



Series #CDBA

SET-4

प्रश्न-पत्र कोड **97**  
Q.P. Code

रोल नं. 

--	--	--	--	--	--	--	--

  
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें।  
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 23 हैं।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 21 प्रश्न हैं।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में 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 परीक्षार्थी 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 23 printed pages.
- Please check that this question paper contains 21 questions.
- Q.P. Code 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 write down the serial number of the question in the answer-book 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 candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.



फ्रंट ऑफिस संचालन



FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 2 घण्टे

Time allowed : 2 hours

अधिकतम अंक : 50

Maximum Marks : 50

297

140

Page 1

P.T.O.



**सामान्य निर्देश :**

- (i) कृपया निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ें ।
- (ii) इस प्रश्न-पत्र के दो खंडों में 21 प्रश्न हैं : खण्ड-क और खण्ड-ख ।
- (iii) खण्ड-क में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं तथा खण्ड-ख में विषयपरक प्रकार के प्रश्न शामिल हैं ।
- (iv) दिये गए (5 + 16 =) 21 प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 2 घंटे के आवंटित (अधिकतम) समय में (5 + 10 =) 15 प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।
- (v) किसी विशेष खंड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए ।
- (vi) **खण्ड-क : वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (24 अंक)**
  - (a) इस खण्ड में 05 प्रश्न हैं ।
  - (b) प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आवंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।
  - (c) कोई नकारात्मक अंकन नहीं होगा ।
  - (d) दिए गए निर्देशानुसार उत्तर लिखें ।
- (vii) **खण्ड-ख : विषयपरक प्रकार के प्रश्न (26 अंक)**
  - (a) इस खण्ड में 16 प्रश्न हैं ।
  - (b) उम्मीदवार को 10 प्रश्न करने हैं ।
  - (c) दिए गए निर्देशानुसार उत्तर लिखें ।
  - (d) प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आवंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।



**General Instructions :**

- (i) *Please read the instructions carefully.*
- (ii) *This Question Paper consists of 21 questions in two sections : Section A & Section B.*
- (iii) *Section A has Objective type questions whereas Section B contains Subjective type questions.*
- (iv) *Out of the given (5 + 16 =) 21 questions, a candidate has to answer (5 + 10 =) 15 questions in the allotted (maximum) time of 2 hours.*
- (v) *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*
- (vi) **Section A : Objective Type Questions (24 Marks)**
  - (a) *This section has 05 questions.*
  - (b) *Marks allotted are mentioned against each question /part.*
  - (c) *There is no negative marking.*
  - (d) *Do as per the instructions given.*
- (vii) **Section B : Subjective Type Questions (26 Marks)**
  - (a) *This section has 16 questions.*
  - (b) *A candidate has to do 10 questions.*
  - (c) *Do as per the instructions given.*
  - (d) *Marks allotted are mentioned against each question /part.*



खंड - क

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न)

1. रोजगार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। 4 × 1 = 4
- (i) निम्नलिखित में से कौन संदेश को सुनता या समझता है ?
- (a) रिसीवर (b) चैनल  
(c) प्रेषक (d) दूत/संदेशवाहक
- (ii) स्व-प्रबंधन, जिसे \_\_\_\_\_ के रूप में भी जाना जाता है, किसी की भावनाओं, व्यवहार और विचारों को प्रभावी ढंग से नियंत्रित करने की क्षमता है।
- (a) स्व-अभिनव  
(b) स्व-डिज़ाइन  
(c) आत्मसंयम  
(d) स्व-प्रेरणा
- (iii) स्व-प्रबंधन इसमें से उपयोगी है :
- (a) लक्ष्य तक पहुँचने में  
(b) नकारात्मक आदतें बनाने में  
(c) क्रोध बढ़ाने में  
(d) अनुत्पादकता में
- (iv) डेस्कटॉप पर छोटे चित्र क्या कहलाते हैं ?
- (a) प्रतीक  
(b) छवियाँ  
(c) आइकन  
(d) लोगो



**SECTION - A**  
**(Objective Type Questions)**

1. Answer any 4 out of the given 6 questions on Employability skills.  $4 \times 1 = 4$

(i) Which of the following listens or understands the message ?

