

Series : ΩQAΩA

SET-4

प्रश्न-पत्र कोड नं.

97

Question Paper Code No.

रोल नं.

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 21 प्रश्न हैं ।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains 8 printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains 21 questions.
- **Please write down the Serial Number of the question in the answer-book before attempting it.**
- 15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period. *



फ्रंट ऑफिस संचालन
FRONT OFFICE
OPERATIONS



निर्धारित समय : 1 घण्टा

Time allowed : 1 hour

अधिकतम अंक : 25

Maximum Marks : 25

97

113

Page 1

P.T.O.



सामान्य निर्देश :

- (i) कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें ।
- (ii) यह प्रश्न पत्र **03** खंडों में विभाजित है, अर्थात् खंड-ए, खंड-बी और खंड-सी ।
- (iii) खंड-ए **05** अंकों का है और इसमें रोजगार कौशल पर **06** प्रश्न हैं ।
- (a) प्रश्न संख्या **1** से **4** तक एक अंक के प्रश्न हैं । कोई **तीन** प्रश्न कीजिए ।
- (b) प्रश्न संख्या **5** और **6** दो अंक के प्रश्न हैं । किसी **एक** प्रश्न का उत्तर दीजिये ।
- (iv) खंड-बी **12** अंकों का है और इसमें विषय विशिष्ट कौशल पर **12** प्रश्न हैं ।
- (a) प्रश्न संख्या **07** से **12** तक एक अंक के प्रश्न हैं । कोई **चार** प्रश्न कीजिए ।
- * (b) प्रश्न संख्या **13** से **18** तक दो अंक के प्रश्न हैं । कोई **चार** प्रश्न कीजिए ।
- (v) खंड-सी **08** अंकों का है और इसमें **03** योग्यता आधारित प्रश्न हैं ।
- प्रश्न संख्या **19** से **21** तक **चार** अंक के प्रश्न हैं । कोई **दो** प्रश्न कीजिए ।
- (vi) संबंधित अनुभागों में दिए गए निर्देशों के अनुसार करें ।
- (vii) आवंटित अंकों का उल्लेख प्रत्येक अनुभाग/प्रश्न के सामने किया गया है ।

खंड - ए

(3 + 2 = 5 अंक)

दिए गए 4 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।

1 × 3 = 3

1. उद्यमिता से आपका क्या तात्पर्य है ? 1
2. व्यवसाय के रूप में उद्यमिता की कोई दो हानियाँ लिखिए । 1





General Instructions :

- (i) Please read the instructions carefully.
- (ii) This question paper is divided into **03 Sections** viz. **Section A, Section B and Section C.**
- (iii) **Section A** is of **05** marks and has **06** questions on *Employability skills*.
- (a) Question numbers **1** to **4** are **one** mark questions. Attempt any **three** questions.
- (b) Question numbers **5** and **6** are **two** marks questions. Attempt any **one** question.
- (iv) **Section B** is of **12** marks and has **12** questions on *subject specific skills*.
- (a) Question numbers **07** to **12** are **one** mark questions. Attempt any **four** questions.
- (b) Question numbers **13** to **18** are **two** marks questions. Attempt any **four** questions.
- (v) **Section C** is of **08** marks and has **03** competency based questions.
Question numbers **19** to **21** are **four** marks questions. Attempt any **two** questions.
- (vi) Do as per the instructions given in the respective sections.
- (vii) Marks allotted are mentioned against each section/question.

Section – A

(3 + 2 = 5 marks)

Answer any **3** questions out of given **4** questions. Each question is of

1 mark.

