SET-4

Series S7PQR

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **334/7**

रोल नं.
Roll No. | | | | | | | | |

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

- *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **19** हैं।* [ ]
- *प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।*
- *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न हैं।*
- ***कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।***
- *इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है। प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा। 10.15 बजे से 10.30 बजे तक परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।*
- *Please check that this question paper contains 19 printed pages.*
- *Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.*
- *Please check that this question paper contains 24 questions.*
- *Please write down the Serial Number of the question in the answer-book at the given place before attempting it.*
- *15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.*

फ्रन्ट ऑफिस संचालन
FRONT OFFICE OPERATIONS

*निर्धारित समय : **3** घण्टे* — *अधिकतम अंक : **60***

*Time allowed : **3** hours* — *Maximum Marks : **60***

सामान्य निर्देश :

(i) *कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें।*

(ii) *इस प्रश्न-पत्र में **दो** खण्डों में **24** प्रश्न हैं : **खण्ड क** और **खण्ड ख**।*

(iii) ***खण्ड क** में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं, जबकि **खण्ड ख** में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं।*

(iv) *दिए गए (6 + 18) = 24 प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 3 घंटे के आबंटित (अधिकतम) समय में (6 + 11) = 17 प्रश्नों के उत्तर देने हैं।*

(v) *किसी विशेष खण्ड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए।*

(vi) ***खण्ड क** : वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :*

(a) *इस खण्ड में **6** प्रश्न हैं।*

(b) *कोई नकारात्मक अंकन नहीं है।*

(c) *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए।*

(d) *प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।*

(vii) ***खण्ड ख** : विषयपरक प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :*

(a) *इस खण्ड में **18** प्रश्न हैं।*

(b) *उम्मीदवार को **11** प्रश्न करने हैं।*

(c) *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए।*

(d) *प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।*

खण्ड क

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न) **(30 अंक)**

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***4*** के उत्तर दीजिए। *4×1=4*

(i) एक वाक्य क्या है ?

(A) विचारों का एक समूह जो एक संपूर्ण अनुच्छेद बनाता है।

(B) शब्दों का एक समूह जो किसी संपूर्ण विचार या अर्थ का संचार करता है।

(C) नियमों का एक समूह जिसका हमें सही ढंग से लिखने के लिए पालन करना चाहिए।

(D) शब्दों का एक समूह जिसमें मूल विराम चिह्न होते हैं।

(ii) "तनाव" शब्द को परिभाषित कीजिए।

General Instructions :

(i) *Please read the instructions carefully.*

(ii) *This question paper consists of **24** questions in **two** Sections : **Section A** and **Section B**.*

(iii) ***Section A** has Objective Type Questions, whereas **Section B** contains Subjective Type Questions.*

(iv) *Out of the given (6 + 18) = 24 questions, a candidate has to answer (6 + 11) = 17 questions in the allotted (maximum) time of **3** hours.*

(v) *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*

(vi) ***Section A** : Objective Type Questions (30 marks) :*

(a) *This section has **6** questions.*

(b) *There is no negative marking.*

(c) *Do as per the instructions given.*

(d) *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

(vii) ***Section B** : Subjective Type Questions (30 marks) :*

(a) *This section has **18** questions.*

(b) *A candidate has to do **11** questions.*

(c) *Do as per the instructions given.*

(d) *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

SECTION A

(Objective Type Questions) **(30 Marks)**

1. Answer any ***4*** out of the given ***6*** questions on Employability Skills. *4×1=4*

(i) What is a sentence ?

(A) A group of ideas that form a complete paragraph.

(B) A group of words that communicates a complete thought or meaning.

(C) A set of rules that we must follow to write correctly.

(D) A set of words that contains basic punctuation marks.

(ii) Define the term “stress”.

(iii) क्लस्टर 'ए' व्यक्तित्व विकार उन व्यक्तियों या लोगों से संबंधित हैं जो स्वभाव से _____ होते हैं।

(A) संदिग्ध (B) भावुक

(C) आवेगी (D) चिंतित

(iv) आईसीटी का अर्थ है :

(A) इनोवेशन एंड कोऑर्डिनेशन टीम

(B) इंफॉर्मेशन एंड कम्युनिकेशन टेक्नोलॉजी

(C) इंटीग्रेटेड एंड क्लीयर टेक्नोलॉजी

(D) इंस्पायर्ड एंड क्रिएटिव टीम

(v) निम्नलिखित में से कौन-सा स्प्रेडशीट का घटक ***नहीं*** है ?

