**Series &RQPS**

**Set-4**

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **334**

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.

# फ्रन्ट ऑफिस संचालन

# FRONT OFFICE OPERATIONS

*निर्धारित समय : 3 घण्टे* | *अधिकतम अंक : 60*

*Time allowed : 3 hours* | *Maximum Marks : 60*

| | नोट | | NOTE |
|---|---|---|---|
| (I) | कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **23** हैं । | (I) | Please check that this question paper contains **23** printed pages. |
| (II) | कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न हैं । | (II) | Please check that this question paper contains **24** questions. |
| (III) | प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें । | (III) | 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. |
| (IV) | **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।** | (IV) | **Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.** |
| (V) | 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 । | (V) | 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. |

*सामान्य निर्देश :*

*(i)* *कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें ।*

*(ii)* *इस प्रश्न-पत्र में* ***दो*** *खण्डों में* ***24*** *प्रश्न हैं :* ***खण्ड क*** *और* ***खण्ड ख*** *।*

*(iii)* ***खण्ड क*** *में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं जबकि* ***खण्ड ख*** *में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं ।*

*(iv)* *दिए गए (6 + 18) = 24 प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 3 घंटे के आबंटित (अधिकतम) समय में (6 + 11) = 17 प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।*

*(v)* *किसी विशेष खण्ड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए ।*

*(vi)* ***खण्ड क*** *: वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :*

- *(a)* *इस खण्ड में* ***6*** *प्रश्न हैं ।*
- *(b)* *कोई नकारात्मक अंकन नहीं है ।*
- *(c)* *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।*
- *(d)* *प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।*

*(vii)* ***खण्ड ख*** *: विषयपरक प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :*

- *(a)* *इस खण्ड में* ***18*** *प्रश्न हैं ।*
- *(b)* *उम्मीदवार को* ***11*** *प्रश्न करने हैं ।*
- *(c)* *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।*
- *(d)* *प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।*

## खण्ड क

## (वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न) (30 अंक)

**1.** रोज़गार कौशल पर दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***4*** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । *4×1=4*

(i) प्रभावी संचार कौशल हमें संदेश को __________ संप्रेषित करने में मदद करते हैं ।

(A) सही ढंग से

(B) अधूरे ढंग से

(C) गलत ढंग से

(D) हड़बड़ी में

***General Instructions :***

*(i)* *Please read the instructions carefully.*

*(ii)* *This question paper consists of **24** questions in **two** Sections : **Section A** and **Section B**.*

*(iii)* ***Section A** has Objective Type Questions, whereas **Section B** contains Subjective Type Questions.*

*(iv)* *Out of the given (6 + 18) = 24 questions, a candidate has to answer (6 + 11) = 17 questions in the allotted (maximum) time of 3 hours.*

*(v)* *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*

*(vi)* ***Section A** : Objective Type Questions (30 marks) :*

  *(a)* *This section has **6** questions.*

  *(b)* *There is no negative marking.*

  *(c)* *Do as per the instructions given.*

  *(d)* *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

*(vii)* ***Section B** : Subjective Type Questions (30 marks) :*

  *(a)* *This section has **18** questions.*

  *(b)* *A candidate has to do **11** questions.*

  *(c)* *Do as per the instructions given.*

  *(d)* *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

## SECTION A

**(Objective Type Questions)** **(30 Marks)**

**1.** Answer any ***4*** questions out of the given ***6*** questions on Employability Skills. *4×1=4*

(i) Effective communication skills help us to communicate the message ___________.

(A) correctly

(B) incompletely

(C) inaccurately

(D) hurriedly

(ii) स्वयं को अच्छी तरह से प्रबंधित करने के लिए, एक व्यक्ति को __________ विकसित करने की आवश्यकता है ।

(A) सकारात्मक सोच

(B) नकारात्मक सोच

(C) आत्म-जागरूकता की कमी

(D) आत्ममुग्ध होना

(iii) स्व-प्रबंधन कौशल में लक्ष्य निर्धारित करने के स्मार्ट तरीके क्या हैं ?

