

SET - 4

Series : GBM/C

कोड नं. 280  
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.

- 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 24 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 24 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.

## आतिथ्य प्रबंधन का परिचय

# INTRODUCTION TO HOSPITALITY MANAGEMENT

निर्धारित समय : 3 घंटे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

सामान्य निर्देश :

- (i) प्रश्न-पत्र को ध्यान से पढ़िए। प्रत्येक खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। परीक्षार्थी हिन्दी और अंग्रेजी दोनों भाषाओं को माध्यम के रूप में अपना सकते हैं, जिसमें पारिभाषिक शब्द अंग्रेजी में लिखे जाने चाहिए।
- (ii) खण्ड क - प्रश्न संख्या 1 - 8 बहुविकल्पीय हैं, प्रत्येक के लिए 1 अंक निर्धारित है।

280

1

[P.T.O.]

- (iii) खण्ड ख – प्रश्न संख्या 9 – 13 लघु उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए 2 अंक निर्धारित है। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 30 – 40 शब्दों से अधिक न हो।
- (iv) खण्ड ग – प्रश्न संख्या 14 – 18 भी लघु उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए 3 अंक निर्धारित है। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 60 – 70 शब्दों से अधिक न हो।
- (v) खण्ड घ – प्रश्न संख्या 19 – 21 भी लघु उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए 4 अंक निर्धारित है। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 80 – 100 शब्दों से अधिक न हो।
- (vi) खण्ड ङ – प्रश्न संख्या 22 – 24 दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए 5 अंक निर्धारित है। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 110 – 150 शब्दों से अधिक न हो।

**General Instructions :**

- (i) Read the paper carefully. All questions in each part are compulsory. Students may use bilingual media (both English and Hindi) for writing in which technical terms should be written in English medium.
- (ii) Part A – Questions No. 1 – 8 are multiple-choice questions, carrying 1 mark each.
- (iii) Part B – Questions No. 9 – 13 are short answer questions, carrying 2 marks each. Answer to them should not exceed 30 – 40 words each.
- (iv) Part C – Questions No. 14 – 18 are also short answer questions, carrying 3 marks each. Answer to them should not exceed 60 – 70 words each.
- (v) Part D – Questions No. 19 – 21 are also short answer questions, carrying 4 marks each. Answer to them should not exceed 80 – 100 words each.
- (vi) Part E – three Questions No. 22 – 24 are long answer questions, carrying 5 marks each. Answer to them should not exceed 110 – 150 words each.

**खण्ड – क (बहुविकल्पीय प्रश्न) (1 अंक प्रत्येक)**

**1 × 8 = 8**

**PART – A (1 mark each)**

**(Multiple Choice Questions)**

1. श्रीमान ललित को कुछ महत्वपूर्ण दस्तावेजों का प्रिन्टआउट लेना था जब वे होटल ट्यूलिप रेज़िडेन्सी में रह रहे थे। वह प्रिन्टआउट लेने के लिए होटल में कहाँ जाएँगे ?
- (a) खजांची  
(b) स्पा  
(c) कॉफी शॉप  
(d) व्यवसाय केंद्र
- Mr. Lalit has to take printouts of some important documents while he was staying in Hotel Tulip Residency. Where he shall go in hotel to get the printouts ?
- (a) Cashier  
(b) Spa  
(c) Coffee Shop  
(d) Business Centre

2. श्रीमान रमेश को विमान यात्रा के लिए सुबह जल्दी उठना चाहिए। वह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि वे सुबह समय से उठ जाएँ। होटल की कौन सी सुविधा वह ले सकते हैं ?

- (a) वैले (Valet)
- (b) वाई-फाई (Wi-Fi)
- (c) वेक-अप-कॉल
- (d) लेफ्ट लगेज

Mr. Ramesh must get up early morning to catch flight. He wants to be sure that he gets up on time in the morning. Which facility of hotel he can take ?

- (a) Valet
- (b) Wi-Fi
- (c) Wake-up Call
- (d) Left Luggage

3. होटल कर्मचारियों की सुरक्षा एवं कार्य परिस्थितियों को कौन सा विभाग सुनिश्चित करता है ?

- (a) ह्यूमन रिसोर्स (Human Resource)
- (b) सेल्स एण्ड मार्केटिंग (Sales and Marketing)
- (c) फाइनेंस एण्ड एकाउन्ट्स (Finance and Accounts)
- (d) इन्जीनियरिंग एण्ड मेन्टीनेन्स (Engineering and Maintenance)

Which department ensures safety and working conditions of hotel employees ?

