

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 8 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 31 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 8 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 31 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.

## अग्र कार्यालय प्रचालन FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 2 घण्टे

Time allowed : 2 hours

अधिकतम अंक : 50

Maximum Marks : 50

## सामान्य निर्देश :

- (i) इस प्रश्न-पत्र में 31 प्रश्न शामिल हैं जिनमें से अभ्यर्थी को सिर्फ 23 प्रश्न करने की ज़रूरत है ।
- (ii) प्रश्न-पत्र दो खण्डों में विभाजित है ।

### I. खण्ड क

- 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 : इसमें कुल 7 प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक 2 अंक के हैं । इनमें से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- लघु उत्तरीय प्रश्न : इसमें कुल 7 प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक 3 अंक के हैं । इनमें से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

### II. खण्ड ख

- दीर्घ उत्तरीय/ निबन्धात्मक प्रश्न : इसमें कुल 5 प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक 5 अंक के हैं । इनमें से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

## General Instructions :

- (i) This question paper contains 31 questions out of which the candidate needs to attempt only 23 questions.
- (ii) Question paper is divided into two sections :

### I. 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.

### II. SECTION B

- Long answer/Essay type questions : contains total 5 questions of 5 marks each. Answer any 3 questions.

**खण्ड क**  
**बहुविकल्पीय प्रश्न (प्रत्येक 1 अंक)**  
**SECTION A**

**Multiple Choice Questions (1 Mark each)**

*किन्हीं दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

*1×10=10*

*Answer any ten questions.*

1. संचार की परिभाषा है
- (क) सूचना का आदान-प्रदान  
(ख) दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच संदेश का आदान-प्रदान  
(ग) (क) और (ख) दोनों  
(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Communication can be defined as

- (a) Transfer of information  
(b) Exchanging of message between two more persons  
(c) Both (a) and (b)  
(d) None of the above

2. संचार के मूलभूत संघटकों में सम्मिलित हैं

- (क) प्रसंग (ख) साधन  
(ग) प्राप्तकर्ता (घ) उपर्युक्त सभी

Basic components of communication include

- (a) A context (b) A source  
(c) A receiver (d) All of the above

3. चीन की राजधानी का नाम बताइए ।

- (क) बीजिंग (ख) ब्रसेल्स  
(ग) बगोटा (घ) ब्रसीलिया

Name the capital of China.

- (a) Beijing (b) Brussels  
(c) Bogota (d) Brasilia

4. बांग्लादेश की मुद्रा का क्या नाम है ?

(क) पेसो

(ख) ड्राम

(ग) टका

(घ) डॉलर

What is the currency of Bangladesh ?

(a) Peso

(b) Dram

(c) Taka

(d) Dollar

5. निम्नलिखित में से कौन-सा सिंगापुर एयरलाइन्स का कोड है ?

(क) SA

(ख) SQ

(ग) SK

(घ) S5

Which of the following is the code of Singapore Airlines ?

(a) SA

(b) SQ

(c) SK

(d) S5

6. स्वास्थ्य सफाई के लिए प्रयोग किया जाता है

(क) साबुन

(ख) डिटर्जेंट

(ग) सूक्ष्म-जैव रासायनिक उत्पाद (बायोसाइडल)

(घ) उपर्युक्त सभी

Hygienic cleaning can be done by

(a) Soap

(b) Detergent

(c) Micro-biocidal product

(d) All of the above

7. स्वागत पटल पर अतिथियों की भरमार से निपटने के लिए अग्र कार्यालय के कर्मचारियों में कौन-सा गुण होना चाहिए ?

(क) शिष्टाचार

(ख) सहनशीलता

(ग) ईमानदारी

(घ) समय अनुकूलता

Which quality should a front office staff possess for handling rush of too many guests at the reception counter ?

(a) Etiquette and manners

(b) Patience

(c) Honesty

(d) Punctuality

8. अग्र कार्यालय का कौन-सा अनुभाग विदेशी मुद्रा परिवर्तन करने के लिए जिम्मेदार है ?

- (क) यात्रा डेस्क (ख) दरबान (कंसीयर्ज)  
(ग) रोकड़ एवं बिल अनुभाग (घ) बेल डेस्क

Which section of front office is responsible for exchanging foreign currency ?

- (a) Travel Desk (b) Concierge  
(c) Cash and Bills section (d) Bell Desk

9. अग्र कार्यालय विभाग का प्रमुख कौन होता है ?

- (क) सहायक अग्र कार्यालय प्रबंधक  
(ख) अग्र कार्यालय पर्यवेक्षक  
(ग) ड्यूटी मैनेजर  
(घ) अग्र कार्यालय प्रबंधक

Who heads the front office department ?

- (a) Assistant Front Office Manager  
(b) Front Office Supervisor  
(c) Duty Manager  
(d) Front Office Manager

10. \_\_\_\_\_ होटल के अग्र कार्यालय का व्यावसायिक अंग है जो अतिथियों का मनोरंजन, यातायात और अन्य गतिविधियों में सामंजस्य स्थापित करता है ।

- (क) दरबान (कंसीयर्ज) (ख) ई.पी.बी.एक्स.  
(ग) व्यवसाय केन्द्र (घ) पोर्टर सर्विस

The \_\_\_\_\_ of a hotel is a front office professional who coordinates guests' entertainment, travel and other activities.

