

HM60011

Roll No. :

May 2024

TOURISM MANAGEMENT

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) इनमें से कौन सा विदेशी मेहमानों के लिए आवश्यक है ?

(a) बी फार्म

(b) एफ फार्म

(c) सी फार्म

(d) के फार्म

Which one of these is required for Foreign Guests ?

(a) B form

(b) F form

(c) C form

(d) K form



(ii) बिना आरक्षण के होटल में आने वाले अतिथि को बुलाया जाता है

- (a) नो शो
(b) वॉक इन
(c) अंडर स्टे
(d) टाइपसी

Guest arrives to the hotel without reservation is called :

- (a) No show (b) Walk in
(c) Under stay (d) Typsy

(iii) एक होटल की प्रकाशित दर कहलाती है

- (a) कमरे का किराया (b) रैक दर
(c) सामान्य दर (d) इनमें से कोई नहीं

Published rate of a hotel is called :

- (a) Room rate (b) Rack rate
(c) Normal rate (d) None of these

(iv) जी आर सी के लिए अर्थ है :

- (a) अतिथि पंजीकरण कार्ड (b) अतिथि संबंध समिति
(c) गेस्ट रूम कार्ड (d) समूह नियम कार्ड

GRC stands for :

- (a) Guest Registration Card (b) Guest Relation Committee
(c) Guest Room Card (d) Group Rule Card

(v) 'अतिथि को ठहराने' की प्रक्रिया के दौरान निम्नलिखित में से कोई एक शामिल नहीं है :

- (a) बेल बॉय (b) रिसेप्शनिस्ट
(c) जी आर ई (d) रात्रि लेखा-परीक्षक

During "Rooming a Guest" process which one of the following is not involved ?

- (a) Bell Boy (b) Receptionist
(c) GRE (d) Night Auditor

(vi) POS का अर्थ है

- (a) स्टाफ की संपत्ति (b) बिक्री केन्द्र
(c) शृंखला का बिंदु (d) सेवा में लगे लोग

POS stands for :

- (a) Property of Staff (b) Point of Sale
(c) Point of Series (d) People on Service

(vii) व्हिटनी स्लिप का दूसरा नाम है

- (a) कैनन स्लिप (b) मेनन स्लिप
(c) शैनन स्लिप (d) गॉनन स्लिप

The other name for Whitney slip is :

- (a) Kanon slip (b) Menon slip
(c) Shannon slip (d) Ganon slip

(viii) रूम टैरिफ निम्न आधार पर चार्ज किया जा सकता है :

- | | |
|-------------------------|---------------------|
| (a) रात ठहरने की संख्या | (b) चेकआउट समय आधार |
| (c) 24-घंटे का आधार | (d) उपरोक्त सभी |

Room Tariff can be charged on the basis of the following :

- | | |
|----------------------------|-------------------------|
| (a) Number of night stayed | (b) Checkout time basis |
| (c) 24 Hours basis | (d) All of the above |

(ix) स्किप्पर अतिथि है

- | | |
|---------------------------------|---|
| (a) कम सामान के साथ | (b) जो बिल चुकाकर होटल छोड़ देता है । |
| (c) जो होटल में खाना खाते हैं । | (d) जो बिना बिल चुकाए होटल छोड़ देता है । |

Skipper is the guest :

- | |
|--|
| (a) With less luggage |
| (b) Who leaves the hotel after paying the bill |
| (c) Who take meals at Hotel |
| (d) Who leaves the hotel without settling the bill |

(x) टाइप्सी एक है :

- | | |
|-------------------|---------------------------|
| (a) शराबी अतिथि | (b) इनहाउस अतिथि |
| (c) चेक आउट अतिथि | (d) कंपनी की गारंटी अतिथि |

Typsy is a :

- | | | |
|-----------------------|------------------------------|--------|
| (a) Drunken Guest | (b) Inhouse Guest | (1×10) |
| (c) Checked out Guest | (d) Company Guaranteed Guest | |

सेक्शन – बी

Section – B

2. पर्यटन की क्रमागत उन्नति और विकास की व्याख्या कीजिए ।
Explain the evolution and growth of tourism. (3)
3. टाइमशेयर होटल शब्द को परिभाषित करें । विभिन्न प्रकार के टाइमशेयर को वर्गीकृत करें ।
Define the term timeshare hotel. Classify the different types of timeshare. (3)
4. रूम सेलिंग के लिए फ्रंट ऑफिस स्टाफ के व्यक्तित्व के आवश्यक लक्षण बताइए ।
Give essential personality traits of a front office staff for room selling. (3)
5. अतिथि आरक्षण से आप क्या समझते हैं ?
What do you understand by guest reservation ? (3)
6. फ्लो चार्ट की मदद से ओवरबुकिंग और रद्दीकरण से निपटने पर चर्चा करें ।
With the help of flow chart discuss handling of overbooking and cancellation. (3)
7. गारंटीकृत और गैर-गारंटीकृत आरक्षण के बीच अंतर स्पष्ट करें ।
Explain the difference between guaranteed and non-guaranteed reservation. (3)

8. एक प्रारूप की सहायता से आगंतुक तालिका बहीखाता को समझाइए ।
Explain visitors tabular ledger with the help of a format. (3)
9. 'फर्स्ट इम्प्रेशन इज द लास्ट इम्प्रेशन जो फ्रंट ऑफिस डिपार्टमेंट द्वारा बनाया जाता है ।' इस कथन की पुष्टि कीजिए ।
'First impression is the last impression which is created by front office department'.
Justify this statement. (3)

सेक्शन – सी

Section – C

10. फ्रंट ऑफिस द्वारा तैयार किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के वाउचरों की व्याख्या कीजिए ।
Explain different types of vouchers prepared by front office. (8)
11. उन विधियों की विवेचना कीजिए जिनके द्वारा होटल संचालन में रोकड़ और साख को नियंत्रित किया जा सकता है ।
Discuss the methods by which cash and credit can be controlled in hotel operations. (8)
12. अंतर बताएँ : (कोई दो)
Differentiate between : (Any Two)
- (a) ओवरस्टे और स्टेओवर
Overstay and Stayover
- (b) रेफरल समूह और फ्रेंचाइजी
Referral group and Franchise
- (c) मैनुअल और स्वचालित पंजीकरण प्रणाली
Manual and automated registration system (8)
13. होटल संचालन में विभिन्न प्रकार की संभावित धोखाधड़ी की व्याख्या कीजिए ।
Explain the various types of possible frauds in hotel operations. (8)
14. पंजीकरण क्या है ? पंजीकरण करते समय पालन किए जाने वाले बिंदुओं की व्याख्या करें :
What is registration ? Explain the points to be followed while registering :
- (a) समूह
Groups
- (b) वी आई पी
VIP's (8)
15. गैर-स्वचालित, अर्ध-स्वचालित और पूरी तरह से स्वचालित फ्रंट ऑफिस सिस्टम में उपयोग किए जाने वाले उपकरणों की सूची बनाएँ । प्रत्येक प्रणाली में दो उपकरणों के उपयोग का वर्णन कीजिए ।
List the equipment used in non-automated, semi-automated and fully automated front office system. Give the use of two equipment in each system. (8)