



Instructions :

(i) This question paper is divided into **two** sections.

Section A – Fill in the blanks. (1 mark each)

Very Short Answer (2 marks each)

Short Answer (3 marks each)

Section B – Long Answer (5 marks each)

(ii) All questions of that particular section must be placed in the correct order.

(iii) Please check that this question paper contain **33** questions out of which **25** questions are to be attempted.

(iv) The maximum time allowed is **3** hours.

SECTION A

Answer any **ten** questions from **twelve** questions of 1 mark each.

1×10=10

1. In Sparta city _____ goddess was considered a ‘protector of strangers’. 1
(A) Athena
(B) Hera
(C) Demeter
(D) Venus

2. Hospitality sector in India stands rooted in the Hindu philosophy of _____. 1
(A) Vasudhaiva Kutumbakam
(B) Atithi Devo Bhavah
(C) Swagatam Te
(D) Sarvé Bhavantu Sukhinah



3. The rates printed in the tariff cards are known as _____ . 1
- (A) Discount Rates
 - (B) Fixed Rates
 - (C) Rack Rates
 - (D) Variable Rates
4. A room having two single beds separated from each other is known as _____ . 1
- (A) Double Room
 - (B) Double-Double Room
 - (C) Single Room
 - (D) Twin Room
5. Online distribution channels are gaining popularity because of _____ . 1
- (A) Availability of internet
 - (B) High usage of smartphones
 - (C) Presence of online travel agents
 - (D) All of the above
6. _____ is an aggregator website for hotels. 1
- (A) Trivago
 - (B) Amazon
 - (C) Flipkart
 - (D) Oyo
7. _____ is a minor revenue producing department. 1
- (A) Laundry
 - (B) Rooms Division
 - (C) HR Department
 - (D) Food & Beverage Division



8. _____ अतिथियों को संचार सेवाएँ प्रदान करती है । 1
- (A) कॉफी शॉप (Coffee Shop)
(B) सॉवेनियर शॉप (Souvenir Shop)
(C) व्यवसाय केन्द्र (Business Centre)
(D) हाउसकीपिंग (Housekeeping)
9. _____ चाबी को ग्रैन्ड मास्टर की से भी जाना जाता है । 1
- (A) मास्टर
(B) इमरजेन्सी
(C) अतिथि (Guest)
(D) इलेक्ट्रॉनिक (Electronic)
10. एक होटल में भरे हुए (Occupied) एवं खाली (Vacant) शब्दों को _____ का संकेत देने के लिए प्रयोग किया जाता है । 1
- (A) रूम की स्टेटस
(B) रूम क्लीन स्टेटस
(C) रूम इलेक्ट्रिसिटी स्टेटस
(D) रूम स्टेटस जानकारी
11. किस वर्ग की अग्नि के लिए, पानी का प्रयोग शामक (extinguisher) की तरह कभी नहीं किया जाता है ? 1
- (A) क्लास ए फायर
(B) क्लास बी फायर
(C) क्लास सी फायर
(D) क्लास ई फायर
12. _____ शामक प्रकार के अग्नि शामक को जमने से दूर रखना चाहिए । 1
- (A) सोडा-ऐसिड फायर
(B) पानी
(C) सैण्ड
(D) कंबल (Blanket)



अति लघु-उत्तरीय प्रश्न (प्रत्येक 2 अंक)

सात प्रश्नों में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

2×5=10

13. होटल को परिभाषित कीजिए । 2
14. कॉन्सीअर्ज (Concierge) क्या है ? 2
15. 'हिमालय में आनन्दा' (Ananda in the Himalayas) क्या है ? 2
16. कंसोर्टियम (Consortium) क्या है ? 2
17. वाउचर रैक की आवश्यकता को स्पष्ट कीजिए । 2
18. अतिथियों के फ़ोन कॉल को सँभालने के दौरान किसी को सख्ती से क्या नहीं करना चाहिए ? 2
19. एक होटल के अतिथियों द्वारा सामना की जाने वाली किन्हीं दो सम्भावित सुरक्षा समस्याओं की सूची बनाइए । 2

लघु-उत्तरीय प्रश्न (प्रत्येक 3 अंक)

सात प्रश्नों में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

3×5=15

20. होमस्टे (Homestays) के लाभों पर प्रकाश डालिए । 3
21. होटल में एच.आर.विभाग (HR department) के महत्त्व को समझाइए । 3
22. एच.आर.ए.सी.सी. (HRACC) का पूर्ण रूप लिखिए । इसके क्या कार्य हैं ? 3
23. तकनीकी विकास ने होटल वितरण प्रणालियों को कैसे बदल दिया है ? 3
24. फ्रन्ट ऑफिस कैशियर के कार्यों को समझाइए । 3
25. पेजिंग क्या है ? 3
26. एक अतिथि के फ़ोन कॉल का उत्तर देते समय दूरभाष शिष्टाचार क्या हैं ? 3



Very Short Answer Questions (2 Marks each)

Answer any **five** questions from **seven** questions.

2×5=10

13. Define hotel. 2
14. What is concierge ? 2
15. What is 'Ananda in the Himalayas' ? 2
16. What is consortium ? 2
17. Explain the need of Voucher Rack. 2
18. What should one strictly avoid while handling phone calls of guests ? 2
19. Enlist any two safety problems that guests can face in the hotel. 2

Short Answer Questions (3 Marks each)

Answer any **five** questions from **seven** questions.

3×5=15

20. Highlight the benefits of homestays. 3
21. Explain the importance of HR department in a hotel. 3
22. Write the full form of HRACC. What are its functions ? 3
23. How have the technological advances changed the hotel distribution channels ? 3
24. Explain the duties of a Front Office Cashier. 3
25. What is paging ? 3
26. What are the telephone etiquettes in answering the phone call of a guest ? 3



खण्ड ख
दीर्घ निबन्धात्मक प्रश्न (प्रत्येक 5 अंक)

सात प्रश्नों में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×5=25

27. संचार के मूल रूपों को समझाइए । 5
28. होटलों द्वारा अपनाई गई पर्यावरण-अनुकूल प्रथाओं की सूची बनाइए । 5
29. होटलों में संगठनात्मक संरचना क्यों महत्त्वपूर्ण है ? वर्णन कीजिए । 5
30. स्थिति के आधार पर होटलों का वर्गीकरण कीजिए व समझाइए । 5
31. गेस्ट साइकिल (Guest cycle) को समझाइए । 5
32. फ्रन्ट ऑफिस स्टाफ के सौंदर्य मानकों को समझाइए । 5
33. बम की धमकियों (खतरे) के लिए किन सावधानियों व उपायों को लेना चाहिए ? 5



SECTION B

Long Essay Type Questions (5 Marks each)

Answer any **five** questions from **seven** questions.

5×5=25

27. Explain the basic forms of communication. 5
28. Enlist the environment-friendly practices adopted by hotels. 5
29. Describe why organisational structure is important in hotels. 5
30. Classify and explain the hotels on the basis of location. 5
31. Explain the Guest cycle. 5
32. Explain the grooming standards of the Front Office Staff. 5
33. What precautions and measures should be taken in case of a bomb threat ? 5