(A) सेल (B) वर्कशीट

(C) वर्कबुक (D) वर्कएरिया

(vi) भारत सरकार की उस प्रमुख पहल का नाम बताइए जिसका उद्देश्य स्टार्ट-अप व्यवसायों के विकास के लिए एक पारिस्थितिकी तंत्र का निर्माण करना है।

2. दिए गए ***7*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) ITDC का पूर्ण रूप (Full form) है :

(A) Indian Tourist Development Corporation

(B) India Tourism Development Corporation

(C) India Tourism Department Corporation

(D) International Tourism Development Corporation

(ii) अतिथि से विनम्रता से बात करने पर _____ प्राप्त होता/होती है, जिसकी अपेक्षा नहीं की जा सकती।

(A) आरोप (B) प्रोत्साहन

(C) नाराज़गी (D) नापसंदगी

(iii) Cluster 'A' personality disorders are associated with individuals who are _____ in nature.

(A) Suspicious (B) Emotional

(C) Impulsive (D) Anxious

(iv) ICT stands for :

(A) Innovation and Coordination Team

(B) Information and Communication Technology

(C) Integrated and Clear Technology

(D) Inspired and Creative Team

(v) Which of the following is ***not*** a component of a spreadsheet ?

(A) Cell (B) Worksheet

(C) Workbook (D) Workarea

(vi) Name the flagship initiative of the Government of India that is intended to build an ecosystem for the growth of start-up businesses.

2. Answer any ***5*** out of the given ***7*** questions. *5×1=5*

(i) ITDC stands for :

(A) Indian Tourist Development Corporation

(B) India Tourism Development Corporation

(C) India Tourism Department Corporation

(D) International Tourism Development Corporation

(ii) Speaking with courtesy to guests can reap _____ we may not expect.

(A) Allegations (B) Rewards

(C) Resentment (D) Dislikes

(iii) सभी खाद्य तथा पेय पदार्थों की तैयारी _____ विभाग के अंतर्गत आती है।

(A) रूम सर्विस

(B) कमरे में भोजन देना

(C) खाद्य एवं पेय सेवा

(D) खाद्य उत्पादन

(iv) फ्रंट ऑफिस विभाग द्वारा किया जाने वाला कार्य है :

(A) खाद्य पदार्थों की सूची बनाना

(B) होटल का रखरखाव करना

(C) चेक-इन/चेक-आउट करना

(D) कर्मचारियों के वेतन की तैयारी करना

(v) _____ अतिथि द्वारा उसके आगमन पर भरा जाता है।

(A) अतिथि इतिहास कार्ड

(B) अतिथि पंजीकरण कार्ड

(C) विदेशी मुद्रा फॉर्म

(D) एरंड कार्ड

(vi) दुर्घटना की रोकथाम और उपचार निम्न द्वारा सुनिश्चित की जाती है :

(A) साइनेज और चेतावनी बोर्ड का उपयोग करके

(B) प्रतिबंधित क्षेत्रों में अनावश्यक आवाजाही करके

(C) लापरवाही से

(D) अतिभोग से

(vii) निम्नलिखित में से कौन-सा इकोटूरिज़्म का मुख्य उद्देश्य है ?

(A) टूर ऑपरेटरों को अधिकतम लाभ देना

(B) प्रकृति का संरक्षण और स्थानीय समुदायों की सहायता करना

(C) शहरी पर्यटन अवसंरचना का विस्तार करना

(D) केवल अंतर्राष्ट्रीय यात्रा को बढ़ावा देना

(iii) Preparation of all food and beverages comes under the _____ department.

(A) Room service

(B) In-room dining

(C) Food and beverage service

(D) Food production

(iv) The function performed by the front office department is to :

(A) Indent the food items

(B) Upkeep the hotel

(C) Handle check-in/check-out

(D) Prepare staff salaries

(v) _____ is filled by the guest on his arrival.