- |              |               |
|--------------|---------------|
| (a) Receiver | (b) Channel   |
| (c) Sender   | (d) Messenger |

(ii) Self-management, also known as \_\_\_\_\_, is the ability to effectively control one's emotions, behaviour and thoughts.

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| (a) Self-innovative | (b) Self-design     |
| (c) Self-control    | (d) Self-motivation |

(iii) Self-management is useful in :

- (a) Reaching goals
- (b) Creating negative habits
- (c) Increasing anger issues
- (d) Unproductivity

(iv) What are the small pictures on the desktop called ?

- |             |            |
|-------------|------------|
| (a) Symbols | (b) Images |
| (c) Icons   | (d) Logo   |



(v) निम्नलिखित में से कौन सा एक उद्यमी का गुण नहीं है ?

- (a) आलस्य
- (b) आत्मविश्वास
- (c) आशावादी
- (d) परिश्रमी (मेहनती)

(vi) सतत विकास को अपनाना क्यों महत्वपूर्ण है ?

- (a) पारिस्थितिकी और पर्यावरण को बचाने के लिए
- (b) मानव जाति को बचाने के लिए
- (c) (a) और (b) दोनों
- (d) प्रदूषण बढ़ाने के लिए

2. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

5 × 1 = 5

(i) जापान की मुद्रा क्या है ?

- (a) यूरो
- (b) युआन
- (c) डॉलर
- (d) येन

(ii) निम्नलिखित में से कंबोडिया की राजधानी कौन सी है ?

- (a) नाम पेन्ह
- (b) निकोसिया
- (c) हनोई
- (d) दिल्ली



(v) Which of the following is not a quality of an entrepreneur ?

- (a) Laziness
- (b) Confident
- (c) Optimist
- (d) Hard working

(vi) Why is it important to adopt sustainable development ?

- (a) To save ecology and environment
- (b) To save mankind
- (c) Both (a) & (b)
- (d) To increase pollution

2. Answer any 5 out of the given 6 questions.

5 × 1 = 5

(i) What is the currency of Japan ?

- (a) Euro
- (b) Yuan
- (c) Dollar
- (d) Yen

(ii) Which of the following is capital of Cambodia ?

- (a) Phnom Penh
- (b) Nicosia
- (c) Hanoi
- (d) Dili



- (iii) स्वच्छता, शारीरिक व्यायाम, आराम और नींद \_\_\_\_\_ का हिस्सा हैं ।
- (a) व्यक्तिगत स्वच्छता
  - (b) मानसिक स्वच्छता
  - (c) सामाजिक स्वच्छता
  - (d) पर्यावरणीय स्वच्छता
- (iv) निम्नलिखित में से कौन सी चीजें मेहमानों को आरामदायक बनाती हैं ?
- (a) व्यक्तिगत प्रश्न पूछना
  - (b) अतिथि पर हँसना
  - (c) अतिथि को घूरना
  - (d) मुस्कराकर बात करना
- (v) किसी होटल के फ्रंट ऑफिस की संगठनात्मक संरचना निम्न पर निर्भर करती है :
- (a) होटल का स्थान
  - (b) कार्यरत कर्मचारियों की संख्या
  - (c) होटल का आकार
  - (d) ग्राहकों का प्रकार
- (vi) फ्रंट ऑफिस का \_\_\_\_\_ अनुभाग अतिथि को जानकारी प्रदान करने में शामिल है ।
- (a) सूचना
  - (b) रिसेप्शन
  - (c) आरक्षण
  - (d) नकद और बिल





- (iii) Cleanliness, physical exercise, rest and sleep are a part of \_\_\_\_\_.
- (a) Personal hygiene
  - (b) Mental hygiene
  - (c) Social hygiene
  - (d) Environmental hygiene
- (iv) Which of the following things should make guests comfortable ?
- (a) Asking personal questions      (b) Laughing at guest
  - (c) Staring at guest                      (d) Talking with smile
- (v) The organizational structure of a hotel front office varies depending upon the :
- (a) location of the hotel
  - (b) number of employees working
  - (c) size of hotel
  - (d) type of customers
- (vi) \_\_\_\_\_ section of front office is involved in providing information to guest.
- (a) Information                              (b) Reception
  - (c) Reservation                              (d) Cash & bills



3. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

5 × 1 = 5

(i) भारतीय केंद्र-शासित प्रदेश लद्दाख की राजधानी क्या है ?

