No. of Printed Pages : 3

710

HM202

Roll No. : .....

2019

FRONT OFFICE OPERATION-II

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. (i) निम्नलिखित का पूर्ण रूप लिखिए :

Write down the full form of the below mentioned :

(a) पी.ओ.एस

POS

(b) पी.एम.एस

PMS

(ii) पाँच सितारा होटल की लॉबी में पाई जाने वाली निम्नलिखित किसी एक डेस्क का 35–40 शब्दों में वर्णन करें :

Write down a short note (35-40 words only) on any of the following desk found in a five star hotel lobby :

(a) बेल डेस्क

Bell desk

(b) कैशियर डेस्क (कोई एक)

Cashier desk (any one)

(iii) 'रिजर्वेशन' को परिभाषित करें । (फ्रंट ऑफिस के संदर्भ में)

Define the term Reservation. (In context of front office)

(iv) किन्हीं चार पी.एम.एस. का नाम अंकित कीजिए ।

Write down the name of any four PMS.

(v) 'परंपरागत स्वागत' से आपका क्या तात्पर्य है ?

What do you mean by the term 'Traditional Welcome' ? **(2×5)**

2. निम्नलिखित आपात स्थिति से निपटने का तरीका लिखें :
Write down the methods to handle below mentioned emergency situation :
(i) होटल में आतंकवादी हमला होने की स्थिति में
Terrorist attack in a hotel
(ii) होटल में आग लगने की स्थिति में
In case of fire persist **(6+6)**

3. (i) फ्रंट ऑफिस में 'कर्मचारी ड्यूटी रोस्टर' की महत्त्वपूर्ण भूमिका है । समझाइए ।
'Employee Duty Roaster' plays a vital role in the front office department. Justify.
(ii) पाँच सितारा होटल की लॉबी का नक्शा बनाइए ।
Draw a layout of a five star hotel's lobby. **(6+6)**

4. (i) चेक द्वारा भुगतान प्राप्ति पर हमें होटल व्यवसाय में किन-किन बातों का ध्यान रखना चाहिए ?
What points we should consider while accepting cheque payments in hotel industry ?
(ii) फ्रंट ऑफिस में चेक-आऊट के समय बिलों का भुगतान/निबटारा किस प्रकार से किया जाता है ?
During check-out, how various bills are settled in front office department ? **(6+6)**

5. (i) 'कम्प्यूटर के अनुप्रयोग' पर संक्षिप्त नोट लिखें ।
Write a short note on 'Application of Computers'.
(ii) फ्रंट ऑफिस विभाग में 'नाईट ऑडिट' क्यों अति महत्त्वपूर्ण है ? समझाइए ।
Why 'Night Auditing' is very important in the front office department ? Explain. **(6+6)**

6. (i) वाउचर क्या है ? होटल व्यवसाय में पाए जाने वाले विभिन्न वाउचरों का उल्लेख कीजिए ।
What is Voucher ? Illustrate various vouchers found in the hotel industry.
(ii) फोलियो क्या है ? होटल व्यवसाय में पाए जाने वाले विभिन्न प्रकार के फोलियो का उल्लेख कीजिए ।
What is Folio ? Write down about different types of folios used in hotel industry. **(6+6)**

7. (i) "होटल व्यवसाय में आगन्तुकों को प्रदान की जाने वाली सेवायें जैसे कि पेजिंग, सेफ्टी डिपाजिट लॉकर, डाक-डिलीवरी इत्यादि उनकी संतुष्टि में बढ़ोतरी करती हैं ।" अपने उत्तर की कारण सहित व्याख्या करें ।
"The services provided to the guests in a hotel, such as paging, safety deposit locker, Mail delivery etc, add satisfaction to the guest. Discuss and support your answer with reason.
(ii) होटल व्यवसाय में आगन्तुकों के द्वारा अक्सर की जाने वाली शिकायतें, होटल व्यवसाय को उच्च श्रेणी की सेवायें प्रदान करने में मदद करती हैं । व्याख्या करें ।
Complaints by the visitors in the hotel industry lead to a higher standard of services in hotels. Discuss. **(6+6)**

8. निम्न में से किन्हीं **दो** पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखें :

Write short notes on the following : (any **two**)

(i) नगद भुगतान – उत्तम तरीका

Cash Payment – Best Method

(ii) एक्सप्रेस चेक–आऊट

Express Check-out

(iii) सप्ताह के सात दिवसों के नाम (अंग्रेजी से फ्रेंच में)

Week days – All Seven (From English to French)

(iv) वी.आई.पी. आगन्तुक का स्वागत

Welcoming of a VIP Guest **(6+6)**