- (a) Concierge (b) EPBX  
(c) Business centre (d) Porter service

11. कॉम्पैक्ट डिस्क डाटा को \_\_\_\_\_ करने के लिए प्रयोग में लाई जाती है ।

- (क) फिल्टर (ख) स्टोर  
(ग) अनुस्मरण (घ) छँटाई

Compact Disk is used to \_\_\_\_\_ data.

- (a) Filter (b) Store  
(c) Remember (d) Sort

12. कम्प्यूटर के उपयोग से हमें सहायता मिलती है
- (क) डाटा की परिशुद्धता
  - (ख) गलती रहित प्रक्रियण
  - (ग) डाटा में परिवर्तन करना आसान
  - (घ) उपर्युक्त सभी

The usage of computer helps in

- (a) Accuracy of data
- (b) Error free processing
- (c) Easy to make changes in data
- (d) All of the above

**Very Short Answer type Questions (2 Marks each)**

अति लघु उत्तरीय प्रश्न (प्रत्येक 2 अंक)

किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

2×5=10

Answer **any five** questions.

13. “संचार असफलता” से आपका क्या तात्पर्य है ?

What do you understand by “Communication Failure” ?

14. “इनकोडिंग” शब्द की व्याख्या कीजिए ।

Explain the term “Encoding”.

15. समाचार-पत्र पठन के किन्हीं चार लाभों की सूची बनाइए ।

Enlist any four benefits of reading newspaper.

16. विभिन्न उत्पादों के संवर्धन करने के लिए समाचार-पत्र को कैसे प्रयोग में लाया जा सकता है ?

How can newspaper be used for promoting various products ?

17. होटल में काम करने वाले सभी कर्मचारियों के लिए ग्रूमिंग क्यों महत्वपूर्ण है ?

Why is grooming an important aspect for all the hotel employees ?

18. सभी कार्मिकों के लिए व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना क्यों आवश्यक है ?

Why is it necessary to maintain personal hygiene ?

19. होटल लॉबी की किन्हीं चार विशेषताओं की सूची बनाइए ।

Enlist any four features of hotel lobby.

**Short Answer type Questions (3 Marks each)**

**लघु उत्तरीय प्रश्न (प्रत्येक 3 अंक)**

*किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

*3×5=15*

*Answer any five questions.*

**20.** द्वि-मार्गी संचार की परिभाषा दीजिए ।

Define Two-way communication.

**21.** अधोमुखी संचार तथा ऊर्ध्वमुखी संचार के बीच अन्तर बताइए ।

Differentiate between Downward communication and Upward communication.

**22.** अग्र कार्यालय विभाग में कार्यरत महिला कर्मियों के लिए अलग-अलग प्रकार के हाइजीन मानकों का उल्लेख कीजिए ।

State the different hygiene standards for female staff of front office department.

**23.** अग्र कार्यालय में कार्यरत पुरुष कर्मियों के किन्हीं छह हेयर ग्रूमिंग मानकों का उल्लेख कीजिए ।

State any six hair grooming standards for front office male staff.

**24.** अग्र कार्यालय कर्मियों के लिए वैयक्तिक ग्रूमिंग का उच्च स्तर और तीव्र स्मरण शक्ति को आवश्यक गुण क्यों माना जाता है ?

Why is high sense of personal grooming and sharp memory considered as an essential quality for a front office staff ?

**25.** अग्र कार्यालय विभाग के फ्रंट-ऑफ-दा-हाउस अनुभाग के अधीन कौन-से अनुभाग आते हैं ?

Which sections come under the front-of-the-house section of front office department ?

**26.** आँकड़े तथा सूचना के बीच अन्तर बताइए ।

Differentiate between Data and Information.

खण्ड ख

दीर्घ उत्तरीय/निबन्धात्मक प्रश्न (प्रत्येक 5 अंक)

SECTION B

Long Answer/Essay Type Questions (5 Marks each)

किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

3×5=15

Answer **any three** questions.

27. “अग्र कार्यालय कर्मियों के लिए समाचार-पत्र सीखने की प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण अंग है ।” क्या आप सहमत हैं ? अपने उत्तर के समर्थन में कोई चार कारण दीजिए ।

“Newspaper is an important tool of learning process for the front office professionals.” Do you agree ? Give any four reasons in support of your answer.

28. 300 कमरे के होटल के अग्र कार्यालय विभाग का एक संगठनात्मक चार्ट बनाइए ।

Draw an organisational chart of front office department of a hotel having 300 rooms.

29. फ्रंट ऑफिस के निम्नलिखित अनुभागों के किन्हीं पाँच कार्यों की सूची बनाइए :

- (क) दरबान
- (ख) रोकड़ियाँ डेस्क
- (ग) स्वागत

List any five functions of the below mentioned sections of front office :

- (a) Concierge
- (b) Cashier's Desk
- (c) Reservation

30. होटल उद्योग में कम्प्यूटर की भूमिका को संक्षेप में समझाइए ।

Briefly explain the role of computers in the hotel industry.

31. कम्प्यूटर के उपयोग से उत्पन्न होने वाली विभिन्न हानियों को संक्षेप में समझाइए ।

Briefly explain the various disadvantages of using computers.