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. कोड नं. **64/ACV/O**

Set - 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. **64/ACV/O**, 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 नं. **64/ACV/O**, सेट **A** लिखें ।

HOTEL FRONT-OFFICE OPERATIONS

होटल स्वागत कार्यालय संचालन

(360)

Time allowed : ***2*** *Hours]* *[Maximum Marks :* ***40***

निर्धारित समय : ***2*** *घण्टे]* *[अधिकतम अंक :* ***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. Fill in the blanks and write the correct answer in your answer-book : *1×10=10*

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए और उत्तर-पुस्तिका में अपने उत्तर लिखिए :

(a) The 'Golden rule' of First Aid is 'Make _____ slowly'.

प्राथमिक चिकित्सा का 'स्वर्ण नियम' है '_____जल्दी से किया जाना चाहिए' ।

(b) Postage envelopes and stamps are available at the _____ desk.

डाक लिफाफे और डाक-टिकटें _____ डेस्क पर उपलब्ध होते हैं ।

(c) The instructions of guests should be reconfirmed by _____ them.

अतिथि से _____ कर उनके निर्देशों की पुष्टि की जानी चाहिए ।

(d) The rack in which the reservation slips are kept for storing information is known as _____ rack.

रैक जिसमें आरक्षण (रिज़र्वेशन) स्लिप जानकारी संग्रहित करने के लिए रखी जाती है, उसे _____ रैक कहा जाता है ।

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

एक _____ डॉक्टर होटल द्वारा अपने अतिथियों और कर्मचारियों की देखभाल करने के लिए नियुक्त डॉक्टर को दिया जाने वाला शब्द है ।

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

फ्रंट ऑफिस (स्वागत कार्यालय) का _____ _____ फ्रंट ऑफिस मैनेजर (स्वागत कार्यालय प्रबंधक) कहलाया जा सकता है ।

(g) Another name for left luggage is _____ in hotel.

लेफ्ट लगेज के लिए दूसरा नाम होटल में _____ है ।

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

खर्चों का विवरण जिसकी खतौनी अतिथि फोलियो में की जाती है, _____ कहलाता है ।

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

सी.वी.जी.आर. का पूर्ण रूप _____ _____ गारंटी दर है ।

(j) Wake-up call is generally given by the _____ section of the front office.

वेक-अप कॉल आमतौर पर फ्रंट ऑफिस (स्वागत कार्यालय) के _____ सेक्शन द्वारा दी जाती है ।

2. State in your answer-book whether the following statements are *True* or *False* : $\frac{1}{2} \times 20 = 10$

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

(a) Once a guest has checked in at a hotel, he/she cannot change the room.

एक बार होटल में चेक-इन करने के बाद अतिथि कमरा बदल नहीं सकता/सकती है ।

(b) Room status board is usually made for one calendar month.

कमरा स्थिति बोर्ड सामान्यतया एक कैलेण्डर महीने के लिए बनाया जाता है ।

(c) On receiving a call, it is not important to identify yourself.

कॉल आने पर, आपको अपनी पहचान देना महत्त्वपूर्ण नहीं है ।

(d) Registration cards are filled for all the guests who want to stay in the hotel.

जो अतिथि होटल में रहना चाहते हैं उन सभी के लिए पंजीकरण कार्ड भरे जाते हैं ।

(e) After taking a message, you must always read it back to the caller.

एक संदेश लेने के बाद, आपको हमेशा कॉल करने वाले को संदेश पढ़ कर सुनाना चाहिए ।

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

आग की स्थिति में तुरंत, टेलीफोन से सूचित करना चाहिए और आग के अलार्म को सक्रिय करना चाहिए ।

(g) Key of an occupied room should not be in the key slot, unless the guest has gone out and given it.

भरे हुए कमरे की चाबी को चाबी स्लॉट में नहीं होना चाहिए, सिवाय तब जब कि अतिथि बाहर जाते हुए उसे देते हुए गया हो ।

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

जिस अतिथि के पास कम सामान हो या सामान न हो, उसे सामान रहित अतिथि कहा जाता है ।

(i) Encashment of foreign currency is done at the front office cashier's desk.

