SET-4

Series BVM

कोड नं.
Code No. **278**

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.

विकसित फ्रंट ऑफिस संचालन

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

खण्ड ब

*दीर्घ उत्तरीय / निबन्धात्मक प्रश्न : इनमें कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के **5** अंक 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. टाइम स्टैम्प (time stamp) किस लिए प्रयोग किया जाता है ? *1*

What is a time stamp used for ?

2. 'नो शो गेस्ट' (No show guest) से आप क्या समझते हैं ? *1*

What do you understand by 'No show guest' ?

3. स्किपर (Skipper) किसे कहते हैं ? *1*

Who is called a Skipper ?

4. क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करने की दो कमियाँ बताइए । *1*

List two drawbacks of using a credit card.

5. आप डिमांड ड्राफ्ट (Demand draft) कहाँ से बनवा सकते हैं ? *1*

Where can you get a Demand draft made ?

6. वी.टी.एल. (VTL) के दो लाभ बताइए । *1*

List two advantages of VTL.

7. इलेक्ट्रॉनिक डोर लॉकिंग सिस्टम (electronic door locking system) अतिथियों को किस तरह सुरक्षा प्रदान करता है ? *1*

How does electronic door locking system provide safety to the guests ?

8. हाउस पोज़िशन (House Position) की गणना कैसे की जाती है ? *1*

How is House Position calculated ?

9. नाइट ऑडिटर (night auditor) का कार्य समय क्या है ? *1*

What are the working hours of a night auditor ?

10. अकाउन्ट एजिंग (Account ageing) से आप क्या समझते हैं ? *1*

What do you understand by Account ageing ?

11. 'ब्लैक लिस्ट' (Black list) की परिभाषा लिखिए । *1*

Define 'Black list'.

12. 'चार्ज बैक' (charge back) का क्या अर्थ है ? *1*

What does 'Charge back' mean ?

*दिए गए **सात** में से **किन्हीं पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *2×5=10*

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

13. होटलों में ट्रैवेलर चैक (traveller cheque) स्वीकारते समय कौन-सी चार सावधानियाँ अपनानी चाहिए ? *2*

What four precautions should be adopted while accepting traveller's cheques in hotels ?

14. गेस्ट हिस्ट्री रिकॉर्ड (guest history record) के चार लाभ बताइए । *2*

Mention four benefits of guest history record.

15. सिटी लेजर अकाउन्ट (city ledger account) में सम्मिलित किन्हीं चार एकाउन्टों को सूचीबद्ध कीजिए । *2*

List any four accounts which are included in a city ledger account.

16. विज़िटर्स पेड आउट वाउचर (Visitors paid out voucher) का एक प्रारूप बनाइए । *2*

Make a format of Visitors paid out voucher.

17. वी.टी.एल. (VTL) का प्रयोग करने की चार कमियाँ क्या हैं ? *2*

What are four drawbacks of using VTL ?

18. पी.एम.एस. (PMS) की चार कमियाँ बताइए । *2*

Mention four drawbacks of PMS.

19. हाई रिस्क अकाउन्ट (High risk account) से आप क्या समझते हैं ? एक उदाहरण की सहायता से समझाइए । *2*

What do you understand by High risk account ? Explain with the help of an example.

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

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

20. निम्नलिखित पदों से आप क्या समझते हैं ? *3*

(क) ओवरएज (Overage)

(ख) ड्यू बैक (Due Back)

(ग) अकाउन्ट अलाउन्स (Account Allowance)

What do you understand by the following terms ?

(a) Overage

(b) Due Back

(c) Account Allowance

21. कैशियर की कोई छः जिम्मेदारियाँ लिखिए । *3*

Write any six responsibilities of a cashier.

22. डिपार्चर नोटिफिकेशन स्लिप (Departure notification slip) का प्रारूप बनाइए । इसका उद्देश्य क्या है ? *3*

Make a format of Departure notification slip. What is its purpose ?

23. कॉर्पोरेट बिलिंग (Corporate Billing) के समय, धोखाधड़ी से बचने के लिए, कौन-सी छः सावधानियाँ बरतनी चाहिएँ ? *3*

To prevent frauds, what six precautions should be taken during Corporate Billing ?

24. रिसेप्शन मॉड्यूल (Reception module) में पी.एम.एस. (PMS) के कोई छः कार्य लिखिए । *3*

Write any six functions of PMS in Reception module.

25. गेस्ट रूम मॉड्यूल (Guest room module) एवं कैशियर मॉड्यूल (Cashier module) में पी.एम.एस. (PMS) के तीन-तीन कार्य लिखिए । *3*

Write three functions each of PMS in Guest room module and Cashier module.

26. कल्पना कीजिए कि आप फ्रंट ऑफिस (Front Office) में कैशियर (Cashier) हैं । एक अतिथि अपने बिल का भुगतान डॉलर में करना चाहता है । डॉलर स्वीकारने के लिए, आपको कौन-सी औपचारिकताएँ निभानी पड़ेंगी ? *3*

Imagine you are a Front Office Cashier. One of the guests wants to pay his bills in dollars. What formalities will you have to follow to accept payment in dollars ?

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. बेल डेस्क (Bell desk) एवं कैशियर डेस्क (Cashier desk) से ग्रुप चेक-आउट (group check-out) के चरणों को क्रमानुसार लिखिए । *5*

Write in sequence the steps of group check-out at Bell desk and Cashier desk.

28. डेबिट कार्ड (Debit Card) क्या होता है ? इसको प्रयोग करने के लाभ क्या हैं ? *5*

What is a Debit Card ? What are the advantages of using this ?

29. गेस्ट प्री-अराइवल (guest pre-arrival) एवं चेक-इन (check-in) के समय फ्रन्ट ऑफिस अकाउन्टिंग की प्रक्रिया समझाइए । *5*

Explain the Front Office accounting process at the time of guest pre-arrival and check-in.

30. गेस्ट वीकली बिल (Guest Weekly Bill) का प्रारूप बनाइए । *5*

Draw a format of Guest Weekly Bill.

31. नाइट ऑडिट (night audit) के चरणों को फ्लो चार्ट (flow chart) की सहायता से क्रमानुसार लिखिए । *5*

Write in sequence the steps of night auditing process with the help of a flow chart.

32. निम्नलिखित रिपोर्टों (Reports) को संक्षेप में समझाइए : *5*

(क) एक्सपेक्टिड अराइवल लिस्ट (Expected arrival list)

(ख) वी.आई.पी. (VIP) इन हाउस लिस्ट (in house list)

(ग) रूम डिस्क्रीपेन्सी रिपोर्ट (Room discrepancy report)

(घ) मैनेजर रिपोर्ट (Manager's report)

(ङ) ट्रेस रिपोर्ट (Trace report)

Briefly explain the following reports :

(a) Expected arrival list

(b) VIP in house list

(c) Room discrepancy report

(d) Manager's report

(e) Trace report

33. एक होटल में नाइट ऑडिटर (night auditor) के किन्हीं दस कर्तव्यों को सूचीबद्ध कीजिए । *5*

List any ten duties of night auditor in a hotel.