**PVKN Govt. College(A), Chittoor**

**III B.A. SEMESTER – V HISTORY (Subject) PAPER – VII**

**Title of the Paper: Tourism Guidance and Operating Skills**

**Subject Code: 22-HIS-SE2 Credits :4 Teaching Hrs /Week : 5**

**SYLLABUS**

**COURSE OUTCOMES:**

After successful completion of this course, the programme students are able to

|  |  |
| --- | --- |
| **CO1** | Acquire tour guiding, operating and soft skills |
| **CO2** | Understand different situations under which one has to work |
| **CO3** | Cultivate cultural awareness and flexibility |
| **CO4** | Understand and apply team spirit |
| **CO5** | Plan and organize tour operations efficiently |

|  |  |
| --- | --- |
| **UNIT – I** | Meaning of tour guide - types of tour guide: heritage guide, nature guide, adventure guide, business guide, special interest guide etc – duties and responsibilities of guides -various roles of tour guide. |
| **UNIT - II** | Guiding techniques: leadership skills, social skills, presentation skills, communication skills - Guide’s personality skills: passion, empathy, enthusiasm, punctuality, humour etc - Personal hygiene and grooming – code of conduct. |
| **UNIT – III** | Guest Relationship Management- Handling emergency situations- Medical, Personal, Official, VISA/Passport, Death, Handling Guest with special needs/Different Abilities/ Different age groups. |
| **UNIT – IV** | Conducting Tours: Pre-Tour Planning, Route Chart, Modes of Transportation, Security Measures, and Check list etc. - Conducting various types of tours- Relationship with Fellow Guides - Coordination with hospitality institutions. |
| **UNIT – V** | Travel Agency and Tour operations – Difference between Travel Agent and Tour operator – Functions of Tour Operator – Types of Tour Operations and of Tour Operators - A brief study of tour operating agencies like APTDC, Southern Travels etc. |

**References:**

1. Jagmohan Negi, Travel Agency and Tour Operations, Kanishka Publishers,

New Delhi, 2006

1. Mohinder Chand, Travel Agency and Tour Operations: An Introductory Text, Anmol Publications Pvt. Limited, New Delhi, 2009
2. Dennis L Foster – Introduction to Travel Agency Management
3. Pat Yale (1995); Business of Tour Operations, Longman Scientific & Technical, New Delhi
4. Pond K L, The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding, 1993
5. [www.tourism.gov.in](http://www.tourism.gov.in)
6. [www.qtic.com](http://www.qtic.com)
7. [www.cedeop.europe](http://www.cedeop.europe)
8. web sources as suggested by teacher/librarian

**Suggested Co-Curricular Activities :**

1) Invited Lectures

2) Hands on experience by field experts.

3) Debates on interesting topics

4) Seminars, Group discussions, Quiz, etc.

5) Assignments

6) Alumni Interactions

7) Periodical Interactions with HR Managers.

****

**PVKN Govt. College(A), Chittoor**

III B.A., SEMESTER –V: HISTORY (Subject) PAPER – VII

Subject Code: 22-HIS-SE2

BLUE PRINT FOR THE MODEL PAPER

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| S.NO | Type of  Question | To be given in the Question Paper | | | To be answered | |  |
| No . of Questions | Marks allotted to each Question | Total  Marks | No. of  Questions | Marks allotted to each Question | Total  Marks |
| 1 | Section –A  (Short Questions) | 5 | 5 | 25 | 5 | 2 | 10 |
| 1 | Section-A (Short  Questions) | 8 | 5 | 40 | 5 | 5 | 25 |
| 2 | Section-B (Essay  Questions) | 6 | 10 | 60 | 4 | 10 | 40 |
|
|
|  | **Total Marks** | | | **125** | **Total Marks** | | **75** |

