

HM3002

Roll No. :

Nov. 2022

FRONT OFFICE OPERATION-I

निर्धारित समय : 3 घंटे]

[अधिकतम अंक : 60

Time allowed : 3 Hours]

[Maximum Marks : 60

नोट : (i) प्रश्न-पत्र में तीन सेक्शन ए, बी एवं सी हैं।

Note : There are **THREE** sections in the paper **A, B and C.**

(ii) **सेक्शन-ए** में प्रश्न संख्या 1 के **सभी 10** भागों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक भाग **एक** अंक का है एवं **सभी 10** भाग वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्नों के हैं।

Answer **all the 10** parts of the question no. 1 in **Section-A**. Each part carries **one** mark and **all 10** parts have objective type questions.

(iii) **सेक्शन-बी** के 8 प्रश्नों में से किन्हीं 6 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है एवं इनका 5 लाइन / 50 शब्दों में उत्तर दीजिए।

Answer any 6 questions out of the 8 questions in **Section-B**. Each question carries 3 marks and to be answered within 5 lines / 50 words.

(iv) **सेक्शन-सी** के 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 8 अंक का है एवं इनका 15 लाइन / 150 शब्दों में उत्तर दीजिए।

Answer any 4 questions out of the 6 questions in **Section-C**. Each question carries 8 marks and to be answered within 15 lines / 150 words.

(v) प्रत्येक सेक्शन के **सभी** प्रश्नों को क्रमवार एक साथ हल कीजिए।

Solve **all** the questions of a section consecutively together.

(vi) दोनों भाषाओं में अन्तर होने की स्थिति में अंग्रेजी अनुवाद ही मान्य है।

Only English version is valid in case of difference in both the languages.

सेक्शन - ए

Section - A

1. (i) बिना भुगतान किए होटल छोड़ने वाले मेहमान कहलाते हैं :

- (a) स्लीपर (b) स्कीपर
(c) टिप्सी (d) चार्ली

Guest who leaves the hotel without paying bills are known as :

- (a) Sleeper (b) Skipper
(c) Typsy (d) Charlie

(ii) बेल बॉय का दूसरा नाम है :

- (a) लाइट बॉय (b) जॉनी बॉय
(c) पेज बॉय (d) डमी बॉय

The other name of Bell boy is :

- (a) Light boy (b) Jhony boy
(c) Page boy (d) Dummy boy

(iii) इनमें से क्या रिजर्वेशन का हिस्सा नहीं है ?

- (a) अग्रिम भुगतान (b) रूम ब्लॉकिंग
(c) चेक-इन (d) कट-ऑफ डेट

Which of these is not a part of reservation ?

- (a) Advance payment (b) Room blocking
(c) Check-in (d) Cut-off date

(iv) जापान की मुद्रा क्या है ?

- (a) येन (b) डॉलर
(c) पाउंड (d) रिंगिट

What is the currency of Japan ?

- (a) Yen (b) Dollar
(c) Pound (d) Ringget

(v) VC का अर्थ है :

- (a) वेरी क्लीन (b) वेरी कोल्ड
(c) वेकेन्ट क्लीन (d) इनमें से कोई नहीं

VC means :

- (a) Very clean (b) Very cold
(c) Vacant clean (d) None of these

(vi) बच्चों के लिए निर्धारित रेट को कहते हैं :

- (a) रैक रेट (b) क्रिब रेट
(c) हर्डल रेट (d) बैक रेट

Rate decided for kids is known as :

- (a) Rack Rate (b) Crib rate
(c) Hurdle Rate (d) Back rate

(vii) होटल की क्षमता से अधिक रूम की बुकिंग लेना कहलाता है :

- (a) ओवर बुकिंग (b) ट्रिक बुकिंग
(c) डेंजर बुकिंग (d) R-बुकिंग

Booking rooms more than the capacity of the Hotel is known as :

- (a) Over booking (b) Trick booking
(c) Danger booking (d) R-booking

(viii) होटलों का वर्गीकरण करने वाली कमेटी है :

- (a) F.H.R.A.I. (b) HRACC
(c) TAAI (d) UAI

Classification committee of Hotels is :

- (a) F.H.R.A.I. (b) HRACC
(c) TAAI (d) UAI

(ix) बिना रिजर्वेशन के आए मेहमान को कहते हैं :

- (a) वॉक-इन (b) नो-शो
(c) पेड गेस्ट (d) स्कीपर

Guest who comes without reservation is known as :

- (a) Walk-in (b) No-show
(c) Paid guest (d) Skipper

(x) सी.आर.एस. सम्बन्धित है :

- (a) हेरिटेज होटल से (b) चेन होटल से
(c) रिजॉर्ट से (d) एयरपोर्ट होटल से

CRS is associated with :

- (a) Heritage hotel (b) Chain Hotel
(c) Resort (d) Airport Hotel (1×10)

सेक्शन - बी

Section - B

2. चेक-इन विधि को विस्तारपूर्वक समझाएँ।
Explain check-in process in detail. (3)
3. कैशियर के कार्यों एवं दायित्वों पर चर्चा करें।
Discuss the duties and responsibilities of cashier. (3)

P.T.O.

4. रिजर्वेशन एवं उसके विभिन्न तरीकों को समझाएँ ।
Explain reservation and its various modes. (3)
5. फ्लो चार्ट की मदद से मेल एवं संदेश संभालने की प्रक्रिया समझाएँ ।
Explain mail & message handling process with the help of flow chart. (3)
6. व्हीटनी सिस्टम को समझाएँ ।
Explain Whitney system. (3)
7. स्थान के अनुसार होटलों का वर्गीकरण करें ।
Classify Hotels on the basis of location. (3)
8. रिजर्वेशन में संशोधन करने की प्रक्रिया समझाएँ ।
Explain the process of Amendment in Reservation. (3)
9. सी-फॉर्म क्या है ? समझाएँ ।
What is C-form ? Explain. (3)

सेक्शन – सी

Section – C

10. निम्नलिखित को समझाएँ :
Explain the following :
(A) स्केंटी बैगेज
Scanty Baggage
(B) नो-शो
No-show (8)
11. अन्डर स्टे, ओवर स्टे एवं स्टे ओवर में अन्तर स्पष्ट करें ।
Differentiate between Under stay, Over stay & Stay Over. (8)
12. लॉजिंग उद्योग के इतिहास पर चर्चा करें ।
Discuss the history of lodging Industry. (8)
13. आगमन पूर्व अवस्था में होने वाले कार्यों को समझाएँ ।
Explain the tasks performed during pre-arrival stage. (8)
14. फ्रंट ऑफिस में उपयोग में आने वाले किन्हीं 10 उपकरणों की सूची बनाएँ एवं उनके महत्व को समझाएँ ।
List any 10 equipments used in front office & explain their importance. (8)
15. एक्सप्रेस चेक-आउट क्या है ? समझाएँ ।
What is express check-out ? Explain. (8)