(A) अस्पष्ट

(B) समयबद्ध

(C) अवास्तविक

(D) उलझा हुआ

(iv) __________ क्षैतिक तरीके से कोशिकाओं की एक व्यवस्था है ।

(A) पंक्ति/रो

(B) कॉलम

(C) सैल

(D) टेबल

(v) 'आन्त्रप्रेन्योर' शब्द __________ शब्द 'आन्त्रप्राँद्र' से लिया गया है ।

(A) फ्रेंच

(B) ऑस्ट्रियाई

(C) ग्रीक

(D) हिंदी

(vi) अपशिष्ट प्रबंधन में हरित कार्य के उपयुक्त उदाहरण में शामिल हैं :

(A) बावर्ची

(B) गृह व्यवस्था

(C) ठोस अपशिष्ट प्रबंधन

(D) फ्रंट ऑफिस मैनेजर

(ii) To manage oneself well, a person needs to develop __________.

(A) Positive thinking

(B) Negative thinking

(C) Lack of self-awareness

(D) Self-obsession

(iii) What are the smart methods to set goals in self-management skills ?

(A) Vague

(B) Time bound

(C) Unrealistic

(D) Complicated

(iv) A ___________ is an arrangement of cells in a horizontal manner.

(A) Row

(B) Column

(C) Cell

(D) Table

(v) The word 'entrepreneur' is derived from the ___________ word 'entreprendre.'

(A) French

(B) Austrian

(C) Greek

(D) Hindi

(vi) A suitable example of green job in waste management includes :

(A) Chef

(B) Housekeeping

(C) Solid Waste Management

(D) Front Office Manager

**2.** दिए गए *7* प्रश्नों में से किन्हीं *5* के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) एक अंतर्राष्ट्रीय फ्रेंचाइज़ी होटल शृंखला की पहचान कीजिए ।

(A) ताज ग्रुप

(B) आई.टी.सी वेलकम ग्रुप

(C) मैरियट

(D) लैमन ट्री

(ii) टेलीफोन का उत्तर, __________ दिया जाना चाहिए ।

(A) 2 रिंग के भीतर

(B) 3 रिंग के भीतर

(C) 4 रिंग के भीतर

(D) उत्तर देने वाली मशीन शुरू होने से पहले

(iii) निम्नलिखित में से कौन-सा फ्रंट ऑफिस का अनुभाग ***नहीं*** है ?

(A) रूम सर्विस

(B) आरक्षण

(C) कैशियर

(D) बेल डेस्क

(iv) जब आरक्षित कमरों की संख्या होटल में उपलब्ध कुल कमरों से अधिक हो जाती है, तो इस स्थिति को क्या कहा जाता है ?

(A) नो शो

(B) रिपीट आरक्षण

(C) अति बुकिंग

(D) अस्थायी आरक्षण

(v) गारंटीकृत आरक्षण करने का सबसे आम तरीका है :

(A) क्रेडिट या डेबिट कार्ड

(B) पूर्वभुगतान

(C) अग्रिम जमा

(D) ट्रेवल एजेंट

**2.** Answer any ***5*** out of the given ***7*** questions. *5×1=5*

(i) Identify an international franchise hotel chain.

(A) Taj Group

(B) ITC Welcome Group

(C) Marriott

(D) Lemon Tree

(ii) The telephone must be answered ____________.

(A) Within 2 rings

(B) Within 3 rings

(C) Within 4 rings

(D) Before the answering machine starts

(iii) Which of the following is ***not*** a part of Front Office ?

(A) Room Service

(B) Reservations

(C) Cashier

(D) Bell Desk

(iv) When the number of rooms reserved exceeds the total number of rooms available in a hotel, this situation is called :

(A) No-show

(B) Repeat reservation

(C) Overbooking

(D) Tentative reservation

(v) The most common method of making a guaranteed reservation is by :

(A) Credit or Debit card

(B) Prepayment

(C) Advance deposit

(D) Travel agent

(vi) किसी होटल के सुरक्षा विभाग के प्रमुख को कहा जाता है :

(A) सुरक्षा प्रबंधक

(B) सुरक्षा पर्यवेक्षक

(C) सुरक्षा निदेशक

(D) सुरक्षा प्रभारी

(vii) निम्नलिखित में से इको-होटल की क्या विशेषता है ?

