



Series @ZWYX



Set-4

प्रश्न-पत्र कोड  
Q.P. Code

97

रोल नं.

Roll No.

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

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

## फ्रंट ऑफिस संचालन FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 2 घण्टे

Time allowed : 2 hours

अधिकतम अंक : 50

Maximum Marks : 50

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 23 हैं।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी 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 परीक्षार्थी 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 23 printed pages.
- Q.P. Code 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 candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.



97

145

Page 1 of 24

P.T.O.



**सामान्य निर्देश :**

- (1) कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें ।
- (2) इस प्रश्न-पत्र के दो खंडों में 21 प्रश्न हैं : खंड क और खंड ख ।
- (3) खंड-क में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं तथा खंड-ख में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं ।
- (4) दिए गए (5 + 16 =) 21 प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 2 घंटे के आवंटित (अधिकतम) समय में (5 + 10 =) 15 प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।
- (5) किसी विशेष खंड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए ।
- (6) **खंड-क – वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (24 अंक) :**
  - (i) इस खंड में 05 प्रश्न हैं ।
  - (ii) प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आवंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।
  - (iii) कोई नकारात्मक अंकन नहीं है ।
  - (iv) दिए गए निर्देशों के अनुसार करें ।
- (7) **खंड-ख – विषयपरक प्रकार के प्रश्न (26 अंक) :**
  - (i) इस खंड में 16 प्रश्न हैं ।
  - (ii) उम्मीदवार को 10 प्रश्न करने हैं ।
  - (iii) दिए गए निर्देशों के अनुसार करें ।
  - (iv) प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आवंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।



**General Instructions :**

- (1) *Please read the instructions carefully.*
- (2) *This Question Paper consists of **21** questions in two sections : Section A & Section B.*
- (3) *Section A has Objective type questions whereas Section B contains Subjective type questions.*
- (4) *Out of the given (**5 + 16 =**) **21** questions, a candidate has to answer (**5 + 10 =**) **15** questions in the allotted (maximum) time of **2** hours.*
- (5) *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*
- (6) **Section A : Objective Type Questions (24 Marks)**
  - (i) *This section has **05** questions.*
  - (ii) *Marks allotted are mentioned against each question/part.*
  - (iii) *There is no negative marking.*
  - (iv) *Do as per the instructions given.*
- (7) **Section B : Subjective Type Questions (26 Marks)**
  - (i) *This section has **16** questions.*
  - (ii) *A candidate has to do **10** questions.*
  - (iii) *Do as per the instructions given.*
  - (iv) *Marks allotted are mentioned against each question/part.*



खंड – क

(वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

1. रोज़गार योग्यता पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए : 4 × 1 = 4
- (i) \_\_\_\_\_ वाक्यों की एक श्रृंखला है जो संगठित और सुसंगत हैं और सभी एक ही विषय से संबंधित हैं। 1
- (a) डिटर्माइनर (b) अनुच्छेद
- (c) लेख (d) भाषण
- (ii) तनाव प्रबंधन में मदद करता है : 1
- (a) कार्य कुशलता में वृद्धि (b) मिजाज में अचानक बदलाव
- (c) प्रतिरोधक क्षमता कम करता है (d) मानसिक स्वास्थ्य को प्रभावित करता है
- (iii) \_\_\_\_\_ एक अभ्यास है जहाँ एक व्यक्ति को अपने दिमाग पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए। 1
- (a) प्रकृति की सैर (b) योग
- (c) ध्यान (d) शारीरिक व्यायाम
- (iv) निम्नलिखित में से कौन सा सॉफ्टवेयर का उदाहरण है ? 1
- (a) MS पेंट (b) माउस
- (c) सी.पी.यू. (d) कीबोर्ड



