Downloaded From : http://cbseportal.com/

Series HMJ

SET-4

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.

	नोट		NOTE
(I)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **11** हैं ।	(I)	Please check that this question paper contains **11** printed pages.
(II)	प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।	(II)	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.
(III)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **33** प्रश्न हैं ।	(III)	Please check that this question paper contains **33** questions.
(IV)	कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।	(IV)	Please write down the Serial Number of the question in the answer-book before attempting it.
(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 छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।	(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 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/

निर्देश :

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

खण्ड क *– रिक्त स्थान भरिए । (प्रत्येक 1 अंक)*

अति लघु-उत्तरीय (प्रत्येक 2 अंक)

लघु-उत्तरीय (प्रत्येक 3 अंक)

खण्ड ख *– दीर्घ-उत्तरीय (प्रत्येक 5 अंक)*

(ii) *सभी प्रश्नों के विशेष खण्ड को सही क्रम में कीजिए ।*

(iii) *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में* ***33*** *प्रश्न हैं जिनमें से* ***25*** *प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

(iv) *अधिकतम समय* ***3*** *घंटे है ।*

खण्ड क

बारह *प्रश्नों में से किन्हीं* ***दस*** *प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।* *1×10=10*

1. स्पार्टा शहर में _____ देवी को 'अजनबियों का रक्षक' माना जाता था । *1*

(A) एथेना (Athena)

(B) हेरा (Hera)

(C) डेमेटर (Demeter)

(D) वीनस (Venus)

2. भारत में आतिथ्य क्षेत्र, हिंदू दर्शन _____ में निहित है । *1*

(A) वासुदेव कुटुम्बकम

(B) अतिथि देवो भव:

(C) स्वागतम ते

(D) सर्वे: भवन्तु सुखेना:

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

Instructions :

(i) *This question paper is divided into **two** sections.*

***Section A** – Fill in the blanks. (1 mark each)*
Very Short Answer (2 marks each)
Short Answer (3 marks each)

***Section B** – Long Answer (5 marks each)*

(ii) *All questions of that particular section must be placed in the correct order.*

(iii) *Please check that this question paper contain **33** questions out of which **25** questions are to be attempted.*

(iv) *The maximum time allowed is **3** hours.*

SECTION A

*Answer any **ten** questions from **twelve** questions of 1 mark each.* *1×10=10*

1. In Sparta city _____ goddess was considered a 'protector of strangers'. *1*

(A) Athena

(B) Hera

(C) Demeter

(D) Venus

2. Hospitality sector in India stands rooted in the Hindu philosophy of _____. *1*

(A) Vasudhaiva Kutumbakam

(B) Atithi Devo Bhavah

(C) Swagatam Te

(D) Sarvé Bhavantu Sukhinaḥ

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

3. टैरिफ कार्डों पर मुद्रित दरों को जाना जाता है _____ । *1*

(A) रियायती दर (Discount Rate)

(B) निर्धारित दर (Fixed Rate)

(C) रैक रेट (Rack Rate)

(D) परिवर्तनीय दर (Variable Rate)

4. एक कमरा जिसमें दो सिंगल बेड (Single Bed) एक-दूसरे से अलग होते हैं, को _____ से जाना जाता है । *1*

(A) डबल रूम (Double Room)

(B) डबल-डबल रूम (Double-Double Room)

(C) सिंगल रूम (Single Room)

(D) ट्विन रूम (Twin Room)

5. ऑनलाइन वितरण चैनल _____ के कारण लोकप्रियता प्राप्त कर रहे हैं । *1*

(A) इंटरनेट की उपलब्धता (Availability of internet)

(B) स्मार्टफ़ोन का अधिक उपयोग

(C) ऑनलाइन ट्रैवल एजेन्ट्स की मौजूदगी

(D) उपर्युक्त सभी

6. _____ होटलों की एक समूहक वेबसाइट (aggregator website) है । *1*

(A) त्रिवैगो (Trivago)

(B) एमेज़ॉन (Amazon)

(C) फ्लिपकार्ट (Flipkart)

(D) ओयो (Oyo)

7. _____ एक कम राजस्व उत्पादन करने वाला विभाग है । *1*

(A) लॉन्ड्री (Laundry)

(B) रूम्स डिवीजन

(C) एच.आर. विभाग

(D) खाद्य एवं पेय विभाग

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

3. The rates printed in the tariff cards are known as _____. *1*

(A) Discount Rates

(B) Fixed Rates

(C) Rack Rates

(D) Variable Rates

4. A room having two single beds separated from each other is known as _____. *1*

(A) Double Room

(B) Double-Double Room

(C) Single Room

(D) Twin Room

5. Online distribution channels are gaining popularity because of _____. *1*

(A) Availability of internet

(B) High usage of smartphones

(C) Presence of online travel agents

(D) All of the above

6. _____ is an aggregator website for hotels. *1*

(A) Trivago

(B) Amazon

(C) Flipkart

(D) Oyo

7. _____ is a minor revenue producing department. *1*

(A) Laundry

(B) Rooms Division

(C) HR Department

(D) Food & Beverage Division

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

8. _____ अतिथियों को संचार सेवाएँ प्रदान करती है । *1*

(A) कॉफ़ी शॉप (Coffee Shop)

(B) सॉवेनियर शॉप (Souvenir Shop)

(C) व्यवसाय केन्द्र (Business Centre)

(D) हाउसकीपिंग (Housekeeping)

9. _____ चाबी को ग्रैन्ड मास्टर की से भी जाना जाता है । *1*

(A) मास्टर

(B) इमरजेन्सी

(C) अतिथि (Guest)

(D) इलेक्ट्रॉनिक (Electronic)

