



Series : RQ3SP

SET~4



प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code 334

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.



फ्रन्ट ऑफिस संचालन



FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

नोट :

- (I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **19** 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 **24** 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 **19** 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 **24** 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 :

- (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. रोजगार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 के उत्तर दीजिए। $4 \times 1 = 4$
 - (i) वाक्य के प्रकार की पहचान कीजिए – “अभी हमारे साथ चलो।”
 - (A) प्रश्नवाचक
 - (B) कथनात्मक
 - (C) आदेशात्मक
 - (D) विस्मयादिबोधक



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** questions out of the given **6** questions on Employability Skills. $4 \times 1 = 4$
- (i) Identify the type of sentence, "Come with us right now."
 - (A) Interrogative
 - (B) Declarative
 - (C) Imperative
 - (D) Exclamatory



- (ii) निम्नलिखित में से कौन-सा व्यक्ति के व्यक्तित्व को वर्णित करने वाला मापदण्ड **नहीं** है ?
- (A) आत्म-विश्वास
 - (B) खुलापन (Openness)
 - (C) न्यूरोटिसिज़्म
 - (D) सहमतता (Agreeableness)
- (iii) “प्रेरणा” (Motivation) शब्द का अर्थ बताइए।
- (iv) निम्नलिखित में से कौन-सा स्प्रेडशीट में डेटा का प्रकार **नहीं** है ?
- (A) पाठ (Text)
 - (B) संख्याएँ (Numbers)
 - (C) सूत्र (Formula)
 - (D) ग्राफिक (Graphic)
- (v) उद्यमी बनने से संबंधित कोई दो बाधाएँ लिखिए।
- (vi) किसी संगठन में हरित (Green) गतिविधियों की देखरेख कौन करता है ?
- (A) ऊर्जा लेखा परीक्षक
 - (B) पवन ऊर्जा इंजीनियर
 - (C) सौर ऊर्जा इंजीनियर
 - (D) मुख्य संपोषणीयता अधिकारी

2. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 के उत्तर दीजिए।

5×1=5

- (i) 1903 में, जमशेदजी टाटा के विचार के परिणामस्वरूप किस प्रसिद्ध होटल का निर्माण हुआ ?
- (A) रेडिसन होटल, दिल्ली
 - (B) ताज महल पैलेस, बॉम्बे
 - (C) होटल अशोका, दिल्ली
 - (D) हॉलिडे इन, बेंगलोर



- (ii) Which of the following is **not** a parameter to describe an individual's personality ?
- (A) Self-confidence
 - (B) Openness
 - (C) Neuroticism
 - (D) Agreeableness
- (iii) State the meaning of the term "Motivation".
- (iv) Which of the following is **not** a type of data in spreadsheet ?
- (A) Text
 - (B) Numbers
 - (C) Formula
 - (D) Graphic
- (v) Write any two barriers related to becoming an entrepreneur.
- (vi) Who oversees green activities in any organisation ?
- (A) Energy Auditor
 - (B) Wind Energy Engineer
 - (C) Solar Energy Engineer
 - (D) Chief Sustainability Officer

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

$5 \times 1 = 5$

- (i) In 1903, Jamshedji Tata's idea resulted in the construction of this famous hotel.
- (A) Radisson Hotel, Delhi
 - (B) The Taj Mahal Palace, Bombay
 - (C) Hotel Ashoka, Delhi
 - (D) Holiday Inn, Bangalore



- (ii) पेशेवरों को अतिथियों का _____ से अभिवादन करना चाहिए और सकारात्मक शारीरिक भाषा बनाई रखनी चाहिए।
- (A) रूखेपन (B) अशिष्टता
(C) ऊँची आवाज़ (D) गर्मजोशी
- (iii) _____ विभाग होटल के स्वच्छता मानकों के लिए उत्तरदायी है।
- (A) खाद्य उत्पादन (B) सुरक्षा
(C) हाउसकीपिंग (D) इंजीनियरिंग
- (iv) होटल में उपलब्ध कुल कमरों से अधिक बुकिंग लेने की प्रक्रिया को क्या कहा जाता है ?
- (A) ओवरबुकिंग (B) ग़लती से आरक्षण लेना
(C) स्किमिंग मूल्य (D) प्रतीक्षा सूची
- (v) निम्नलिखित में से कौन-सा आरक्षण का मौखिक तरीका है ?
- (A) पत्र (B) टेलेक्स
(C) फैक्स (D) व्यक्तिगत रूप
- (vi) अग्नि सुरक्षा प्रणालियों से संबंधित योजनाएँ तैयार करना किसकी जिम्मेदारी है ?
- (A) फ्रंट ऑफिस प्रमुख
(B) सुरक्षा प्रबंधक
(C) वित्तीय विभाग प्रमुख
(D) रूम सर्विस प्रमुख
- (vii) इकोटूरिज्म का मुख्य किरणकेन्द्र (फोकस) क्या है ?
- (A) मेहमानों को शानदार (विलासितापूर्ण) आवास प्रदान करना
(B) जन पर्यटन (मास टूरिज्म) को बढ़ावा देना
(C) प्राकृतिक क्षेत्रों की उत्तरदायीपूर्ण यात्रा जो पर्यावरण को संरक्षित करती है
(D) खरीदारी और नाइटलाइफ़ का अनुभव करना



