Series JBB

SET-4

कोड नं.
Code No. **97**

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 **39** प्रश्न हैं ।	(III)	Please check that this question paper contains **39** 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.

फ्रंट ऑफिस संचालन
FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 2 घण्टे | *अधिकतम अंक : 50*

Time allowed : 2 hours | *Maximum Marks : 50*

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख़्ती 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 (40 अंक)***

(i) *दिए गए* ***12*** *प्रश्नों में से किन्हीं* ***10*** *प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न* ***1*** *अंक का है ।*

(ii) *दिए गए* ***6*** *प्रश्नों में से किन्हीं* ***4*** *प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न* ***2*** *अंक का है ।*

(iii) *दिए गए* ***6*** *प्रश्नों में से किन्हीं* ***4*** *प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न* ***3*** *अंक का है ।*

(iv) *दिए गए* ***4*** *प्रश्नों में से किन्हीं* ***2*** *प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न* ***5*** *अंक का है ।*

(d) *इस प्रश्न-पत्र में* ***39*** *प्रश्न शामिल हैं जिनमें से* ***27*** *प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।*

(e) *सभी प्रश्नों के विशेष भाग/खण्ड को सही क्रम में कीजिए ।*

(f) *अधिकतम समय* ***2*** *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. निम्नलिखित में से कौन-सा ज्ञापक वाक्य है ? *1*

(A) खाने के पश्चात् दवाई का सेवन करो ।

(B) मेरी चाबियाँ कहाँ हैं ?

(C) मुझे सिरदर्द हो रहा है ।

(D) तुम्हारी परीक्षा कब है ?

2. अक्षरों को बोल्ड एवं इटैलिक में बनाने के लिए, आप Ctrl के साथ कीबोर्ड पर कौन-से बटन दबाएँगे ? *1*

(A) सी एवं बी

(B) वी एवं आई

(C) बी एवं आई

(D) पी एवं बी

General Instructions :

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

*(a) This question paper consists of **two** sections 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 (40 Marks)***
  - *(i) Answer any **10** questions out of the given **12** questions of **1** mark each.*
  - *(ii) Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **2** marks each.*
  - *(iii) Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **3** marks each.*
  - *(iv) Answer any **2** questions out of the given **4** questions of **5** marks each.*

*(d) This question paper contains **39** questions out of which **27** 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 **2** 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. Which of the following is a declarative sentence ? *1*

(A) Take the medicine after meal.

(B) Where are my keys ?

(C) I have a headache.

(D) When is your exam ?

2. To make the letters appear bold and in italics, which buttons will you press on the keyboard with Ctrl ? *1*

(A) C and B

(B) V and I

(C) B and I

(D) P and B

3. समय का प्रबंधन कैसे किया जा सकता है ? *1*

(A) वर्तमान में जीने से

(B) अपने-आप को व्यस्त रख कर

(C) समय-सारणी बनाकर

(D) सकारात्मक सोच

4. फैबियन उद्यमी (Fabian Entrepreneur) किसे कहते हैं ? *1*

वह जो

(A) आलसी हो

(B) बदलना न चाहे

(C) नवरचना को अपना ले

(D) सहयोग न दे

5. हम अपने ग्रह को वायु प्रदूषण से कैसे बचा सकते हैं ? *1*

(A) तेज़ गाने न बजा कर

(B) प्लास्टिक का प्रयोग न करके

(C) अनावश्यक सामान खरीद कर

(D) सार्वजनिक यातायात का प्रयोग करके

6. नेहा के माता-पिता तलाक ले रहे हैं । वह किस तरह के तनाव से ग्रस्त हो सकती है ? *1*

(A) मानसिक तनाव

(B) आर्थिक तनाव

(C) सामाजिक तनाव

(D) शारीरिक तनाव

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न **2** अंक का है ।* *2×3=6*

7. संचार के समय अच्छा श्रोता बनने के चार सुझाव दीजिए । *2*

8. तनाव प्रबन्धन के किन्हीं चार तरीकों का सुझाव दीजिए । *2*

9. कम्प्यूटर के रखरखाव करने के चार सुझाव दीजिए । *2*

10. उद्यमिता (Entrepreneurship) के कोई चार लाभ लिखिए । *2*

11. किन्हीं चार ग़ैर-नवीकरणीय प्राकृतिक संसाधनों के नाम लिखिए । *2*

3. Time management can be done by *1*

(A) Living in the present

(B) Keeping yourself busy

(C) Making a time table

(D) Thinking positive

4. Who is a Fabian Entrepreneur ? *1*

One who

(A) is lazy

(B) does not want to change

(C) adopts innovation

(D) does not cooperate

5. How can we save our planet from air pollution ? By *1*

(A) not playing loud music

(B) not using plastics

(C) buying unnecessary things

(D) using public transport

6. Neha's parents are going to get divorced. What kind of stress may she suffer from ? *1*

(A) Mental stress

(B) Financial stress

(C) Social stress

(D) Physical stress

*Answer any **3** questions out of the given **5** questions of **2** marks each.* *2×3=6*