**BLUE PRINT FOR THE QUESTION PAPER SETTING**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNITS** | **Very Short answer questions**  **2 marks** | **Short questions**  **5 marks** | **Essay questions**  **10 marks** | **Marks allotted to each unit** |
| **I** | **1** | **2** | **1** | **22** |
| **II** | **1** | **2** | **2** | **32** |
| **III** | **1** | **2** | **1** | **22** |
| **IV** | **1** | **1** | **1** | **17** |
| **V** | **1** | **1** | **1** | **17** |
| **Total No.of**  **Questions** | **5** | **8** | **6** | **110** |

**V.S.Q = (2MARKS)**

**S.A.Q = (5MARKS)**

**E.Q = (10MARKS)**

**Very short question ; 5x2M =10Marks**

**Short answer questions: 5X5M = 25Marks**

**Essay questions : 4X10M=40 Marks**

**Total Marks \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**75 Marks**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q.P Code : 22 - HIS – SE2** | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **PVKN GOVT COLLEGE ( A), CHITTOOR** | | | | | | | | | |
| **(Affiliated to S.V. University, Tirupathi)** | | | | | | | | | |
| **THREE YEAR DEGREE SEMESTER END EXAMINATIONS ( CBCS)** | | | | | | | | | |
| **III YEAR B.A - V SEMESTER - HISTORY - SKILL ENHANCEMENT COURSE** | | | | | | | | | |
| **PAPER - VI : TOURISM AND HOSPITALITY SERVICES** | | | | | | | | | |
| **MODEL QUESTION PAPER** | | | | | | | | | |
| **Time :: 3.00 Hrs** | | |  |  |  |  |  | **Max. Marks :: 75 M** | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SECTION - A** | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | విభాగము -ఎ | | |  | **5 X 2 = 10 M** | |
| Answer All of the following questions. | | | | | | | | | |
| ఈ క్రింది వానిలో అన్ని ప్రశ్నలకు సమాధానం రాయము. ప్రతి ప్రశ్నకు రెండు మార్కులు | | | | | | | | | |
| 1 |  | Meaning of a Tourist Guide | | | | | | | |
|  |  | టూరిస్ట్ గైడ్ అర్థం | | | | | | | |
| 2 |  | Personal hygiene | | | | | | | |
|  |  | వ్యక్తిగత పరిశుభ్రత | | | | | | | |
| 3 |  | Pass Port | | | | | | | |
|  |  | పాస్ పోర్ట్ | | | | | | | |
| 4 |  | What is the meaning of Itinerary | | | | | | | |
|  |  | ప్రయాణం యొక్క అర్థం ఏమిటి | | | | | | | |
| 5 |  | Currency Exchange | | | | | | | |
|  |  | కరెన్సీ మార్పిడి | | | | | | | |
| **SECTION - B** | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | విభాగము- బి | | |  | **5 X 5 = 25 M** | |
| Answer any Five of the following questions. | | | | | | | | | |
| ఈ క్రింది వానిలో ఏవైనా ఐదు ప్రశ్నలకు సమాధానాలు వ్రాయుము | | | | | | | | | |
| 6 |  | What are the qualities of Tour Guide | | | | | | | |
|  |  | గైడ్ లక్షణాలు ఏమిటి | | | | | | | |
| 7 |  | Explain the role of a guide in the Tourism | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటక రంగంలో గైడ్ పాత్రను వివరింపుము | | | | | | | |
| 8 |  | Write a short note on Guide's personality | | | | | | | |
|  |  | గైడ్ వ్యక్తిత్వం పై చిన్న నోట్ రాయండి | | | | | | | |