- (ii) Professionals should greet guests _____, and maintain positive body language.
- (A) Rudely (B) Impolitely
(C) Loudly (D) Warmly
- (iii) _____ department is accountable for the cleanliness standards of the hotel.
- (A) Food Production (B) Security
(C) Housekeeping (D) Engineering
- (iv) A practice in hotels to take more bookings than the total available rooms is called :
- (A) Overbooking (B) Reservation by mistake
(C) Skimming pricing (D) Waitlisting
- (v) Which of the following is a verbal mode of reservation ?
- (A) Letter (B) Telex
(C) Fax (D) In-person
- (vi) Who is responsible for establishing plans related to fire safety systems ?
- (A) Head of Front Office
(B) Security Manager
(C) Head of Financial Department
(D) Head of Room Service
- (vii) What is the main focus of Ecotourism ?
- (A) To provide luxury accommodation to guests
(B) To promote mass tourism
(C) Responsible travel to natural areas that conserves the environment
(D) Shopping and to experience nightlife



3. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 6 के उत्तर दीजिए।

6×1=6

- (i) साधारण रिसॉर्ट से आलीशान रिसॉर्ट में परिवर्तन का कारण क्या है ?
- (A) व्यय आय में कमी
(B) तकनीकी हास
(C) सार्वजनिक हस्तक्षेप
(D) नवाचार और नई तकनीक
- (ii) कौन-सा कथन होटल शिष्टाचार और व्यवहार का हिस्सा **नहीं** है ?
- (A) अतिथियों पर पूरा ध्यान देना
(B) होटल की कभी आलोचना ना करना
(C) अतिथियों का मुस्कराकर अभिवादन करना
(D) अतिथियों के साथ अनौपचारिक भाषा का प्रयोग करना
- (iii) कौन-सा अनुभाग अतिथियों के आगमन पर उन्हें कमरे की चाबी उपलब्ध करवाता है ?
- (A) रिसेप्शन (B) आरक्षण
(C) कैशियर (D) ट्रेवल डेस्क
- (iv) निम्नलिखित में से कौन-सा वैश्विक वितरण प्रणाली (जीडीएस) का उदाहरण है ?
- (A) आईडीएस (IDS) (B) ओपेरा
(C) सेबर (D) शॉमैन
- (v) बेल डेस्क द्वारा कौन-सा कार्य किया जाता है ?
- (A) नकदी संभालना (B) समाचार-पत्र वितरित करना
(C) यात्रा कार्यक्रम की योजना बनाना (D) बिल पोस्ट करना
- (vi) कौन-सी चाबी सभी अतिथि कक्षों के दरवाजे खोलने में सहायता करती है ?
- (A) मास्टर चाबी (B) आपातकालीन चाबी
(C) ग्रैंड मास्टर चाबी (D) सैक्शन चाबी



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

6×1=6

- (i) What leads to the transformation from simple inns to luxury resorts ?
- (A) Decrease in spending income
 - (B) Technological degradation
 - (C) Public interference
 - (D) Innovation and new technology
- (ii) Which statement is **not** a part of hotel etiquette and mannerism ?
- (A) Giving guests your full attention
 - (B) Never criticizing the hotel
 - (C) Greeting guests with a smile
 - (D) Using informal language with guests
- (iii) Which section provides room keys to the guest on his arrival ?
- (A) Reception
 - (B) Reservation
 - (C) Cashier
 - (D) Travel desk
- (iv) Which of the following is an example of Global Distribution System (GDS) ?
- (A) IDS
 - (B) Opera
 - (C) Sabre
 - (D) Shawman
- (v) Which function is performed by the bell desk ?
- (A) Handling cash
 - (B) Distributing newspapers
 - (C) Itinerary planning
 - (D) Posting bills
- (vi) Which key helps to open all guest room doors ?
- (A) Master key
 - (B) Emergency key
 - (C) Grand Master key
 - (D) Section key



(vii) ग्रीन होटल निम्नलिखित में से कौन-से दिशानिर्देशों का सामान्यतः पालन करते हैं ?