**SECTION – A**  
**(Objective Type Questions)**

1. Answer any 4 out of the given 6 questions on Employability skills.  $4 \times 1 = 4$
- (i) \_\_\_\_\_ is a series of sentences that are organized and coherent and are all related to a single topic. 1
- (a) Determiner (b) Paragraph  
(c) Article (d) Speech
- (ii) Stress management helps in : 1
- (a) Increasing work efficiency (b) Results in mood swings  
(c) Lowers immunity (d) Affects mental health
- (iii) \_\_\_\_\_ is a practice where an individual is supposed to focus his mind. 1
- (a) Nature walk (b) Yoga  
(c) Meditation (d) Physical exercise
- (iv) Which of the following is/are example's of software ? 1
- (a) MS Paint (b) Mouse  
(c) CPU (d) Keyboard



(v) \_\_\_\_\_ वे लोग हैं जो किसी व्यक्ति या संगठन के लिए काम करते हैं और उस काम के लिए भुगतान प्राप्त करते हैं। 1

- (a) स्वनियोजित (b) मजदूरी नियोजित  
(c) ऊपर के दोनों (d) उद्यमी

(vi) निम्नलिखित में से कौन सा हमारी प्रकृति के दोहन का परिणाम नहीं है ? 1

- (a) पीने के लिए साफ पानी की कमी (b) सांस लेने के लिए शुद्ध हवा की कमी  
(c) ओज़ोन परत का क्षरण (d) कोई जलवायु परिवर्तन नहीं

2. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए : 5 × 1 = 5

(i) टका किस देश की मुद्रा है ? 1

- (a) बेलोरूस (b) बांग्लादेश  
(c) कंबोडिया (d) डेनमार्क

(ii) यूनाइटेड एयरलाइंस का कोड है : 1

- (a) यू ए (UA) (b) ए एफ (AF)  
(c) डी एल (DL) (d) एफ एक्स (FX)



(v) \_\_\_\_\_ are people who work for a person or an organization and get paid for that work. 1

(a) Self-employed (b) Wage employed

(c) Both of the above (d) Entrepreneur

(vi) Which of the following is not the result of exploiting our nature ? 1

(a) Scarcity of clean water to drink

(b) Scarcity of pure air to breathe

(c) Depletion of ozone layer

(d) No climate change

2. Answer any 5 out of the given 6 questions : 5 × 1 = 5

(i) Taka is currency of which country ? 1

(a) Belarus (b) Bangladesh

(c) Cambodia (d) Denmark

(ii) United Airline code is : 1

(a) UA (b) AF

(c) DL (d) FX



(iii) प्रंट ऑफिस स्टाफ की वर्दी होनी चाहिए :

1

- (a) छोटी (b) इस्तरी की हुई  
(c) सलवटदार (d) दाग वाली

(iv) प्रंट ऑफिस के कर्मचारियों के लिए \_\_\_\_\_ विशेषता महत्त्वपूर्ण है क्योंकि वे मेहमानों के सीधे संपर्क में आते हैं ।

1

- (a) व्यक्तिगत स्वच्छता (b) कठोर परिश्रम  
(c) टीम खिलाड़ी (d) समन्वय

(v) अतिथि बिलों के भुगतान के लिए कौन सा अनुभाग जिम्मेदार है ?

1

- (a) जानकारी डेस्क (b) आरक्षण  
(c) केशियर (d) द्वारपाल/कंसीयार्ज

(vi) डेटा के उचित संग्रह को कहा जाता है :

1

- (a) जानकारी/इन्फॉर्मेशन (b) डाटा  
(c) फाइल (d) पी डी एफ



(iii) Uniform of front office staff should be : **1**

- (a) Short
- (b) Ironed
- (c) Wrinkled
- (d) Stained

(iv) \_\_\_\_\_ attribute is important for front office staff as they come in direct contact with guests. **1**