(A) हाउसकीपिंग में गैर-विषैले सफाई एजेंटों का उपयोग करना

(B) धूम्रपान का वातावरण

(C) गैर-जैविक उत्पादों का उपयोग

(D) होटल में रसायनों का उपयोग

**3.** दिए गए ***7*** प्रश्नों में से किन्हीं ***6*** के उत्तर दीजिए । *6×1=6*

(i) 'हॉस्पिटैलिटी' शब्द किस शब्द से बना है ?

(A) होस्टल

(B) अस्पताल

(C) होटल

(D) होस्पेस (होस्ट)

(ii) तीसरी रिंग में फोन उठाना क्यों जरूरी है ?

(A) आप कॉल मिस कर सकते हैं ।

(B) आप नहीं चाहते कि कॉल वॉइसमेल पर जाए ।

(C) कॉलर बार-बार कॉल कर सकता है ।

(D) कॉल करने वाले पर बुरा प्रभाव पड़ सकता है ।

(iii) अतिथि पंजीकरण गतिविधि के लिए फ्रंट ऑफिस का कौन-सा अनुभाग जिम्मेदार है ?

(A) स्वागत

(B) कंसीयर्ज

(C) बेल डेस्क

(D) टेलीफोन ऑपरेटर

(vi) The head of the Security department of a hotel is known as :

(A) Security Manager

(B) Security Supervisor

(C) Director of Security

(D) Security Incharge

(vii) Which of the following is a characteristic of an Eco-hotel ?

(A) Housekeeping uses non-toxic cleaning agents

(B) Smoking environment

(C) Using non-organic products

(D) Using chemicals in the hotel

**3.** Answer any ***6*** out of the given ***7*** questions. *6×1=6*

(i) The word 'Hospitality' is derived from the word :

(A) Hostel

(B) Hospital

(C) Hotel

(D) Hospes (host)

(ii) Why is it important to pick up the phone within the third ring ?

(A) You might miss the call.

(B) You do not want the call to go to voicemail.

(C) The caller might keep calling you repeatedly.

(D) It can make a bad impression on the caller.

(iii) Which section of the Front Office is responsible for guest registration activity ?

(A) Reception

(B) Concierge

(C) Bell Desk

(D) Telephone Operator

(iv) सी आर एस का मतलब होता है :

(A) सेंट्रल रिज़र्वेशन सिस्टम

(B) सिविल रिज़र्वेशन सिस्टम

(C) सेंट्रल रिवरसेबल सिस्टम

(D) सेंट्रल रिपोर्टिंग सिस्टम

(v) इनमें से अधिकांश एजेंसियों ने अपनी पसंद के होटल में अपने टूर समूहों की पूर्व-व्यवस्थित बुकिंग की होती है :

(A) स्थानीय/घरेलू यात्रियों ने

(B) मुक्त (फ्री) स्वतंत्र यात्रियों ने

(C) ट्रैवल एजेंसियों ने

(D) शैक्षिक एजेंसियों ने

(vi) किसी होटल के सुरक्षा विभाग को इन चीजों के लिए जिम्मेदार ठहराया जाता है :

(A) मेहमानों और उनके सामान की सुरक्षा के लिए

(B) पास के अन्य होटलों के उपकरणों की सुरक्षा के लिए

(C) होटल में नहीं रह रहे लोगों की सुरक्षा के लिए

(D) मेहमानों के घर पर रखे गए सामान की सुरक्षा के लिए

(vii) निम्नलिखित में से कौन-सा हरित होटल का उद्देश्य ***नहीं*** है ?

(A) पानी का कम उपयोग करना

(B) पर्यावरण की क्षति को कम करना

(C) अपशिष्ट पदार्थों का पुन: उपयोग

(D) प्लास्टिक के उपयोग को बढ़ावा देना

(iv) CRS stands for :

(A) Central Reservation System

(B) Civil Reservation System

(C) Central Reversible System

(D) Central Reporting System

(v) Most of these agencies have pre-arranged bookings of their tour groups in a hotel of their choice :

(A) Local/domestic travellers

(B) Free independent travellers

(C) Travel agencies

(D) Educational agencies

(vi) The Security department of a hotel is held responsible for :

(A) Protecting the guests and their luggage

(B) Safety of the equipment of other nearby hotels

(C) Safety of the people not staying in the hotel

(D) Safety of things of guests placed at their home

(vii) Which of the following is ***not*** the purpose of a green hotel ?