- (A) मेनू में अजैविक भोजन रखना
- (B) ऊर्जा कुशल प्रकाश की व्यवस्था करना
- (C) स्थानीय रूप से उगाए गए भोजन को उपयोग में ना लाना
- (D) लिनन वस्तुओं को फेंकना

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

5×1=5

(i) रमाडा होटल समूह का संस्थापक कौन है ?

- (A) मैरियन डब्ल्यू इसबेल
- (B) विलियम बी. जॉनसन
- (C) थॉमस जे. प्रिट्ज़कर
- (D) विलियम बैस

(ii) कॉल करने वाले को होल्ड पर रखने से संबंधित कौन-सा कथन सही है ?

- (A) अतिथि को सूचित करें, “मैं अभी थोड़ी देर में वापस आता हूँ” और लाइन को कट कर दें।
- (B) अतिथि को कुछ समय के पश्चात कॉल करने के लिए कहें।
- (C) होल्ड पर करने से पहले अतिथि की अनुमति लें।
- (D) समय को बचाने के लिए अतिथि को तुरंत होल्ड पर डालें।

(iii) फ्रंट ऑफिस का कौन-सा अनुभाग अतिथि कक्ष की बुकिंग को संभालता है ?

- (A) नकद और बिल
- (B) टेलीफोन और टेलेक्स
- (C) आरक्षण
- (D) द्वारपाल (कंसीयर्ज)

(iv) आरक्षण अनुभाग की निम्नलिखित में से कौन-सी प्रमुख भूमिका है ?

- (A) हाउसकीपिंग विभाग के साथ समन्वय
- (B) समाचार-पत्र वितरण
- (C) क्रेडिट नियंत्रण
- (D) अतिथि कक्ष बुकिंग



- (vii) Which of the following guidelines do green hotels generally adhere to ?
- (A) Keeping inorganic food on the menu
 - (B) Energy efficient lighting
 - (C) Avoid using local grown food
 - (D) Discarding linen items

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

5×1=5

- (i) Who is the founder of the Ramada Group of Hotels ?
- (A) Marion W. Isbell
 - (B) William B. Johnson
 - (C) Thomas J. Pritzker
 - (D) William Bass
- (ii) Which is the correct statement related to keeping a caller on hold ?
- (A) Inform the guest, "I'll be right back" and hang up.
 - (B) Ask the guest to call after some time.
 - (C) Seek the guest's permission before putting him on hold.
 - (D) Put the guest on hold immediately to save time.
- (iii) Which section of the Front Office department handles guest room bookings ?
- (A) Cash and Bills
 - (B) Telephone and Telex
 - (C) Reservations
 - (D) Concierge
- (iv) Which of the following is a key role of Reservation section ?
- (A) Coordination with Housekeeping department
 - (B) Newspaper delivery
 - (C) Credit control
 - (D) Booking guest rooms



- (v) किसे सबसे पहले सूचित किया जाना चाहिए जब किसी आवासीय अतिथि की मृत्यु की सूचना मिलती है ?
- (A) पुलिस प्राधिकरण (B) होटल डॉक्टर
- (C) फ्रंट ऑफिस मैनेजर (D) अतिथि के रिश्तेदार
- (vi) “अतिथि एयर-कंडीशनर के काम नहीं करने की शिकायत करता है।” शिकायत के प्रकार की पहचान कीजिए।
- (A) यांत्रिक (B) मनोवृत्ति संबंधी
- (C) सेवा-संबंधी (D) असामान्य

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

5×1=5

- (i) ओबेरॉय होटल समूह की स्थापना वर्ष _____ में की गई थी।
- (A) 1934 (B) 1903
- (C) 1943 (D) 1950
- (ii) अतिथियों के आगमन पर उनके स्वागत और उनकी सहायता के लिए कौन-सा विभाग उत्तरदायी है ?
- (A) बिक्री एवं विपणन (B) सुरक्षा
- (C) सेवक (वैलेट) (D) फ्रंट ऑफिस
- (iii) निम्नलिखित में से कौन-सा फ्रंट ऑफिस कर्मियों का गुण **नहीं** है ?
- (A) शिकायत निपटान (B) सॉफ्टवेयर बनाना
- (C) समय का पालन (D) शिष्टाचार
- (iv) चेक-आउट के समय निम्नलिखित में से कौन-सी प्रक्रिया होती है ?
- (A) आगमन-पूर्व (B) छोटी नकदी (पेटी कैश)
- (C) आगमन (D) मेहमानों के बिलों का निपटान



