This Question Paper consists of 4 questions and 8 printed pages.
इस प्रश्न-पत्र में 4 प्रश्न तथा 8 मुद्रित पृष्ठ हैं।

Roll No. / अनुक्रमांक | | | | | | | | | | | |

Code No. 69/SS/ACV/A
कोड नं०

Set / सेट A

HOTEL FRONT OFFICE OPERATIONS
होटल स्वागत कार्यालय संचालन
(360)

Day and Date of Examination (परीक्षा का दिन व दिनांक) ....

Signature of Invigilators (निरीक्षकों के हस्ताक्षर) 1. ....

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. 69/SS/ACV/A, Set A on the Answer-Book.
6. Incase of any doubt or confusion in the question paper, the **English** version will prevail.

Unnati Educations
9899436384, 9654279279

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 जाएगा।
4. मिलान करना, सही अथवा ग़लत, रिक्त स्थान भरना, आदि सहित सभी प्रश्नों के उत्तर, उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।
5. अपनी उत्तर-पुस्तिका पर प्रश्न-पत्र का कोड नं० 69/SS/ACV/A, सेट [A] लिखें।
6. प्रश्न-पत्र में किसी भी प्रकार के संदेह अथवा दुविधा की स्थिति में **अंग्रेजी** अनुवाद ही मान्य होगा।

Unnati Educations
9899436384, 9654279279

HOTEL FRONT OFFICE OPERATIONS

होटल स्वागत कार्यालय संचालन

(360)

Time : 2 Hours] [Maximum Marks : 40

समय : 2 घण्टे] [पूर्णांक : 40

Note : *All* questions are compulsory and carry marks as indicated against each question.

निर्देश : **सभी** प्रश्न अनिवार्य हैं और प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

(1) Answers of all questions are to be given in the Answer-Book given to you.
सभी प्रश्नों के उत्तर आपको दी गई उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।

(2) 15 minutes time has been allotted to read this Question Paper. The Question Paper will be distributed at 2:15 p.m. From 2:15 p.m. to 2:30 p.m., the students will read the Question Paper only and will not write any answer on the Answer-Book during this period.
इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है। प्रश्न-पत्र का वितरण दोपहर में 2:15 बजे किया जाएगा। दोपहर 2:15 बजे से 2:30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।

1. Fill in the blanks and write the correct answer in your Answer-Book : 1×10=10

रिक्त स्थान भरिए और सही उत्तर अपनी उत्तर-पुस्तिका में लिखिए :

(a) _____ is the immediate treatment given to the victim of an injury, accident or sudden illness before the desired medical help.

वांछित चिकित्सा सुविधा प्राप्त होने से पहले _____ से घाव, दुर्घटना अथवा अचानक हुई बीमारियों से तत्कालीन चिकित्सा की जाती है।

(b) A postage envelope and _____ are available at the bell desk.

एक डाक लिफाफा और _____ बेल डेस्क पर उपलब्ध होते हैं।

(c) The instructions of guest should be _____ by repeating them.

अतिथि के निर्देश को बार-बार दोहराकर _____ किया जाना चाहिए।

Unnati Educations
9899436384, 9654279279

(d) _____ slip when used for storing information in a rack, the rack is known as Whitney rack.

जब किसी रैक में सूचना संग्रहीत करने के लिए _____ स्लिप का उपयोग किया जाता है, तो उस रैक को व्हिटनी रैक के रूप में जाना जाता है।

(e) A _____ doctor is the term given to a doctor engaged by the hotel to look after its guests and also employees.

_____ डॉक्टर एक ऐसा शब्द है जो होटल द्वारा अपने अतिथि और कर्मचारियों की देखभाल के लिए नियुक्त डॉक्टर को दिया जाता है।

(f) The team leader of front office may be called a _____ manager.

फ्रंट ऑफिस के टीम लीडर को _____ मैनेजर भी कहा जा सकता है।

(g) Baggage left at the hotel is also known as _____ in hotel.

होटल में छोड़ा गया सामान, होटल में _____ भी कहा जाता है।

(h) A statement of _____ posted in the guest folios is known as the check-out.

अतिथि फोलियो में पोस्ट किए गए _____ के विवरण को चेकआउट के रूप में जाना जाता है।

(i) The full form of CVGR is _____ guaranteed rate.

सी० वी० जी० आर० का पूर्ण रूप _____ गारंटीड रेट है।

(j) _____ call is generally given by the telephone section of the front office.

_____ कॉल आमतौर पर फ्रंट ऑफिस के टेलीफोन सेक्शन द्वारा दी जाती है।

Unnati Educations
9899436384, 9654279279

2. Write in your Answer-Book whether the following statements are True or False : ½×20=10

अपनी उत्तर-पुस्तिका में लिखिए कि निम्नलिखित कथन सत्य हैं या असत्य :

(a) Room change is not allowed after guest check-in.

अतिथि चेक-इन के बाद कमरा बदलने की अनुमति नहीं है।

(b) Room status board is usually made for 15 days.

रूम स्टेटस बोर्ड आमतौर पर 15 दिनों के लिए बनाया जाता है।

(c) It is important to identify yourself on receiving a call.

कॉल आने पर अपनी पहचान बताना महत्त्वपूर्ण है।

(d) Registration cards are filled for all the guests.

सभी मेहमानों के लिए पंजीकरण कार्ड भरे गए हैं।

(e) Repeat the messages to the caller, when taking message.