(A) To reduce use of water

(B) To minimize damage of the environment

(C) Reuse of waste materials

(D) To promote use of plastic

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

(i) ______ दुनिया की पहली ट्रैवल एजेंसी है ।

(A) कॉक्स एंड किंग्स

(B) थॉमस कुक

(C) SOTC

(D) मरकरी ट्रैवल्स

(ii) मेहमानों से बात करते समय कौन-सी मुद्रा बनाए रखना सही है ?

(A) ढीले तरीके से झुकना

(B) बाँहों को क्रॉस करके मज़बूती से खड़ा होना

(C) दोनों पैरों पर संतुलित वज़न के साथ सीधी मुद्रा बनाए रखना

(D) घबराकर खड़े होना

(iii) कंसीयर्ज __________ का अनुभाग है ।

(A) सुरक्षा

(B) इंजीनियरिंग

(C) बिक्री

(D) फ्रंट ऑफिस

(iv) निम्नलिखित में से कौन-सा भारत में उपलब्ध सी आर एस नेटवर्क ***नहीं*** है ?

(A) अबेकस होटल नेट

(B) यूटेल आरक्षण

(C) गैलीलियो – रूम मास्टर

(D) विश्व विस्तार

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

(i) ____________ is the world's first travel agency.

(A) Cox & Kings

(B) Thomas Cook

(C) SOTC

(D) Mercury Travels

(ii) What is the correct posture to maintain while talking to the guests ?

(A) Slouching

(B) Standing rigidly with arms crossed

(C) Maintaining an erect posture with weight balanced on both feet.

(D) Standing nervously

(iii) Concierge is a section of ____________.

(A) Security

(B) Engineering

(C) Sales

(D) Front Office

(iv) Which of the following is ***not*** a CRS network available in India ?

(A) Abacus Hotel Net

(B) Utell Reservation

(C) Galileo – Room Master

(D) World Span

(v) यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई भी अतिथि कक्ष वाली मंजिलों पर अनाधिकार प्रवेश न कर सके, होटलों द्वारा अपनाई गई नवीनतम पद्धति क्या है ?

(A) सीढ़ियाँ

(B) सी.सी.टी.वी.

(C) सुरक्षा अलार्म

(D) की कार्ड्स (Key cards) का उपयोग लिफ्ट को संचालित करने के लिए किया जाता है

(vi) शिकायत निवारण का ध्यान कौन रखता है ?

(A) यात्रा डेस्क

(B) रिसेप्शनिस्ट

(C) जी.आर.ई.

(D) (B) और (C) दोनों

**5.** दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) आई.टी.डी.सी. का पूर्ण रूप है :

(A) भारतीय पर्यटन विकास निगम

(B) अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन विकास निगम

(C) इंडियन टोबैको डेवलपमेंट निगम

(D) भारतीय पर्यटक विकास निगम

(ii) __________ होटल के सार्वजनिक और पीछे के क्षेत्रों की स्वच्छता और सुंदरता को बनाए रखने का प्रभारी है ।

(A) लाँड्री

(B) हाउसकीपिंग

(C) भोजन और पेय पदार्थ

(D) सार्वजनिक क्षेत्र

(v) What is the latest practice adopted by hotels to ensure no one can trespass on the guest floors ?

(A) Stairs

(B) CCTV

(C) Security alarms

(D) Key cards are used to operate elevators

(vi) ____________ takes care of complaint handling.

(A) Travel desk

(B) Receptionist

(C) GRE

(D) Both (B) and (C)

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

(i) ITDC stands for :

(A) Indian Tourism Development Corporation

(B) International Tourism Development Corporation

(C) Indian Tobacco Development Corporation

(D) Indian Tourist Development Corporation

(ii) ____________ is incharge of maintaining the cleanliness and appearance of the public and back areas of a hotel.

(A) Laundry

(B) Housekeeping

(C) Food and Beverage

(D) Public area

(iii) पेजिंग का उपयोग किसी होटल में अतिथि को _________ के लिए किया जाता है ।

(A) ढूँढने

(B) जगाने

(C) बातें करने

(D) परेशान करने

(iv) वह व्यक्ति जो बिना किसी पूर्व आरक्षण के होटल में आता है उसे __________ कहा जाता है ।

(A) वॉक-इन

(B) नो शो

(C) स्किपर

(D) अतिथि

(v) छोटे स्तर पर लगी आग से निपटने की प्रक्रिया क्या है ?