- (a) Personal hygiene
- (b) Hard work
- (c) Team Player
- (d) Coordination

(v) Which section is responsible for settling guest bills ? **1**

- (a) Information desk
- (b) Reservation
- (c) Cashier
- (d) Concierge

(vi) Proper collection of the data is called : **1**

- (a) Information
- (b) Datas
- (c) File
- (d) PDF



3. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए : 5 × 1 = 5
- (i) गुजरात की राजधानी क्या है ? 1
- (a) पटना (b) गांधीनगर
- (c) भोपाल (d) रांची
- (ii) भारत में कितने केंद्र शासित प्रदेश हैं ? 1
- (a) 6 (b) 7
- (c) 8 (d) 9
- (iii) इनमें से कौन जूतों के लिए मानक नहीं हैं ? 1
- (a) ब्लैक ऑक्सफोर्ड जूते (b) अच्छी तरह से पॉलिश
- (c) अच्छी हालत में (d) रेड कलर जूते
- (iv) अतिथि को बेहतर सेवाएँ प्रदान करने के लिए, यह आवश्यक है कि फ्रंट ऑफिस कर्मियों का अन्य विभागों के साथ अच्छा \_\_\_\_\_ होना चाहिए । 1
- (a) समन्वय (b) कूटनीति
- (c) धैर्य (d) संदर्भ बिन्दु



3. Answer any 5 out of the given 6 questions.

5 × 1 = 5

(i) What is the capital of Gujarat ?

1

(a) Patna

(b) Gandhinagar

(c) Bhopal

(d) Ranchi

(ii) How many Union Territories India has ?

1

(a) 6

(b) 7

(c) 8

(d) 9

(iii) Which one of these is not a footwear standard ?

1

(a) Black Oxford Shoes

(b) Well Polished

(c) In good condition

(d) Red colour shoes

(iv) To provide better services to the guest, it is essential that front office personnel must have good \_\_\_\_\_ with other departments.

1

(a) Coordination

(b) Diplomacy

(c) Patience

(d) Reference point



- (v) गेस्ट व अतिथि के सामान को संभालने का कार्य कौन करता है ? 1
- (a) बेल बॉय (b) बेल हॉप
- (c) (a) और (b) दोनों (d) वेटर
- (vi) निम्नलिखित में कौन सा कम्प्यूटर का सही पूरा नाम है । 1
- (a) कोमनली ओक्व्यूपाइड मशीन यूज्ड इन टेक्नीकल एण्ड ऐजुकेशनल रिसर्च
- (b) कोमनली ओपरेटेड मशीन यूज्ड इन टेक्नीकल एंड इनवरामेंटल रिसर्च
- (c) कोमनली ओरिएंटेड मशीन यूज्ड इन टेक्नीकल एंड ऐजुकेशनल रिसर्च
- (d) कोमनली ओपरेटेड मशीन यूज्ड इन टेक्नीकल एंड ऐजुकेशनल रिसर्च

4. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 के उत्तर दीजिए : 5 × 1 = 5

- (i) पेरिस राजधानी है \_\_\_\_\_ की । 1
- (a) फिनलैंड (b) फिजी
- (c) फ्रांस (d) साइप्रस
- (ii) महिला कर्मचारियों को अपना बालों का जूड़ा सुरक्षित करना चाहिए 1
- (a) एक सादे काले जाल के साथ सिर के पीछे
- (b) फैंसी हेयर पिन के साथ
- (c) गर्दन से पिछले हिस्से के नीचे
- (d) बाल खुले रखकर



- (v) Who deals with guest baggage handling ? 1
- (a) Bell boy (b) Bell hop
- (c) Both (a) & (b) (d) Waiter

- (vi) Which of the following is the correct full form of COMPUTER ? 1
- (a) Commonly Occupied Machines used in Technical and Educational Research.
- (b) Commonly Operated Machines used in Technical and Environmental Research.
- (c) Commonly Oriented Machines used in Technical and Educational Research.
- (d) Commonly Operated Machines used in Technical and Educational Research.