7. Give four suggestions to be a good listener during communication. *2*

8. Suggest any four ways to manage stress. *2*

9. Give four suggestions to maintain a computer. *2*

10. Write any four advantages of entrepreneurship. *2*

11. Name any four non-renewable natural resources. *2*

खण्ड ख

(विषय कौशल) (40 अंक)

*दिए गए **12** प्रश्नों में से किन्हीं **10** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न **1** अंक का है ।* *1×10=10*

12. मलेशिया की मुद्रा क्या है ? *1*

(A) रिंगिट

(B) येन

(C) बाट

(D) डॉलर

13. बेल्जियम की राजधानी क्या है ? *1*

(A) ब्रसेल्स

(B) वियना

(C) पैरिस

(D) बर्लिन

14. ब्रिटिश एयरवेज़ का एयरलाइन कोड क्या है ? *1*

(A) बी.एस.

(B) बी.एम.

(C) बी.ए.

(D) एफ.बी.

15. ईटानगर किस राज्य की राजधानी है ? *1*

(A) अरुणाचल प्रदेश

(B) आंध्र प्रदेश

(C) मध्य प्रदेश

(D) उत्तर प्रदेश

16. अतिथियों की समस्याओं को हल करने के लिए फ्रंट ऑफिस कर्मियों में कौन-सा गुण होना चाहिए ? *1*

(A) समय अनुकूलता

(B) ईमानदारी

(C) सतर्कता

(D) कूटनीति (डिप्लोमसी)

17. होटल का प्रथम प्रभाव फ्रंट ऑफिस कर्मियों द्वारा निर्मित किया जाता है । इसलिए उनमें कौन-सा गुण होना चाहिए ? *1*

(A) सहनशीलता

(B) सुन्दरता

(C) सुरुचिपूर्ण ढंग

(D) फुर्तीलापन

SECTION B
(Subject Skills) **(40 Marks)**

*Answer any **10** questions out of the given **12** questions of **1** mark each.* *1×10=10*

12. What is the currency of Malaysia ? *1*
(A) Ringgit
(B) Yen
(C) Baht
(D) Dollar

13. What is the capital of Belgium ? *1*
(A) Brussels
(B) Vienna
(C) Paris
(D) Berlin

14. What is the airline code of British Airways ? *1*
(A) BS
(B) BM
(C) BA
(D) FB

15. Itanagar is the capital of which State ? *1*
(A) Arunachal Pradesh
(B) Andhra Pradesh
(C) Madhya Pradesh
(D) Uttar Pradesh

16. Which quality will help the front office staff to solve guest problems ? *1*
(A) Punctuality
(B) Honesty
(C) Alertness
(D) Diplomacy

17. First impression of a hotel is created by their front office staff. So which quality should they possess ? *1*
(A) Patience
(B) Beauty
(C) Well-groomed
(D) Active

18. अतिथियों को चैक-इन कराने की ज़िम्मेदारी किसकी होती है ? *1*

(A) रिसेप्शनिस्ट

(B) कॉन्सीअर्ज

(C) बेल डेस्क

(D) कैशियर

19. सेक्रेटेरियल सेवा (सचिवालय सेवा) किसके द्वारा उपलब्ध करवाई जाती है ? *1*

(A) कॉन्सीअर्ज

(B) ट्रैवल डेस्क

(C) रिज़र्वेशन

(D) बिजनेस सेंटर

20. अतिथियों को संचार की सुविधा कौन देता है ? *1*

(A) टेलीफ़ोन सेक्शन

(B) कैशियर

(C) ट्रैवल डेस्क

(D) रिसेप्शन

21. कम्प्यूटर डाटा कम्प्यूटर की _________ द्वारा तैयार किया जाता है । *1*

(A) फाइल्स (Files)

(B) फोल्डर्स (Folders)

(C) सी.पी.यू. (CPU)

(D) हार्ड डिस्क (Hard disk)

22. 1 गीगाबाइट कितने मेगाबाइट के बराबर होता है ? *1*

(A) 1024 मेगाबाइट

(B) 1204 मेगाबाइट

(C) 1000 मेगाबाइट

(D) 1042 मेगाबाइट

23. _________ कम्प्यूटर के आंतरिक भंडार का एक उदाहरण है । *1*

(A) रैम (RAM)

(B) यू.एस.बी. (USB)

(C) रोम (ROM)

(D) आंतरिक बनी हुई हार्ड डिस्क (Hard disk)

