

HM4002

Roll No. :

MAY 2023 (Semester)

FRONT OFFICE OPERATION-II

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) होटल में विदेशी अतिथियों के लिए कौन सा फॉर्म भरना अनिवार्य होता है ?

(a) सी फॉर्म

(b) जी फोलियो फॉर्म

(c) एच विसा फॉर्म

(d) क्रेडिट कार्ड फॉर्म

Which form is mandatory to be filled for foreigner guests in a hotel ?

(a) C-form

(b) G folio form

(c) H visa form

(d) Credit card form



(ii) जी.आर.सी गेस्ट साइकिल के किस चरण में भरा जाता है ?

- (a) रजिस्ट्रेशन चरण (b) रिजर्वेशन चरण
(c) प्री-रिजर्वेशन चरण (d) प्री-रजिस्ट्रेशन चरण

At which stage of cycle is GRC guest filled ?

- (a) Registration stage (b) Reservation stage
(c) Pre-reservation stage (d) Pre-registration stage

(iii) अराइवल एरन्ड कार्ड कौन तैयार करता है ?

- (a) रिसेप्शनिस्ट (b) बेल डेस्क
(c) पेज बॉय (d) फ्रंट ऑफिस कैशियर

Who prepares the arrival errand card ?

- (a) Receptionist (b) Bell desk
(c) Page boy (d) Front office cashier

(iv) जब किसी होटल द्वारा अतिथि की ओर से पैसा दिया जाता है, तो उसे किस रूप से जाना जाता है ?

- (a) स्किपर (b) विज़िटर पेड आउट
(c) मनी आउट (d) स्लीप आउट

When money is given by a hotel on behalf of the guest is known as _____.

- (a) Skipper (b) Visitor paid out
(c) Money out (d) Sleep out

(v) एम.ए.पी. किस रूप में भी जाना जाता है ?

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

M.A.P. is also known as

- (a) En-pension (b) Bread and breakfast
(c) Demi-pension (d) None of the above

(vi) ऐसी चाबी जो कि सभी कमरों के दरवाजे खोलती है, भले ही कमरा डबल लॉक हो, उस चाबी को क्या कहते हैं ?

- (a) ग्रैंड मास्टर चाबी (b) मास्टर चाबी
(c) गेस्ट रूम चाबी (d) स्टैन्डर्ड चाबी

The key that can open door locks of all the rooms, even if they are double locked is called

- (a) Grand master key (b) Master key
(c) Guest room key (d) Standard key

(vii) _____ प्रक्रिया के द्वारा सूचना को संकेतों में व्यवस्थित किया जाता है और उस रिसेवर तक पहुँचाया जा सकता है।

- (a) डिकोडिंग (b) ट्रान्समिशन
(c) एन्कोडिंग (d) रिसेविंग

_____ is the process by which information is organized into symbols that can be conveyed to the receiver.

- (a) Decoding (b) Transmission
(c) Encoding (d) Receiving

(viii) कॉन्सियर्ज का डेस्क कहाँ पर स्थित होता है ?

- (E) (a) हाउसकीपिंग (b) टाइम ऑफिस
(c) लॉबी (d) रेस्तराँ

Where is the desk of a concierge located ?

- (E) (a) Housekeeping (b) Time office
(c) Lobby (d) Restaurant

(ix) मास्टर बिल जिसमें सभी नकद और क्रेडिट लेन देन दर्ज किए जाते हैं, _____ के रूप में जाना जाता है।

- (E) (a) गेस्ट फोलियो (b) स्प्लीट फोलियो
(c) बिल टू कंपनी (d) इन्सिडेन्टल फोलियो

The master bill in which all cash and credit transactions are recorded is known as _____.

- (4+4) (a) Guest folio (b) Split folio
(c) Bill to company (d) Incidental folio

(x) हाईवे के नजदीक होटल को किस नाम से जाना जाता है ?

- (E) (a) लानाई (b) मोटल
(c) डाउनटाउन (d) इनमें से कोई नहीं

A hotel situated near highway is known as _____.

- (E) (a) Lanai (b) Motel
(c) Downtown (d) None of the above (1×10)

सेक्शन - बी

Section - B

2. गेस्ट पेजिंग की प्रक्रिया समझाइए।

Explain the procedure of paging a guest. (3)

3. मिशन स्टेटमेंट क्या है ?

What is a mission statement ? (3)

4. होटल में अलग-अलग तरह की चाबियाँ रखने का क्या महत्त्व है ?

What is the importance of having different types of keys in a hotel ? (3)

5. पूर्व-पंजीकरण स्तर से पूर्व की गई छः महत्त्वपूर्ण गतिविधियों का वर्णन कीजिए।

Describe six important activities done at pre-registration stage. (3)

6. कमरे का किराया वसूलने के विभिन्न आधार क्या होते हैं ?

What are the different bases of charging the room rent ? (3)

7. गारंटीकृत और गैर गारंटीकृत आरक्षण के बीच अंतर बताए।

Differentiate between guaranteed and non-guaranteed reservation. (3)

8. आरक्षण के विभिन्न स्रोत क्या हैं ?
What are the various sources of reservation ? (3)
9. सेल्फ चेक-इन टर्मिनल क्या है ?
What is a self-check-in terminal ? (3)

सेक्शन - सी

Section - C

10. गेस्ट इतिहास कार्ड होटल के लिए क्यों उपयोगी होता है ? कारण बताएँ ।
Explain the reasons why a guest history card is useful to a hotel. (8)
11. एक्सप्रेस चेक आउट क्या है ? एक्सप्रेस चेक आउट के फायदे क्या हैं ?
What is Express check-out ? Explain the advantages of Express check-out. (4+4)
12. गेस्ट चक्र के चार चरणों का वर्णन करें ।
Describe the four phases of the guest cycle. (8)
13. पेजिंग से आप क्या समझते हैं ? पेजिंग प्रक्रिया को समझाइए ।
What do you understand by paging ? Explain the paging process. (2+6)
14. विदेशी मुद्रा विनिमय प्रमाणपत्र बनाइए और समझाइए ।
Draw foreign currency exchanged certificate and explain it. (8)
15. फ्रंट ऑफिस कैशियर द्वारा तैयार एक दोषपूर्ण बिल से होटल को नुकसान हो सकता है । टिप्पणी करें ।
A faulty bill, prepared by the front desk cashier, leads to a loss to the hotel.
Comment. (8)