



Series : MNL2K

SET~4



प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code

97

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.



फ्रंट ऑफिस संचालन



FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 2 घण्टे

Time allowed : 2 hours

अधिकतम अंक : 50

Maximum Marks : 50

नोट :

- (I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 23 हैं।
- (II) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
- (III) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 21 प्रश्न हैं।
- (IV) कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।
- (V) 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।

NOTE :

- (I) Please check that this question paper contains 23 printed pages.
- (II) 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.
- (III) Please check that this question paper contains 21 questions.
- (IV) Please write down the serial number of the question in the answer-book at the given place before attempting it.
- (V) 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.



सामान्य निर्देश :

- (1) कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें ।
- (2) इस प्रश्न-पत्र के दो खंडों में 21 प्रश्न हैं : खंड-क और खंड-ख ।
- (3) खंड-क में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं तथा खंड-ख में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं ।
- (4) दिए गए $(5 + 16 =)$ 21 प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 2 घंटे के आवंटित (अधिकतम) समय में $(5 + 10 =)$ 15 प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।
- (5) किसी विशेष खंड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए ।
- (6) **खंड-क : वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (24 अंक)**
 - (i) इस खंड में 5 प्रश्न हैं ।
 - (ii) प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आवंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।
 - (iii) कोई नकारात्मक अंकन नहीं है ।
 - (iv) दिए गए निर्देशों के अनुसार करें ।
- (7) **खंड-ख : विषयपरक प्रकार के प्रश्न (26 अंक)**
 - (i) इस खंड में 16 प्रश्न हैं ।
 - (ii) उम्मीदवार को 10 प्रश्न करने हैं ।
 - (iii) दिए गए निर्देशों के अनुसार करें ।
 - (iv) प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आवंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।





General Instructions :

- (1) *Please read the instructions carefully.*
- (2) *This Question Paper consists of **21** questions in **two** sections : Section **A** & Section **B**.*
- (3) *Section **A** has Objective type questions whereas Section **B** contains Subjective type questions.*
- (4) *Out of the given **(5 + 16 =) 21** questions, a candidate has to answer **(5 + 10 =) 15** questions in the allotted (maximum) time of **2** hours.*
- (5) *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*
- (6) **Section A : Objective Type Questions (24 Marks)**
 - (i) *This section has **5** questions.*
 - (ii) *Marks allotted are mentioned against each question/part.*
 - (iii) *There is no negative marking.*
 - (iv) *Do as per the instructions given.*
- (7) **Section B : Subjective Type Questions (26 Marks)**
 - (i) *This section has **16** questions.*
 - (ii) *A candidate has to do **10** questions.*
 - (iii) *Do as per the instructions given.*
 - (iv) *Marks allotted are mentioned against each question/part.*





खंड – क

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न)

1. रोजगार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए : 4 × 1 = 4

(i) किस प्रकार का फीडबैक इस बारे में सटीक विवरण प्रदान करता है कि क्या अच्छा किया गया या सुधार की आवश्यकता है ? 1

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| (A) विशिष्ट प्रतिक्रिया | (B) नकारात्मक प्रतिक्रिया |
| (C) समय पर प्रतिक्रिया | (D) सामान्य प्रतिक्रिया |

(ii) स्मार्ट गोल्स में 'R' का क्या मतलब है ? 1

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| (A) तर्कसंगत (Rational) | (B) यथार्थवादी (Realistic) |
| (C) संशोधित (Revised) | (D) क्षेत्रीय (Regional) |

(iii) एक अर्जित या प्राकृतिक क्षमता जो आपको किसी विशेष कार्य को काफी दक्षता के साथ करने में सक्षम बनाती है, उसे _____ कहा जाता है। 1

- | | |
|------------|-------------|
| (A) रुचि | (B) योग्यता |
| (C) कमजोरी | (D) शौक |

(iv) निम्नलिखित में से कौन सा कम्प्यूटर के वार्षिक रखरखाव का हिस्सा है ? 1

- (A) मॉनिटर साफ करना ।
- (B) अपना ई-मेल बॉक्स साफ़ करना ।
- (C) अपना डाउनलोड फ़ोल्डर साफ करना ।
- (D) ऐंटी-वायरस सॉफ्टवेयर समाप्ति की जाँच करना और नवीनीकृत करना ।



SECTION – A

(Objective Type Questions)

1. Answer any 4 out of the given 6 questions on Employability skills : $4 \times 1 = 4$

(i) Which type of feedback provides precise details about what has been done well or needs improvement ? 1