18. Who is responsible for check-in of guests ? *1*

(A) Receptionist

(B) Concierge

(C) Bell Desk

(D) Cashier

19. Secretarial services are provided by *1*

(A) Concierge

(B) Travel Desk

(C) Reservations

(D) Business Centre

20. Who provides communication facilities to the guests ? *1*

(A) Telephone Section

(B) Cashier

(C) Travel Desk

(D) Reception

21. Computer data is processed by the computer's *1*

(A) Files

(B) Folders

(C) CPU

(D) Hard disk

22. How many Megabytes is equal to 1 Gigabyte ? *1*

(A) 1024 Megabytes

(B) 1204 Megabytes

(C) 1000 Megabytes

(D) 1042 Megabytes

23. _________ is an example of external storage of the computer. *1*

(A) RAM

(B) USB

(C) ROM

(D) In-built hard disk

*दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **4** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न **2** अंक का है ।* *2×4=8*

24. कर्मकों को अख़बार पढ़ना आवश्यक क्यों है ? इसके चार कारण बताइए । *2*

25. फ्रैंक, यूरो, रियाल एवं दिरहम किन देशों की मुद्राएँ हैं ? *2*

26. एक रिसेप्शनिस्ट (receptionist) को अतिथियों के साथ बातचीत करते समय कौन-सी चार बातों का ध्यान रखना चाहिए ? *2*

27. फ्रंट ऑफिस के कर्मचारियों को व्यक्तिगत स्वच्छता को प्रोत्साहन देने के चार कारण बताइए । *2*

28. फ्रंट ऑफिस विभाग में कैशियर (cashier) की भूमिका की व्याख्या कीजिए । *2*

29. आरक्षण अनुभाग के किन्हीं चार कार्यों का उल्लेख कीजिए । *2*

*दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **4** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न **3** अंक का है ।* *3×4=12*

30. फ्रंट ऑफिस के पुरुष कर्मियों की किन्हीं छः ग्रूमिंग स्टैंडर्ड (grooming standard) का उल्लेख कीजिए । *3*

31. फ्रंट ऑफिस की महिला कर्मचारियों को अपने नाखून सुन्दर रखने के छः सुझाव दीजिए । *3*

32. फ्रंट ऑफिस कर्मियों के लिए शारीरिक रूप में पूर्णतया स्वस्थ रहना अति-आवश्यक क्यों है ? तीन कारण बताइए । *3*

33. होटल की लॉबी (lobby) की छः विशेषताएँ लिखिए । *3*

34. होटल के बेलबॉय द्वारा किए जाने वाले किन्हीं छः कार्यों का संक्षेप में वर्णन कीजिए । *3*

35. होटल उद्योग को कम्प्यूटर से किन छः तरह से लाभ हुआ है ? *3*

*दिए गए **4** प्रश्नों में से किन्हीं **2** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न **5** अंक का है ।* *5×2=10*

36. समाचार-पत्र प्रयोग करने के पाँच लाभ बताइए । *5*

37. फ्रंट ऑफिस के कर्मचारियों को उनकी वर्दी (यूनिफॉर्म) के संबंध में दस निर्देश दीजिए । *5*

38. होटल में रेजिस्ट्रेशन डेस्क कहाँ स्थापित होता है ? इस विभाग की जिम्मेदारी किसकी होती है ? यहाँ की गई छः मुख्य गतिविधियाँ लिखिए । *5*

39. पाँच सितारा होटल के फ्रंट ऑफिस विभाग का हाइरार्कियल चार्ट (hierarchial chart) रेखांकित कीजिए । *5*

*Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **2** marks each.* *2×4=8*

24. Why is it important for staff to read a newspaper ? Give four reasons for this. *2*

25. Franc, Euro, Riyal and Dirham are currencies of which countries ? *2*

26. What four points should a receptionist keep in mind while communicating with the guests ? *2*

27. Give four reasons to promote personal hygiene in front office staff. *2*

28. Explain the role of a cashier in the front office department. *2*

29. Mention any four functions of a Reservation Section. *2*

*Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **3** marks each.* *3×4=12*

30. Mention any six grooming standards for male staff of front office. *3*

31. Give six suggestions to women staff of front office to keep their nails attractive. *3*

32. Why is it important for the front office staff to be physically fit ? Give three reasons. *3*

33. Write six features of a hotel lobby. *3*

34. Briefly describe any six duties performed by the Bellboy of a hotel. *3*

35. State any six ways the hotel industry has been benefitted by the computers. *3*

*Answer any **2** questions out of the given **4** questions of **5** marks each.* *5×2=10*

36. Elaborate five advantages of using a newspaper. *5*

37. Give ten instructions to the front office staff regarding their uniform. *5*

38. Where is the registration desk located in a hotel ? Who is incharge of this section ? Write six important activities performed here. *5*

39. Neatly draw a hierarchial chart of the front office department of a five-star hotel. *5*