

HM102

Roll No. :

2018

FRONT OFFICE OPERATION-I

निर्धारित समय : तीन घंटे]

[अधिकतम अंक : 70

Time allowed : Three Hours]

[Maximum Marks : 70

नोट : (i) प्रथम प्रश्न अनिवार्य है, शेष में से किन्हीं पाँच के उत्तर दीजिये ।

Note : Question No. 1 is compulsory, answer any FIVE questions from the remaining.

(ii) प्रत्येक प्रश्न के सभी भागों को क्रमवार एक साथ हल कीजिये ।

Solve all parts of a question consecutively together.

(iii) प्रत्येक प्रश्न को नये पृष्ठ से प्रारम्भ कीजिये ।

Start each question on fresh page.

(iv) 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.

1. निम्न के बारे में दो से तीन वाक्यों में उल्लेख करें :

Explain the following in two or three sentences :

(i) हेरिटेज होटल

Heritage Hotel

(ii) पेजिंग

Paging

(iii) क्रिब रेट

Crib Rate

(iv) प्री-रजिस्ट्रेशन

Pre-Registration

(v) टेलीफोन-शिष्टाचार

Telephonic etiquettes

(2×5)

2. विभिन्न प्रकार के होटलों का वर्गीकरण करें। होटल में उपलब्ध किन्हीं पाँच तरह के कमरों का वर्णन करें।
Classify various types of Hotels. Describe any five types of Room available in Hotels. (6+6)
3. फ्रंट ऑफिस कर्मचारियों के गुणों की व्याख्या करें तथा बेल बॉय के कर्तव्यों तथा जिम्मेदारियों का उल्लेख करें।
Explain the qualities of a front office staff and discuss the duties and responsibilities of a Bell boy. (6+6)
4. फ्रंट ऑफिस कर्मियों के लिए सकारात्मक रवैया तथा दृष्टि सम्पर्क के महत्त्व को समझाएँ। होटल आगमन पर मेहमानों के स्वागत तथा उनके सामान हैंडलिंग प्रक्रिया को समझाइए।
Explain the importance of positive attitude and eye contact for a front office staff. Explain the process of welcoming and luggage handling of guest on arrival. (6+6)
5. फ्रंट ऑफिस कर्मियों को अतिथियों से टेलीफोन पर बातचीत करते समय किन-किन बातों का ध्यान रखना चाहिए। टेलीफोर्म सूचना वितरण प्रक्रिया को समझाइए।
Explain the important points that the front office executive should take care while talking to a guest on Telephone. Explain about telephonic message distribution process. (6+6)
6. फ्लो चार्ट की सहायता से रिजर्वेशन प्रक्रिया को समझाएँ। होटलों में भुगतान के तरीकों का उल्लेख कर समझाइए।
Explain reservation process with the help of flow chart. List and explain various methods of bill settlement in Hotels. (6+6)
7. निम्न में से किन्हीं तीन को समझाइए :
Explain the following : (Any three)
- (i) रजिस्ट्रेशन प्रक्रिया
Registration process
 - (ii) शारीरिक भाषा
Body language
 - (iii) टेरिफ प्लान
Tariff plane
 - (iv) लेफ्ट लगेज कमरा
Left luggage room
- (4×3)
8. फ्रंट ऑफिस कर्मियों द्वारा करने एवं नहीं करने वाली बातों को बताएँ। फ्रंट ऑफिस स्टाफ के लिए स्वसज्जा मानकों को समझाइए।
Explain Do's and Don't for a front office staff. Explain the growing standards for a front office staff. (6+6)