

This question paper consists of 4 questions and 7 printed pages.

इस प्रश्न-पत्र में 4 प्रश्न तथा 7 मुद्रित पृष्ठ हैं।

Roll No.

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

अनुक्रमांक

Code No. **53/VOC/O**
कोड नं०

Set/सेट **A**

HOTEL FRONT-OFFICE OPERATIONS

होटल फ्रंट-ऑफिस ऑपरेशन्स

(360)

Day and Date of Examination
(परीक्षा का दिन व दिनांक)

Signature of Invigilators 1.
(निरीक्षकों के हस्ताक्षर)

2.

General Instructions :

1. Candidate must write his/her Roll Number on the first page of the question paper.
2. Please check the question paper to verify that the total pages and total number of questions contained in the paper are the same as those printed on the top of the first page. Also check to see that the questions are in sequential order.
3. For the objective type of questions, you have to choose any *one* of the four alternatives given in the question, i.e., A, B, C or D and indicate your correct answer in the answer-book given to you.
4. Making any identification mark in the answer-book or writing Roll Number anywhere other than the specified places will lead to disqualification of the candidate.
5. Answers for questions, like matching, true or false, fill in the blanks, etc., are to be given in the answer-book.
6. Write your Question Paper Code No. 53/VOC/O, Set **A** on the answer-book.

सामान्य अनुदेश :

1. परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र के पहले पृष्ठ पर अपना अनुक्रमांक अवश्य लिखें।
2. कृपया प्रश्न-पत्र को जाँच लें कि पत्र के कुल पृष्ठों तथा प्रश्नों की उतनी ही संख्या है जितनी प्रथम पृष्ठ के सबसे ऊपर छपी है। इस बात की जाँच भी कर लें कि प्रश्न क्रमिक रूप में हैं।
3. वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के लिए आपको प्रश्न के A, B, C अथवा D विकल्पों में से सही उत्तर चुनना है तथा उसे आपको उत्तर-पुस्तिका में लिखना है।
4. उत्तर-पुस्तिका में पहचान-चिह्न बनाने अथवा निर्दिष्ट स्थानों के अतिरिक्त कहीं भी अनुक्रमांक लिखने पर परीक्षार्थी को अयोग्य ठहराया जायेगा।
5. ऐसे प्रश्न जैसे मिलान करना, सही अथवा गलत, रिक्त स्थान भरो आदि के उत्तर, उत्तर-पुस्तिका में लिखें।
6. अपनी उत्तर-पुस्तिका पर प्रश्न-पत्र की कोड संख्या 53/VOC/O, सेट **A** लिखें।

HOTEL FRONT-OFFICE OPERATIONS

होटल फ्रंट-ऑफिस ऑपरेशन्स

(360)

Time : 2 Hours]

[Maximum Marks : 40

समय : 2 घण्टे]

[पूर्णांक : 40

Note : All questions are compulsory and carry marks as indicated against each question.

निर्देश : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं और प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

1. Fill in the blanks and write the correct answer in your answer-book : 1×10=10

रिक्त स्थानों की पूर्ति करें एवं सही उत्तरों को अपनी उत्तर-पुस्तिका में लिखें :

(a) A hotel with up to _____ rooms is called a small hotel.
_____ तक कमरे वाले होटल को एक छोटा होटल कहा जाता है।

(b) A guest bill may also be called a guest _____.
एक अतिथि बिल को भी एक अतिथि _____ कहा जाता है।

(c) Number of rooms occupied on a particular day is called a _____.
एक विशेष दिन पर अधिकृत होटल के कमरे की संख्या को _____ कहा जाता है।

(d) European plan or EP includes _____ only.
यूरोपीयन योजना अथवा EP में केवल _____ ही शामिल है।

(e) You can find out whether a guest has a reservation or not, with the help of _____ list.
_____ सूची की मदद से अतिथि के पास आरक्षण है की नहीं, आप पता लगा सकते हैं।

(f) _____ is a process of filling in the details before the guest arrives.
अतिथि आगमन से पहले _____ एक विवरण दर्ज करने वाली प्रक्रिया है।

- (g) _____ is the team-leader for the front office.
फ्रंट ऑफिस के लिए _____ दल का प्रमुख है।
- (h) You have to make _____ voucher to provide flowers and soft drinks for VIP guests.
वी० आइ० पी० अतिथियों के लिए फूल और शीतल पेय प्रदान करने के लिए आप _____ वाउचर तैयार कर सकते हैं।
- (i) If the called extension is busy, you should check with the guest if he would like to leave a _____.
यदि कॉल किया गया एक्सटेन्सन लाइन व्यस्त है, जब अतिथि _____ छोड़ कर जाना चाहता है तब आप अतिथि को चेक कर सकते हैं।
- (j) Normally a safety locker is operated by _____ keys.
एक सुरक्षा लॉकर सामान्य रूप से _____ कुंजी द्वारा संचालित होता है।

2. State in your answer-book whether the following statements are True or False :

$\frac{1}{2} \times 20 = 10$

निम्नलिखित कथन सत्य हैं या असत्य, अपनी उत्तर-पुस्तिका में लिखें :

