Downloaded From :http://cbseportal.com/

SET-4

Series BVM

कोड नं.
Code No. **280**

रोल नं.
Roll No.

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

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **11** हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **33** प्रश्न हैं ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, 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 छात्र 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 **11** printed pages.
- Code number 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 **33** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question 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 students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

आतिथ्य प्रबंधन का परिचय

INTRODUCTION TO HOSPITALITY MANAGEMENT

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

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

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://cbseportal.com/

सामान्य निर्देश :

(i) *इस प्रश्न-पत्र में **33** प्रश्न शामिल हैं जिनमें से अभ्यर्थी को सिर्फ **25** प्रश्न करने की ज़रूरत है ।*

(ii) *प्रश्न-पत्र दो खण्डों में विभाजित है ।*

खण्ड अ

- *बहुविकल्पीय प्रश्न / रिक्त स्थान भरिए / सीधे प्रश्न : कुल **12** प्रश्न शामिल हैं जो **1 – 1** अंक के हैं । इनमें से **किन्हीं 10** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*
- *अति लघु उत्तरीय प्रश्न : कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के **2** अंक हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*
- *लघु उत्तरीय प्रश्न : कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के **3** अंक हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

खण्ड ब

*दीर्घ उत्तरीय / निबन्धात्मक प्रश्न : कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के **5** अंक हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

General Instructions :

(i) *This question paper contains **33** questions out of which the candidate needs to attempt only **25** questions.*

(ii) *Question paper is divided into two sections.*

SECTION A

- *Multiple choice questions / Fill in the blanks/Direct questions : contains total **12** questions of **1** mark each. Answer **any 10** questions.*
- *Very short answer type questions : contains total **7** questions of **2** marks each. Answer **any 5** questions.*
- *Short answer type questions : contains total **7** questions of **3** marks each. Answer **any 5** questions.*

SECTION B

*Long answer / Essay type questions : contains total **7** questions of **5** marks each. Answer **any 5** questions.*

Downloaded From : http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

खण्ड अ

SECTION A

*दिए गए **बारह** में से **किन्हीं दस** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *1×10=10*

*Answer **any ten** questions from the given **twelve**.*

1. फ़ारसियों ने __________ मार्ग के साथ सराय व पोस्ट हाउस (post house) विकसित किए ।

(क) कारवां (Caravan)

(ख) समुद्र

(ग) हिमालय

(घ) ग्रैंड ट्रंक रोड

The Persians along the __________ route developed inns and post houses.

(a) Caravan

(b) Sea

(c) Himalayas

(d) Grand Trunk Road

2. __________ 1788 में निर्मित सबसे पहले यूरोपियन होटलों में से एक था ।

(क) होटल गोल्डनर हिर्श (Hotel Goldener Hirsch)

(ख) द ब्यूमोन्ट (The Beaumont)

(ग) होटल द हैनरी (Hotel de Henry)

(घ) होटल सांता कैटेरीना (Hotel Santa Caterina)

__________ was one of the first European hotels built in 1788.

(a) Hotel Goldener Hirsch

(b) The Beaumont

(c) Hotel de Henry

(d) Hotel Santa Caterina

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

3. कमरों पर रियायत ____________ पर उपलब्ध होती है ।

(क) रैक रेट (Rack Rate)

(ख) पैकेज रेट (Package Rate)

(ग) बल्क रेट (Bulk Rate)

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

The discounts on rooms are available on ____________ .

(a) Rack Rate

(b) Package Rate

(c) Bulk Rate

(d) None of the above

4. जब अतिथि सिर्फ़ दिन के उपयोग के लिए कमरा चाहता है, तो ली जाने वाली दर को ____________ के नाम से जाना जाता है ।

(क) रात्रि दर (Night Rate)

(ख) डे रेट (Day Rate)

(ग) रैक रेट (Rack Rate)

(घ) पैकेज रेट (Package Rate)

When the guest wants a room for day use only, the rate charged is termed as _____________.