- (v) Who should be informed first when the death of an in-house guest is reported ?
- (A) Police authorities (B) Hotel Doctor
- (C) Front Office Manager (D) Relatives of the guest
- (vi) “A guest complains about the air-conditioners not working.” Identify the type of complaint.
- (A) Mechanical (B) Attitudinal
- (C) Service related (D) Unusual

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

5×1=5

- (i) The Oberoi Group of Hotels was founded in the year _____.
- (A) 1934 (B) 1903
- (C) 1943 (D) 1950
- (ii) Which department is responsible for receiving and helping guests upon arrival ?
- (A) Sales and Marketing (B) Security
- (C) Valet (D) Front Office
- (iii) Which of the following is **not** a quality of Front Office personnel ?
- (A) Complaint handling (B) Software development
- (C) Punctuality (D) Courteousness
- (iv) Which of the following process takes place at check-out ?
- (A) Pre-arrival (B) Petty cash
- (C) Arrival (D) Settling guest bills



- (v) संचालन के समय दुर्घटनाएँ किस कारणवश होती हैं ?
- (A) लापरवाही (B) सावधानी
(C) प्रक्रियाओं का पालन (D) साइनेज बोर्ड्स
- (vi) शिकायतकर्ता कौन होता है ?
- (A) वह व्यक्ति जो शिकायत सुनता है
(B) वह व्यक्ति जो शिकायत का निपटारा करता है
(C) अतिथि जो किसी सेवा या उत्पाद से असंतोष व्यक्त करता है
(D) व्यक्ति जो शिकायत के लिए उत्तरदायी होता है

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

5×1=5

- (i) राय बहादुर मोहन सिंह ओबेरॉय इनके संस्थापक और अध्यक्ष थे :
- (A) ओबेरॉय ग्रुप ऑफ होटल्स एंड रिसॉर्ट्स
(B) ओबेरॉय रेस्टोरेंट्स एंड होटल्स
(C) ओबेरॉय सप्लीमेंट्री अकोमोडेशन
(D) ओबेरॉय लक्जरी होटल्स
- (ii) एक होटल में किस विभाग को राजस्व अर्जित करने वाला विभाग माना जाता है ?
- (A) मानव संसाधन (B) सुरक्षा
(C) खाद्य एवं पेय पदार्थ (D) लेखांकन
- (iii) किस प्रकार के आरक्षण के अंतर्गत अतिथि कमरे की बुकिंग के लिए अग्रिम भुगतान किया जाता है ?
- (A) अस्थायी (B) गारंटीकृत
(C) गैर-गारंटीकृत (D) प्रतीक्षा सूची
- (iv) गैर-गारंटीकृत आरक्षण के अंतर्गत अतिथि कमरे को कितने समय तक आरक्षित रखा जाना चाहिए ?
- (A) सुबह 9:00 बजे (B) आधी रात
(C) दोपहर 12 बजे (D) शाम 6:00 बजे



- (v) Accidents may occur in operations due to :
- (A) Negligence (B) Attentiveness
(C) Adhering to procedures (D) Signage boards
- (vi) Who is a complainant ?
- (A) A guest who listens to the complaint
(B) An individual who is handling the complaint
(C) A guest who expresses dissatisfaction with a service or product
(D) A person who is responsible for the complaint

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

5×1=5

- (i) Rai Bahadur Mohan Singh Oberoi was the Founder and Chairman of :
- (A) The Oberoi Group of Hotels and Resorts
(B) The Oberoi Restaurants and Hotels
(C) The Oberoi Supplementary Accommodation
(D) The Oberoi Luxury Hotels
- (ii) Which department is considered a revenue earning department in a hotel ?
- (A) Human Resource (B) Security
(C) Food and Beverage (D) Accounting
- (iii) Under which type of reservation does the guest pay in advance for room booking ?
- (A) Tentative (B) Guaranteed
(C) Non-guaranteed (D) Waitlisted
- (iv) Until what time must a guest room be held under a non-guaranteed reservation ?
- (A) 9:00 a.m. (B) Midnight
(C) 12:00 noon (D) 6:00 p.m.



