

**Series HMJ/C****SET-4**कोड नं. **334/C**  
Code No.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 7 हैं ।	(I) Please check that this question paper contains 7 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 42 प्रश्न हैं ।	(III) Please check that this question paper contains 42 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.

## फ्रन्ट ऑफिस संचालन

### FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60



### सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख्ती से पालन कीजिए :

- (a) इस प्रश्न-पत्र में दो खण्ड हैं — **खण्ड क** : रोजगार कौशल और **खण्ड ख** : विषय कौशल ।
- (b) **खण्ड क : रोजगार कौशल (10 अंक)**
- (i) दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।
- (ii) दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है ।
- (c) **खण्ड ख : विषय कौशल (50 अंक)**
- (i) दिए गए 12 प्रश्नों में से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।
- (ii) दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है ।
- (iii) दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है ।
- (iv) दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है ।
- (d) इस प्रश्न-पत्र में 42 प्रश्न शामिल हैं जिनमें से 30 प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।
- (e) सभी प्रश्नों के विशेष भाग/खण्ड को सही क्रम में कीजिए ।
- (f) अधिकतम समय 3 घंटे है ।

### खण्ड क

#### (रोजगार कौशल)

(10 अंक)

दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।

1×4=4

1. इम्पेरेटिव (Imperative) वाक्य का एक उदाहरण लिखिए । 1
2. अभिप्रेरणा से आप क्या समझते हैं ? 1
3. किसी व्यक्ति में पेरानॉइड (Paranoid) विकार (Disorder) होने के दो लक्षण पहचानिए । 1
4. प्रस्तुति सॉफ्टवेयर (Presentation Software) में नोट्स व्यू (Notes View) की क्या भूमिका होती है ? 1
5. व्यवसाय योजना में ग्राहक की क्या भूमिका होती है ? 1
6. कौन-सा देश ग्रीन टूरिज़्म (Green Tourism) का उदाहरण है ? 1

**General Instructions :**

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

- (a) This question paper consists of **two** parts viz. — **Section A : Employability Skills** and **Section B : Subject Skills**.
- (b) **Section A : Employability Skills (10 Marks)**  
 (i) Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **1** mark each.  
 (ii) Answer any **3** questions out of the given **5** questions of **2** marks each.
- (c) **Section B : Subject Skills (50 Marks)**  
 (i) Answer any **10** questions out of the given **12** questions of **1** mark each.  
 (ii) Answer any **5** questions out of the given **7** questions of **2** marks each.  
 (iii) Answer any **5** questions out of the given **7** questions of **3** marks each.  
 (iv) Answer any **3** questions out of the given **5** questions of **5** marks each.
- (d) This question paper contains **42** questions out of which **30** questions are to be answered.
- (e) All questions of a particular part/section must be attempted in the correct order.
- (f) The maximum time allowed is **3** hours.

**SECTION A****(Employability Skills)****(10 Marks)**

Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **1** mark each.

$1 \times 4 = 4$

- |    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | Write one example of an imperative sentence.                        | 1 |
| 2. | What do you understand by motivation ?                              | 1 |
| 3. | Identify two symptoms in a person suffering from Paranoid disorder. | 1 |
| 4. | What is the role of Notes view in a Presentation software ?         | 1 |
| 5. | What is the role of a customer in a business plan ?                 | 1 |
| 6. | Which country is an example of Green Tourism ?                      | 1 |



- दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है । 2×3=6
7. ध्यान से सुनने (listening) की चार बाधाएँ सूचीबद्ध कीजिए । 2
  8. स्व-अभिप्रेरित व्यक्ति के चार लक्षणों का उल्लेख कीजिए । 2
  9. स्लाइड का बैकग्राउन्ड (background) बदलने के चरणों को क्रमानुसार लिखिए । 2
  10. मार्केट एन्ट्री रेग्युलेशन्स (market entry regulations) के संदर्भ में उद्यमिता की चार बाधाओं का उल्लेख कीजिए । 2
  11. सौर एवं वायु (solar and wind) पावर (power) के क्षेत्र में दो ग्रीन जॉब (green jobs) को सूचीबद्ध कीजिए । 2

**खण्ड ख**  
**(विषय कौशल)**

**(50 अंक)**

- दिए गए 12 प्रश्नों में से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है । 1×10=10
12. महामार्ग पर स्थित केटरिंग इकाइयाँ किस नाम से जानी जाती हैं ? 1
  13. ताज ग्रुप ऑफ होटल्स की प्रथम होटल सम्पत्ति कौन-सी है ? यह कहाँ स्थित है ? 1
  14. जैपी होटल्स लिमिटेड (Jaypee Hotels Limited) की दो संपत्तियों के नाम लिखिए । 1
  15. एफ.ए.एक्स. (FAX) को विस्तृत कीजिए । 1
  16. फ्रंट ऑफिस विभाग का कौन-सा अनुभाग मेल एवं संदेशों को संभालने के लिए उत्तरदायी होता है ? 1
  17. ओवरबुकिंग (Overbooking) से आप क्या समझते हैं ? 1
  18. होटल के कमरों में अतिथियों की सुरक्षा के लिए उपयोग किए जाने वाले किन्हीं दो यन्त्रों के नाम बताइए । 1
  19. किसी मंजिल के समस्त कमरों को खोलने के लिए कौन-सी चाबी का प्रयोग किया जाता है ? 1
  20. मैकेनिकल शिकायत का एक उदाहरण दीजिए । 1
  21. लॉग बुक (Log Book) किस लिए प्रयोग की जाती है ? 1
  22. किसी होटल को जी.टी.बी.एस. (GTBS) प्रमाण-पत्र किन दो मानदंडों के आधार पर दिया जाता है ? लिखिए । 1
  23. एनर्जी स्टार (Energy Star) का लोगो (Logo) बनाइए । 1
- दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है । 2×5=10
24. 'शैलेट्स' (Chalets) से आप क्या समझते हैं ? 2
  25. रामादा ग्रुप ऑफ होटल्स (Ramada Group of Hotels) के चार ब्राण्डों (Brands) का उल्लेख कीजिए । 2
  26. टेलीफोन ऑपरेटर की किन्हीं चार ज़िम्मेदारियों को सूचीबद्ध कीजिए । 2



