

This Question Paper consists of 4 questions and 5 printed pages.

इस प्रश्न-पत्र में 4 प्रश्न तथा 5 मुद्रित पृष्ठ हैं।

Code No. 71/SS/ACV/A

Roll No.

अनुक्रमांक

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

कोड नं.

SET/सेट-

A

**HOTEL FRONT OFFICE
OPERATIONS
(360)**

Day and Date of Examination : _____

(परीक्षा का दिन व दिनांक)

Signature of Invigilators : 1. _____

(निरीक्षकों के हस्ताक्षर)

2. _____

General Instructions :

1. Candidate must write his/her Roll Number on the first page of the Question Paper.
2. Please check the Question Paper to verify that the total pages and total number of questions contained in the Question Paper are the same as those printed on the top of the first page. Also check to see that the questions are in sequential order.
3. Making any identification mark in the Answer-Book or writing Roll Number anywhere other than the specified places will lead to disqualification of the candidate.
4. Answers for all questions, including Matching, True or False, Fill in the blanks, etc., are to be given in the Answer-book only.
5. Write your Question Paper Code No. 71/SS/ACV/A Set - A on the Answer-Book.

सामान्य अनुदेश :

1. परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र के पहले पृष्ठ पर अपना अनुक्रमांक अवश्य लिखें।
2. कृपया प्रश्न-पत्र को जाँच लें कि प्रश्न-पत्र के कुल पृष्ठों तथा प्रश्नों की उतनी ही संख्या है जितनी प्रथम पृष्ठ के सबसे ऊपर छपी है। इस बात की जाँच भी कर लें कि प्रश्न क्रमिक रूप में हैं।
3. उत्तर-पुस्तिका में पहचान-चिह्न बनाने अथवा निर्दिष्ट स्थानों के अतिरिक्त कहीं भी अनुक्रमांक लिखने पर परीक्षार्थी को अयोग्य ठहराया जायेगा।
4. मिलान करना, सही अथवा गलत, रिक्त स्थान भरना, आदि सहित सभी प्रश्नों के उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।
5. अपनी उत्तर-पुस्तिका पर प्रश्न-पत्र का कोड नं 71/SS/ACV/A , सेट - A लिखें।

NOTE :

(1) Answers of **all** questions are to be given in the Answer-Book given to you.

(2) **15** minutes time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at **02.15** p.m. From **02.15** p.m. to **02.30** p.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.



अधिकतम अंक: 40

समय: 2 घंटे

होटल फ्रंट ऑफिस ऑपरेशंस
(HOTEL FRONT OFFICE OPERATIONS)
(360)

नोट: सभी प्रश्न अनिवार्य हैं और प्रत्येक प्रश्न के सामने अंक दर्शाए गए हैं।

01	रिक्त स्थानों की पूर्ति करें और अपनी उत्तर-पुस्तिका में सही उत्तर लिखें:	1 x 10
a	_____ वांछित चिकित्सा सहायता से पहले किसी चोट, दुर्घटना या अचानक बीमारी के शिकार व्यक्ति को दिया जाने वाला तत्काल उपचार है।	
b	बेल डेस्क पर डाक लिफाफे और _____ उपलब्ध होते हैं।	
c	अतिथि के निर्देशों को दोहराकर उन्हें _____ किया जाना चाहिए।	
d	रैक में जानकारी संग्रहीत करने के लिए उपयोग की जाने वाली स्लिप को _____ स्लिप कहा जाता है, और रैक को व्हीटनी रैक (Whitney rack) के रूप में जाना जाता है।	
e	एक _____ डॉक्टर वह शब्द है जो होटल द्वारा अपने मेहमानों और कर्मचारियों की देखभाल के लिए नियुक्त डॉक्टर को दिया जाता है।	
f	फ्रंट ऑफिस के टीम लीडर को _____ मैनेजर कहा जा सकता है।	
g	होटल में छोड़े गए सामान (Baggage) को होटल में _____ के रूप में भी जाना जाता है।	
h	गेस्ट फोलियो (guest folios) में पोस्ट किए गए शुल्क के विवरण को _____ के रूप में जाना जाता है।	
i	CVGR का पूर्ण रूप _____ गारंटेड रेट (guaranteed rate) है।	
j	_____ कॉल आमतौर पर फ्रंट ऑफिस के टेलीफोन अनुभाग द्वारा दी जाती है।	
2.	अपनी उत्तर पुस्तिका में बताएं कि निम्नलिखित कथन सत्य (True) हैं या असत्य (False)।	½ x 20
a	गेस्ट चेक-इन के बाद कमरा बदलने की अनुमति नहीं है।	
b	रूम स्टेटस बोर्ड (Room status board) आमतौर पर 15 दिनों के लिए बनाया जाता है।	
c	कॉल प्राप्त करते समय अपनी पहचान बताना महत्वपूर्ण है।	