- (a) Human Resource
- (b) Sales and Marketing
- (c) Finance and Accounts
- (d) Engineering and Maintenance

4. निम्नलिखित में कौन शेफ़ द पारटी (Chef de Partie) है ?

- (a) बार्टेंडर (Bartender)
- (b) बेल अटेंडेंट (Bell attendant)
- (c) कॉमी (Commis)
- (d) ग्रिल शेफ़ (Grill chef)

Which of the following is Chef de Partie ?

- (a) Bartender
- (b) Bell attendant
- (c) Commis
- (d) Grill chef

5. होटल के किस विभाग का दायित्व FRRO को C Form भेजने का है ?

- (a) हाउस कीपिंग (House Keeping)
- (b) ह्यूमन रिसोर्स (Human Resource)
- (c) फ्रन्ट ऑफिस (Front Office)
- (d) सिन्क्योरिटी (Security)

Which department in hotel is responsible for sending C Form to FRRO ?

- (a) House keeping
- (b) Human Resource
- (c) Front Office
- (d) Security

6. अगर एक व्यक्ति को श्वास नहीं आ रही है अथवा वह अचेत है तो उसे क्या प्राथमिक उपचार देना चाहिए ?

- (a) दवा (Medicine)
- (b) उस व्यक्ति के वापस होश में आने की प्रतीक्षा
- (c) सी.पी.आर. (CPR)
- (d) उपरोक्त में से कोई नहीं

If the person is not breathing or is unconscious then which first aid should be given ?

- (a) Medicine
- (b) Wait for the person to resume consciousness
- (c) CPR
- (d) None of the above

7. लकड़ी, कागज, कपड़ा एवं इसी प्रकार की सूखी वस्तुओं की अग्नि का वर्गीकरण किया जाता है :

- (a) वर्ग-सी-अग्नि (Class C Fire)
- (b) वर्ग-ई-अग्नि (Class E Fire)
- (c) वर्ग-डी-अग्नि (Class D Fire)
- (d) वर्ग-ए-अग्नि (Class A Fire)

The fire of wood, paper, linen and similar dry materials is classified as

- (a) Class C Fire
- (b) Class E Fire
- (c) Class D Fire
- (d) Class A Fire

8. न्यूनतम संख्या के सामान वाले अतिथि को जाना जाता है
- स्कैन्टी बैगेज (Scanty Baggage)
  - नो लगेज (No Luggage)
  - लेफ्ट लगेज (Left Luggage)
  - सम लगेज (Some Luggage)

The guest with minimum number of luggage is termed as

- Scanty Baggage
- No Luggage
- Left Luggage
- Some Luggage

**खण्ड – ख (2 अंक प्रत्येक)**

**2 × 5 = 10**

**PART – B (2 marks each)**

9. होटल में दूरभाष विभाग के किन्हीं दो कार्यों की सूची बनाइए।  
List any two functions of telephone department in a hotel.
10. फ्रन्ट ऑफिस के आरक्षण विभाग के किन्हीं दो कार्यों को लिखिए।  
Mention any two functions of reservation section in Front office.
11. गैर मौखिक संचार (Non-verbal Communication) क्या है ?  
What is non-verbal communication ?
12. एक होटल में महिला पर्यटक की सुरक्षा कैसे सुनिश्चित की जा सकती है ?  
How can security of women travellers be ensured in a hotel ?
13. प्राथमिक उपचार (First Aid) क्या है ?  
What is First Aid ?

खण्ड – ग (3 अंक प्रत्येक)

3 × 5 = 15

**PART – C (3 marks each)**

14. एक होटल में रहने वाला अतिथि होटल की सेवाओं से असंतुष्ट है। क्या यह होटल के लिए हानिकारक है ? अपने उत्तर की पुष्टि कीजिए।

A guest staying in a hotel is not satisfied with the services provided in the hotel. Is this bad for hotel ? Justify your answer.

15. निम्नलिखित की व्याख्या कीजिए :
- सिंगल रूम (Single Room)
  - डाउन टाउन होटेल (Down Town Hotels)
  - चेन होटेल (Chain Hotel)

**अथवा**

निम्नलिखित की व्याख्या कीजिए :

- स्टूडियो रूम (Studio Room)
- बोटीक होटेलस (Boutique Hotels)
- पार्लर (Parlour)

Explain the following :

- Single room
- Downtown hotels
- Chain hotel

**OR**

Explain the following :

- Studio room
- Boutique hotels
- Parlour

16. एक होटल में सेल्फ़ चेक-इन (self check-in) एवं सेल्फ़ चेक-आउट (self check out) प्रणाली क्या है ?

