SET-4

Series BVM

कोड नं.
Code No. **277**

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 **7** 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 **33** 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 **7** 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 **33** 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.

फ्रन्ट ऑफिस संचालन

FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 3 घण्टे | *अधिकतम अंक : 60*

Time allowed : 3 hours | *Maximum Marks : 60*

सामान्य निर्देश :

(i) *इस प्रश्न-पत्र में **33** प्रश्न शामिल हैं जिनमें से अभ्यर्थी को सिर्फ **25** प्रश्न करने की ज़रूरत है ।*

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

खण्ड अ

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

खण्ड ब

*दीर्घ उत्तरीय / निबन्धात्मक प्रश्न : इनमें कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक **5** अंक के हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

General Instructions :

(i) *This question paper contains **33** questions out of which the candidate needs to attempt only **25** questions.*

(ii) *Question paper is divided into two sections.*

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.*

SECTION B

*Long answer / Essay type questions : contains total **7** questions of **5** marks each. Answer **any 5** questions.*

खण्ड अ

SECTION A

*दिए गए **बारह** में से **किन्हीं दस** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *1×10=10*

*Answer **any ten** questions from the given **twelve**.*

1. गेस्ट फोलियो (guest folio) खोलने एवं ए एंड डी रजिस्टर (A and D register) को नवीनीकरण करने की जिम्मेदारी किस-किस की होती है ? *1*

Who are responsible for opening the guest folio and updating the A and D register ?

2. अतिथि भुगतान करने के लिए कौन-से दो लोकप्रिय तरीके उपयोग करते हैं ? *1*

List two popular modes of payment used by the guests.

3. फॉर्म एफ (Form F) किस लिए प्रयोग किया जाता है ? *1*

What is Form F used for ?

4. वीसा (Visa) का क्या उद्देश्य है ? *1*

What is the purpose of Visa ?

5. डिपार्चर एरन्ड कार्ड (departure errand card) बनाने का एक कारण बताइए । *1*

Mention one reason for making a departure errand card.

6. रूमिंग (Rooming) से आप क्या समझते हैं ? *1*

What do you understand by Rooming ?

7. बड़े होटल अपनी आउटगोइंग मेल (outgoing mail) को संभालने के लिए किस मशीन का प्रयोग करते हैं ? *1*

Which machine is used by large hotels to handle their outgoing mails ?

8. कार्ड टेस्ट (card test) का प्रयोग करने का उद्देश्य बताइए । *1*

State the purpose of using card test.

9. वी.ओ.आई.पी. (VOIP) का प्रयोग करने की एक कमी लिखिए । *1*
Write one drawback of using VOIP.

10. कॉन्सीअर्ज (concierge) किसे रिपोर्ट (report) करता है ? *1*
Whom does a concierge report to ?

11. अवांछनीय (unwelcome) अतिथियों के नाम होटल की किस किताब में लिखे जाते हैं ? *1*
Which book contains the names of guests who are not welcome in the hotel ?

12. बरमुडा प्लान (Bermuda plan) से आप क्या समझते हैं ? *1*
What do you understand by Bermuda plan ?

*दिए गए **सात** में से **किन्हीं पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *2×5=10*
*Answer **any five** questions from the given **seven**.*

13. होटल में ठहरते समय अतिथियों को कौन-सी चार सुविधाएँ दी जाती हैं, बताइए । *2*
Mention four services provided to the guests during their stay.

14. गेस्ट साइकिल के प्रस्थान के चरण की किन्हीं चार गतिविधियों को सूचीबद्ध कीजिए । *2*
List any four activities done at the departure stage of guest cycle.

15. कमरे बेचने के लिए फ्रन्ट ऑफिस (front office) कर्मचारी को चार तकनीकें सुझाइए । *2*
Suggest four techniques a front office staff can adopt to sell their rooms.

16. कमरा देने से पूर्व, प्रत्येक अतिथि का पंजीकरण करना अति आवश्यक है । इस कथन की किन्हीं चार कारणों की सहायता से पुष्टि कीजिए । *2*
It is important to register each guest before giving him a room. Support this statement with the help of any four reasons.

17. होटल में इन-हाउस (in-house) गेस्ट (guest) मेल (mail) कैसे संभाली जाती है ? *2*
How is in-house guest mail handled in a hotel ?