संदेश लेते समय, कॉल करने वाले को संदेश दोहराएँ।

(f) In case of fire, the immediate thing to do is to inform the telephones and activate the fire alarm.

आग लगने की स्थिति में, तत्काल टेलीफोन पर सूचना देना और फायर अलार्म चालू करना आवश्यक है।

(g) Keys of an occupied room should be in the slot of keys, if the guest has gone out and given it.

यदि अतिथि बाहर जाते समय कमरे की चाबी दे चुका है, तो कमरे की चाबियाँ, चाबियों के स्लॉट में होनी चाहिए।

(h) A guest with less or no baggage is called a scanty baggage guest.

कम सामान या बिना सामान वाले अतिथि को अल्प सामान वाला अतिथि कहा जाता है।

(i) Front office cashier's desk cannot encash the foreign currency.

फ्रंट ऑफिस कैशियर डेस्क विदेशी मुद्रा को भुना नहीं सकता।

Unnati Educations
9899436384, 9654279279

(j) Guest history cards help in prefilling the registration card.

अतिथि ब्यौरा कार्ड पंजीकरण कार्ड को पहले से भरने में मदद करता है।

(k) VIP report is prepared by the reception staff or the information desk.

वी० आइ० पी० रिपोर्ट रिसेप्शन स्टाफ या सूचना डेस्क द्वारा तैयार की जाती है।

(l) A no-show guest is one who does not show up after a confirmed reservation.

नो-शो गेस्ट वह है, जो आरक्षण की पुष्टि के बाद भी नहीं आता।

(m) American Plan consists of charges for room + continental breakfast + lunch + dinner.

अमेरिकी योजना में कमरे के अलावा कॉन्टिनेन्टल नाश्ते, दोपहर के भोजन और रात के खाने के शुल्क शामिल होते हैं।

(n) If a guest checks out before the check-out time, he/she is charged only till the last night.

यदि कोई अतिथि चेक-आउट समय से पहले चेक आउट करता है, तो उससे केवल अंतिम रात तक का शुल्क लिया जाता है।

(o) C-Form is generally filled by all the hotel guests.

सी-फॉर्म आमतौर पर सभी होटल मेहमानों द्वारा भरा जाता है।

(p) The sales and marketing department of a hotel is responsible for bringing business to the hotel.

किसी होटल का बिक्री और विपणन विभाग होटल के व्यवसाय के लिए जिम्मेदार होता है।

(q) Occupancy is the number of rooms occupied divided by the total number of rooms multiplied by 100.

अधिभोग, अधिभोगित कमरों की संख्या को कुल कमरों की संख्या से विभाजित करके 100 से गुणा करने पर प्राप्त होता है।

Unnati Educations

9899436384, 9654279279

(r) First aid given for shock is to cover the victim with a blanket or a thick cloth.

सदमे के लिए दी जाने वाली प्राथमिक चिकित्सा में पीड़ित को कंबल या मोटे कपड़े से ढकना चाहिए।

(s) A statement of charges posted in the guest accounts is also known as the 'transcript'.

अतिथि के खाते में पोस्ट किए गए शुल्कों के विवरण को 'ट्रांसक्रिप्ट' के रूप में भी जाना जाता है।

(t) A resort hotel is located at places of public interest and leisure.

एक रिसॉर्ट होटल सार्वजनिक हित और अवकाश (आराम) के स्थानों पर स्थित होते हैं।

3. Answer the following questions in brief : 2½×4=10

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर संक्षेप में दीजिए :

(a) What is the need for reservation? What are the modes of reservation? 1+1½=2½

आरक्षण की क्या जरूरत है? आरक्षण के क्या तरीके हैं?

(b) What do you understand by room count and house count? Write the formula for calculating the occupancy, double occupancy and average room revenue. 1+1½=2½

आप कमरे की संख्या और गृह की संख्या से क्या समझते हैं? अधिभोग, दोहरा (डबल) अधिभोग और औसत कक्ष की आय की गणना के लिए सूत्र लिखिए।

(c) What is night auditing? Mention any *three* important responsibilities of a night auditor. 1+1½=2½

रात्रि लेखा परीक्षा से क्या तात्पर्य है? रात्रि लेखा परीक्षक के किन्हीं **तीन** प्रमुख दायित्वों का उल्लेख कीजिए।

(d) Mention the factors that distinguish the types of hotels. Briefly write about the transient hotels. 1½+1=2½

उन कारकों का उल्लेख कीजिए, जो होटलों के प्रकारों में भेद निर्धारित करते हैं। अल्पकालिक होटल के बारे में संक्षेप में लिखिए।

Unnati Educations
9899436384, 9654279279

4. Answer the following questions elaborately : 5×2=10

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर विस्तार से दीजिए :

(a) What is front office? Mention any *four* importances of front office. Write about the front office coordination with housekeeping department. 1+2+2=5

फ्रंट ऑफिस क्या है? फ्रंट ऑफिस के किन्हीं **चार** महत्त्व का उल्लेख कीजिए। हाउसकीपिंग विभाग के साथ फ्रंट ऑफिस समन्वय के बारे में लिखिए।

(b) Write about the steps taken by the bell desk on the arrival of groups in hotel. 5

होटल में समूहों के आगमन पर बेल डेस्क द्वारा उठाए गए कदमों के बारे में लिखिए।

★ ★ ★

Unnati Educations
9899436384, 9654279279