विदेशी मुद्रा का नकदीकरण फ्रंट ऑफिस कैशियर के डेस्क पर किया जाता है ।

(j) Guest history cards give us information regarding guest's details for filling up registration or other needs.

अतिथि इतिहास कार्ड हमें पंजीकरण या अन्य ज़रूरतों को भरने के लिए अतिथि विवरण के बारे में जानकारी देते हैं ।

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

वी.आई.पी. रिपोर्ट रिसेप्शन स्टाफ या सूचना डेस्क द्वारा तैयार की जाती है ।

(l) A guest with a confirmed reservation who does not show up at the hotel is called a no-show guest.

एक निश्चित आरक्षण वाला अतिथि जो होटल में नहीं आता है उसे नो-शो अतिथि कहा जाता है ।

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

अमेरिकन योजना में कक्ष का किराया + कॉन्टिनेंटल नाश्ता सम्मिलित है ।

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

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

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

C-फॉर्म आमतौर पर सभी अतिथियों द्वारा भरा जाता है ।

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

होटल में व्यवसाय लाने के लिए एक होटल का बिक्री व विपणन विभाग (सेल्स व मार्केटिंग डिपार्टमेंट) ज़िम्मेदार होता है ।

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

दोहरा/युग्म अधिभोग (डबल ऑक्यूपेन्सी) है (भरे हुए कमरों की संख्या) भाग (कुल कमरों की संख्या) गुणा 100 ।

(r) In case of shock, the first aid given is to cover the victim with a blanket or a thick cloth.

करंट लगने पर दी जाने वाली प्राथमिक चिकित्सा है पीड़ित को कम्बल या मोटे कपड़े से ढक देना ।

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

खर्चों का विवरण जिसकी खतौनी अतिथि के खातों में की जाती है, उसे 'ट्राँस्क्रिप्ट' भी कहा जाता है ।

(t) A hotel situated on highways is called a motel.

राजमार्ग पर स्थित होटल को मोटल कहा जाता है ।

3. Answer the following questions in brief : $2\frac{1}{2}\times 4=10$

निम्नलिखित प्रश्नों के संक्षेप में उत्तर दीजिए :

(a) What is the need for reservation ? What are the modes of reservation ? $1+1\frac{1}{2}$

आरक्षण की क्या आवश्यकता है ? आरक्षण के माध्यम क्या 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. $1+1\frac{1}{2}$

रूम (कक्ष) गणना और गृह (हाउस) गणना से आप क्या समझते हैं ? अधिभोग (ऑक्यूपेन्सी), दोहरा/युग्म अधिभोग (डबल ऑक्यूपेन्सी) और औसत कक्ष आय का परिकलन करने के लिए सूत्र लिखिए ।

(c) What is night auditing ? Mention any three important responsibilities of night auditor. $1\frac{1}{2}+1$

रात्रि लेखापरीक्षा (नाइट ऑडिटिंग) क्या है ? रात्रि लेखापरीक्षक (नाइट ऑडिटर) की तीन महत्त्वपूर्ण ज़िम्मेदारियों का उल्लेख कीजिए ।

(d) Mention the factors that distinguish the types of hotels. Briefly write about the transient hotels. $\frac{1}{2}+\frac{1}{2}+\frac{1}{2}+1$

होटलों के प्रकारों में अंतर करने वाले कारकों का उल्लेख कीजिए । अल्पकालिक (ट्रान्सिएण्ट) होटलों के बारे में संक्षेप में लिखिए ।

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

निम्नलिखित प्रश्नों के विस्तारपूर्वक उत्तर दीजिए :

(a) What is Front Office ? Mention any four important functions of the front office. Write about front office coordination with the housekeeping department. *1+2+2*

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

(b) Write about the steps taken by the bell desk on the arrival of a group in a hotel. *1×5*

एक होटल में समूह (ग्रुप) के आगमन पर बेल डेस्क द्वारा लिए गए कदमों के बारे में लिखिए ।