- (a) दिसपुर
- (b) लेह
- (c) लद्दाख
- (d) दार्जिलिंग

(ii) तिरुवनंतपुरम \_\_\_\_\_ की राजधानी है।

- (a) आंध्र प्रदेश
- (b) तेलंगाना
- (c) केरल
- (d) जम्मू और कश्मीर

(iii) सँवरने से किसमें मदद मिलती है ?

- (a) साफ बोलने में
- (b) ध्यान से सुनने में
- (c) आत्म-विश्वास बढ़ाने में
- (d) स्वास्थ्य सुधारने में

(iv) फ्रंट ऑफिस स्टाफ में कौन सी गुणवत्ता नहीं होनी चाहिए ?

- (a) अच्छा संचार कौशल
- (b) शांति
- (c) व्यक्तिगत स्वच्छता
- (d) आक्रामक व्यवहार



3. Answer any 5 out of the given 6 questions.

5 × 1 = 5

(i) What is the capital of Indian Union Territory Ladakh ?

- (a) Dispur (b) Leh  
(c) Ladakh (d) Darjeeling

(ii) Thiruvananthapuram is the capital of \_\_\_\_\_.

- (a) Andhra Pradesh  
(b) Telangana  
(c) Kerala  
(d) Jammu & Kashmir

(iii) Grooming helps in :

- (a) Speaking clearly  
(b) Listening carefully  
(c) Boosts confidence  
(d) Improves health

(iv) Which quality a front office staff should not have ?

- (a) Good communication skills  
(b) Calmness  
(c) Personal hygiene  
(d) Aggressive behaviour



- (v) फ्रंट ऑफिस का कौन सा अनुभाग मेहमानों को टेली-संचार सुविधा प्रदान करने और उसकी बिलिंग बनाए रखने में शामिल है ?
- (a) नकद और बिल
  - (b) दरबान (कंसीयार्ज)
  - (c) टेलीफोन और टैलेक्स
  - (d) यात्रा डेस्क
- (vi) डेटा को प्रोसेस करने की प्रक्रिया कम्प्यूटर के किस भाग पर निर्भर करती है ?
- (a) मॉनिटर
  - (b) की-बोर्ड
  - (c) माउस
  - (d) प्रोसेसर

4. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

5 × 1 = 5

- (i) निम्नलिखित में से कौन सा भारत के राज्यों का उदाहरण नहीं है ?
- (a) पश्चिम बंगाल
  - (b) राजस्थान
  - (c) गांधीनगर
  - (d) तमिलनाडु
- (ii) व्यक्तिगत सँवरना (देखभाल) निम्न का विस्तार है :
- (a) सार्वजनिक स्वच्छता
  - (b) व्यावसायिक नैतिकता
  - (c) व्यक्तिगत स्वच्छता
  - (d) व्यक्तिगत विकास



(v) Which section of front office is involved in providing tele-communication facility to guest and maintains the billing of the same ?

- (a) Cash and bills
- (b) Concierge
- (c) Telephone & Telex
- (d) Travel desk

(vi) The Data processing of a computer depends upon

- (a) Monitor
- (b) Keyboard
- (c) Mouse
- (d) Processor

4. Answer any 5 out of the given 6 questions.

5 × 1 = 5

(i) Which of the following is not an example of States of India ?