10. एक होटल में भरे हुए (Occupied) एवं खाली (Vacant) शब्दों को _____ का संकेत देने के लिए प्रयोग किया जाता है । *1*

(A) रूम की स्टेटस

(B) रूम क्लीन स्टेटस

(C) रूम इलेक्ट्रिसिटी स्टेटस

(D) रूम स्टेटस जानकारी

11. किस वर्ग की अग्नि के लिए, पानी का प्रयोग शामक (extinguisher) की तरह कभी नहीं किया जाता है ? *1*

(A) क्लास ए फायर

(B) क्लास बी फायर

(C) क्लास सी फायर

(D) क्लास ई फायर

12. _____ शामक प्रकार के अग्नि शामक को जमने से दूर रखना चाहिए । *1*

(A) सोडा-ऐसिड फायर

(B) पानी

(C) सैण्ड

(D) कंबल (Blanket)

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

8. _____ provides communication services to the guests. *1*

(A) Coffee Shop

(B) Souvenir Shop

(C) Business Centre

(D) Housekeeping

9. _____ key is also known as Grand Master Key. *1*

(A) Master

(B) Emergency

(C) Guest

(D) Electronic

10. In a hotel, Occupied and Vacant are the terms used to indicate _____. *1*

(A) Room Key Status

(B) Room Clean Status

(C) Room Electricity Status

(D) Room Status Information

11. For which category of fire is water never used as an extinguisher ? *1*

(A) Class A Fire

(B) Class B Fire

(C) Class C Fire

(D) Class E Fire

12. _____ extinguisher type of fire extinguisher should be kept away from freezing. *1*

(A) Soda-Acid Fire

(B) Water

(C) Sand

(D) Blanket

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

अति लघु-उत्तरीय प्रश्न (प्रत्येक 2 अंक)

*सात प्रश्नों में से किन्हीं **पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *2×5=10*

13. होटल को परिभाषित कीजिए । *2*

14. कॉन्सीअर्ज (Concierge) क्या है ? *2*

15. 'हिमालय में आनन्दा' (Ananda in the Himalayas) क्या है ? *2*

16. कंसोर्टियम (Consortium) क्या है ? *2*

17. वाउचर रैक की आवश्यकता को स्पष्ट कीजिए । *2*

18. अतिथियों के फ़ोन कॉल को सँभालने के दौरान किसी को सख़्ती से क्या नहीं करना चाहिए ? *2*

19. एक होटल के अतिथियों द्वारा सामना की जाने वाली किन्हीं दो सम्भावित सुरक्षा समस्याओं की सूची बनाइए । *2*

लघु-उत्तरीय प्रश्न (प्रत्येक 3 अंक)

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

20. होमस्टे (Homestays) के लाभों पर प्रकाश डालिए । *3*

21. होटल में एच.आर.विभाग (HR department) के महत्त्व को समझाइए । *3*

22. एच.आर.ए.सी.सी. (HRACC) का पूर्ण रूप लिखिए । इसके क्या कार्य हैं ? *3*

23. तकनीकी विकास ने होटल वितरण प्रणालियों को कैसे बदल दिया है ? *3*

24. फ्रन्ट ऑफिस कैशियर के कार्यों को समझाइए । *3*

25. पेजिंग क्या है ? *3*

26. एक अतिथि के फ़ोन कॉल का उत्तर देते समय दूरभाष शिष्टाचार क्या हैं ? *3*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

Very Short Answer Questions (2 Marks each)

*Answer any **five** questions from **seven** questions.* *2×5=10*

13. Define hotel. *2*

14. What is concierge ? *2*

15. What is 'Ananda in the Himalayas' ? *2*

16. What is consortium ? *2*

17. Explain the need of Voucher Rack. *2*

18. What should one strictly avoid while handling phone calls of guests ? *2*

19. Enlist any two safety problems that guests can face in the hotel. *2*

Short Answer Questions (3 Marks each)

*Answer any **five** questions from **seven** questions.* *3×5=15*

20. Highlight the benefits of homestays. *3*

21. Explain the importance of HR department in a hotel. *3*

22. Write the full form of HRACC. What are its functions ? *3*

23. How have the technological advances changed the hotel distribution channels ? *3*

24. Explain the duties of a Front Office Cashier. *3*

25. What is paging ? *3*

26. What are the telephone etiquettes in answering the phone call of a guest ? *3*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

खण्ड ख

दीर्घ निबन्धात्मक प्रश्न (प्रत्येक 5 अंक)

***सात** प्रश्नों में से किन्हीं **पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *5×5=25*

27. संचार के मूल रूपों को समझाइए । *5*

28. होटलों द्वारा अपनाई गई पर्यावरण-अनुकूल प्रथाओं की सूची बनाइए । *5*

29. होटलों में संगठनात्मक संरचना क्यों महत्त्वपूर्ण है ? वर्णन कीजिए । *5*

30. स्थिति के आधार पर होटलों का वर्गीकरण कीजिए व समझाइए । *5*

31. गेस्ट साइकिल (Guest cycle) को समझाइए । *5*

32. फ्रन्ट ऑफिस स्टाफ के सौंदर्य मानकों को समझाइए । *5*

33. बम की धमकियों (खतरे) के लिए किन सावधानियों व उपायों को लेना चाहिए ? *5*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

SECTION B

Long Essay Type Questions (5 Marks each)

*Answer any **five** questions from **seven** questions.* *5×5=25*

27. Explain the basic forms of communication. *5*

28. Enlist the environment-friendly practices adopted by hotels. *5*

29. Describe why organisational structure is important in hotels. *5*

30. Classify and explain the hotels on the basis of location. *5*

31. Explain the Guest cycle. *5*

32. Explain the grooming standards of the Front Office Staff. *5*

33. What precautions and measures should be taken in case of a bomb threat ? *5*

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