

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 4 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 4 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 4 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 4 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.

विकसित फ्रंट ऑफिस संचालन

ADVANCED FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

1. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर **एक पंक्ति** में दीजिए :

1×7=7

- (i) पोस्टिंग क्या होती है ?
- (ii) गेस्ट फोलियो (guest folio) में क्या जानकारी लिखी जाती है ?
- (iii) अकाउन्ट अलोएन्स (account allowance) क्या होता है ?
- (iv) ऐवरेज गेस्ट पर रूम (average guest per room) की गणना कैसे की जाती है ?
- (v) अकाउन्ट इन्टेग्रिटी से आप क्या समझते हैं ?
- (vi) सिटी लेजर (city ledger) तथा हाई बैलेंस रिपोर्ट (high balance report) के अतिरिक्त नाइट ऑडिटर (night auditor) कौन-सी दो रिपोर्ट बनाता है ?
- (vii) गेस्ट अकाउन्ट में कौन-से दो मुख्य शुल्क (charges) लगाए जाते हैं ?

Answer the following questions in **one line** :

- (i) What is posting ?
- (ii) What information is written in a guest folio ?
- (iii) What is an account allowance ?
- (iv) How is average guest per room calculated ?
- (v) What do you understand by account integrity ?
- (vi) Besides city ledger and high balance report, name two reports prepared by a night auditor.
- (vii) Mention two main charges included in a guest account.

2. निम्नलिखित में से किन्हीं **सात** प्रश्नों के उत्तर संक्षेप में दीजिए :

2×7=14

- (i) गेस्ट इन हाउस लिस्ट (guest in house list) से क्या जानकारी प्राप्त होती है ?
- (ii) इनकम स्टेटमेंट (income statement) अन्य किस नाम से भी जानी जाती है ? इसे क्यों बनाते हैं ?
- (iii) शोर्टेज (shortage) तथा कैश फ्लोट (cash float) को अपने शब्दों में समझाइए ।
- (iv) अराइवल बकट (arrival bucket) तथा वाउचर रैक (voucher rack) का संक्षेप में वर्णन कीजिए ।
- (v) 'ड्यू बैक' (due back) व 'चार्ज बैक' (charge back) से आप क्या समझते हैं ?
- (vi) टर्न इन (turn in) तथा ओवरेज (overage) के बीच अंतर बताइए ।
- (vii) गेस्ट हिस्ट्री (guest history) का रिकॉर्ड (record) रखने के चार लाभों की सूची बनाइए ।
- (viii) किसी विदेशी मुद्रा में भुगतान लेने से पूर्व होटल को कौन-सी अनुमतियाँ लेनी अनिवार्य होती हैं ?
- (ix) कैशियर द्वारा प्रयोग किए जाने वाले किन्हीं चार उपकरणों के नाम बताइए ।

Briefly answer any **seven** of the following questions :

- (i) What information is gained from a guest in house list ?
- (ii) What is an income statement also called ? Why is it made ?
- (iii) Explain shortage and cash float in your own words.
- (iv) Give a brief description of arrival bucket and voucher rack.
- (v) What do you understand by 'due back' and 'charge back' ?
- (vi) Differentiate between turn in and overage.
- (vii) List four benefits of keeping a record of the guest history.
- (viii) What permissions have to be obtained by a hotel before accepting any foreign currency ?
- (ix) Name any four equipments used by a cashier.

3. निम्नलिखित में से किन्हीं **आठ** प्रश्नों के उत्तर लगभग 50 से 80 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए :

3×8=24

- (i) कैशियर की कोई छः मुख्य जिम्मेदारियाँ लिखिए ।
- (ii) गेस्ट का अंतिम बिल बनाने से पूर्व कौन-सी छः सावधानियाँ बरतनी चाहिए ?
- (iii) फ्लो चार्ट की सहायता से गेस्ट चेक आउट की प्रक्रिया समझाइए ।
- (iv) श्री राय ने समय से चेक आउट (check out) नहीं किया है । इससे कौन-सी चार समस्याएँ उत्पन्न हो सकती हैं ? इस समस्या पर काबू पाने के लिए कर्मचारियों की दो रणनीतियाँ सुझाइए ।
- (v) रेस्टोरेंट बार बिल वाउचर (restaurant bar bill voucher) का प्रारूप बनाकर समझाइए ।
- (vi) वी.टी.एल. (VTL) क्या होता है ? इसे बनाते समय किन चार बातों का ध्यान रखना चाहिए ?
- (vii) हाई बैलेंस रिपोर्ट (high balance report) तथा एक्स्पेक्टेड डिपार्चर लिस्ट (expected departure list) के बीच अंतर बताइए ।
- (viii) कॉर्पोरेट बिलिंग (corporate billing) क्यों की जाती है ? कम्पनी को क्रेडिट की सुविधा देने के लिए किन बातों की जाँच करनी चाहिए ?
- (ix) नाइट ऑडिटर (night auditor) की कोई छः जिम्मेदारियों की सूची बनाइए ।
- (x) गेस्ट अकाउंटिंग (guest accounting) तथा बिलिंग सिस्टम (billing system) के कारण लिखिए ।

Answer any **eight** of the following questions in about 50 to 80 words each :

- (i) Write any six main responsibilities of a cashier.
- (ii) What six precautions should be taken before making a final bill of a guest ?
- (iii) Explain the guest check out procedure with the help of a flow chart.
- (iv) Mr. Rai has not checked out in time. Identify four problems which may arise due to this. Suggest two strategies by which the staff can overcome this problem.
- (v) Make and explain the format of restaurant bar bill voucher.
- (vi) What is a VTL ? What four points should be kept in mind while making it ?
- (vii) Differentiate between high balance report and expected departure list.
- (viii) Why is corporate billing done ? What points should be checked to give credit facility to a company ?
- (ix) List any six responsibilities of a night auditor.
- (x) Write the reasons for guest accounting and billing system.

4. निम्नलिखित में से किन्हीं **तीन** प्रश्नों के उत्तर विस्तार से लगभग 150 से 200 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए :

5×3=15

- (i) रिसेप्शन मॉड्यूल (reception module) की कोई दस मुख्य विशेषताएँ लिखिए ।
- (ii) बिल का भुगतान कैश द्वारा लेने के पाँच लाभ व पाँच कमियाँ लिखिए ।
- (iii) डिपार्चर नोटिफिकेशन स्लिप (departure notification slip) तथा लगैज़ आउटपास (luggage outpass) का प्रारूप बनाइए ।
- (iv) ट्रैवल एजेंट वाउचर (travel agent voucher) क्या होता है ? इसके क्या लाभ हैं ?

Answer any **three** of the following questions in detail in about 150 to 200 words each :

- (i) Write any ten salient features of reception module.
- (ii) Write any five advantages and five drawbacks of accepting cash for paying bills.
- (iii) Make a format of a departure notification slip and luggage outpass.
- (iv) What is a travel agent voucher ? What are its advantages ?