- (a) West Bengal
- (b) Rajasthan
- (c) Gandhinagar
- (d) Tamil Nadu

(ii) Personal grooming is an extension of :

- (a) Public hygiene
- (b) Professional ethics
- (c) Personal hygiene
- (d) Personal development



- (iii) शरीर की दुर्गंध और \_\_\_\_\_ से बचना सबसे महत्वपूर्ण है ।
- (a) अच्छी साज-सजा
  - (b) बाँडी डिओड्रॉन्ट
  - (c) साबुन का उपयोग
  - (d) साँसों की दुर्गंध
- (iv) फ्रंट ऑफिस स्टाफ को मेहमानों के साथ व्यवहार करते समय प्रसन्नचित्त रवैया और \_\_\_\_\_ बनाए रखना चाहिए ।
- (a) उदास चेहरा
  - (b) मुस्कराता हुआ चेहरा
  - (c) सूजा हुआ चेहरा
  - (d) ग्रिमेंसिंग चेहरा/मुँह बनाना
- (v) फ्रंट ऑफिस का रिसेप्शन अनुभाग इसमें शामिल नहीं है :
- (a) अतिथि का स्वागत करना
  - (b) अतिथि को कमरा आबंटित करना
  - (c) अतिथि के प्रश्नों को संभालना
  - (d) रूमों की स्वच्छता
- (vi) फ्रंट डेस्क कम्प्यूटरों में एक पेचीदा सॉफ्टवेयर होता है जिसे कहा जाता है :
- (a) बिक्री की स्थिति (PoS)
  - (b) संपत्ति प्रबंधन प्रणाली (PMS)
  - (c) बिक्री बिंदु (PoS)
  - (d) संपत्ति प्रबंधन अनुक्रम (PMS)



- (iii) It is most important to avoid foul body odour and :
- (a) Good grooming                      (b) Body deodorant
- (c) The use of bar soap                (d) Bad breath
- (iv) Front office staff should maintain cheerful attitude and \_\_\_\_\_ while dealing with guest.
- (a) Frowning face                      (b) Smiling face
- (c) Swollen face                        (d) Grimacing face
- (v) Reception section of front office is not involved in
- (a) Receiving guest
- (b) Allotting room to guest
- (c) Handling guest queries
- (d) Cleanliness of rooms
- (vi) The front desk computers have an intricate software called the :
- (a) Position of Sale (PoS)
- (b) Property Management System (PMS)
- (c) Point of Sale (PoS)
- (d) Property Management Sequence (PMS)



5. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5 × 1 = 5

- (i) भारत में पहला स्थानीय भाषा समाचार-पत्र (क्षेत्रीय भाषा का समाचार-पत्र) कौन सा था ?
- (a) बंगाल गजट  
(b) समाचार दर्पण  
(c) मुंबई समाचार  
(d) दी टाइम्स ऑफ इंडिया
- (ii) स्वास्थ्य को सुरक्षित रखने के लिए की जाने वाली प्रथाओं के समूह को कहा जाता है
- (a) स्वास्थ्य  
(b) चयापचय  
(c) स्वच्छता (हाइजीन)  
(d) सफाई
- (iii) जब मेहमान होटल में पहुँचते हैं, तो फ्रंट ऑफिस एजेंट को मेहमानों \_\_\_\_\_ और उनकी जरूरतों को पढ़ने में सक्षम होना चाहिए ।
- (a) का अनुमान लगाने  
(b) को पूछने  
(c) की पुष्टि करने  
(d) को अनदेखा करने
- (iv) बेल डेस्क का प्रमुख कौन है ?
- (a) बेल बॉय  
(b) बेल कप्तान  
(c) बेल हॉप  
(d) फ्रंट ऑफिस पर्यवेक्षक





5. Answer any 5 out of the given 6 questions.

5 × 1 = 5

(i) Which was the first vernacular newspaper (Regional language newspaper) in India ?

- (a) Bengal Gazette                      (b) Samachar Darpan  
(c) Mumbai Samachar                (d) The Times of India

(ii) A set of practices performed to preserve health is called :

- (a) Health                                      (b) Metabolism  
(c) Hygiene                                    (d) Cleanliness

(iii) When guests arrive at the hotel, front office agent should be able to read guests and \_\_\_\_\_ their needs.

- (a) Anticipate                                (b) Ask  
(c) Confirm                                    (d) Ignore

(iv) Who is head of the Bell Desk ?