| 9 |  | Explain about tourist guide's code of conduct | | | | | | | |
|  |  | టూరిజం గైడెన్స్ లో ప్రవర్తన నియమావళి గురించి వివరించండి | | | | | | | |
| 10 |  | Define visa and different types of visas | | | | | | | |
|  |  | వీసా మరియు వివిధ రకాల వీసాలను వివరించండి | | | | | | | |
| 11 |  | Write a note on guide handling emergency situations | | | | | | | |
|  |  | అత్యవసర పరిస్థితులను నిర్వచించడంపై ఒక గమనిక రాయండి. | | | | | | | |
| 12 |  | How to work as a guide with different linguistic groups in the field of tourism | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటక రంగంలో వివిధ భాషా సమూహాలతో గైడ్ ఎలా పని చేయాలి  P T O | | | | | | | |
| 13 |  | Priority of travel insurance in tourism industry | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటక పరిశ్రమలలో ప్రయాణ భీమా ప్రాధాన్యత తెలపండి | | | | | | | |
| **SECTION - C** | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | విభాగము -సి | | |  | **4 X 10 = 40 M** | |
| Answer any Four of the following questions. | | | | | | | | | |
| ఈ క్రింది వానిలో ఏవైనా నాలుగు ప్రశ్నలకు సమాధానం రాయండి. ప్రతి ప్రశ్నకు పది మార్కులు. | | | | | | | | | |
| 14 |  | Explain about the duties and responsibilities of a Tour Guide | | | | | | | |
|  |  | టూర్ గైడ్ విధులు మరియు బాధ్యతల గురించి వివరించండి | | | | | | | |
| 15 |  | What are the guiding techniques. Explain them | | | | | | | |
|  |  | మార్గదర్శక పద్ధతులు ఏమిటి వాటిని వివరించండి | | | | | | | |
| 16 |  | Write about personal hygiene and grooming | | | | | | | |
|  |  | వ్యక్తిగత పరిశుభ్రత మరియు వస్త్రధారణ గురించి వ్రాయండి | | | | | | | |
| 17 |  | Explain about the guest relations ship management in travel & tourism industry | | | | | | | |
|  |  | ప్రయాణపర్యాటక పరిశ్రమలలో అతిధి సంబంధాల నిర్వహణ గురించి వివరించండి | | | | | | | |
| 18 |  | What is transport coordinating Tourism | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటకంలో రవాణా సమన్వయం గురించి వివరించండి | | | | | | | |
| 19 |  | Describe the aims and objectives of the APTDC | | | | | | | |
|  |  | ఏపీ.టి.డీ.సీ యొక్క లక్ష్యాలు మరియు ఆశయాలను వివరించండి | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q.P Code : 22 - HIS - SE2** | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **PVKN GOVT COLLEGE ( A), CHITTOOR** | | | | | | | | | |
| **(Affiliated to S.V. University, Tirupathi)** | | | | | | | | | |
| **THREE YEAR DEGREE SEMESTER END EXAMINATIONS ( CBCS)** | | | | | | | | | |
| **III YEAR B.A - V SEMESTER - HISTORY - SKILL ENHANCEMENT COURSE** | | | | | | | | | |
| **PAPER - VII : TOURISM GUIDANCE AND OPERATING SKILLS** | | | | | | | | | |
| **QUESTION BANK** | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2 MARKS** | | | | | | | | | |
| **UNIT - I** | | | | | | | | | |
| 1 |  | Meaning of a Tourist Guide | | | | | | | |
|  |  | టూరిస్ట్ గైడ్ అర్థం | | | | | | | |
| 2 |  | Types of Tour Guide | | | | | | | |
|  |  | టూర్ గైడ్ రకాలు | | | | | | | |