(A) RACE – बचाव, अलार्म, रोकना, बुझाना

(B) सी.सी.टी.वी.

(C) अलार्म बजाना

(D) खाली करना

(vi) जब मेहमानों को लगता है कि होटल के स्टाफ ने उनके साथ दुर्व्यवहार किया है तो वे किस प्रकार की शिकायतें हैं ?

(A) संतुष्टि संबंधी शिकायतें

(B) सामान्य शिकायतें

(C) इलेक्ट्रॉनिक शिकायतें

(D) व्यवहार संबंधी शिकायतें

(iii) Paging is used to ____________ a guest in the hotel.

(A) Locate

(B) Wake up

(C) Talk to

(D) Disturb

(iv) A person who comes to the hotel without any prior reservation is called as ____________.

(A) Walk-in

(B) No-show

(C) Skipper

(D) Guest

(v) What is the process for handling a small fire ?

(A) RACE – Rescue, Alarm, Contain, Extinguish

(B) CCTV

(C) Raise Alarms

(D) Evacuate

(vi) What type of complaints do guests make when they feel they have been mistreated by the hotel staff ?

(A) Satisfaction-related complaints

(B) Usual complaints

(C) Electronic complaints

(D) Attitudinal complaints

**6.** दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) एलीट होटल्स किस ग्रुप का ब्रांड है ?

(A) अशोक ग्रुप

(B) ताज ग्रुप

(C) वेलकम ग्रुप

(D) ओबेरॉय ग्रुप

(ii) __________ विभाग वे विभाग हैं जो होटल के लिए पैसा नहीं कमाते हैं ।

(A) गैर-राजस्व

(B) राजस्व

(C) (A) और (B) दोनों

(D) प्रशासनिक

(iii) एक बड़े पूर्ण-सेवा होटल में, फ्रंट ऑफिस मैनेजर इन्हें रिपोर्ट करता है :

(A) महाप्रबंधक

(B) मुख्य अभियंता

(C) कक्ष प्रभाग प्रबंधक

(D) सुरक्षा निदेशक

(iv) निम्नलिखित में से कौन-सी चीजें मेहमानों को आरामदायक महसूस करवाती हैं ?

(A) व्यक्तिगत प्रश्न पूछना

(B) अतिथि पर हँसना

(C) अतिथि को घूरना

(D) मुस्कुरा कर बात करना

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

(i) Elite Hotels are a brand of :

(A) Ashoka Group

(B) Taj Group

(C) Welcome Group

(D) Oberoi Group

(ii) ____________ departments are departments which do not make money for the hotel.

(A) Non-revenue

(B) Revenue

(C) Both (A) and (B)

(D) Administrative

(iii) In a large full-service hotel, the Front Office Manager reports to the :

(A) General Manager

(B) Chief Engineer

(C) Rooms Division Manager

(D) Security Director

(iv) Which of the following things should make the guests feel comfortable ?

(A) Asking personal questions

(B) Laughing at guests

(C) Staring at guests

(D) Talking with a smile

(v) होटल में चाबियों के नियंत्रण के महत्त्व में शामिल है :

(A) यह मेहमानों और उनके सामान की सुरक्षा में सहायता करता है ।

(B) रसोई के सामानों की सुरक्षा में सहायता करता है ।

(C) होटलों के बाहर रहने वाले अनजान लोगों की सुरक्षा करता है ।

(D) चोरों और लुटेरों तक आसान पहुँच प्रदान करता है ।

(vi) निम्नलिखित में से कौन-सा अतिथि शिकायतों को पेशेवर तरीके से निपटाने के लिए दिशानिर्देश ***नहीं*** हैं ?

(A) समस्या पर ध्यान केंद्रित करना, दोषारोपण पर नहीं

(B) अतिथि की बात खत्म ना होने तक नोट्स न लिखना

(C) सुधारात्मक कार्रवाई की प्रगति की निगरानी करना

(D) यदि संभव हो तो अतिथि को अलग कर देना, ताकि अन्य अतिथि शिकायत न सुन सकें

## खण्ड ख

**(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)** **(30 अंक)**

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

**7.** हम संचार को कैसे वर्गीकृत कर सकते हैं ?

**8.** बाह्य प्रेरणा आंतरिक प्रेरणा से किस प्रकार भिन्न है ?

**9.** कम्प्यूटर हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर के बीच अंतर बताइए ।

**10.** एक सफल उद्यमी के क्या गुण हैं ?

**11.** प्रदूषण के स्रोत क्या हैं ?

(v) Importance of key control in a hotel includes :

(A) It helps to protect guests and their belongings.