4. Answer any 5 out of the given 6 questions. 5 × 1 = 5

- (i) Paris is the capital of : 1
- (a) Finland (b) Fiji
- (c) France (d) Cyprus

- (ii) Female staff must secure their bun 1
- (a) At the back of the head with a plain black net
- (b) With fancy hair pins
- (c) Below the nape of the neck
- (d) Keep their hair open



- (iii) पुरुषों के लिए 'क्या कार्य करना चाहिए' में शामिल हैं 1
- (a) महँगी और दिखावटी घड़ियों का इस्तेमाल
- (b) इयरलॉब का छेदना
- (c) सामने दिखने वाला टैटू बनाना
- (d) अच्छी तरह से तैयार और अच्छे कपड़े पहनें
- (iv) मेहमान हमेशा \_\_\_\_\_ कर्मचारियों द्वारा संभाला जाना पसंद करते हैं। 1
- (a) हंसमुख (b) उबाऊ
- (c) सुस्त (d) थका हुआ
- (v) अतिथि को यात्रा संबंधी सुविधाएँ कौन प्रदान करता है ? 1
- (a) कंसीयार्ज (b) जानकारी डेस्क
- (c) यात्रा-डेस्क (d) आरक्षण
- (vi) निम्न में से कौन कम्प्यूटर की विशेषता नहीं है ? 1
- (a) बहुमुखी प्रतिभा (b) एक्यूरेसी
- (c) लगन/डिलिजेन्स (d) बुद्धि-लब्धि



- (iii) Do's for man includes : 1
- (a) Expensive and showy watches
  - (b) Piercing of the earlobes
  - (c) Visible tattoo marks
  - (d) Well groomed and well dressed
- (iv) Guests always prefer to be handled by a \_\_\_\_\_ staff. 1
- (a) Cheerful
  - (b) Boring
  - (c) Dull
  - (d) Tired
- (v) Travel related facilities are provided to guest by : 1
- (a) Concierge
  - (b) Information desk
  - (c) Travel desk
  - (d) Reservation
- (vi) Which of the following is not a characteristic of a computer ? 1
- (a) Versatility
  - (b) Accuracy
  - (c) Diligence
  - (d) I.Q.



5. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए : 5 × 1 = 5
- (i) निम्नलिखित में से कौन एक केंद्र शासित प्रदेश है ? 1
- (a) लद्दाख (b) गुजरात  
(c) मणिपुर (d) राजस्थान
- (ii) महिला कर्मचारियों द्वारा पहने जाने वाले झुमके होने चाहिए 1
- (a) लंबे (b) झूलने वाले  
(c) छोटे (d) चमकीले
- (iii) सूचना प्रसारित करने और प्राप्त करने के लिए फ्रंट ऑफिस स्टाफ को \_\_\_\_\_ के रूप में कार्य करने में सक्षम होना चाहिए । 1
- (a) संदर्भ बिन्दु (b) विभाग  
(c) डेस्क (d) काउंटर
- (iv) होटल में अतिथि अलग-अलग दर्जे और पृष्ठभूमि से आते हैं, वे \_\_\_\_\_ कर्मचारियों द्वारा संभाला जाना पसंद करते हैं । 1
- (a) घमंडी (b) अनजान  
(c) शिष्ट/अच्छे व्यवहार वाले (d) चालाक
- (v) \_\_\_\_\_ होटल व्यवसाय के कई विभागों में से एक है जो मेहमानों के पहली बार होटल पहुँचने पर उनसे सीधे संपर्क करता है । 1
- (a) गृह व्यवस्था (b) फ्रंट ऑफिस  
(c) सुरक्षा विभाग (d) लेखा विवरण विभाग



5. Answer any 5 out of the given 6 questions : 5 × 1 = 5
- (i) Which of the following is a Union Territory ? 1
- (a) Ladakh (b) Gujarat  
(c) Manipur (d) Rajasthan
- (ii) Earrings worn by female staff should be : 1
- (a) Long (b) Dangling  
(c) Small (d) Flashy
- (iii) Front office staff must be able to act as a \_\_\_\_\_ for passing and receiving information. 1
- (a) Reference point (b) Department  
(c) Desk (d) Counter
- (iv) In hotel guest comes from different status and background, they want to be handled by \_\_\_\_\_ staff. 1
- (a) Arrogant (b) Ignorant  
(c) Well-mannered (d) Cunning
- (v) \_\_\_\_\_ is the one of the many departments of the hotel business which directly interacts with the guests when they first arrive at the hotel. 1
- (a) Housekeeping (b) Front office  
(c) Security (d) Accounts