| 3 |  | What are the qualities of a Tour Guide | | | | | | | |
|  |  | గైడ్ లక్షణాలు ఏమిటి | | | | | | | |
| 4 |  | Role of Tour Guide | | | | | | | |
|  |  | టూర్ గైడ్ పాత్ర | | | | | | | |
| **UNIT - II** | | | | | | | | | |
| 1 |  | Leadership skills of Tour Guide | | | | | | | |
|  |  | టూర్ గైడ్ నాయకత్వ నైపుణ్యాలు | | | | | | | |
| 2 |  | Write a short note on Guide's personality | | | | | | | |
|  |  | టూర్ గైడ్ వ్యక్తిత్వం పై చిన్న నోటు రాయండి | | | | | | | |
| 3 |  | Personal hygiene | | | | | | | |
|  |  | వ్యక్తిగత పరిశుభ్రత | | | | | | | |
| 4 |  | Grooming | | | | | | | |
|  |  | వస్త్రధారణ | | | | | | | |
| **UNIT - III** | | | | | | | | | |
| 1 |  | Passport | | | | | | | |
|  |  | పాస్ పోర్ట్ | | | | | | | |
| 2 |  | Visa | | | | | | | |
|  |  | వీసా | | | | | | | |
| 3 |  | Accident / Death Policy in Tourism | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటకంలో ప్రమాదాలు/మరణాల విధానం | | | | | | | |
| **UNIT - IV** | | | | | | | | | |
| 1 |  | What is the meaning of Itinerary | | | | | | | |
|  |  | ప్రయాణం యొక్క అర్థం ఏమిటి | | | | | | | |
| 2 |  | Pre Tour planning | | | | | | | |
|  |  | ఫ్రీ -టూర్ ప్లానింగ్ | | | | | | | |
| 3 |  | Route Charts | | | | | | | |
|  |  | రూట్ రూట్ చార్ట్ లు | | | | | | | |
| 4 |  | Security measure | | | | | | | |
|  |  | భద్రతా కొలత P T O | | | | | | | |
| **UNIT - V** | | | | | | | | | |
| 1 |  | Write a note on APTDC | | | | | | | |
|  |  | ఏపీ.టి.డీ.సీ. పై ఒక గమనిక రాయండి | | | | | | | |
| 2 |  | Define travel agent | | | | | | | |
|  |  | ట్రావెల్ ఏజెంట్ నిర్వచించండి | | | | | | | |
| 3 |  | Define Tour operator | | | | | | | |
|  |  | టూర్ ఆపరేటర్ నీ నిర్వచించండి | | | | | | | |
| 4 |  | Currency Exchange | | | | | | | |
|  |  | కరెన్సీ మార్పిడి | | | | | | | |
| 5 |  | UNWTO | | | | | | | |
|  |  | యు .ఎన్ .డబ్ల్యు .టి.ఓ | | | | | | | |
| 6 |  | ITDL | | | | | | | |
|  |  | ఐ. టి .డి .ఎల్ | | | | | | | |
| **5 MARKS** | | | | | | | | | |
| **UNIT - I** | | | | | | | | | |
| 1 |  | Briefly explain how to get a tourist guide license in the field of tourism | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటక రంగంలో టూరిస్ట్ గైడ్ లైసెన్స్ ఎలా పొందవచ్చు. | | | | | | | |
| 2 |  | Why need for tourist guide training | | | | | | | |
|  |  | టూరిస్ట్ గైడ్ శిక్షణ ఎందుకు అవసరం. | | | | | | | |
| 3 |  | What are the qualities of a Tour guide | | | | | | | |
|  |  | గైడ్ లక్షణాలు ఏమిటి | | | | | | | |
| 4 |  | Explain the role of a guide in the Tourism | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటక రంగంలోగైడ్ పాత్రను వివరించండి | | | | | | | |
| **UNIT - II** | | | | | | | | | |
| 1 |  | Explain how can you improve tour guide skills | | | | | | | |
|  |  | టూర్ గైడ్ నైపుణ్యాలను ఎలా మెరుగుపరుచుకోవచ్చో వివరించండి. | | | | | | | |
| 2 |  | Give a note on communication in tour guiding | | | | | | | |
|  |  | టూర్ గైడింగ్ లో కమ్యూనికేషన్ నోట్ ను రాయండి. | | | | | | | |