(a) Night Rate

(b) Day Rate

(c) Rack Rate

(d) Package Rate

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

5. तकनीकी विकास ने होटल डिस्ट्रीब्यूशन चैनल को एक नई आकृति प्रदान की है क्योंकि ____________ ।

(क) इंटरनेट की उपलब्धता है

(ख) स्मार्टफ़ोन का अधिक प्रयोग होता है

(ग) ट्रैवेल एजेन्ट की ऑनलाइन उपस्थिति है

(घ) उपर्युक्त सभी

Technological advances have reshaped the hotel distribution channel because of ____________.

(a) Availability of Internet

(b) High usage of smartphones

(c) Presence of online travel agents

(d) All of the above

6. ____________ होटलों की एक सामूहक वेबसाइट (aggregator website) है ।

(क) ओयो (Oyo)

(ख) ट्रिवागो (Trivago)

(ग) जाबोंग (Jabong)

(घ) अमेज़न (Amazon)

____________ is an aggregator website for hotels.

(a) Oyo

(b) Trivago

(c) Jabong

(d) Amazon

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://cbseportal.com/

7. ________ विभाग एक कम राजस्व उत्पादन करने वाला विभाग है ।

(क) हाउसकीपिंग (Housekeeping)

(ख) खाद्य एवं पेय

(ग) मानव संसाधन

(घ) दूरभाष

________ department is a minor revenue producing department.

(a) Housekeeping

(b) Food and Beverage

(c) Human Resource

(d) Telephones

8. ________ आरक्षण, पूछताछ एवं रूम बुकिंग का कार्य करता है ।

(क) हाउसकीपिंग प्रबंधक (Housekeeping Manager)

(ख) लॉबी प्रबंधक (Lobby Manager)

(ग) फ्रन्ट ऑफिस प्रबंधक (Fornt Office Manager)

(घ) उपर्युक्त सभी

________ deals with reservations, enquiries and room bookings.

(a) Housekeeping Manager

(b) Lobby Manager

(c) Front Office Manager

(d) All of the above

Downloaded From : http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://cbseportal.com/

9. बेल डेस्क (Bell desk) का मुखिया कौन है ?

(क) सीनियर बेल कप्तान (Senior Bell Captain)

(ख) बेल कप्तान (Bell Captain)

(ग) बेलबॉय (Bellboy)

(घ) लॉबी प्रबंधक (Lobby Manager)

Who heads the Bell desk ?

(a) Senior Bell Captain

(b) Bell Captain

(c) Bellboy

(d) Lobby Manager

10. यदि कोई अतिथि होटल की संपत्ति को क्षति पहुँचाता है, तो उसका नाम __________ में सूचीबद्ध किया जा सकता है ।

(क) लाल सूची

(ख) काली सूची

(ग) नो शो (No Show)

(घ) प्राथमिकता सूची

If the guest damages the hotel property, then his/her name can be listed in _______________.

(a) Red List

(b) Black List

(c) No Show

(d) Priority List

Downloaded From : http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

11. फोम प्रकार (Foam type) के शामक का प्रयोग ___________ में किया जाता है ।

(क) क्लास बी प्रकार की आग

(ख) क्लास सी प्रकार की आग

(ग) क्लास डी प्रकार की आग

(घ) क्लास ई प्रकार की आग

Foam type of extinguisher is used in ___________.