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| (A) Specific feedback | (B) Negative feedback |
| (C) Timely feedback | (D) General feedback |

(ii) In SMART Goals 'R' stands for : 1

- | | |
|--------------|---------------|
| (A) Rational | (B) Realistic |
| (C) Revised | (D) Regional |

(iii) An acquired or natural capacity that enables you to perform a particular task with considerable proficiency is termed as _____. 1

- | | |
|--------------|-------------|
| (A) Interest | (B) Ability |
| (C) Weakness | (D) Hobby |

(iv) Which of the following is a part of yearly maintenance schedule for the computer ? 1

- | | |
|------------------------------|---|
| (A) Clean your monitor. | (B) Clean up your e-mail box. |
| (C) Cleanup download folder. | (D) Check for expiry of antivirus software and renew. |





(v) समाज में एक उद्यमी का प्राथमिक कार्य क्या है ?

1

- (A) जोखिम लेने से बचना ।
- (B) दूसरों को व्यवसाय शुरू करने से हतोत्साहित करना ।
- (C) व्यवसाय के बारे में मिथक बनाना ।
- (D) नवाचार और आर्थिक विकास को बढ़ावा देना ।

(vi) निम्नलिखित में से कौन सा एक संपोषणीय विकासात्मक लक्ष्य (SDG) नहीं है जिसे 2030 तक हासिल करने का लक्ष्य रखा गया है ?

1

- (A) शून्य भुखमरी
- (B) अच्छा स्वास्थ्य और खुशहाली
- (C) लैंगिक समानता
- (D) अंतरिक्ष अनुसंधान

2. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

5 × 1 = 5

(i) अफगानिस्तान की राजधानी क्या है ?

1

- (A) काबुल
- (B) मिन्सक
- (C) ब्रूसेल्स
- (D) कैनबरा

(ii) अर्थशास्त्री समाचार-पत्रों को आधुनिक जीवन का _____ मानते हैं ।

1

- (A) माध्यम
- (B) संचार
- (C) पहुँच
- (D) आवश्यकता





(v) What is the primary function of an entrepreneur in society ? 1

- (A) Avoid taking risks
- (B) Discouraging others from starting business
- (C) Creating myths about business
- (D) Fostering innovation and economic growth

(vi) Which of the following is NOT a Sustainable Developmental Goal targeted to be achieved by 2030 ? 1

- (A) Zero Hunger
- (B) Good Health and Well being
- (C) Gender Equality
- (D) Space Research

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

(i) What is the capital of Afghanistan ? 1

- (A) Kabul
- (B) Minsk
- (C) Brussels
- (D) Canberra

(ii) Newspapers are regarded by economists as a/an _____ of modern life. 1

- (A) medium
- (B) communication
- (C) access
- (D) necessity





(iii) होटल में कार्य करते समय पालन किए जाने वाले सौंदर्य मानकों में कौन सा पॉइंट शामिल नहीं है ? 1

- (A) पारंपरिक और सुंदर आभूषण
- (B) कफ और कॉलर दाग धब्बे रहित और स्वच्छ
- (C) मुँह साफ बनी हुई
- (D) महँगी और दिखावटी घड़ियों का इस्तेमाल

(iv) समय पाबंदी का गुण फ्रंट ऑफिस के कर्मचारियों की कैसे मदद करता है ? 1

- (A) यह उन्हें कार्यस्थल से जल्दी निकलने में सहायता करता है ।
- (B) सुचारू संचालन और अतिथि सेवा सुनिश्चित करता है ।
- (C) यह फ्रंट ऑफिस मैनेजर को प्रभावित करने में सहायता करता है ।
- (D) यह कार्यभार बढ़ाने में मदद करता है ।

(v) _____ फ्रंट ऑफिस विभाग में मेहमानों के सामान की सहायता करने के लिए जिम्मेदार है । 1

- (A) रिसेप्शनिस्ट
- (B) बेल बॉय
- (C) कैशियर
- (D) कंसीयार्ज

(vi) फ्रंट डेस्क सुपरवाइजर की निम्नलिखित में से कौन सी भूमिका है ? 1

- (A) मेहमानों का चेक-इन करना ।
- (B) नाइट ऑडिटर की रिपोर्ट तैयार करना ।
- (C) कर्मचारियों को ग्रूमिंग प्रशिक्षण देना ।
- (D) फ्रंट ऑफिस संचालन का प्रबंधन और पर्यवेक्षण करना ।





