

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 23 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 23 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

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

SECTION A

अति लघु उत्तरीय प्रश्न :

1×6=6

Very short answer questions :

1. होटल में विदेशी अतिथियों के लिए कौन-सा फॉर्म भरना अनिवार्य होता है ?

- (क) सी फॉर्म (C form)
- (ख) जी फोलियो फॉर्म (G folio form)
- (ग) एच विसा फॉर्म (H visa form)
- (घ) क्रेडिट कार्ड फॉर्म (Credit card form)

Which form is mandatory to be filled for foreigner guests in a hotel ?

- (a) C form
- (b) G folio form
- (c) H visa form
- (d) Credit card form

2. जी.आर.सी. (GRC) गेस्ट साइकिल (guest cycle) के किस चरण में भरा जाता है ?

- (क) रजिस्ट्रेशन चरण
- (ख) रिज़र्वेशन चरण
- (ग) प्री-रिज़र्वेशन चरण
- (घ) प्री-रेजिस्ट्रेशन चरण

At which stage of guest cycle is GRC filled ?

- (a) Registration stage
- (b) Reservation stage
- (c) Pre-reservation stage
- (d) Pre-registration stage

3. अराइवल एरन्ड कार्ड (arrival errand card) कौन तैयार करता है ?

- (क) रिसेप्शनिस्ट (Receptionist)
- (ख) बेल डेस्क (Bell desk)
- (ग) पेज बॉय (Page boy)
- (घ) फ्रंट ऑफिस कैशियर (Front office cashier)

Who prepares the arrival errand card ?

- (a) Receptionist
- (b) Bell desk
- (c) Page boy
- (d) Front office cashier

4. डी.एन.ए. (DNA) का क्या तात्पर्य है ?

- (क) डिड नॉट अराइव (Did not arrive)
- (ख) डू नॉट एलाउ (Do not allow)
- (ग) डिपार्चर नॉट एलाउड (Departure not allowed)
- (घ) डिपॉज़िट नॉट एलाउड (Deposit not allowed)

What does DNA mean ?

- (a) Did not arrive
- (b) Do not allow
- (c) Departure not allowed
- (d) Deposit not allowed

5. किस ताले को केवल अतिथि की उपस्थिति में ही खोला जा सकता है ?

- (क) मोर्टिस (Mortise) ताला
- (ख) इलेक्ट्रॉनिक (Electronic) ताला
- (ग) बायोमेट्रिक (Biometric) ताला
- (घ) स्टैंडर्ड (Standard) ताला

Which lock can be opened only in the presence of the guest ?

- (a) Mortise lock
- (b) Electronic lock
- (c) Biometric lock
- (d) Standard lock

6. कॉन्सियर्ज (concierge) का डेस्क कहाँ पर स्थित होता है ?

- (क) हाउस-कीपिंग
- (ख) टाइम ऑफिस
- (ग) लॉबी
- (घ) रेस्तराँ

Where is the desk of a concierge located ?

- (a) House-keeping
- (b) Time office
- (c) Lobby
- (d) Restaurant

## खण्ड ख

### SECTION B

अति लघु उत्तरीय प्रश्न :

2×5=10

Very short answer questions :

7. एडवांस लेटिंग चार्ट (advance letting chart) तथा पी.एम.एस. को प्रयोग करने का उद्देश्य क्या है ?  
What is the purpose of using advance letting chart and PMS ?
8. होटल की आउटगोइंग मेल (outgoing mail) का वर्गीकरण कीजिए ।  
Classify the outgoing mail of a hotel.
9. बरमुडा प्लान (Bermuda Plan) एवं यूरोपियन प्लान (European Plan) के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए ।  
Differentiate between Bermuda Plan and European Plan.
10. ग्रैंड-मास्टर की (Grand-Master Key) किसे कहते हैं ? इसका ज़िम्मेदार कौन होता है ?  
What is Grand-Master Key ? Who is responsible for this ?
11. 'रूम नाइट (Room Night)' को उदाहरण की सहायता से समझाइए ।  
Explain 'Room Night' with the help of an example.

## खण्ड ग

### SECTION C

लघु उत्तरीय प्रश्न :

3×8=24

Short answer questions :

12. की कंट्रोल शीट (key control sheet) का प्रारूप बनाकर समझाइए ।  
Draw and explain the format of key control sheet.
13. गेस्ट साइकिल के प्री-रजिस्ट्रेशन चरण (pre-registration stage) को समझाइए ।  
Explain the pre-registration stage of a guest cycle.
14. डोर मैन (Door man) एवं बेल बॉय (Bell boy) की तीन-तीन ज़िम्मेदारियाँ बताइए ।  
Write three responsibilities each of a Door man and a Bell boy.

15. गेस्ट पेजिंग (Guest Paging) की प्रक्रिया समझाइए ।  
Explain the procedure of paging a guest.
16. सर्विस से सम्बंधित चार शिकायतें क्या हो सकती हैं ? इनके समाधान के दो तरीके भी सुझाइए ।  
What could be four complaints related to services ? Also suggest two ways to resolve them.
17. कॉन्सियर्ज द्वारा अतिथि को दी गई किन्हीं छः सेवाओं के बारे में लिखिए ।  
Write any six services provided to the guest by a concierge.
18. एक होटल के कैटलॉग (catalogue) से अतिथि को कौन-सी छः महत्वपूर्ण जानकारियाँ प्राप्त होती हैं ?  
List six important information a guest can find in a catalogue of a hotel.
19. कार्ड की (card key) को प्रयोग करने के छः लाभ बताइए ।

**अथवा**

अपने कमरे में मैली/मलिन चादरों को देखकर अतिथि गुस्से में होटल छोड़कर जाना चाहता है । किन छः तरह से आप उसकी शिकायत को संभालेंगे ?

Write six advantages of using card keys.

**OR**

A guest wants to leave the hotel in anger after seeing dirty sheets in his room. In what six ways would you handle his complaint ?

**खण्ड घ**

## **SECTION D**

*निबन्धात्मक प्रश्न :*

*5×4=20*

*Essay questions :*

20. एक पूर्णतः स्वचालित प्रणाली (fully automated system) द्वारा अतिथि की चेक-इन (check-in) प्रक्रिया को विस्तार से लिखिए ।  
Describe the check-in procedure of a guest by a fully automated system.

**21.** रजिस्ट्रेशन की परिभाषा लिखिए । इसको करने के आठ कारण बताइए ।

**अथवा**

एक रिसेप्शनिस्ट की दस महत्वपूर्ण गतिविधियों को लिखिए ।

Define registration. Write eight reasons of doing this.

**OR**

Write ten important activities of a receptionist.

**22.** टेलिफोन शिष्टता के कोई दस नियम लिखिए ।

**अथवा**

एक बेताब एवं अशिष्ट कॉलर (caller) से निपटने के दस सुझाव दीजिए ।

Write any ten rules of telephone etiquettes.

**OR**

Give ten suggestions to handle a rude and impatient caller.

**23.** अतिथि प्रस्थान (guest departure) प्रक्रिया तथा पोस्ट डिपार्चर (post departure) प्रक्रिया में बेल डेस्क (Bell Desk) की क्या भूमिका (role) है ?

What is the role of Bell Desk in guest departure procedure and post departure procedure ?