

HM102

Roll No. :

2019

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 :

Write within two or three sentences.

(i) रूम टैरिफ

Room Tariff

(ii) बेल डेस्क

Bell desk

(iii) कट-ऑफ तारीख

Cut-off date

(iv) अतिथि रजिस्ट्रेशन कार्ड

Guest Registration Card

(v) रिजर्वेशन के प्रकार

Types of Reservation

(2×5)

2. एक पंच सितारा होटल में कार्यशील फ्रंट ऑफिस स्टाफ के गुणों की चर्चा कीजिए । रिसेप्शनिस्ट के कार्य एवं जिम्मेदारियों की विवेचना करें ।

Write down the qualities of a front office staff working in any five-star hotel. Discuss the duties and responsibilities of a receptionist.

(6+6)

3. सकारात्मक सोच क्या है एवं सकारात्मक सोच को किस प्रकार बना के रखा जा सकता है ? आत्म-सम्मान को परिभाषित कीजिए । शारीरिक हाव-भाव की भाषा के महत्त्व पर प्रकाश डालिए ।

What is positive attitude and how positive attitude can be maintained ? Define the term self-esteem. Enlight the importance of body language.

(6+6)

4. एक पंच सितारा होटल में पाए जाने वाले किन्हीं छह प्रकार के कमरों को परिभाषित कीजिए एवं होटल का वर्गीकरण कीजिए ।

Define any six types of room found in any five star hotel and classify the hotels.

- (i) उनके आकार के आधार पर

On the basis of their size

- (ii) उनके सेवा के स्तर के आधार पर

On the basis of their level of services.

(6+6)

5. टेलीफोन पर बात करते वक्त हमें किन शिष्टाचार के नियमों का पालन करना चाहिए ? मेहमानों के साथ टेलीफोन पर की जाने वाली बातचीत से उस होटल की गुणवत्ता एवं उसके द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के स्तर को नापा जा सकता है । टिप्पणी कीजिए ।

What etiquettes we should follow while conversing through the telephone ? Through a conversation over the telephone along with a guest, the kind of standard and services offered by that hotel to its clients can be measured. Comment.

(6+6)

6. किसी होटल में 'रजिस्ट्रेशन' क्यों जरूरी है ? 'प्री-रजिस्ट्रेशन' के दौरान किए जाने वाले कार्य-कलापों का विवरण दीजिए ।

Why registration is important in any hotel ? And discuss the activities involved during 'pre registration'.

(6+6)

7. रिजर्वेशन होटल व्यवसाय के लिए अत्यंत जरूरी है । टिप्पणी कीजिए । अतिथि द्वारा रिजर्वेशन को रद्द एवं बदलाव / परिवर्तित करने की प्रक्रिया समझाइए ।

Reservation is most important activity for the hotel industry. Comment. Write down the process of any cancellation and amendments in reservation by the guest.

(6+6)

8. निम्न में से किन्हीं तीन को समझाइए :

Explain the following : (any three)

- (i) इर्रण्ड कार्ड

Errand Card

- (ii) पेजिंग

Paging

- (iii) भुगतान विधियाँ

Modes of Payment

- (iv) अचेतन मस्तिष्क

Subconscious mind

- (v) जगाने की याचना

Wake-up call

(4×3)