(vi) कौन आगमन कारों के दरवाजे खोलता है और मुस्कान के साथ मेहमानों का स्वागत करता है ? **1**

- (a) बेल बॉय (b) कंसीयार्ज  
(c) दरबान (d) फ्रंट ऑफिस मैनेजर

### खंड – ख

(विषयपरक प्रश्न)

रोजगार योग्यता पर दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 से 30 शब्दों में दीजिए । **3 × 2 = 6**

6. प्रभावी संचार के किन्हीं 5 सिद्धांतों की सूची बनाएँ । **2**
7. तनाव प्रबंधन क्या है और इसके क्या लाभ हैं ? **2**
8. इनपुट डिवाइस के कोई दो उदाहरण दीजिए । **2**
9. स्वरोजगार से आपका क्या अभिप्राय है ? **2**
10. सतत विकास की क्या बाधाएँ हैं ? **2**



- (vi) Who opens doors of arrival cars and greets and welcomes guest with a smile ? 1
- (a) Bell boy (b) Concierge
- (c) Doorman (d) Front Office Manager

## SECTION – B

### (Subjective Type Questions)

Answer any **3** out of the given **5** questions on Employability skills. Answer each question in **20-30** words : **3 × 2 = 6**

6. Enlist any 5 principles of effective communication. 2
7. What is stress management and its benefits ? 2
8. Give any two examples of Input device. 2
9. What do you understand by the term self-employment ? 2
10. What are the barriers of sustainable development ? 2



दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर 20-30 शब्दों में दीजिए :

4 × 2 = 8

11. हमारे दैनिक जीवन में समाचार-पत्र पढ़ने के महत्त्व को संक्षेप में समझाइए । 2
12. होटल उद्योग में 'ग्रुमिंग' का क्या महत्त्व है ? 2
13. 'आजकल के समय में रिसेप्शनिस्ट को प्रौद्योगिकी/तकनीकी रूप से कुशल माना जाता है।' क्यों ? 2
14. बिजनेस सेंटर के विभिन्न कार्यों की सूची बनाएँ । 2
15. कंप्यूटर और पर्यावरण पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए । 2
16. कंप्यूटर की प्रतिबंधताएँ क्या हैं ? 2

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर 50-80 शब्दों में दीजिए :

3 × 4 = 12

17. व्यक्तिगत स्वच्छता अच्छे स्वास्थ्य को बनाए रखने में कैसे मददगार है ? 4
18. होटल के फ्रंट ऑफिस कर्मियों की आवश्यक विशेषताओं का संक्षेप में वर्णन कीजिए । 4



Answer any **4** out of the given **6** questions in **20-30** words : **4 × 2 = 8**

11. Briefly explain the importance of reading newspaper in our daily life. **2**
  
12. What is the importance of grooming in the hotel industry ? **2**
  
13. “Now these days receptionist is considered to be technology proficient.”  
Why ? **2**
  
14. Enlist the different functions of a business centre. **2**
  
15. Write a short note on “Computers and the environment”. **2**
  
16. What are the limitations of computers ? **2**

Answer any **3** out of the given **5** questions in **50-80** words : **3 × 4 = 12**

17. How personal hygiene helps in maintaining good health ? **4**
  
18. Briefly explain the required attributes of hotel front office personnel. **4**



19. फ्रंट ऑफिस विभाग के विभिन्न वर्गों को दर्शाते हुए होटल की लॉबी का एक स्वच्छ लेआउट बनाएँ। 4
20. बड़े होटल के फ्रंट ऑफिस विभाग का एक संगठनात्मक ढाँचा बनाएँ। 4
21. आतिथ्य उद्योग में कंप्यूटर का प्राथमिक उपयोग क्या है ? 4
-



19. Neatly draw a layout of hotel lobby depicting various sections of front office department. 4
20. Draw an organizational structure of front-office department of a large size hotel. 4
21. What is the primary use of computer in hospitality industry ? 4
-