| 3 |  | Explain about tourist guide's code of conduct | | | | | | | |
|  |  | టూరిజం గైడెన్స్ లో ప్రవర్తన నియమావళి గురించి వివరించండి | | | | | | | |
| 4 |  | Write a short note on guide's personality | | | | | | | |
|  |  | గైడు వ్యక్తిత్వం పై చిన్న నోట్ రాయండి | | | | | | | |
| **UNIT - III** | | | | | | | | | |
| 1 |  | Define visa and different types of visas | | | | | | | |
|  |  | వీసా మరియు వివిధ రకాల వీసాలను నిర్వచించండి | | | | | | | |
| 2 |  | Write a note on guide handling emergency situations | | | | | | | |
|  |  | అత్యవసర పరిస్థితులను నిర్వహించడం పై ఒక గమనిక రాయండి | | | | | | | |
| 3 |  | Write a short note on various types of Indian passports | | | | | | | |
|  |  | వివిధ రకాల భారతీయ పాస్పోర్ట్ లపై చిన్న నోటు రాయండి  P T O | | | | | | | |
| 4 |  | Write down the General Risk Management guidelines for tour guides | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటకులను నిర్వహించేటప్పుడు మీరు ఎదుర్కొనే సవాళ్లు ఏమిటి | | | | | | | |
| **UNIT - IV** | | | | | | | | | |
| 1 |  | Write a note on the relationship with fellow guides | | | | | | | |
|  |  | తోటి గైడ్ లతో ఉన్న సంబంధం పై నోటు రాయండి | | | | | | | |
| 2 |  | How to work as a guide with different linguistic groups in the field of Tourism | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటక రంగంలో వివిధ భాష సమూహాలతో గైడ్ గా ఎలా పని చేయాలి. | | | | | | | |
| 3 |  | Conducting various types of tours | | | | | | | |
|  |  | వివిధ రకాల పర్యటనలు నిర్వహించడం. | | | | | | | |
| **UNIT - V** | | | | | | | | | |
| 1 |  | Write a note on APTDC | | | | | | | |
|  |  | ఏపీ.టి.డి.సీ. ఒక గమనిక వ్రాయండి | | | | | | | |
| 2 |  | APTDC mission 2015-2020 | | | | | | | |
|  |  | ఎపి.టీ.డీ.సీ. మిషన్ 2015-2020 | | | | | | | |
| 3 |  | Priority of Travel insurance in tourism industry | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటక పరిశ్రమలలో ప్రయాణ భీమా ప్రాధాన్యత | | | | | | | |
| 4 |  | Southern Travels | | | | | | | |
|  |  | సదరన్ ట్రావెల్స్ | | | | | | | |
| **10 MARKS** | | | | | | | | | |
| **UNIT - I** | | | | | | | | | |
| 1 |  | Explain about the various types of guides in tourism | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటక రంగంలోని వివిధ రకాల గైడ్ ల గురించి వివరించండి. | | | | | | | |
| 2 |  | Explain about the attributes of a guide in tourism | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటక రంగంలో గైడ్ లక్షణాల గురించి వివరించండి | | | | | | | |
| 3 |  | Explain about the duties and responsibilities of a tour guide | | | | | | | |
|  |  | టూర్ గైడ్ విధులు మరియు బాధ్యతల గురించి వివరించండి | | | | | | | |
| 4 |  | Explain the role of tour guide | | | | | | | |
|  |  | టూర్ గైడ్ పాత్రను వివరించండి | | | | | | | |
| **UNIT - II** | | | | | | | | | |
| 1 |  | What are the guiding techniques ? Explain them | | | | | | | |
|  |  | మార్గదర్శక పద్ధతులు ఏమిటి వాటిని వివరించండి | | | | | | | |
| 2 |  | Discuss about the essential skills of a guide in Tourism | | | | | | | |