(A) Guest history card

(B) Guest registration card

(C) FOREX form

(D) Errand card

(vi) The accident prevention and cure is assured by :

(A) Usage of signage and warning signboards

(B) Unnecessary movements in restricted areas

(C) Negligence

(D) Overindulgence

(vii) Which of the following is the main objective of ecotourism ?

(A) Profit maximization for tour operators

(B) Conservation of nature and support to local communities

(C) Expansion of urban tourism infrastructure

(D) Promotion of international travel only

3. दिए गए ***7*** प्रश्नों में से किन्हीं ***6*** के उत्तर दीजिए। *6×1=6*

(i) होटल ताज समूह के संस्थापक कौन हैं ?

(A) जमशेदजी एन. टाटा

(B) मोहन सिंह ओबेराय

(C) जयप्रकाश गौर

(D) दोराबजी टाटा

(ii) एक सेवा व्यावसायिक के रूप में अतिथि से बात करते समय _____ आवश्यक है।

(A) आँखों से संपर्क बनाना (B) चेहरे की बनावट

(C) भौंहें चढ़ाना (D) आलोचना करना

(iii) निम्नलिखित में से कौन-सा फ्रंट ऑफिस का भाग ***नहीं*** है ?

(A) बेल डेस्क (B) पेरोल

(C) नकद और बिल (D) टेलीफोन और टेलेक्स

(iv) निम्नलिखित में से कौन-सी भूमिका पीएमएस की है ?

(A) कमरे की उपलब्धता पर नज़र रखना

(B) अतिथि कक्ष की सफाई करना

(C) होटल के विपणन को संभालना

(D) अतिथियों को कमरे में भोजन की सुविधा प्रदान करना

(v) "वॉक-इन" अतिथि कौन होता है ?

(A) बिना आरक्षण के होटल में आने वाला अतिथि

(B) किसी भी परिवहन साधन का उपयोग न करने वाला अतिथि

(C) ट्रैवल एजेंट के माध्यम से आने वाला अतिथि

(D) होटल में अधिकतर ठहरने वाला अतिथि

(vi) सभी अतिथि कमरों को खोलने के लिए किस कुंजी का उपयोग किया जाता है, चाहे वह डबल-लॉक वाले अतिथि के कमरे ही क्यों न हों ?

(A) मास्टर कुंजी (B) ग्रैंड मास्टर कुंजी

(C) आपातकालीन कुंजी (D) फ़्लोर कुंजी

3. Answer any ***6*** out of the given ***7*** questions. *6×1=6*

(i) Who is the founder of the Taj Group of hotels ?

(A) Jamshetji N. Tata

(B) Mohan Singh Oberoi

(C) Jaiprakash Gaur

(D) Dorabji Tata

(ii) As a service professional, it is important to _____ while talking to a guest.

(A) make eye contact (B) make faces

(C) frown (D) offer criticism

(iii) Which of the following is ***not*** a part of Front office ?

(A) Bell Desk (B) Payroll

(C) Cash and Bills (D) Telephone and Telex

(iv) Which of the following is a role of PMS ?

(A) To track room availability

(B) To do guest room cleaning

(C) To deal with hotel's marketing

(D) To provide in-room dining facility to guests

(v) Who is a "walk-in" guest ?

(A) A guest who arrives at the hotel without a reservation

(B) A guest who does not use any mode of transportation

(C) A guest who comes through travel agent

(D) A guest who stays frequently in the hotel

(vi) Which key is used to open all guest rooms, even double-locked guest rooms ?

(A) Master Key (B) Grand Master Key

(C) Emergency Key (D) Floor Key

(vii) पर्यावरण-अनुकूल (इको-टूरिस्ट) यात्री उन स्थलों की खोज में रुचि रखते हैं, जहाँ :

(A) क्षेत्र कूड़े-कचरे से भरा हो

(B) कोई वन्यजीव प्रजाति मौजूद न हो

(C) पर्यावरण अपेक्षाकृत अप्रदूषित और प्राकृतिक हो

(D) तेज़ धूप पड़ती हो

4. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) इंस सर्वप्रथम _____ शताब्दी ईसा पूर्व में स्थापित की गई थी।