- (iii) Which point is not part of the grooming standards to be adhered while working in hotels ? 1
- (A) Conservative & elegant jewellery
- (B) Cuffs and collars to be stain free and clean
- (C) Moustaches neatly trimmed
- (D) Expensive and showy watches
- (iv) How punctuality trait helps the front office staff ? 1
- (A) It helps them to leave the work place early.
- (B) To ensure smooth operations and guest service.
- (C) It helps in impressing front office manager.
- (D) It helps in increasing workload.
- (v) _____ is responsible for assisting guests with their luggage in the front office department. 1
- (A) Receptionist (B) Bell boy
- (C) Cashier (D) Concierge
- (vi) Which of the following is a role of the Front Desk Supervisor ? 1
- (A) To carry out guest check-ins
- (B) To prepare night auditor's report
- (C) To impart grooming training among employees
- (D) Managing and supervising the front office operations





3. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

5 × 1 = 5

(i) किस देश की मुद्रा 'रिंगित' है ?

1

(A) मलेशिया

(B) मालदीव

(C) माली

(D) माल्टा

(ii) 'एयर इंडिया' का IATA कोड क्या है ?

1

(A) AA

(B) GF

(C) AI

(D) ME

(iii) निम्नलिखित में से कौन सा सौंदर्य प्रसाधन से संबंधित स्वच्छता संबंधी अभ्यास है ?

1

(A) प्रतिदिन स्नान या शॉवर ना लेना ।

(B) हाथ व पैर के नाखून कटे हुए ।

(C) दाँतों को ब्रश न करना ।

(D) गहरे रंग के नेल पेंट का उपयोग करना ।

(iv) फ्रंट ऑफिस कर्मचारी के लिए अतिथियों के नाम और चेहरे याद रखना मुख्य रूप से किस गुण को बढ़ावा देता है ?

1

(A) समय की पाबंदी

(B) अनुशासन

(C) टीम भावना

(D) बिक्री कौशल (सेल्समैनशिप)





3. Answer any 5 out of the given 6 questions :

5 × 1 = 5

(i) Which country's currency is 'Ringgit' ?

1

(A) Malaysia

(B) Maldives

(C) Mali

(D) Malta

(ii) What is the IATA code of 'Air India' ?

1

(A) AA

(B) GF

(C) AI

(D) ME

(iii) Which of the following is a hygiene practice related to grooming ?

1

(A) Not taking bath or shower daily

(B) Trimmed finger-nails and toe-nails

(C) Avoid brushing teeth

(D) Using dark coloured nail paints

(iv) Remembering the names and faces of guest in front office staff
mainly promotes which quality ?

1

(A) Punctuality

(B) Discipline

(C) Teamwork

(D) Salesmanship





(v) _____ अनुभाग अतिथि के चेक-इन और चेक-आउट प्रक्रियाओं का ध्यान रखता है । 1

- (A) बेल डेस्क (B) रिसेप्शन
(C) सूचना डेस्क (D) टेलीफोन एक्सचेंज

(vi) निम्नलिखित में से कौन सी कम्प्यूटर की विशेषता नहीं है ? 1

- (A) गति (B) सटीकता
(C) संग्रहण क्षमता (D) भावनाएँ

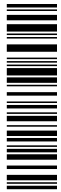
4. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए : $5 \times 1 = 5$

(i) _____ थाइलैंड की मुद्रा है । 1

- (A) रूपया (B) डॉलर
(C) ब्हात (D) युआन

(ii) कर्मचारियों का सौंदर्य प्रसाधन मानक किसी होटल के लिए किस प्रकार से लाभदायक है ? 1

- (A) ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ाता है और होटल की छवि बनाता है ।
(B) प्रतिष्ठान की नकारात्मक छवि प्रस्तुत करता है ।
(C) कर्मचारियों का कार्यभार बढ़ाता है ।
(D) कर्मचारियों पर अतिरिक्त बोझ डालता है ।





(v) _____ section takes care of the guest's check-in & check-out processes. 1

- (A) Bell Desk
- (B) Reception
- (C) Information Desk
- (D) Telephone Exchange

(vi) Which of the following is NOT a characteristic of a computer ? 1

- (A) Speed
- (B) Accuracy
- (C) Storage
- (D) Emotions

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

(i) _____ is the currency of Thailand. 1

- (A) Rupee
- (B) Dollar
- (C) Baht
- (D) Yuan

(ii) How grooming standards of employees are beneficial for a hotel ? 1

- (A) Increases customer satisfaction and builds up image of the hotel.
- (B) Portrays negative image to the establishment.
- (C) Increases the workload of staff.
- (D) Make employees overburden.





