

Series : SGN/C

कोड नं.

Code No.

280

रोल नं.

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

Roll No.

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 हैं।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 24 प्रश्न हैं।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।
- 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।
- Please check that this question paper contains 8 printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains 24 questions.
- Please write down the Serial Number of the question before attempting it.
- 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.

आतिथ्य प्रबंधन का परिचय

INTRODUCTION TO HOSPITALITY MANAGEMENT

निर्धारित समय : 3 घंटे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

सामान्य निर्देश :

- प्रश्न-पत्र को सावधानीपूर्वक पढ़िए। प्रत्येक खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। परीक्षार्थी उत्तर लिखने में द्वि-भाषी माध्यम (अंग्रेजी और हिन्दी दोनों) का उपयोग कर सकते हैं, जिसमें पारिभाषिक शब्द अंग्रेजी में लिखे जाने चाहिए।
- खण्ड क - प्रश्न संख्या 1 – 8 बहुविकल्पीय प्रश्न हैं, प्रत्येक के लिए 1 अंक निर्धारित है।

- (iii) खण्ड ख – प्रश्न संख्या 9 – 13 लघु उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए 2 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 30 – 40 शब्दों से अधिक न हो।
- (iv) खण्ड ग – प्रश्न संख्या 14 – 18 भी लघु उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए 3 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 60 – 70 शब्दों से अधिक न हो।
- (v) खण्ड घ – प्रश्न संख्या 19 – 21 भी लघु उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए 4 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 80 – 100 शब्दों से अधिक न हो।
- (vi) खण्ड ङ – प्रश्न संख्या 22 – 24 दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए 5 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 110 – 150 शब्दों से अधिक न हो।

General Instructions :

- (i) Read the paper carefully. **All** questions in each part are compulsory. Students may use bilingual mediums (both English and Hindi) for writing, in which technical terms should be written in English medium.
- (ii) Part A – Questions No. 1 – 8 are multiple-choice questions, carrying 1 mark each.
- (iii) Part B – Questions No. 9 – 13 are short-answer questions, carrying 2 marks each. Answer to them should not exceed 30 – 40 words each.
- (iv) Part C – Questions No. 14 – 18 are also short-answer questions, carrying 3 marks each. Answer to them should not exceed 60 – 70 words each.
- (v) Part D – Questions No. 19 – 21 are also short-answer questions, carrying 4 marks each. Answer to them should not exceed 80 – 100 words each.
- (vi) Part E – Questions No. 22 – 24 are long-answer questions, carrying 5 marks each. Answer to them should not exceed 110 – 150 words each.

खण्ड – क (बहुविकल्पीय प्रश्न) (1 अंक प्रत्येक)

1 × 8 = 8

PART – A (Multiple Choice Questions) (1 mark each)

1. _____ आई टी सी (ITC) वेलकम ग्रुप का है।

- (a) ओबेराय (Oberoi)
 (b) जिनजर (Ginger)
 (c) शेराटन (Sheraton)
 (d) रेडिसन (Radisson)

_____ belongs to ITC Welcome Group.

- (a) Oberoi
 (b) Ginger
 (c) Sheraton
 (d) Radisson

2. इंडियन होटल कम्पनी (Indian Hotel Company) की पहली प्रोपर्टी (Property) कौन सी है ?
- (a) द ताजमहल पैलेस होटल, मुंबई (The Taj Mahal Palace Hotel, Mumbai)
 - (b) द जिनजर होटल, नोएडा (The Ginger Hotel, Noida)
 - (c) विवान्ता बाइ ताज, पणजी (Vivanta by Taj Panjim)
 - (d) लैक पैलेस (Lake Palace), उदयपुर

Which is the first property of the Indian Hotel Company ?

- (a) The Taj Mahal Palace Hotel, Mumbai
- (b) The Ginger Hotel, Noida
- (c) Vivanta by Taj, Panjim
- (d) Lake Palace, Udaipur

3. _____ विभाग जो अतिथि को घर के अन्दर (in-house) एवं बाहर की जानकारी देता है ।

- (a) हाउसकीपिंग (Housekeeping)
- (b) फ्रंट ऑफिस (Front Office)
- (c) इन्जीनियरिंग एण्ड मेन्टेनेन्स (Engineering and Maintenance)
- (d) फूड एण्ड बेवरेज (Food and Beverage)

The department which provides in-house and external information to guest is _____.

- (a) Housekeeping
- (b) Front Office
- (c) Engineering & Maintenance
- (d) Food & Beverage

4. होटल में अतिथि की पार्किंग सेवायें कौन सुनिश्चित करता है ?