(A) चौथी (B) पाँचवी

(C) छठी (D) आठवीं

(ii) टेलीफोन ऑपरेटर को कॉल का उत्तर देना चाहिए :

(A) पाँचवीं घंटी बजने के बाद

(B) प्रसन्नचित्त और शांत भाव से

(C) कार्य पूरा होने के पश्चात्

(D) अशिष्टतापूर्वक तरीके से

(iii) अतिथियों के आगमन और प्रस्थान की व्यवस्था _____ अनुभाग द्वारा की जाती है।

(A) आरक्षण (B) यात्रा डेस्क

(C) कॉन्सीअर्ज (D) रिसेप्शन

(iv) कॉर्पोरेट अतिथि आमतौर पर आरक्षण के लिए किस लिखित माध्यम का उपयोग करते हैं ?

(A) पेजिंग

(B) ई-मेल

(C) कंपनी के लेटरहेड या/अथवा पत्र

(D) व्यक्तिगत रूप से

(v) परिसर में आंतरिक सुरक्षा व्यवस्थाएँ निम्नलिखित के लिए की जाती हैं :

(A) सुरक्षा गार्डों को किसी सीमित स्थानों पर तैनात करने के लिए

(B) चोरी की संभावना को कम करने तथा समाप्त करने के लिए

(C) यदि आवश्यकता उत्पन्न हो अतिथि सहायता के लिए क्षेत्रों में गश्त बढ़ाने के लिए

(D) प्रकाश व्यवस्था बनाए रखने के लिए

(vii) Eco-tourists are interested to explore destinations where :

(A) Area is rich with trash items

(B) No wildlife species exist

(C) Environment is relatively unspoiled and natural

(D) The sun is strong

4. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) Inns were first established in the _____ century BC.

(A) 4th (B) 5th

(C) 6th (D) 8th

(ii) A telephone operator must answer the call :

(A) After the 5th ring

(B) With a cheerful and calm demeanour

(C) After finishing the work

(D) In an impolite way

(iii) _____ section is responsible for handling guest arrivals and departures.

(A) Reservation (B) Travel Desk

(C) Concierge (D) Reception

(iv) Corporate guests generally use which written mode of reservation ?

(A) Paging

(B) E-mail

(C) Letter or Company's letterhead

(D) In-person

(v) On premises, internal security arrangements are made for :

(A) Posting security guards to any limited locations

(B) Minimizing and eliminating the possibility of theft

(C) Increasing the patrolling of the areas for guest support, if the need arises

(D) Maintaining lighting facilities

(vi) यदि कोई अतिथि "रेस्टोरेंट के सेवक के अशिष्ट व्यवहार से नाखुश है", तो यह किस प्रकार की शिकायत है ?

(A) यांत्रिक (B) मनोवृत्ति

(C) सेवा-संबंधी (D) असामान्य

5. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) _____ दुनिया की पहली ट्रैवल एजेंसी है।

(A) कॉक्स एंड किंग्स

(B) थॉमस कुक

(C) एसओटीसी

(D) मर्करी ट्रेवल्स

(ii) फूल वाला निम्नलिखित में से किस विभाग के अंतर्गत आता है ?

(A) फ्रंट ऑफिस

(B) हाउसकीपिंग

(C) खाद्य एवं पेय सेवा

(D) सुरक्षा

(iii) फ्रंट ऑफिस के कर्मचारियों में निम्नलिखित में से कौन-सी योग्यता होनी चाहिए ?

(A) लेखा की

(B) पाककला कौशल की

(C) संचार कौशल की

(D) खाद्य सेवा कौशल की

(iv) जो अतिथि आरक्षित कमरा लेने नहीं आता उसे कहा जाता है :

(A) अस्थायी अतिथि

(B) स्किपर

(C) (अनुपस्थित अतिथि) नो-शो

(D) वाक-इन अतिथि

(vi) If a guest is "unhappy with the rude behaviour of a restaurant server", what type of complaint is this considered ?

(A) Mechanical (B) Attitudinal

(C) Service-related (D) Unusual

5. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) _____ is the world's first travel agency.

(A) Cox and Kings

(B) Thomas Cook

(C) SOTC

(D) Mercury Travels

(ii) The florist comes under which of the following departments ?