(B) It helps in protecting kitchen commodities.

(C) It protects strangers living outside hotels.

(D) It provides easy access to thieves and robbers.

(vi) Which of the following is ***not*** a guideline for handling guest complaints professionally ?

(A) Concentrate on the problem, not on placing blame

(B) Do not take notes until after the guest has finished speaking

(C) Monitor the progress of the corrective action

(D) Isolate the guest if possible, so that other guests cannot overhear

## SECTION B

**(Subjective Type Questions)** **(30 Marks)**

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

**7.** How can we classify communication ?

**8.** How is Extrinsic motivation different from Intrinsic motivation ?

**9.** Differentiate between computer hardware and software.

**10**. What are the qualities of a successful entrepreneur ?

**11.** What are the sources of pollution ?

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

**12.** भारत में होटल उद्योग की उत्पत्ति और विकास को तीन अवधियों के आधार पर वर्गीकृत कीजिए ।

**13.** कार्यस्थल पर फ्रंट ऑफिस पर्सनल को कौन-से पेशेवर शिष्टाचार की आवश्यकता होती है ?

**14.** एक होटल में राजस्व उत्पन्न करने वाले विभाग कौन-से हैं ?

**15.** होटलों द्वारा उपयोग किए जाने वाले किन्हीं दो निगरानी उपकरणों का नाम बताइए ।

**16.** उन मानदंडों को सूचीबद्ध कीजिए जिन्हें एक इको-होटल को आमतौर पर पूरा करना चाहिए ।

*दिए गए **3** प्रश्नों में से किन्हीं **2** के उत्तर 30 – 50 शब्दों में दीजिए ।* *2×3=6*

**17.** 300 कमरों वाले होटल के फ्रंट ऑफिस विभाग की एक साफ-सुथरी संगठनात्मक संरचना बनाइए ।

**18.** फ्रंट ऑफिस विभाग द्वारा निष्पादित विभिन्न कार्यों का उल्लेख कीजिए ।

**19.** आप एक नम्र ग्राहक को कैसे संभालते हैं ?

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 50 – 80 शब्दों में दीजिए ।* *3×4=12*

**20.** होटल उद्योग द्वारा उपयोग किए जाने वाले आरक्षण के सबसे सामान्य तरीकों की व्याख्या कीजिए ।

**21.** होटलों के लिए वैश्विक वितरण प्रणाली के विभिन्न लाभ क्या हैं ?

**22.** होटलों में उपयोग की जाने वाली विभिन्न प्रकार की चाबियाँ कौन-सी हैं ?

**23.** सुरक्षा विभाग द्वारा निभाई जाने वाली भूमिका स्पष्ट कीजिए ।

**24.** वे कौन-सी विभिन्न श्रेणियाँ हैं जिनके अंतर्गत अतिथि शिकायतों को वर्गीकृत किया जा सकता है ?

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 20 – 30 words each.* *3×2=6*

**12.** On the basis of three periods, categorise the origin and evolution of the hotel industry in India.

**13.** What professional etiquettes are required by the Front Office personnel at the workplace ?

**14.** What are the revenue generating departments in a hotel ?

**15.** Name any two surveillance devices used by the hotels.

**16.** Enlist the criteria that an Eco-hotel must usually meet.

*Answer any **2** out of the given **3** questions in 30 – 50 words each.* *2×3=6*

**17.** Neatly draw an organizational structure of a Front Office department of a property having 300 rooms.

**18.** Mention the different functions performed by the Front Office department.

**19.** How do you handle a meek customer ?

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 50 – 80 words each.* *3×4=12*

**20.** Explain the most common modes of reservation used by the hotel industry.

**21.** What are the different benefits of Global Distribution System for hotels ?

**22.** What are the different types of keys used by the hotels ?

**23.** Explain the role performed by the Security department.

**24.** What are the different categories under which guest complaints can be classified ?