

## HOTEL FRONT-OFFICE OPERATIONS

होटल फ्रंट-ऑफिस ऑपरेशन्स

(360)

Time : 2 Hours ]

[ Maximum Marks : 40

समय : 2 घण्टे ]

[ पूर्णांक : 40

*Note :* All questions are compulsory and carry marks as indicated against each question.

**निर्देश :** सभी प्रश्न अनिवार्य हैं और प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

1. Fill in the blanks :

1×10=10

रिक्त स्थानों को भरें :

(a) A hotel provides us with —, — and —.

होटल हमें —, — एवं — उपलब्ध कराता है।

(b) The three main departments of a hotel are —, — and —.

किसी होटल के तीन मुख्य विभाग —, — एवं — होते हैं।

(c) A room with a single bed and one sofa-cum-bed is known as a — room.

एक सिंगल बेड एवं एक सोफा-सह-बेड वाले कक्ष को — कक्ष के रूप में जाना जाता है।

(d) A guest is — and — at the reception.

एक अतिथि से — एवं — स्वागत कक्ष पर किया जाता है।

(e) In Whitney system, the reservation slips are arranged in — order.

द्विटनी सिस्टम के अंतर्गत आरक्षण पर्चियों को — क्रमानुसार व्यवस्थित किया जाता है।

(f) In the event of no-show, the hotel can charge — to the guest for one night.

अनुपस्थिति की स्थिति में होटल अतिथि से एक रात का — चार्ज कर सकता है।

(g) Guests wanting to stay in the hotel but do not have reservation are known as —.

होटल में ठहरने के इच्छुक किन्तु बगैर आरक्षण वाले अतिथियों को — के रूप में जाना जाता है।

(h) Total number of guests staying in the hotel is known as — count.

होटल में ठहरने वाले कुल अतिथियों की संख्या को — गणना कहते हैं।

(i) A message must always be written in — person and — letters.

संदेश सदैव — पुरुष में एवं — अक्षरों में लिखा जाना चाहिए।

(j) Filling in the details of registration cards before the arrival of guests is known as —.

अतिथियों के आगमन के पूर्व पंजीकरण कार्ड के विवरण को भरकर रखने को — के रूप में जाना जाता है।

2. State in your answer-book whether the following statements are True or False :

$\frac{1}{2} \times 20 = 10$

निम्नलिखित कथन 'सत्य' हैं या 'असत्य', अपनी उत्तर-पुस्तिका में लिखें :

(a) For a guest, the front office is also the last point of contact with the hotel.

एक अतिथि के लिए, फ्रंट ऑफिस होटल से संपर्क का अंतिम अनुभाग है।

(b) A guest bill may be handled at the reception.

एक अतिथि का बिल स्वागत कक्ष पर निपटाया जाना चाहिए।

(c) An NCR machine cannot be used in smaller hotels.

एक NCR मशीन का प्रयोग छोटे होटलों में नहीं किया जा सकता।

(d) Only hotels can change foreign currency into Indian Rupees.

विदेशी मुद्रा का भारतीय रुपये में विनिमय केवल होटलों द्वारा ही किया जा सकता है।

- (e) Restaurant have same bill formats for cash as well as credit sales.  
रेस्तराँ नकद एवं उधार विक्रय के लिए एक ही प्रकार के बिल-प्रारूप का प्रयोग करते हैं।
- (f) A miscellaneous charge voucher can be used to raise any type of charge.  
एक विविध व्यय वाउचर का प्रयोग किसी भी प्रकार के चार्ज के संबंध में किया जा सकता है।
- (g) The auditing of the day's transactions is done in the night because the hotel is closed at that time.  
दिन-भर के लेन-देन का अंकेक्षण रात में ही किया जाता है, क्योंकि होटल उसी समय बंद होता है।
- (h) The night-auditor posts all unposted vouchers.  
रात्रि-अंकेक्षक सभी दर्ज न किए गए वाउचरों का लेखांकन करता है।
- (i) Night-auditor is so called because he works in the night.  
रात्रि-अंकेक्षक को यह नाम इसलिए दिया गया है, क्योंकि वह रात के समय कार्य करता है।
- (j) A bellboy can refuse to work for the reception.  
एक बेल-बॉय स्वागत कक्ष के लिए कार्य करने से इनकार कर सकता है।
- (k) A group baggage is always tagged for identification.  
एक सामूहिक बैगेज पर पहचान के लिए हमेशा लेबुल लगाया जाता है।
- (l) The departure time of a group is always pre-determined.  
एक समूह का प्रस्थान समय हमेशा पूर्व-निर्धारित होता है।
- (m) A room change can be executed only when the guest has packed all his baggage.  
कक्ष-परिवर्तन को तभी कार्यान्वित किया जा सकता है, जबकि अतिथि अपने बैगेज की पैकिंग पूरी कर चुका हो।
- (n) The room change slip is circulated by the bellboy.  
कक्ष-परिवर्तन पर्ची बेल-बॉय द्वारा वितरित की जाती है।

- (o) Every hotel has a separate telephone department.  
प्रत्येक होटल का एक पृथक् टेलीफोन विभाग होता है।
- (p) You project an image of the hotel even through a telephone call.  
आप एक टेलीफोन कॉल के माध्यम से भी होटल की छवि का प्रदर्शन करते हैं।
- (q) You should speak loudly over the phone, so that the other person can hear clearly.  
टेलीफोन पर आपको ऊँचे स्वर में बोलना चाहिए, ताकि दूसरा व्यक्ति आपकी बात को स्पष्ट रूप से सुन सके।
- (r) Long distance calls are always routed through the operator.  
टेलीफोन पर लम्बी दूरी के कॉल हमेशा ऑपरेटर के माध्यम से किए जाते हैं।
- (s) If a drunken guest gets unruly in the lobby, you will beat him up then and there.  
यदि कोई शराबी अतिथि होटल की लॉबी में उच्छृंखल व्यवहार करे, तो आप उसकी तुरंत वहीं पिटाई करेंगे।
- (t) A dupatta cannot be used as a bandage.  
एक दुपट्टे का प्रयोग बैंडेज के रूप में नहीं किया जा सकता।

**3. Answer the following questions in brief :**

2½×4=10

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर संक्षेप में दें :

- (a) Describe in brief the meaning of 'First-aid'.  
'प्राथमिक चिकित्सा' के आशय का वर्णन संक्षेप में करें।
- (b) How would you handle the situation if there is a theft of hotel property by a guest?  
यदि एक अतिथि होटल की किसी वस्तु की चोरी करता है, तो आप ऐसी स्थिति में क्या करेंगे?
- (c) List out the important functions of the telephone department of a hotel.  
एक होटल के टेलीफोन विभाग के महत्वपूर्ण कार्यों को सूचीबद्ध करें।
- (d) List out the common items available to the guest at the bell desk (any five).  
बेल डेस्क पर अतिथि को उपलब्ध किन्हीं पाँच सामान्य वस्तुओं को सूचीबद्ध करें।

4. Answer the following questions :

5×2=10

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दें :

(a) How would you handle scanty baggage arrival?

अल्प मात्रा में बैगेज आने की स्थिति का सामना आप कैसे करेंगे?

(b) What steps should be followed while accepting foreign currency from a hotel guest?

एक अतिथि से विदेशी मुद्रा स्वीकार करते समय आप किन बातों का ध्यान रखेंगे?

★ ★ ★