

**SET-4****Series %BAB%/C****प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code 334**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 7 हैं।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 25 प्रश्न हैं।
- 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 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.
- 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 check that this question paper contains 25 questions.
- **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 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 : $1\frac{1}{2}$ घण्टे

अधिकतम अंक : 30

Time allowed : $1\frac{1}{2}$ hours

Maximum Marks : 30



सामान्य निर्देश :

- (i) कृपया निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़िए ।
- (ii) यह प्रश्न-पत्र तीन खण्डों में विभाजित है, अर्थात् खण्ड क, खण्ड ख और खण्ड ग ।
- (iii) **खण्ड क** – 5 अंकों का है और इसमें रोज़गार कौशल पर 6 प्रश्न हैं ।
 (क) प्रश्न संख्या 1 से 4 तक एक अंक के प्रश्न हैं । किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
 (ख) प्रश्न संख्या 5 और 6 दो अंकों के प्रश्न हैं । किसी एक प्रश्न का उत्तर दीजिए ।
- (iv) **खण्ड ख** – 17 अंकों का है और इसमें विषय विशिष्ट कौशल पर 16 प्रश्न हैं ।
 (क) प्रश्न संख्या 7 से 13 तक एक अंक के प्रश्न हैं । किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
 (ख) प्रश्न संख्या 14 से 18 तक दो अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
 (ग) प्रश्न संख्या 19 से 22 तक तीन अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (v) **खण्ड ग** – 8 अंकों का है और इसमें 3 योग्यता-आधारित प्रश्न हैं ।
 प्रश्न संख्या 23 से 25 तक चार अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (vi) संबंधित खण्डों में दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।
- (vii) आबंटित अंकों का उल्लेख प्रत्येक खण्ड/प्रश्न के सामने किया गया है ।

खण्ड क (रोज़गार कौशल)

(3+2=5 अंक)

दिए गए 4 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

3×1=3

1. व्यवहार्यता अध्ययन क्या है ? 1
2. सामाजिक उद्यमी कौन हैं ? 1
3. ग्रीन कॉलर वर्कर कौन है ? 1
4. सी.एन.जी. का विस्तार कीजिए । 1

दिए गए 2 प्रश्नों में से किसी 1 प्रश्न का उत्तर दीजिए ।

1×2=2

5. “एक उद्यमी के लिए, यह सही अवसर तलाशने और विश्वास की छलांग लगाने के बारे में है ।” इस कथन को फेसबुक के उदाहरण से स्पष्ट कीजिए । 2
6. ‘मेक इन इंडिया’ पहल की व्याख्या कीजिए । 2



General Instructions :

- (i) Please read the instructions carefully.
- (ii) This question paper is divided into **three** sections, viz. – **Section A, Section B** and **Section C**.
- (iii) **Section A** is of **5** marks and has **6** questions on *Employability Skills*.
 - (a) Questions number **1** to **4** are **one** mark questions. Attempt any **three** questions.
 - (b) Questions number **5** and **6** are **two** marks questions. Attempt any **one** question.
- (iv) **Section B** is of **17** marks and has **16** questions on *Subject Specific Skills*.
 - (a) Questions number **7** to **13** are **one** mark questions. Attempt any **five** questions.
 - (b) Questions number **14** to **18** are **two** marks questions. Attempt any **three** questions.
 - (c) Questions number **19** to **22** are **three** marks questions. Attempt any **two** questions.
- (v) **Section C** is of **8** marks and has **3** *Competency-Based Questions*. Questions number **23** to **25** are **four** marks questions. Attempt any **two** questions.
- (vi) Do as per the instructions given in the respective sections.
- (vii) Marks allotted are mentioned against each section/question.