(iii) _____ में शरीर की स्वच्छता और कीटाणुओं के प्रसार को रोकना शामिल है । 1

- (A) खतरा (B) सामाजिक स्वच्छता
(C) व्यक्तिगत स्वच्छता (D) आतिथ्य सत्कार

(iv) फ्रंट ऑफिस कर्मों के लिए कौन सा गुण आवश्यक है ? 1

- (A) अभिमानी स्वभाव (B) नकारात्मक दृष्टिकोण
(C) आकर्षक व्यक्तित्व (D) अहंकारी

(v) _____ को होटल का चेहरा भी कहा जाता है । 1

- (A) फ्रंट ऑफिस (B) रिसेप्शनिस्ट
(C) महाप्रबंधक (D) हाउसकीपिंग

(vi) कम्प्यूटर, फ्रंट ऑफिस में बेहतर तरीके से रिकॉर्ड रखने और बिलिंग करने में कैसे मदद करते हैं ? 1

- (A) डेटा की मैनुअल प्रविष्टि को प्रोत्साहित करके ।
(B) डेटा प्रोसेसिंग की गति को कम करके ।
(C) वित्तीय लेनदेनों की सटीकता में सुधार करके ।
(D) कर्मचारियों को महत्वपूर्ण विवरणों के लिए अपनी तीक्ष्ण स्मृति पर निर्भर बनाकर ।



(iii) _____ consists of cleanliness of body and preventing the spread of germs. 1

- (A) Hazards (B) Social hygiene
(C) Personal hygiene (D) Hospitality

(iv) What quality is essential for the front office personnel ? 1

- (A) Arrogant nature (B) Negative attitude
(C) Pleasing personality (D) Egocentric

(v) _____ is also called as the face of the hotel. 1

- (A) Front office (B) Receptionist
(C) General Manager (D) Housekeeping

(vi) How computers help in better record-keeping and billing in the front office ? 1

- (A) By encouraging manual entry of data
(B) By reducing processing speed of data
(C) By improving the accuracy of financial transactions
(D) By making staff to rely on their sharp memory for important details.





5. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

5 × 1 = 5

(i) कौन सा भारतीय शहर दो राज्यों की राजधानी है ?

1

(A) जयपुर

(B) चण्डीगढ़

(C) जम्मू और श्रीनगर

(D) कोलकाता

(ii) स्वच्छता बनाए रखने से निम्नलिखित में योगदान मिलता है :

1

(A) खराब शारीरिक स्वास्थ्य

(B) बेहतर मानसिक स्वास्थ्य

(C) खराब सेहत

(D) संक्रमण का प्रसार

(iii) फ्रंट ऑफिस स्टाफ के लिए आकर्षक व्यक्तित्व क्यों आवश्यक माना जाता है ?

1

(A) अन्य स्टाफ सदस्यों को प्रभावित करने के लिए ।

(B) अतिथियों पर सकारात्मक प्रभाव डालने के लिए ।

(C) ज्ञान को अद्यतन करने की आवश्यकता को कम करने के लिए ।

(D) करियर विकास में सहायता के लिए ।

(iv) होटल की लॉबी होनी चाहिए :

1

(A) विशाल (लम्बी-चौड़ी)

(B) अव्यवस्थित

(C) भीड़भाड़ वाली

(D) गंदी





5. Answer any 5 out of the given 6 questions :

5 × 1 = 5

(i) Which Indian city is the capital of two states ?

1

(A) Jaipur

(B) Chandigarh

(C) Jammu & Srinagar

(D) Kolkata

(ii) Maintaining cleanliness can contribute to :

1

(A) Poor physical well-being

(B) Better mental well-being

(C) Bad health

(D) Spread infection

(iii) Why pleasing personality is considered essential for front office staff ?

1

(A) Influencing other staff members

(B) Creating positive impression on guests

(C) Reduces the requirement of updating knowledge

(D) Helps in career growth



(iv) The lobby of the hotel must be

1

(A) Spacious

(B) Cluttered

(C) Crowded

(D) Filthy



(v) फ्रंट ऑफिस विभाग का नेतृत्व और सभी कार्यों का प्रबंधन कौन करता है ? 1

- (A) फ्रंट ऑफिस सुपरवाइजर (B) सहायक फ्रंट ऑफिस मैनेजर
(C) फ्रंट ऑफिस मैनेजर (D) ड्यूटी मैनेजर