d	पंजीकरण कार्ड (Registration cards) सभी मेहमानों के लिए भरे जाते हैं।	
e	संदेश लेते समय, कॉल करने वाले को संदेश दोहराएं।	
f	आग लगने की स्थिति में, तत्काल करने वाली चीज़ टेलीफोन को सूचित करना और फायर अलार्म को सक्रिय करना है।	
g	यदि अतिथि बाहर गया है और चाबी दे गया है, तो कब्जे वाले कमरे की चाबियाँ चाबी के स्लॉट में होनी चाहिए।	
h	कम या बिना सामान वाले अतिथि को 'स्कैंटी बैगेज' (scanty baggage) अतिथि कहा जाता है।	
i	फ्रंट ऑफिस कैशियर का डेस्क विदेशी मुद्रा नहीं भुना सकता।	
j	अतिथि इतिहास कार्ड (Guest history cards) पंजीकरण कार्ड को पहले से भरने में मदद करते हैं।	
k	VIP रिपोर्ट रिसेप्शन स्टाफ या सूचना डेस्क द्वारा तैयार की जाती है।	
l	'नो शो' (no show) अतिथि वह है जो पुख्ता आरक्षण के बाद भी नहीं आता है।	
m	अमेरिकन प्लान (American Plan) में कमरे का शुल्क + कॉन्टिनेंटल नाश्ता + दोपहर का भोजन + रात का भोजन शामिल है।	
n	यदि कोई अतिथि चेकआउट समय से पहले चेकआउट करता है, तो उससे केवल पिछली रात तक का शुल्क लिया जाता है।	
o	C-फॉर्म आमतौर पर सभी होटल मेहमानों द्वारा भरा जाता है।	
p	होटल का बिक्री और विपणन (Sales and marketing) विभाग होटल में व्यवसाय लाने के लिए जिम्मेदार है।	
q	अधिभोग (Occupancy) अधिकृत कमरों की संख्या को कुल कमरों की संख्या से विभाजित कर 100 से गुणा करने पर प्राप्त होती है।	
r	सदमे (Shock) के लिए दिया जाने वाला प्राथमिक उपचार पीड़ित को कंबल या मोटे कपड़े से ढंकना है।	
s	अतिथि खातों में पोस्ट किए गए शुल्क के विवरण को 'ट्रांसक्रिप्ट' (transcript) के रूप में भी जाना जाता है।	
t	एक रिसॉर्ट होटल सार्वजनिक हित और अवकाश के स्थानों पर स्थित होता है।	
3	निम्नलिखित प्रश्नों के संक्षेप में उत्तर दें:	2 ½ x 4 = 10
(a)	आरक्षण (Reservation) की क्या आवश्यकता है? आरक्षण के तरीके (modes) क्या हैं?	1 + 1 ½
(b)	रूम काउंट (room count) और हाउस काउंट (house count) से आप क्या समझते हैं? ऑक्यूपेंसी, डबल ऑक्यूपेंसी और औसत कमरा राजस्व (Average room Revenue) की गणना के लिए सूत्र लिखें।	1 + 1 ½

(c)	(c) नाइट ऑडिटिंग (Night Auditing) क्या है? नाइट ऑडिटर की किन्हीं 3 महत्वपूर्ण जिम्मेदारियों का उल्लेख करें।	1 + 1 ½
(d)	उन कारकों का उल्लेख करें जो होटलों के प्रकारों में अंतर करते हैं। ट्रांजिएंट होटलों (transient hotels) के बारे में संक्षेप में लिखें।	½ +½+½+1
4	निम्नलिखित प्रश्नों के विस्तार से उत्तर दें:	5 x 2
(a)	(a) फ्रंट ऑफिस क्या है? फ्रंट ऑफिस के किन्हीं 4 महत्वों का उल्लेख करें। हाउसकीपिंग विभाग के साथ फ्रंट ऑफिस समन्वय के बारे में लिखें।	1+2+2
(b)	(b) होटल में समूहों (groups) के आगमन पर बेल डेस्क द्वारा उठाए गए कदमों के बारे में लिखें।	1x5

@@@@@