(A) Front Office

(B) Housekeeping

(C) Food & Beverage service

(D) Security

(iii) Front office staff should possess which of the following competencies ?

(A) Accounting

(B) Culinary skills

(C) Communication skills

(D) Food service skills

(iv) A guest who does not turn up to take the reserved room is known as :

(A) Tentative guest

(B) Skipper

(C) No-show

(D) Wak-in guest

(v) होटल अतिथि की कार्ड कुंजी के दुरुपयोग को कैसे रोक सकते हैं ?

(A) कार्ड कुंजियों को धातु की कुंजियों में बदलकर

(B) अतिथियों को अपनी कुंजियों को अन्य आगंतुकों के साथ साझा करने के लिए प्रोत्साहित करके

(C) प्रति कमरे दी जाने वाली कार्ड कुंजियों की संख्या सीमित करके

(D) टाइमर-नियंत्रित कार्ड कुंजी प्रणाली लागू करके

(vi) कौन-सा ग्राहक खरीदारी पूरी करने के लिए निर्णय लेने की प्रक्रिया को तेज़ी से पूरा करने का निर्णय लेता है ?

(A) अधिगामक ग्राहक

(B) आवेगी ग्राहक

(C) निर्णायक ग्राहक

(D) आक्रामक ग्राहक

6. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) ईसा की तीसरी शताब्दी में यूरोप और एशिया माइनर (यूरोप से सटा हुआ एशिया) में ठहरने की जगहों को क्या कहा जाता था ?

(A) होटल (B) मोटेल

(C) मैंशन्स (D) अतिथि गृह

(ii) होटल के लिए राजस्व कौन-सा विभाग उत्पन्न करता है ?

(A) लेखा

(B) फ्रंट ऑफिस

(C) सुरक्षा एवं संरक्षा

(D) इंजीनियरिंग

(iii) एक कमरे की आरक्षण संबंधी अनुरोध चिट्ठी, डाक से भेजने, हाथ से पहुँचाने या कूरियर द्वारा भेजी जाती है, उसे _____ कहा जाता है।

(A) फैक्स आरक्षण

(B) पत्र आरक्षण

(C) टेलीफोनिक आरक्षण

(D) ऑनलाइन आरक्षण

(v) How can a hotel prevent misuse of a guest's key card ?

(A) By replacing key cards with metal keys

(B) By encouraging guests to share their keys with other visitors

(C) By limiting the number of key cards given per room

(D) By implementing a timer-controlled key card system

(vi) Which customer decides to proceed through the decision-making process quickly in order to complete the purchase ?

(A) Learning customer

(B) Impulsive customer

(C) Decisive customer

(D) Aggressive customer

6. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) What were lodging places in Europe and Asia Minor called during the 3rd century AD ?

(A) Hotels (B) Motels

(C) Mansions (D) Guest Houses

(ii) Which department generates revenue for a hotel ?

(A) Accounts

(B) Front Office

(C) Safety and Security

(D) Engineering

(iii) A request for room reservation sent by post, hand delivery, or courier is called _____.

(A) Fax reservation

(B) Letter reservation

(C) Telephonic reservation

(D) Online reservation

(iv) घनत्व नियंत्रण चार्ट का उद्देश्य क्या है ?

(A) किसी विशेष प्रकार के होटल अतिथि कक्षों की उपलब्धता को दर्शाना

(B) विभाग की स्टाफिंग आवश्यकता को नियंत्रित करना

(C) होटल में आने वाले लोगों की संख्या बढ़ाना

(D) होटल की सुविधाओं पर नज़र रखना

(v) अतिथि कक्ष की सुरक्षा के लिए _____ आवश्यक है।

(A) संगमरमर का फर्श

(B) आपातकालीन निकास

(C) कुंजी नियंत्रण

(D) संपत्ति बीमा

(vi) _____ लगातार अपने प्रतिस्पर्धियों की तुलना में एक विशिष्ट ब्रांड का चयन करता है।

(A) नए ग्राहक

(B) वफादार ग्राहक

(C) उच्च-स्तरीय ग्राहक

(D) छूट चाहने वाले

खण्ड ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न) **(30 अंक)**

*रोज़गार कौशल पर दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए।* *3×2=6*

7. "संचार" शब्द से आप क्या समझते हैं ?