(vi) कम्प्यूटर व्यक्तिगत अतिथि अनुभव में कैसे सहायक होते हैं ? 1

- (A) श्रम शक्ति कम करके ।
(B) अतिथि की पसंद वरीयताओं का विश्लेषण करके ।
(C) कार्य के दोहराव को कम करके ।
(D) विभिन्न रिपोर्ट प्रदान करके ।



खंड – ख

(विषयपरक प्रश्न)

रोजगार कौशल पर दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20-30

शब्दों में दीजिए : 3 × 2 = 6

6. “कार्य और व्यावसायिक वातावरण में स्पष्ट और संक्षिप्त संचार का अत्यधिक महत्त्व है ।” दिए गए कथन की व्याख्या कीजिए । 2
7. जीवन में सफल होने के लिए चार कौशलों के नाम बताइए । 2
8. माऊस का उपयोग करके आपके कम्प्यूटर स्क्रीन पर कौन सी क्रियाएँ की जा सकती हैं ? 2



- (v) Who leads the front office department and administers all operations ? 1
- (A) Front office supervisor
- (B) Assistant front office manager
- (C) Front office manager
- (D) Duty manager
- (vi) How computers help with personalized guest experiences ? 1
- (A) By decreasing manpower
- (B) By analysis of guest preferences
- (C) By reducing the duplication of work
- (D) by providing different reports



SECTION – B

(Subjective Type Questions)

Answer any 3 out of the given 5 questions on Employability skills. Answer each question in 20-30 words :

$3 \times 2 = 6$

6. “Clear and concise communication is of immense importance in work and business environment”. Explain the given statement. 2
7. Name the four skills which must be master to succeed in life. 2
8. What actions can be performed on your computer screen by using a mouse ? 2



9. (a) आजीविका (career) क्या है ?

(b) उन दो तरीकों के नाम बताइए जिनसे कोई व्यक्ति जीविकोपार्जन कर सकता है ।

1 + 1 = 2

10. “असमानताओं को कम करना हमारे स्थायी लक्ष्यों में से एक है ।” असमानताओं को कम करने के लिए



उपयोग की जाने वाली विधि बताइए ।

2

दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर 20-30 शब्दों में दीजिए :

4 × 2 = 8

11. “समाचार-पत्र सूचना के एक मूल्यवान स्रोत हैं ।” इस कथन का औचित्य सिद्ध कीजिए ।

2

12. होटल क्षेत्र में अतिथि संतुष्टि पर स्वच्छता का क्या प्रभाव पड़ता है ?

2

13. टीम वर्क का गुण फ्रंट ऑफिस विभाग की दक्षता को कैसे बढ़ाता है ?

2

14. अतिथि को वेक-अप कॉल कौन देता है ?

2

15. कम्प्यूटर का संग्रहण (स्टोरेज) बड़ा और विश्वसनीय क्यों माना जाता है ?

2

16. लंबे समय तक कम्प्यूटर पर काम करने से फ्रंट ऑफिस कर्मियों के स्वास्थ्य पर क्या प्रभाव पड़ता है ?

2



9. (a) What is a career ?
(b) Name the two ways how a person can earn a living. $1 + 1 = 2$
10. “Reduced inequalities is one of our sustainable goals”. State the methods used to reduce inequalities. 2
- Answer any 4 out of the given 6 questions in **20-30** words each : $4 \times 2 = 8$
11. “Newspapers are a valuable resource for information.” Justify the statement. 2
12. What impact does hygiene have on guest satisfaction in the hotel sector ? 2
13. How team work quality increases the efficiency of front office department ? 2
14. Who gives wake-up call to the guest ? 2
15. Why is computer storage considered large and reliable ? 2
16. How working on computers for long time impacts health of front office personnel ? 2



दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर 50-80 शब्दों में दीजिए :

3 × 4 = 12

17. हॉस्पिटैलिटी पेशेवरों के लिए वर्दी संबंधी नियम क्या हैं ? 4
18. फ्रंट ऑफिस कर्मी के लिए कौन से गुण आवश्यक हैं ? 4
19. फ्रंट ऑफिस विभाग होटल के राजस्व सृजन में कैसे योगदान देता है ? 4
20. फ्रंट ऑफिस में आरक्षण अनुभाग की क्या भूमिका है ? 4
21. फ्रंट ऑफिस विभाग के संबंध में ई-मेल के उपयोग की व्याख्या कीजिए । 4





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

17. What are the rules regarding uniform for hospitality professionals ? 4
 18. What qualities are essential for front office personnel ? 4
 19. How the front office department contributes to hotel's revenue generation ? 4
 20. What is the role of the reservation section in the front office ? 4
 21. Explain the use of e-mail with relation to front office department. 4
-