18. कॉन्सीअर्ज (concierge) में कौन-सी चार क्षमताएँ होनी चाहिएँ ? *2*

Write any four abilities a concierge should possess.

19. मरफी बेड (murphy bed) एवं हॉलीवुड बेड (hollywood bed) के बीच एक अंतर लिखिए । *2*

Write one difference between Murphy bed and Hollywood bed.

20. एक पंजीकरण बुक (registration book) का प्रारूप बनाइए । *2*

Draw a format of a registration book.

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

*Answer **any five** questions from the given **seven**.*

21. लूज़ लीफ रजिस्टर (loose leaf register) के कोई तीन लाभ एवं तीन कमियाँ लिखिए । *3*

Write any three advantages and three drawbacks of a loose leaf register.

22. बेल कैप्टन कन्ट्रोल शीट (bell captain control sheet) का प्रारूप बनाइए । *3*

Make a format of bell captain control sheet.

23. श्री सैम्यूल कुछ दिनों के लिए होटल में अपना भारी सामान छोड़ना चाहते हैं । बेल कैप्टन होने के नाते आप इसके लिए कौन-सी कार्यप्रणाली अपनाएँगे ? *3*

Mr. Samuel wants to leave his heavy luggage in the hotel for some days. As a bell captain, what procedure would you adopt ?

24. अतिथि की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए, धातु की चाबियों (Metallic keys) का प्रयोग करते समय, कौन-सी छः सावधानियाँ अपनानी चाहिए ? *3*

What six precautions should be adopted while using metallic keys to ensure security of a guest ?

25. एक अतिथि के लिए, यात्रा की योजना बनाते समय, एक कॉन्सीअर्ज (concierge) को कौन-सी छः मुख्य जानकारी एकत्रित करनी चाहिए ? *3*

Write six important information a concierge should collect while making a travel plan for a guest.

26. रोहित एक टेलीफ़ोन सुपरवाइज़र (supervisor) है । उसे उसकी छः अन्य कार्य संबंधित जिम्मेदारियों से अवगत कराइए । *3*

Rohit is a telephone supervisor. Make him aware of his six other work-related responsibilities.

खण्ड ब

SECTION B

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

*Answer **any five** questions from the given **seven**.*

27. गेस्ट साइकिल (guest cycle) के प्री-रजिस्ट्रेशन चरण (pre-registration stage) एवं रजिस्ट्रेशन चरण (registration stage) की कोई पाँच-पाँच गतिविधियाँ लिखिए । *5*
Write any five activities that are done at pre-registration and registration stages of a guest cycle.

28. एक विदेशी अतिथि (foreign guest) के चेक-इन (check-in) कार्यप्रणाली को क्रमानुसार लिखिए । *5*
Sequence the check-in procedure of a foreign guest.

29. बेल डेस्क (bell desk) के लिए किन्हीं दस उपकरणों का सुझाव दीजिए । *5*
Suggest any ten equipments needed for a bell desk.

30. श्रीमान सिंह ने 25 जनवरी, 2019 को पर्ल होटल के कमरा नम्बर 304 में चेक-इन (check-in) किया । वह 29 जनवरी, 2019 को प्रस्थान करेंगे । इस जानकारी के आधार पर एक 'की कार्ड' (key card) बनाइए । *5*
Mr. Singh has just checked-in to your hotel Pearl on 25th January, 2019, in room number 304. He will depart on 29th January, 2019. Prepare a 'key card' on the basis of this information.

31. घटिया सेवाओं के कारण श्री शर्मा होटल के कर्मचारी पर चिल्ला रहे हैं । इस स्थिति से निपटने के लिए फ्रन्ट ऑफिस कर्मचारी को दस दिशानिर्देशों का सुझाव दीजिए । *5*
Mr. Sharma is shouting at the hotel staff for poor services. Suggest ten guidelines to the front office staff to handle this situation.

32. प्रत्येक टेलीफ़ोन ऑपरेटर में कौन-सी दस शिष्टताएँ होनी चाहिए, लिखिए । *5*
Write ten etiquettes every telephone operator should possess.

33. पी.बी.एक्स. (PBX) एवं पी.ए.बी.एक्स. (PABX) के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए । *5*
Differentiate between PBX and PABX.