(v) सुरक्षित और संरक्षित वातावरण की भावना अतिथि को महसूस करवाती है :

- | | |
|---------------|--------------|
| (A) बेचैनी | (B) आरामदायक |
| (C) निष्क्रिय | (D) असावधानी |

(vi) निम्नलिखित में से कौन-सा शिकायतकर्ता के प्रकारों में **नहीं** आता है ?

- | | |
|---------------|---------------|
| (A) आक्रामक | (B) अभिव्यंजक |
| (C) निष्क्रिय | (D) रचनात्मक |

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. प्रत्येक प्रकार का एक वाक्य लिखिए —

कथन, प्रश्न, विस्मयादिबोधक, आदेश

8. जीवन में सकारात्मक सोच के महत्त्व को सूचीबद्ध कीजिए।

9. स्प्रेडशीट को पासवर्ड से सुरक्षित करने के चरण लिखिए।

10. संगठनात्मक कौशल से आप क्या समझते हैं ? कौन-से संगठनात्मक कौशल एक उद्यमी को सफल बनने में सहायता करते हैं ?

11. कुछ तरीके बताइए, जिनसे हम उत्पन्न होने वाले कचरे की मात्रा को कम कर सकते हैं।

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 के उत्तर 20 – 30 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।

3×2=6

12. 'अंतर्राष्ट्रीय होटल श्रृंखलाओं' से आप क्या समझते हैं ?

13. फ्रंट ऑफिस कर्मियों के लिए सचेत मुद्रा में रहना और मुस्कराता हुआ चेहरा क्यों महत्वपूर्ण है ?

14. किसी होटल के दो संचालन विभाग और दो गैर-राजस्व उत्पन्न करने वाले विभागों के नाम लिखिए।

15. 'कार्ड की' क्या होती है ?

16. 'ग्रीन होटल' को परिभाषित कीजिए।



- (v) The feeling of a safe and secure environment makes the guest feel :
- (A) Uneasy (B) Comfortable
(C) Inactive (D) Inattentive
- (vi) Which of the following does **not** come under types of complainer ?
- (A) Aggressive (B) Expressive
(C) Passive (D) Construction

SECTION B

(Subjective Type Questions)

(30 Marks)

Answer any 3 questions out of the given 5 questions on Employability Skills.

Answer each question in 20 – 30 words :

3×2=6

7. Write one sentence of each type –
Statement, Question, Exclamatory, Order
8. List the importance of positive thinking in life.
9. Write the steps to protect a spreadsheet with a password.
10. What do you understand by organisational skills ? Which organisational skills help an entrepreneur to become successful ?
11. List some ways by which we can reduce the amount of waste generated.

Answer any 3 out of the given 5 questions in 20 – 30 words each.

3×2=6

12. What do you understand by “International Hotel Chains” ?
13. Why is attentive posture and smiling face important for Front Office personnel ?
14. Write names of any two operating and non-revenue producing departments of a hotel.
15. What is a ‘Card Key’ ?
16. Define ‘Green Hotels’.



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

2×3=6

17. फ्रंट ऑफिस स्टाफ जिन प्रमुख गतिविधियों में सम्मिलित होता है, उनमें से कोई तीन लिखिए ।
18. होटल में अतिथि कक्ष बुक करने के किन्हीं दो माध्यमों का उल्लेख कीजिए ।
19. संकोची ग्राहक और आक्रामक ग्राहक के बीच क्या अंतर है ?

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 के उत्तर 50 – 80 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए ।

3×4=12

20. ओवरबुकिंग के जोखिम और नुकसान क्या हैं ?
21. समूह चेक-इन में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया का विवरण लिखिए ।
22. होटलों में निगरानी कैमरों की भूमिका को स्पष्ट कीजिए ।
23. होटल सुरक्षा के लिए प्रभावी कुंजी नियंत्रण प्रणाली क्यों आवश्यक है ?
24. “प्रत्येक शिकायत करने वाला अतिथि सेवा में सुधार का एक अवसर है ।” इस कथन की पुष्टि कीजिए ।



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

2×3=6

17. Write any three prominent activities in which the Front Office staff is involved.
18. Mention any two channels for booking a guest room in a hotel.
19. What is the difference between a meek customer and an aggressive customer ?

Answer any 3 out of the given 5 questions in 50 – 80 words each.

3×4=12

20. What are the risks and disadvantages of Overbooking ?
21. Write the procedure to be followed in group check-in.
22. Explain the role of surveillance cameras in hotels.
23. Why is an effective key control system essential for hotel security ?
24. “Every complaining guest is an opportunity to improve service.” Justify the statement.