**अथवा**

एक होटल में फ्रन्ट ऑफिस मैनेजर के कार्य विवरण (Job Profile) की व्याख्या कीजिए।

What is self check-in and self check-out system in a hotel ?

**OR**

Describe the job profile of Front Office Manager in a hotel.

17. श्रीमान सुनील ने होटल ताज को कॉल किया । वह होटल में एक कमरा बुक करना चाहते थे क्योंकि वे छुट्टियों में सपरिवार आ रहे थे । फ्रंट ऑफिस स्टाफ को आरक्षण हेतु श्रीमान सुनील से क्या जानकारियाँ चाहिए होंगी ?

Mr. Sunil gives a call to Hotel Taj. He wants to book a hotel room as he is coming on vacation with his family. What information will the front office staff seek from Mr. Sunil for making reservation ?

18. फ्रंट ऑफिस स्टाफ (पुरुषों एवं महिलाओं दोनों) के बालों एवं मेक-अप हेतु बनाव सजाव के मानक क्या होने चाहिए ?

**अथवा**

आतिथ्य व्यवसाय में आजीविका के अवसरों का उल्लेख कीजिए ।

What should be the hairstyle and make-up standard for front office staff (both male and female) under standard of grooming ?

**OR**

Describe the career options in the hospitality industry.

**खण्ड – घ (4 अंक प्रत्येक)**

**4 × 3 = 12**

**PART – D (4 marks each)**

19. अन्तर्राष्ट्रीय होटल शृंखलाओं से आप क्या समझते हैं ? भारत में क्रियाशील किन्हीं चार अन्तर्राष्ट्रीय होटल शृंखलाओं को लिखिए एवं उनके समरूपी होटल ब्रांड को लिखिए ।

What do you understand by International Hotel Chains ? Mention any four International Hotel Chains operating in India and their corresponding Hotel Brands.

20. आतिथ्य व्यवसाय में वितरण प्रणाली की भूमिका एवं महत्त्व का उल्लेख कीजिए ।

Explain the role and importance of Distribution channel in hospitality industry.

21. आतिथ्य व्यवसाय में इन्टरनेट ने वितरण प्रणाली को कैसे परिवर्तित कर दिया है ? समझाइए ।

**अथवा**

इकोटेल (Ecotel) क्या है ? उनके द्वारा अपनाये गये दस पर्यावरण अनुकूल कार्यों की सूची बनाइए ।

Explain how internet has changed the distribution system in hospitality industry.

**OR**

What is an ECOTEL ? List ten eco-friendly practices adopted by them.

खण्ड – ड (5 अंक प्रत्येक)

5 × 3 = 15

**PART – E (5 marks each)**

22. उन कारकों का वर्णन कीजिए जिन पर एक होटल के रूम रेट आधारित होते हैं ?

**अथवा**

एक पेन्टहाउस (Penthouse) क्या है ? होटल व्यवसाय में अनुसरण किए जाने वाले पाँच विभिन्न रूम रेट्स की सूची बनाइए। पैकेज रेट एवं होलसेल रेट को विस्तार से समझाइए।

Explain the factors on which the room rates are based in a hotel.

**OR**

What is a Penthouse ? List five different room rates followed in hotel industry. Explain the package rate and wholesale rate in detail.

23. फ्रन्ट ऑफिस विभिन्न भागों में बंटा होता है। विभिन्न भागों की सूची बनाइए एवं उनके कार्यों का उल्लेख कीजिए।

Front office is divided into different sections. Enlist the different sections and describe their functions.

24. फ्रन्ट ऑफिस विभाग में उपयोग किए जाने वाले किन्हीं पाँच स्वचालित उपकरणों के नाम लिखिए एवं उनके फ्रन्ट ऑफिस की कार्यप्रणाली से सम्बन्धित क्रियाओं की विशिष्टता को संक्षेप में दर्शाइए।

**अथवा**

आधुनिक आतिथ्य व्यवसाय में कान्सीयर्ज (Concierge) की भूमिका का उल्लेख कीजिए।

Name any five automated equipment that are used in front office department and briefly highlight their functions in Front Office functioning.

**OR**

Describe the role of Concierge in modern hospitality industry.