Konyaks were once believers of violent animism that celebrated headhunting. Capturing an enemy's head was the rite of passage for boys and was believed to increase the fertility of the warrior taking it and of crops. Only a person who had successfully hunted a head was given the facial tattoo. However, headhunting was banned in the 1950's. Today, the facial tattoo and ethnic warrior jewellery are just symbols of their heritage and the Konyaks wear them with pride. Don't miss the house of the Angh, the hereditary chiefs of Konyaks. Mon has some of the finest tribal artwork, from daos (machetes) and guns to wood carvings, headgear and necklaces.

- **46.** Loktak lake is situated in :
  - (1) Assam

(2) Manipur

(3) Mizoram

- (4) Tripura
- **47.** Which one of the following statements is not correct?
  - (1) Konyaks never liked to kill any animal.
  - (2) Mon is known for its finest tribal network.
  - (3) The only floating sanctuary is in the Keibul Lamjao Park.
  - (4) Sangai dance is performed on the bobbing grass islands.
- **48.** Konyaks wear with pride :
  - (1) the facial tattoo's and ethnic warrior jewellery as symbols of their heritage.
  - (2) hunted enemy's head
  - (3) headgear and shawls
  - (4) only the necklaces which are adorned with hunted heads.
- **49.** To reach Mon, the nearest airport is :
  - (1) Imphal International Airport
- (2) Mohanbari Dibrugarh Airport
- (3) Salonibari Airport
- (4) Jorhat Airport
- **50.** Keibul Lamjao National Park is known for :
  - (1) floating sanctuary and endangered deer (2)
- 2) Hizol trees

(3) Tiger reserves

(4) racial artifacts

Paper-II 22 JA-093-17

निम्नलिखित गद्यांश को ध्यानपूर्वक पढ़ीए और प्रश्न संख्या 46 से 50 तक के उत्तर दीजिए :

लोकतक झील, एक अन्य स्थानिक अनुभव के साथ, सारी झील पर व्यापक रूप से फ़ैली टोस तैरती हुई अपघटित वनस्पित, मृदा और जैव पदार्थों के साथ हमेशा से ही लोगों के आकर्षण का केन्द्र रही है। हालाँकि, बहुत कम लोग जानते हैं कि झील के दक्षिणी छोर पर विश्व की एकमात्र तैरता हुआ अभ्यारण्य केईबुल लामजाओ राष्ट्रीय उद्यान है, जो लुप्तप्राय एल्ड हिरन अथवा संगई का शरणस्थल भी है। इस उद्यान के भ्रमण में आपको अपने पैरों के नीचे दलदली भूमि के साथ रोमांचक अनुभव होता है किन्तु इस उद्यान का छोटी नौका पर सवार होकर इसके संकुचित जलमार्गों के माध्यम से बेहतर तरीके से अवलोकन किया जा सकता है। लोकतक झील का एक अभिन्न अंग यह भी है कि उद्यान अपने अस्तित्व के लिए झील पर तैरती हुई वनस्पित पर अत्यधिक रूप से आश्रित है।

एक नृजातीय समुदाय मॉन अपने सिर का शिकार (हैड हंटिंग) करने वाले कोन्यक नागाओं के लिए प्रसिद्ध है। नागालैंड में आधिकारिक रूप से मान्य 16 जनजातियों में सबसे बड़े समुदाय कोन्यक को हिंसक जीववाद में विश्वास रखने वाला माना जाता था जो सिर का शिकार (हैड हंटिंग) का समारोह मनाते थे। शत्रु के सिर को काटना लड़कों के लिए धार्मिक अनुष्ठान का कार्य था और इसे योद्धाओं की जननक्षमता और फसलों में वृद्धि का आधार माना जाता था। एक सिर का सफलतापूर्वक शिकार करने वाले व्यक्ति के मुख पर टैटू बनाया जाता था। हालाँकि 1950 में सिर के शिकार (हैड हंटिंग) पर प्रतिबंध लगा दिया गया। वर्तमान में, मुख पर बने टैटू और नृजातीय योद्धा के आभूषण सिर्फ उनकी विरासत के प्रतीक हैं और कोन्यक उन्हें गर्व के साथ धारण करते हैं। कोन्यकों के आनुवंशिक प्रमुखों अंघ के घर को देखना ना भूलें। मॉन कुछ उत्कृष्ट जनजातीय कला कार्य में प्रवीण है जिनमें डाओ और काष्ट नक्काशी से लेकर सिर और गले में पहनने वाले आभूषण शामिल हैं।

46. लोकतक झील निम्नलिखित में से किस स्थल पर है ?

(1) असम

(2) मणिपुर

(3) मिजोरम

(4) त्रिपुरा

- 47. निम्नलिखित कथनों में से कौन सा एक सही नहीं है ?
  - (1) कोन्यक कभी भी किसी पशु को मारना पसंद नहीं करते।
  - (2) मॉन अपने उत्कृष्ट जनजातीय नेटवर्क के लिए जाने जाते हैं।
  - (3) केईबुल लामजाओ उद्यान में एकमात्र तैरता हुआ अभ्यारण्य है।
  - (4) संगई नृत्य को दलदली घास के द्वीपों पर किया जाता है।
- 48. कोन्यक निम्नलिखित में से किसे गर्व के साथ धारण करते हैं ?
  - (1) अपनी विरासत के प्रतीकों के रूप में मुख पर बने टैटू और नृजातीय योद्धा के आभूषण
  - (2) शिकार किया गया शत्रु का सिर
  - (3) सिर पर पहनने वाला आभूषण और शॉल
  - (4) सिर्फ़ शिकार किए गए सिरों से सुसज्जित गले के हार
- 49. मॉन पहँचने के लिए निम्नलिखित में से सबसे निकट का हवाईअड्डा है :
  - (1) इम्फ़ाल अंतर्राष्ट्रीय हवाईअड्डा

(2) मोहनबाड़ी डिब्रूगढ़ हवाईअड्डा

(3) सालोनीबाड़ी हवाईअड्डा

(4) जोरहाट हवाईअड्डा

- 50. केईबुल लामजाओ राष्ट्रीय उद्यान निम्नलिखित में से किसके लिए विख्यात है ?
  - (1) तैरते हुए अभ्यारण्य और विलुप्तप्राय हिरन

(2) हिजोल वृक्ष

(3) बाघ रिजर्व

(4) नस्लीय कलाकृतियाँ

## Space For Rough Work