8. बृहत् पाँच कारक (बिग फाइव फैक्टर) मॉडल से संबंधित व्यक्ति के व्यक्तित्व के किन्हीं चार मानदंडों की व्याख्या कीजिए।

9. आईसीटी में डेटा सॉर्टिंग क्या है ?

10. उद्यमिता में कोई दो पर्यावरणीय बाधाएँ बताइए।

11. यूएनईपी के अनुसार "ग्रीन जॉब्स" शब्द को परिभाषित कीजिए।

(iv) What is the purpose of Density Control Chart ?

(A) To refer to the availability of hotel guest rooms of a particular type

(B) To control staffing requirements of departments

(C) To increase the footfall at the hotel

(D) To track hotel facilities

(v) _____ is essential for security of the guest room.

(A) Marble flooring

(B) Emergency exit

(C) Key control

(D) Asset Insurance

(vi) _____ consistently choose a specific brand over its competitors.

(A) New customers

(B) Loyal customers

(C) High-end customers

(D) Discount seekers

SECTION B

(Subjective Type Questions) **(30 Marks)**

*Answer any **3** out of the given **5** questions on Employability Skills. Answer each question in 20 – 30 words.* *3×2=6*

7. What do you understand by the term "communication" ?

8. Explain any four parameters of an individual's personality related to the Big Five Factor Model.

9. What is data sorting in ICT ?

10. State any two environmental barriers to entrepreneurship.

11. Define the term "green jobs" according to the UNEP.

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 20 – 30 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* *3×2=6*

12. YMCA का पूर्ण रूप क्या है ?

13. ऐसे किन्हीं चार शिष्टाचार की सूची बनाइए जो फ्रंट ऑफिस स्टॉफ को अतिथियों पर सकारात्मक प्रभाव डालने में मदद कर सकते हैं।

14. होटल के लिए स्टॉफ की भर्ती का दायित्व किस विभाग पर है ?

15. अग्निशमन में नली का क्या उद्देश्य है ?

16. ग्रीन होटल्स (पर्यावरण-अनुकूल होटलों) की विशेषताएँ समझाइए।

*दिए गए **3** प्रश्नों में से किन्हीं **2** के उत्तर 30 – 50 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* *2×3=6*

17. फ्रंट ऑफिस कर्मियों के लिए संचार कौशल को आवश्यक गुण क्यों माना जाता है ?

18. गारंटीकृत आरक्षण के लिए क्या आवश्यक है ?

19. अतिथि शिकायतों के समाधान के विभिन्न तरीके सुझाइए।

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 50 – 80 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* *3×4=12*

20. फ्रंट ऑफिस विभाग के किन्हीं छह कार्यों को सूचीबद्ध कीजिए।

21. ग्लोबल डिस्ट्रीब्यूशन सिस्टम (GDS) के बारे में संक्षेप में समझाइए।

22. बम की धमकी पाए जाने की स्थिति में होटल की कैसी प्रतिक्रिया होती है ?

23. अतिथि कक्ष की चाबियाँ अतिथियों की सुरक्षा एवं संरक्षा में कैसे योगदान करती हैं ?

24. होटलों में सामान्यतया आने वाली विभिन्न प्रकार की शिकायतों का उल्लेख कीजिए।

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 20 – 30 words each.* *3×2=6*

12. What is the full form of YMCA ?

13. Enlist any four etiquette tips that can help front office staff to create a positive impact on guests.

14. Which department is responsible for recruiting staff for the hotel ?

15. What is the purpose of a hose in fire fighting ?

16. Explain the characteristics of Green Hotels.

*Answer any **2** out of the given **3** questions in 30 – 50 words each.* *2×3=6*

17. Why are communication skills considered essential attributes for front office personnel ?

18. What is required to make a guaranteed reservation ?

19. Suggest different ways by which guest complaints can be handled.

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 50 – 80 words each.* *3×4=12*

20. Enlist any six functions of the front office department.

21. Explain in brief, the Global Distribution System (GDS).

22. How do hotels respond to bomb threat situations ?

23. How do guest room keys contribute towards the safety and security of guests ?

24. Mention the different types of complaints commonly encountered in hotels.