1 × 3 = 3

1. What do you mean by Entrepreneurship ? 1
2. Write any two disadvantages of Entrepreneurship as a career. 1





3. एस.डी.जी. क्या है ? 1
4. ऊर्जा के दो नवीकरणीय स्रोतों के नाम लिखिए । 1
- दिए गए 2 प्रश्नों में से किसी 1 प्रश्न का उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न के 2 अंक हैं । $2 \times 1 = 2$
5. उन मानव निर्मित विघटनों को लिखिए जो पारिस्थितिक असंतुलन का कारण बनते हैं । 2
6. एक सफल उद्यमी बनने के लिए किन्हीं चार गुणों की सूची बनाइए जो एक व्यक्ति में आवश्यक होनी चाहिए । 2

खण्ड – बी

(4 + 8 = 12 अंक)

- दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । $1 \times 4 = 4$
7. फ्रंट ऑफिस का कौन सा अनुभाग मेहमानों के सभी मौद्रिक लेनदेन का रिकॉर्ड रखता है ? 1
8. कंप्यूटर की बहुमुखी प्रतिभा विशेषता से आप क्या समझते हैं ? 1
9. बेल कैप्टन के नेतृत्व में फ्रंट ऑफिस का कौन सा सेक्शन कार्य करता है ? 1
10. फ्रंट डेस्क के कर्मचारी के पास एक तेज _____ होनी चाहिए ताकि वह मेहमानों का अभिवादन उनके नाम से कर सके । 1
11. फ्रंट ऑफिस विभाग का नेतृत्व किसके द्वारा किया जाता है ? 1
12. “कंप्यूटर बिना थके घंटों कार्य कर सकता है ।” यह कंप्यूटर की _____ विशेषता को प्रकट करता है । 1





3. What is SDG ? 1
4. Name two renewable sources of energy. 1

Answer any 1 question out of the given 2 questions. Each question is of
2 marks. 2 × 1 = 2

5. Write man-made disruptions that cause ecological imbalance. 2
6. Enlist any four qualities that a person should have to become a successful
entrepreneur. 2

Section – B

(4 + 8 = 12 marks)

Answer any 4 questions out of given 6 questions . 1 × 4 = 4

7. Which section of front office records all the monetary transactions of the
guests ? 1
8. What do you understand by versatility characteristic of computer ? 1
9. Which section of front office is headed by the Bell Captain ? 1
10. Front desk employee should have a sharp _____ so that they can greet
guests by their name. 1
11. Front office department is headed by whom ? 1
12. “Computers can work for hours without any tiredness.” This reveals _____
characteristic of computer. 1





- दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । 2 × 4 = 8
13. फ्रंट ऑफिस कर्मियों द्वारा किए जाने वाले किन्हीं दो कार्यों का उल्लेख कीजिए । 2
14. होटलों में स्वचालन पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए । 2
15. फ्रंट ऑफिस विभाग में सूचना डेस्क की क्या भूमिका है ? 2
16. दैनिक जीवन में कम्प्यूटर के किन्हीं दो उपयोगों का उल्लेख कीजिए । 2
17. होटल में रिसेप्शन की क्या भूमिका है ? 2
18. "फ्रंट ऑफिस के कर्मियों को उच्च दबाव की स्थिति में शांत और संयमित रहना चाहिए ।" इस कथन की पुष्टि कीजिए । 2

खण्ड – सी

(4 × 2 = 8 अंक)

(योग्यता आधारित प्रश्न)

- दिए गए 3 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
19. 300 कमरों वाले होटल के फ्रंट ऑफिस विभाग का संगठनात्मक चार्ट बनाएँ । 4
20. कंप्यूटर की सीमाएँ क्या हैं ? 4
21. "फ्रंट ऑफिस विभाग को आगे विभिन्न वर्गों में विभाजित किया जाता है ।" उन्हें संक्षेप में समझाइए । 4





Answer any 4 questions out of the given 6 questions. 2 × 4 = 8

13. Mention any two functions performed by the front office personnel. 2
14. Write a short note on automation in hotels. 2
15. What is the role of Information Desk in the front office department ? 2
16. Mention any two use of computer in our daily life. 2
17. What is the role of Reception in a hotel ? 2
18. "The front office personnel should remain calm and composed in high-pressure situation." Justify this statement. 2

Section – C

(4 × 2 = 8 marks)

(COMPETENCY BASED QUESTIONS)

Answer any 2 questions out of given 3 questions.

19. Draw an organizational chart of front office department of a property having 300 rooms. 4
20. What are the limitations of computer ? 4
21. "Front office department is further divided into different sections." Explain them briefly. 4





*