Answer any **3** questions out of given **5** questions of **2** marks each.  $2 \times 3 = 6$

7. List four barriers in listening. 2
8. Mention four signs of a self-motivated person. 2
9. Sequence the steps of changing the slide background. 2
10. Mention four barriers to entrepreneurship in context to market entry regulations. 2
11. List two green jobs in the area of solar and wind power. 2

### SECTION B

#### (Subject Skills)

**(50 Marks)**

Answer any **10** questions out of the given **12** questions of **1** mark each.  $1 \times 10 = 10$

12. What are the catering units situated on highways known as ? 1
13. Which is the first hotel property of Taj Group of Hotels ? Where is it located ? 1
14. Name two properties of Jaypee Hotels Limited. 1
15. Expand FAX. 1
16. Which section of the Front Office department is responsible for dealing with mails and messages ? 1
17. What do you understand by overbooking ? 1
18. Mention any two devices used in hotel rooms for the security of the guests. 1
19. Which key is used to access all the rooms of a floor ? 1
20. Give one example of a mechanical complaint. 1
21. What is a log book used for ? 1
22. Write two criteria on the basis of which a hotel can get GTBS certificate. 1
23. Draw the logo of Energy Star. 1

Answer any **5** questions out of the given **7** questions of **2** marks each.  $2 \times 5 = 10$

24. What do you understand by the term 'Chalets' ? 2
25. Mention four brands of Ramada Group of Hotels. 2
26. Enlist any four responsibilities of a telephone operator. 2



27. किन्हीं चार मुख्य जी.डी.एस. (GDS) कम्पनियों के नाम बताइए । 2
28. होटल के कैंसलेशन रिकॉर्डों (cancellation records) पर लिखी जानकारी के कोई चार अंश लिखिए । 2
29. होटल मैनेजर के नाते, महिला अतिथियों की सुरक्षा करने के लिए आप कौन-से चार उपाय अपनाएँगे ? 2
30. होटल में आग लगने पर, फ्रन्ट ऑफिस के कर्मचारियों को कौन-से चार कदम उठाने चाहिए ? 2

दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है । 3×5=15

31. फोन पर वार्तालाप करते समय, टेलीफोन ऑपरेटर को कौन-सी छह बातें कभी नहीं करनी चाहिए ? 3
32. टेलीफोन रखरखाव की कोई छह अच्छी तकनीकों का उल्लेख कीजिए । 3
33. फ्रन्ट ऑफिस के कर्मचारियों द्वारा दी गई किन्हीं छह अतिथि सेवाओं (guest services) का उल्लेख कीजिए । 3
34. वेटर के अभद्र व्यवहार के लिए एक अतिथि ने शिकायत की है । इस शिकायत के समाधान के लिए, मैनेजर को छह सुझाव दीजिए । 3
35. अतिथि की शिकायतों का समाधान करने के लिए छह दिशा-निर्देश लिखिए । 3
36. ग्रीन तकनीकें अपनाने से होटल के मालिकों को कौन-से छह लाभ होते हैं ? लिखिए । 3
37. होटलों को ईको होटलों के रूप में किन छह मापदण्डों के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है ? 3

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है । 5×3=15

38. एक बड़े होटल का स्वच्छ संगठन चार्ट बनाइए । 5
39. फ्रन्ट ऑफिस के प्रत्येक कार्मिक में कौन-से दस वांछित गुण होने आवश्यक हैं ? लिखिए । 5
40. ग्रुप चेक-इन (group check-in) एवं ग्रुप चेक-आउट (group check-out) के पाँच महत्वपूर्ण चरणों को क्रमानुसार लिखिए । 5
41. द्विती (Whitney) आरक्षण प्रणाली के लाभ बताकर इसकी व्याख्या कीजिए । 5
42. अपनी सम्पत्ति पर चोरियाँ रोकने के लिए, होटल को कौन-सी दस सावधानियाँ बरतनी चाहिए ? 5



27. Mention any four major GDS companies. 2
28. Write any four bits of information written in cancellation records of a hotel. 2
29. As a hotel manager, what four measures would you adopt to ensure security of women guests? 2
30. What four steps should the Front Office staff take in case of fire in the hotel? 2

*Answer any 5 questions out of the given 7 questions of 3 marks each. 3×5=15*

31. What six things should a telephone operator never do while answering the phone? 3
32. Mention any six good telephone handling techniques. 3
33. Mention any six guest services provided by the Front Office staff. 3
34. A guest has complained of rude behaviour of a waiter. Give six suggestions to the manager to handle this complaint. 3
35. Write six guidelines for handling guest complaints. 3
36. Write six benefits for hoteliers in adopting green techniques. 3
37. What are six criteria on the basis of which hotels are classified as Eco hotels? 3

*Answer any 3 questions out of the given 5 questions of 5 marks each. 5×3=15*

38. Neatly draw the organisation chart of a large hotel. 5
39. Write any ten desirable traits that each Front Office staff should possess. 5
40. Sequence five important steps each of group check-in and group check-out. 5
41. Explain the Whitney system of reservation along with its advantages. 5
42. What ten precautions should a hotel adopt to prevent thefts on its property? 5