(a) Class B type of Fire

(b) Class C type of Fire

(c) Class D type of Fire

(d) Class E type of Fire

12. ___________ एक स्थिर आग बुझाने की प्रणाली है ।

(क) सी.सी.टी.वी. (CCTV)

(ख) स्वचालित छिड़काव (Automatic Sprinkler)

(ग) डी.सी.पी. शामक (DCP Extinguisher)

(घ) सोडा ऐसिड अग्नि शामक (Soda Acid Fire Extinguisher)

_______________ is a stationary fire fighting system.

(a) CCTV

(b) Automatic Sprinkler

(c) DCP Extinguisher

(d) Soda Acid Fire Extinguisher

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://cbseportal.com/

*दिए गए **सात** अति लघु उत्तरीय प्रश्नों में से **किन्हीं पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *2×5=10*

*Answer **any five** questions from the given **seven** very short answer questions.*

13. बजट होटल क्या है ?

What is a budget hotel ?

14. किन्हीं चार खाद्य व पेय आउटलेट का उल्लेख कीजिए ।

Mention any four Food and Beverage outlets.

15. काल सहभाजन सिद्धांत (Timeshare concept) पर कार्य करने वाली किन्हीं दो कम्पनियों के नाम लिखिए ।

Name any two companies which work on timeshare concept.

16. कॉल लेखा प्रणाली क्या है ?

What is Call Accounting System ?

17. किन्हीं दो ग़ैर-मौखिक संचार को लिखिए जिनका अतिथि परस्पर-क्रिया में अनुसरण किया जाना चाहिए ।

Mention any two non-verbal communications to be followed while interacting with a guest.

18. आपात-स्थिति मेनुअल क्या है ?

What is Emergency Manual ?

19. नो शो (No Show) क्या है ?

What is No Show ?

*दिए गए **सात** लघु उत्तरीय प्रश्नों में से **किन्हीं पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *3×5=15*

*Answer **any five** questions from the given **seven** short answer questions.*

20. फ्लोटिंग होटल क्या हैं ? उदाहरणों सहित लिखिए ।

What are Floating Hotels ? Write with examples.

Downloaded From : http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

21. होटल के वित्त एवं लेखा विभाग की गतिविधियों की सूची बनाइए ।

Enlist the activities of Finance and Accounts department in a hotel.

22. हेरिटेज क्लासिक होटल क्या हैं ?

What are Heritage Classic hotels ?

23. वितरण चैनल (Distribution Channel) से आप क्या समझते हैं ? विभिन्न चैनलों के स्तरों का वर्णन कीजिए ।

What do you understand by Distribution Channel ? Describe the various channel levels.

24. सीनियर बेल कप्तान के कर्तव्यों को समझाइए ।

Explain the duties of Senior Bell Captain.

25. रिसेप्शनिस्ट के कर्तव्यों का वर्णन कीजिए ।

Describe the duties of Receptionist.

26. क्लास ई आग (Class E Fire) क्या है ?

What is Class E Fire ?

खण्ड ब

SECTION B

*दिए गए **सात** लम्बे निबन्धात्मक प्रश्नों में से **किन्हीं पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *5×5=25*

*Answer **any five** questions from the given **seven** long essay type questions.*

27. इकोटेल्स (Ecotels) क्या हैं ?

What are Ecotels ?

28. होटल के विभिन्न विभाग क्या हैं ? किसी एक विभाग के कार्यों को समझाइए ।

What are the different departments in a hotel ? Explain the functions of any one department.

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://cbseportal.com/

29. टार्गेट मार्केट (target market) के आधार पर होटल का वर्गीकरण कीजिए एवं समझाइए ।

Classify and explain the hotel on the basis of target market.

30. फ्रन्ट ऑफिस प्रणालियों को समझाइए ।

Explain the Front Office systems.

31. 'शिकायत की कॉल' से फ्रन्ट ऑफिस के कर्मचारियों को कैसे निपटना चाहिए ?

How should Front Office staff handle a 'Complaint Call' ?

32. होटल में चोरी की वारदात पर किन सावधानियों व उपायों को लेना चाहिए ?

What precautions and measures should be taken in case of theft in the hotel ?

33. फ्रन्ट ऑफिस में संचार के महत्त्व की व्याख्या कीजिए ।

Explain the importance of communication in Front Office.

Downloaded From : http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE