

This Question Paper consists of 27 questions and 8 printed pages.
इस प्रश्न-पत्र में 27 प्रश्न तथा 8 मुद्रित पृष्ठ हैं।

Roll No.

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

अनुक्रमांक

Code No. **67/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 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. For the objective type of questions, you have to choose any one of the four alternatives given in the question, i.e., (A), (B), (C) or (D) and indicate your correct answer in the Answer-Book given to you.
4. 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.
5. Answers for all questions, including Matching, True or False, Fill in the blanks, etc., are to be given in the Answer-Book only.
6. Write your Question Paper Code No. 67/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. वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के लिए आपको प्रश्न के (A), (B), (C) अथवा (D) चारों विकल्पों में से कोई एक सही उत्तर चुनना है तथा अपने सही उत्तर को आपको उत्तर-पुस्तिका में लिखना है।
4. उत्तर-पुस्तिका में पहचान-चिह्न बनाने अथवा निर्दिष्ट स्थानों के अतिरिक्त कहीं भी अनुक्रमांक लिखने पर परीक्षार्थी को अयोग्य ठहराया जाएगा।
5. मिलान करना, सही अथवा ग़लत, रिक्त स्थान भरना, आदि सहित सभी प्रश्नों के उत्तर, उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।
6. अपनी उत्तर-पुस्तिका पर प्रश्न-पत्र का कोड नं० 67/ACV/A, सेट **A** लिखें।



HOTEL FRONT OFFICE OPERATIONS

होटल स्वागत कार्यालय संचालन

(360)

Time : 1½ Hours]

[Maximum Marks : 40

समय : 1½ घण्टे]

[पूर्णांक : 40

- Note : (i) All questions are compulsory.
(ii) Marks are given against each question.
(iii) Question Nos. 1 to 5 are Multiple-choice Questions. Choose the correct alternative from (A), (B), (C) and (D) and write it in the Answer-Book.

- निर्देश : (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उस प्रश्न के सामने दिए गए हैं।
(iii) प्रश्न संख्या 1 से 5 तक बहुविकल्पीय प्रश्न हैं। (A), (B), (C) अथवा (D) चारों विकल्पों में से कोई एक सही उत्तर चुनके उत्तर-पुस्तिका में लिखें।

- (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 have 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।

Choose the correct option from the options given below :

दिए गए विकल्पों से सही विकल्प चुनें :

1. Rack rate is the rate at which the management let out the rooms to

- (A) special guest
(B) all individuals
(C) a group of 15 or more guests booking together
(D) companies assuring a guarantee of definite volume of business

1

रैक दर वह दर है जिस पर प्रबंधन _____ को कमरे किराये पर देती है।

- (A) विशेष अतिथि
(B) सब व्यक्तियों को
(C) एक साथ बुकिंग करने वाले 15 या अधिक मेहमानों वाले समूह
(D) व्यवसाय की निश्चित मात्रा में गारंटी का आश्वासन देनेवाली कंपनियों



2. The role of front office is to
- (A) record the supplies to the guests
 - (B) keep accounts of stocks
 - (C) reserve rooms and give information
 - (D) ensure good housekeeping facilities

1

फ्रंट ऑफिस की भूमिका है

- (A) मेहमानों की आपूर्ति रिकॉर्ड करना
- (B) स्टॉक का हिसाब रखना
- (C) कमरों का आरक्षण करना व सूचना देना
- (D) अच्छी हाउसकीपिंग सुविधाएँ सुनिश्चित करना

3. If a request from the guest is beyond your authority, then you must
- (A) transfer the call to the person concerned
 - (B) tell them that you cannot help them
 - (C) give the name of the person to contact
 - (D) ask the guest to go to the concerned person

1

यदि अतिथि का अनुरोध आपके अधिकार से परे है, तो आप

- (A) कॉल को संबंधित व्यक्ति को स्थानांतरित करेंगे
- (B) उन्हें बताएँगे कि आप उनकी मदद नहीं कर सकते
- (C) संपर्क करने के व्यक्ति का नाम बताएँगे
- (D) अतिथि को संबंधित व्यक्ति के पास जाने की सलाह देंगे

4. To handle 'Walk in Guests', you must
- (A) offer the available/non-booked rooms to them
 - (B) keep the guests waiting and tell them you will let them know soon
 - (C) inform the manager to take care of them
 - (D) tell them that rooms need to be booked in advance only

1

'वॉक इन गेस्ट्स' को संभालने के लिए आप

- (A) उन्हें उपलब्ध /गैर-बुक किये गये कमरे की पेशकश करेंगे
- (B) उन्हें प्रतीक्षा करने के लिए कहेंगे यह कहकर कि आपको जल्द बताएँगे
- (C) प्रबंधक को उनकी देखभाल के लिए कहेंगे
- (D) उन्हें बताएँगे कि कमरे पहले से बुक करने होंगे



5. When you take a message on the phone

- (A) ask the guest to come and personally write the message
- (B) write the message and file it
- (C) listen carefully, write it and read it back to the guest
- (D) pretend to listen

1

फोन पर संदेश लेते समय आप

- (A) अतिथि को आने और व्यक्तिगत रूप से संदेश लिखने के लिए कहेंगे
- (B) संदेश को लिखकर फाइल करेंगे
- (C) ध्यान से सुनेंगे, लिखेंगे और अतिथि को पढ़कर सुनाएँगे
- (D) सुनने का नाटक करेंगे

Fill in the blanks :

रिक्त स्थान भरें :

6. In _____, the India Tourism Development Corporation was formed.

1

_____ में भारत पर्यटन विकास निगम का गठन किया गया।

7. The front office in big hotels has _____ separate sections.

1

बड़े होटलों में फ्रंट ऑफिस के _____ अलग भाग होते हैं।

8. Hotel reservations can be made on Telephone, Fax, Telex or _____.

1

होटल आरक्षण टेलिफोन, फैक्स, टेलेक्स या _____ द्वारा किया जा सकता है।

9. The reception is usually located in the front, so that it easily noticed and _____.

1

रिसेप्शन आमतौर पर सामने स्थित होता है ताकि आसानी से देखा जा सके और _____ जा सके।

10. Write the message in exactly the same _____ words spoken by the caller.

1

संदेश को बिल्कुल _____ शब्दों में लिखें जो कॉल करने वाले ने बोले हैं।



Explain the terms in *one* sentence only :

निम्न शब्दों को केवल एक वाक्य में समझाएँ :

- | | |
|------------------------------------|---|
| 11. Amenities voucher | 1 |
| सुविधा वाउचर | |
| 12. Computerized billing | 1 |
| कम्प्यूटरीकृत बिलिंग | |
| 13. Change foreign currency | 1 |
| विदेशी मुद्रा बदलना | |
| 14. Night auditing | 1 |
| रात्रि ऑडिटिंग | |
| 15. Theft of hotel property | 1 |
| होटल संपत्ति की चोरी | |
| 16. Letter of credit | 1 |
| क्रेडिट पत्र | |
| 17. First aid | 1 |
| प्राथमिक चिकित्सा | |



Short answer questions :

लघु-उत्तरीय प्रश्न :

- 18.** What are the special activities of the front office? 2
फ्रंट ऑफिस की विशेष गतिविधियाँ क्या होती हैं?
- 19.** Why is it important for the front office staff to have good salesmanship? 2
फ्रंट ऑफिस स्टाफ के लिए अच्छा सेल्समैनशिप होना क्यों आवश्यक है?
- 20.** What is the procedure of handing over keys to the guest? 2
अतिथि को चाबी सौंपने की प्रक्रिया क्या होती है?
- 21.** What information needs to be recorded in the guest request book? 2
अतिथि अनुरोध पुस्तिका में कौन-सी जानकारी दर्ज की जानी चाहिए?
- 22.** How is information about a VIP guest circulated? 2
किसी वी०आई०पी० अतिथि के बारे में जानकारी कैसे प्रसारित की जाती है?
- 23.** Explain the term 'paging'. 2
'पेजिंग' शब्द की व्याख्या कीजिए।
- 24.** What points to keep in mind when handling telephonic communication? 2
टेलिफोन संचार के समय किन बातों को ध्यान में रखना चाहिए?



Long answer questions :

दीर्घ-उत्तरीय प्रश्न :

- 25.** What is the role of housekeeping in a hotel? 3
किसी होटल में हाउसकीपिंग की क्या भूमिका होती है?
- 26.** What procedure will you follow with regard to No Shows of guests? 3
मेहमानों के 'नो शोज' के संबंध में आप कौन-सी प्रक्रिया अपनाएँगे?
- 27.** What do you understand by the term 'night receptionist's report'? 3
'नाइट रिसेप्शनिस्ट की रिपोर्ट' से आप क्या समझते हैं?

★ ★ ★