SECTION A
(Employability Skills) **(3+2=5 marks)**

Answer any **3** questions out of the given **4** questions. **3×1=3**

- 1. What is Feasibility Study ? **1**
- 2. Who are Social Entrepreneurs ? **1**
- 3. Who is a Green Collar Worker ? **1**
- 4. Expand CNG. **1**

Answer any **1** question out of the given **2** questions. **1×2=2**

- 5. “For an entrepreneur, it is all about spotting the right opportunity and taking the leap of faith.” Explain this statement with the example of Facebook. **2**
- 6. Explain the ‘Make in India’ initiative. **2**



खण्ड ख

(विषय विशिष्ट कौशल)

(5+6+6=17 अंक)

दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

7. एक होटल के व्यवसाय के दो प्रमुख स्रोतों के नाम लिखिए । 1
8. एक होटल में आरक्षण प्रक्रिया से संबंधित किन्हीं चार गतिविधियों का उल्लेख कीजिए । 1
9. ओवरबुकिंग शब्द को संक्षेप में समझाइए । 1
10. हार्ट अटैक के लक्षण क्या होते हैं ? 1
11. किसी होटल में सेवा-संबंधी शिकायतों के उदाहरण दीजिए । (कोई चार) 1
12. अतिथि संबंध कार्यकारी की महत्वपूर्ण भूमिका पर प्रकाश डालिए । 1
13. वेलकम ग्रुप के किन्हीं दो होटलों के नाम लिखिए । 1

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

3×2=6

14. उन विभिन्न माध्यमों को सूचीबद्ध कीजिए जिनके माध्यम से आरक्षण अनुरोध होटल तक पहुँचते हैं । 2
15. एक होटल में अंडरस्टे (understay) और ओवरस्टे (overstay) मेहमानों के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए । 2
16. सुरक्षा रिकॉर्ड क्या हैं ? कोई एक कारण बताइए कि एक होटल को सुरक्षा रिकॉर्ड क्यों बनाकर रखना चाहिए । 2
17. खोया और पाया क्या है ? 2
18. होटलों के मैरियट (Marriott) ग्रुप के चार ब्राण्डों के नाम लिखिए । 2

दिए गए 4 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

2×3=6

19. जी.डी.एस. क्या है ? होटलों में इसके उपयोग की व्याख्या कीजिए । 3
20. होटल अतिथि कमरों में सुरक्षा कैसे सुनिश्चित करता है ? 3
21. एक आक्रामक ग्राहक कौन है ? होटल के कर्मचारियों को उनके साथ कैसा व्यवहार करना चाहिए ? 3
22. टेलीफोन शिष्टाचार के कोई छः नियम लिखिए । 3



SECTION B
(Subject Specific Skills) (5+6+6=17 marks)

Answer any 5 questions out of the given 7 questions. 5×1=5

7. Name the two major sources of business for a hotel. 1
8. Mention any four activities associated with the reservation process in a hotel. 1
9. Explain briefly the term Overbooking. 1
10. What are the symptoms of heart attack ? 1
11. Give examples of Service-related complaints in a hotel. (Any four) 1
12. Highlight the important role of Guest Relationship Executive. 1
13. Name any two hotels of the Welcome Group. 1

Answer any 3 out of the given 5 questions. 3×2=6

14. Enlist the different modes through which reservation requests reach the hotel. 2
15. Differentiate between Understay and Overstay guests in a hotel. 2
16. What are Security Records ? State any one reason why a hotel should maintain security records. 2
17. What is Lost and Found ? 2
18. Name four brands of Marriott Group of hotels. 2

Answer any 2 questions out of the given 4 questions. 2×3=6

19. What is GDS ? Explain its uses in hotels. 3
20. How does the hotel ensure security in Guest rooms ? 3
21. Who is an Aggressive Customer ? How should hotel staff deal with them ? 3
22. Write any six rules of telephone etiquette. 3



खण्ड ग

(योग्यता-आधारित प्रश्न)

(2×4=8 अंक)

दिए गए 3 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

- 23.** होटल में एक समूह (ग्रुप) के लिए चेक-इन प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए । 4
- 24.** आप होटल में एक इन-हाउस गेस्ट की मृत्यु को कैसे हैंडल करेंगे ? 4
- 25.** मेहमानों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए होटल में मेहमानों की शिकायतों का निपटारा करते समय निम्नलिखित बातों की व्याख्या कीजिए : 4
- (क) क्षमा करें
- (ख) एलिवेट



SECTION C
(Competency-Based Questions) **(2×4=8 marks)**

Answer any 2 questions out of the given 3 questions.

- 23.** Explain the check-in procedure for a group in the hotel. 4
- 24.** How will you handle the death of an in-house guest in the hotel ? 4
- 25.** Explain the following points while handling guest complaints at the hotel to ensure guest satisfaction : 4
- (a) Apologize
 - (b) Elevate