- (a) Bell boy  
(b) Bell captain  
(c) Bell hop  
(d) Front office supervisor



(v) \_\_\_\_\_ अनुभाग अतिथि खातों के रखरखाव और अतिथि खाते के निपटान में शामिल है।

- (a) संचार
- (b) यात्रा
- (c) सूचना
- (d) नकद और बिल

(vi) निम्नलिखित में से कौन सा कम्प्यूटर का लाभ है ?

- (a) कम गति
- (b) सटीकता
- (c) कम भंडारण क्षमता
- (d) कार्य दोहराव

#### खंड-ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)

रोज़गार कौशल पर दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20-30 शब्दों में दीजिए।

$3 \times 2 = 6$

6. मौखिक संचार क्या है ?
7. "समय प्रबंधन" शब्द से आप क्या समझते हैं ?
8. कम्प्यूटर इनपुट डिवाइस के कोई दो उदाहरण दीजिए।



(v) \_\_\_\_\_ section is involved in maintaining guest accounts and settlement of guest account.

- (a) Communication
- (b) Travel
- (c) Information
- (d) Cash & bills

(vi) Which of the following is an advantage of computer ?

- (a) Less speed
- (b) Accuracy
- (c) Low storage capability
- (d) Repeat work

### SECTION – B

#### (Subjective Type Questions)

Answer any 3 out of the given 5 questions on Employability skills. Answer each question in 20-30 words. <https://www.cbseboardonline.com>      3 × 2 = 6

6. What is Verbal Communication ?
7. What do you understand by the term “Time Management” ?
8. Give any 2 examples of computer input devices.



9. एक उद्यमी के किन्हीं दो गुणों को संक्षेप में बताएँ ।
10. किन्हीं चार अच्छी प्रथाओं को सूचीबद्ध करें जिन्हें ऊर्जा संरक्षण के लिए दैनिक जीवन में अपनाया जा सकता है ।

दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20-30 शब्दों में दीजिए ।

$4 \times 2 = 8$

11. अखबार पढ़ने के कोई दो फायदे संक्षेप में बताएँ ।
12. फ्रंट ऑफिस में साज-सजा (ग्रूमिंग) का क्या महत्त्व है ?
13. "फ्रंट ऑफिस स्टाफ होटल का इमेज बिल्डर है ।" कथन का औचित्य सिद्ध कीजिए ।
14. किसी होटल के फ्रंट ऑफिस विभाग के मुख्य भाग क्या हैं ?
15. कम्प्यूटर की कौन सी गुणवत्ता उसे अपने आप से अद्वितीय बनाती है ?
16. कम्प्यूटर हमारे दैनिक जीवन में हमारी सहायता किस प्रकार करता है ?

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर 50-80 शब्दों में दीजिए ।

$3 \times 4 = 12$

17. अच्छी व्यक्तिगत स्वच्छता के 5 लाभ क्या हैं ?
18. फ्रंट ऑफिस कार्मिक बनने के लिए किन विशेषताओं की आवश्यकता होती है ?



9. Briefly explain any two qualities of an entrepreneur.
10. Enlist any four good practices that can be adopted in daily life to conserve energy.

Answer any 4 out of the given 6 questions in 20-30 words each.  $4 \times 2 = 8$

11. Briefly explain any two advantages of reading newspaper.
12. What is the importance of grooming in the front office ?
13. "Front office staff is the image builder of the hotel." Justify the statement.
14. What are the main sections of front office department of a hotel ?
15. Which quality of a computer makes it unique in itself ?
16. How does computer helps us in our daily life ?

Answer any 3 out of the given 5 questions in 50-80 words each.  $3 \times 4 = 12$

17. What are 5 benefits of having good personal hygiene ?
18. What all attributes are required for becoming a front office personnel ?



19. फ्रंट ऑफिस द्वारा निष्पादित किन्हीं 8 कार्यों को सूचीबद्ध करें ।
  20. एक बड़े होटल के फ्रंट ऑफिस विभाग की एक संगठनात्मक संरचना बनाएँ ।
  21. होटल उद्योग के लिए कम्प्यूटर किस प्रकार लाभदायक हैं ?
-



19. Enlist any 8 functions performed by the front office.
  
  20. Draw an organisational structure of front office department of a large hotel.
  
  21. How computers are beneficial for the hotel industry ?
-