

HM4002

Roll No. :

May 2022

FRONT OFFICE OPERATION – II

निर्धारित समय : 3 घंटे]

[अधिकतम अंक : 60

Time allowed : 3 Hours]

[Maximum Marks : 60

नोट : (i) प्रश्नपत्र में तीन सेक्शन ए, बी एवं सी हैं।

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

(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 कीजिये।

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) होटल पंजीकरण रिकॉर्ड को बनाए रख सकता है :

- | | |
|-----------------------------|---------------------|
| (a) हार्ड बाउंड रजिस्टर | (b) लूज-लीफ रजिस्टर |
| (c) गेस्ट रजिस्ट्रेशन कार्ड | (d) ये सभी |

A hotel can maintain the registration record in

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| (a) Hard-bound registers | (b) loose-leaf registers |
| (c) guest registration cards | (d) All of these |

(ii) होटल और अतिथि के बीच पहली आमने-सामने बातचीत कहाँ होती है ?

- (a) रिसेप्शन (b) मेन द्वार
(c) एफ एण्ड बी आउटलेट (d) रूम सर्विस

The first face to face interaction between the hotel and guests happens at

- (a) Reception (b) Main door
(c) F & B outlet (d) Room service

(iii) अस्थायी वीजा को _____ के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है।

- (a) पर्यटक वीजा (b) छात्र वीजा
(c) ट्रांज़िट वीजा (d) ये सभी

The temporary visa may be categorized as

- (a) Tourist Visa (b) Student Visa
(c) Transit Visa (d) All of these

(iv) विदेशी अतिथि के पंजीकरण के मामले में कौन सा फॉर्म भरना अनिवार्य होता है ?

- (a) फॉर्म C (b) फॉर्म F
(c) फॉर्म D (d) इनमें से कोई नहीं

Filling of which of the forms is mandatory in case of registration of a foreign guest ?

- (a) Form C (b) Form F
(c) Form D (d) None of these

(v) किसी दी गई तिथि के लिए न्यूनतम दर के रूप में जाना जाता है

- (a) हर्डल दर (b) रेक दर
(c) प्रेज़न्ट दर (d) इनमें से कोई नहीं

The lowest rate for a given date is known as

- (a) Hurdle rate (b) Rack rate
(c) Present rate (d) None of these

(vi) कमरे के टैरिफ और सभी प्रमुख साधनों से युक्त टैरिफ योजना को किस रूप में जाना जाता है ?

- (a) अमेरिकी योजना (b) यूरोपीय योजना
(c) महाद्वीपीय योजना (d) संशोधित अमेरिकी योजना

The tariff plan consisting of room tariff and all major means is known as

- (a) American Plan (b) European Plan
(c) Continental Plan (d) Modified American Plan

(vii) हिल स्टेशन, समुद्र तटों और ग्रामीण इलाकों में स्थित होटलों को क्या कहा जाता है ?

- (a) रिजॉर्ट होटल (b) उप-नगरीय होटल
(c) डाउनटाउन होटल (d) मोटल

Hotels located at hill stations, sea beaches, and countryside are referred to as

- (a) Resort Hotels (b) Sub-urban hotels
(c) Downtown hotels (d) Motels

(viii) किस चरण में अतिथि फोलियो बनाया जाता है ?

- (a) आगमन (b) पूर्व-आगमन
(c) प्रस्थान (d) रहने के दौरान

In which stage guest folio is created ?

- (a) Arrival (b) Pre-Arrival
(c) Departure (d) Stay

(ix) एम.ए.पी. को किस रूप में जाना जाता है ?

- (a) एन-पेंशन (b) ब्रेड और ब्रेकफास्ट
(c) डेमी-पेंशन (d) इनमें से कोई नहीं

MAP is also known as

- (a) En-Pension (b) Bread and Breakfast
(c) Demi-Pension (d) None of the above

(x) विषम का पता लगाएँ :

- (a) गेस्ट रूम चाबी (b) मास्टर चाबी
(c) एमर्जेंसी चाबी (d) प्लास्टिक चाबी

Find out odd one out.

- (a) Guest Room Key (b) Master Key
(c) Emergency Key (d) Plastic Key

(1×10)

सेक्शन - बी

SECTION - B

2. हार्ड-बाउंड रजिस्टर के उपयोग के दो-दो लाभ और नुकसान क्या हैं ?
What are the two advantages and two disadvantages of using a hard bound register ? (3)
3. इनकमिंग मेल को कैसे संभाला और छाँटा जाता है ?
How incoming mail handled and sorted ? (3)
4. गेस्ट पंजीकरण कार्ड में लिखी हुई जानकारी को लिखें ।
Write the information which is written in a guest registration card. (3)
5. कार्ड चाबी के छह फायदे लिखें ।
Write any six advantages of Card Keys. (3)
6. स्कैंटी बैगेज प्रक्रिया लिखिए ।
Write down the scanty baggage procedure. (3)
7. आत्म-सम्मान क्या है ?
What is self-esteem ? (3)

8. अचेतन बुद्धि क्या है ?
What is subconscious mind ? (3)
9. पैकेज दर अतिथि के साथ-साथ होटल के लिए भी फायदेमंद है । टिप्पणी कीजिए ।
A package rate is beneficial for guest as well as for hotel. Comment. (3)

सेक्शन – सी**SECTION – C**

10. अतिथि के अपने कमरे में प्रवेश करने के बाद पंजीकरण प्रक्रिया की व्याख्या करें ।
Explain the Post-registration process after a guest has checked-in into his room. (8)
11. चाबी नियंत्रण शीट का प्रारूप बनाएँ और समझाएँ ।
Draw and explain the form of key control sheet. (8)
12. एक सकारात्मक व्यक्तित्व के निर्माण के लिये विभिन्न कदम क्या हैं ?
What are the various steps to build a positive personality ? (8)
13. गेस्ट प्रस्थान प्रक्रिया और प्रस्थान के बाद की प्रक्रिया में बेलबॉय की क्या भूमिका है ?
What is the role of bell boy in guest departure procedure and post departure procedure ? (8)
14. फ्रंट ऑफिस संचालन से संबंधित मूल्य और दृष्टिकोण क्या हैं ?
What are values and vision related to a front office operations ? (8)
15. पूर्ण स्वचालित प्रणाली द्वारा गेस्ट की चेक-इन प्रक्रिया का वर्णन करें ।
Describe the check-in procedure of a guest by a fully automated system. (8)