|  |  | టూరిజం లో గైడ్ కి అవసరమైన నైపుణ్యాల గురించి చర్చించండి | | | | | | | |
| 3 |  | Describe the display and communicate skills | | | | | | | |
|  |  | ప్రదర్శన మరియు కమ్యూనికేట్ నైపుణ్యాలను వివరించండి | | | | | | | |
| 4 |  | Write about personal hygiene and grooming | | | | | | | |
|  |  | వ్యక్తిగత పరిశుభ్రత మరియు వస్త్రధారణ గురించి వివరించండి | | | | | | | |
| 5 |  | Write about code of conduct of tour guides | | | | | | | |
|  |  | టూర్ గైడ్ ప్రవర్తన నియమావళి గురించి వ్రాయండి  P TO | | | | | | | |
| **UNIT - III** | | | | | | | | | |
| 1 |  | Explain about the guest relations ship management in travel & tourism industry | | | | | | | |
|  |  | ప్రయాణ పర్యాటక పరిశ్రమలలో అతిధి సంబంధాల నిర్వహణ గురించి వివరించండి | | | | | | | |
| 2 |  | What is meant by passport and how to get it and explain its uses | | | | | | | |
|  |  | పాస్ పోర్ట్ అంటే ఏమిటి తెలిపి దానిని పొందే విధానం ఉపయోగాలను వివరించండి | | | | | | | |
| 3 |  | Explain the handling guests with special needs / different abilities / Age groups | | | | | | | |
|  |  | ప్రత్యేక అవసరాలు/ విభిన్న సామర్థ్యాలు/ వయస్సు సమూహాలతో అతిధులను నిర్వహించడం గురించి వివరించండి. | | | | | | | |
| **UNIT - IV** | | | | | | | | | |
| 1 |  | What are the precautions at the sites | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటక ప్రదేశాలలో తీసుకోవలసిన జాగ్రత్తలను వివరించండి | | | | | | | |
| 2 |  | What is transport coordinating Tourism | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటకం లో రవాణా సమన్వయం గురించి వివరించండి. | | | | | | | |
| 3 |  | Explain knowledge of local security and route chart | | | | | | | |
|  |  | రూట్ చాట్ మరియు స్థానిక భద్రత యొక్క విజ్ఞానం తెలుపుము | | | | | | | |
| 4 |  | What are the check list of tour guide | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటకంలో చెక్ లిస్ట్ పై ఒక వ్యాసాన్ని రాయండి | | | | | | | |
| 5 |  | Explain the coordination with hospitality institutions | | | | | | | |
|  |  | అతిథ్య సంస్థలతో సమన్వయాన్ని వివరించండి | | | | | | | |
| **UNIT - V** | | | | | | | | | |
| 1 |  | Describe the different types of travel agencies | | | | | | | |
|  |  | వివిధ రకాల ట్రావెల్ ఏజెన్సీలను వివరించండి | | | | | | | |
| 2 |  | Describe the duties and services of travel agencies | | | | | | | |
|  |  | ట్రావెల్ ఏజెన్సీ విధులు మరియు సేవలను వివరించండి | | | | | | | |
| 3 |  | Explain the types of tour operators | | | | | | | |
|  |  | టూర్ ఆపరేటర్ల రకాలను వివరించండి | | | | | | | |
| 4 |  | Describe the aims and objectives of the APTDC | | | | | | | |
|  |  | ఏపీ టి. డీ.సీ యొక్క లక్ష్యాలు మరియు ఆశయాలు వివరించండి | | | | | | | |
| 5 |  | What are the plans for tourism development of AP | | | | | | | |
|  |  | పర్యాటక అభివృద్ధిలో ఆంధ్రప్రదేశ్ ప్రభుత్వ ప్రణాళికలు ఏమిటి | | | | | | | |
| 6 |  | Explain the mechanism of operating travel agency | | | | | | | |
|  |  | ట్రావెల్ ఏజెన్సీ నిర్వహణ వ్యవస్థ గురించి చర్చించండి | | | | | | | |