- (a) A foreign national can settle his bills only in Indian cash.
एक विदेशी नागरिक केवल भारतीय मुद्रा में अपने बिलों को चुका सकता है।
- (b) First aid helps in preserving life.
प्राथमिक उपचार जीवन संरक्षण में सहायक होता है।
- (c) The business of hotels is a charitable work.
होटल व्यवसाय एक उदार कार्य है।
- (d) You, at the front office, project the image of the hotel.
फ्रंट ऑफिस में, आप केवल होटल के इमेज को प्रोजेक्ट कर सकते हैं।
- (e) The staff organization in a small hotel is the same as in a large hotel.
एक बड़े होटल की तरह छोटे होटल में भी कर्मचारियों का संगठन समान होता है।

- (f) A 'C-form' is only filled for the foreign guests.
एक 'C-form' सिर्फ विदेशी अतिथियों के लिए भरा जाता है।
- (g) Front office hotel staff can wear jeans and T-shirt at the reception.
फ्रंट ऑफिस होटल कर्मचारी स्वागत कक्ष में जीन्स और टी-शर्ट पहन सकते हैं।
- (h) When talking to guest on phone, you should speak very loudly.
अतिथि से फोन पर बात करते समय आपको उच्च स्वर में बात करना चाहिए।
- (i) A guest can cancel the reservation once done in a hotel.
एक होटल में किये गए आरक्षण को अतिथि एक बार रद्द कर सकता है।
- (j) Housekeeping discrepancy report is made by the front office staff.
गृह-व्यवस्था (हाउसकीपिंग) की विसंगति रिपोर्ट फ्रंट ऑफिस के कर्मचारियों के द्वारा तैयार किया जाता है।
- (k) A bell boy carries the luggage of the guest during departure.
अतिथि प्रस्थान के दौरान बेल बॉय उनका सामान सँभालता है।
- (l) If a guest is in hurry to exchange currency, the encashment certificate can be filled in later.
यदि एक अतिथि जल्दी में मुद्रा विनिमय करता है तो नकदीकरण प्रमाण-पत्र बाद में भी भरा जा सकता है।
- (m) During check-out, you find the guest of stealing hotel property, you will charge the guest for the article.
चेक-आउट के दौरान यदि किसी अतिथि ने होटल की कोई भी सामग्री चोरी की हो तो आप उस वस्तु के लिए अतिथि को चार्ज कर सकते हैं।
- (n) Guest history card keeps a track of a guest's dislikes and likes.
अतिथि हिस्ट्री कार्ड अतिथि के पसंद और नापसंद की नज़र रखता है।
- (o) Sorting of guest mails is done at the reservation office.
रिजर्वेशन ऑफिस में अतिथि के डाक (mail) को छाँटा जाता है।

(p) A statement of charges posted in the guest's account is also called a 'transcript'.

अतिथि के हिसाब अकाउन्ट में लिखे गए सभी शुल्कों को 'ट्रांस्क्रिप्ट' कहा जाता है।

(q) Occupancy of a hotel can be calculated from the room revenue.

होटल अधिभोग की गणना रूम रेवेन्यू से की जा सकती है।

(r) The staff should be diplomatic in handling guests.

अतिथि को सँभालने के लिए कर्मचारियों को कुशली होना चाहिए।

(s) The message slip is made in duplicate.

संदेश की स्लिपों को हमेशा दो प्रतियों में तैयार किया जाता है।

(t) Hotels do not have any policy to wake-up guests if he requests.

किसी भी होटल का कोई भी नियम नहीं है जो मेहमान के अनुरोध पर भी उनको जागृत करें।

3. Answer the following questions in brief :

$2\frac{1}{2} \times 4 = 10$

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर संक्षेप में दें :

(a) Explain to a guest about the various types of rates prevalent in hotel.

होटल में प्रचलित विभिन्न प्रकार के दरों के बारे में एक अतिथि को समझाएँ।

(b) List out the rules that you should observe in case of giving first-aid to a guest.

एक अतिथि को प्राथमिक उपचार देने के मामले में आप उन्हें कैसे निरीक्षण करेंगे, उन नियमों के बारे में लिखें।

(c) What are the types of information that a guest can ask an information section?

अतिथि किस प्रकार की सूचनाएँ सूचना विभाग से जान सकता है?

(d) Explain the process of Night Auditor's Work.

रात्रिकालीन अंकेक्षक के कार्य-प्रणाली का वर्णन करें।

4. Answer the following questions elaborately :

5×2=10

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर विस्तार से दें :

(a) As a bell desk in-charge, explain the procedure followed in case of a guest room change.

यदि कोई अतिथि कक्ष परिवर्तन करना चाहता है, तो एक बेल डेस्क प्रभारी के रूप में आप ऐसी स्थिति में कौन-सी प्रक्रिया का पालन करना चाहेंगे, उल्लेख करें।

(b) What should be done in case of fire in the hotel?

होटल में आगजनी की स्थिति में क्या करना चाहिए?

★ ★ ★