- (a) वैले (Valet)
- (b) बेल बॉय (Bell Boy)
- (c) कॉन्सीयार्ज (Concierge)
- (d) द्वार परिचारक (Door attendant)

Who ensures parking services of hotel guests ?

- (a) Valet
- (b) Bell Boy
- (c) Concierge
- (d) Door attendant

5. होटल के ऊपरी मंजिल पर स्थित शानदार सुसज्जित कमरे को _____ कहते हैं ।

- (a) डीलक्स रूम (Deluxe Room)
- (b) पार्लर (Parlour)
- (c) पेन्ट हाउस (Pent House)
- (d) स्टूडियो (Studio)

A luxurious furnished room located on top floor of the hotel is termed as _____.

- (a) Deluxe room
- (b) Parlour
- (c) Pent House
- (d) Studio

6. होटल की आरक्षण क्रिया (Reservation function) 'गेस्ट साइकिल' के किस चरण का भाग है ?

- (a) पूर्व आगमन (Pre-arrival)
- (b) आगमन (Arrival)
- (c) अधिभोग (Occupancy)
- (d) प्रस्थान (Departure)

Reservation function of Hotel is part of which stage of 'Guest Cycle' ?

- (a) Pre-Arrival
- (b) Arrival
- (c) Occupancy
- (d) Departure

7. होटल को छोड़ने तथा बिल भुगतान की क्रिया को _____ कहते हैं ।

- (a) चेक-इन (Check-in)
- (b) चेक-आउट (Check-out)
- (c) वेट लिस्ट (Wait list)
- (d) ओवर-बुकिंग (Over-booking)

Action of leaving and paying the bill in a hotel is termed as _____.

- (a) Check-in
- (b) Check-out
- (c) Waitlist
- (d) Over-booking

8. किस वर्ग की आग को बुझाने हेतु पानी का उपयोग नहीं करना चाहिए ?

- (a) क्लास बी (Class B)
- (b) क्लास सी (Class C)
- (c) क्लास ई (Class E)
- (d) उपरोक्त सभी

In which category of fire, water should not be used as extinguisher ?

- (a) Class B
- (b) Class C
- (c) Class E
- (d) All of the above

खण्ड – ख (2 अंक प्रत्येक)

2 × 5 = 10

PART – B (2 marks each)

9. होटलों द्वारा अपनाई जाने वाली किन्हीं दो पर्यावरण अनुकूल अभ्यास (Ecofriendly practices) की सूची बनाइए ।

अथवा

ट्रैवेल डेस्क (Travel Desk) एवं आरक्षण डेस्क (Reservation Desk) में अन्तर स्पष्ट कीजिए ।

Enlist any two eco-friendly practices that can be adopted by hotels.

OR

Differentiate between travel desk and reservation desk.

10. रन ऑफ दि हाउस रेट (Run of the House Rate) क्या है ?

What is Run of the House rate ?

11. डाउन-टाउन होटल्स (Downtown Hotels) क्या हैं ?

अथवा

वितरण चैनल (Distribution Channel) से आप क्या समझते हैं ?

What are Downtown Hotels ?

OR

What do you understand by Distribution Channel ?

12. संचालन और राजस्व उत्पादन विभाग (Operating and Revenue Producing Department) क्या है ?

What are Operating and Revenue Producing Departments ?

13. संचार प्रक्रिया (Communication Process) क्या है ?

अथवा

पॉ वॉ (Pow Wow) क्या है ?

What is communication process ?

OR

What is Pow Wow ?

खण्ड – ग (3 अंक प्रत्येक)

3 × 5 = 15

PART – C (3 marks each)

14. एक छोटे होटल के संगठन की संरचना (Organisation Structure) बनाइए। संगठन संरचना के लाभ लिखिए।

Draw the organization structure of a small hotel. Bring out the benefits of organization structure.

15. स्थान (Location) के आधार पर होटलों के वर्गीकरण का वर्णन कीजिए।

Describe classification of hotels on the basis of location.

16. होटलों द्वारा अपनाए जाने वाले सुरक्षा उपाय क्या हैं ?

What are the security measures adopted by hotels ?

17. व्हिटनी रैक प्रणाली (Whitney Rack System) क्या है ?

अथवा

संचार के अवरोध क्या हैं ?

What is Whitney Rack System ?

OR

What are the barriers of communication ?

18. “नवपरिवर्तन ही होटल उद्योग को जीवित रखने की कुंजी है ।” इस कथन की पुष्टि कीजिए ।

“Innovation is the key to survival in hotel industry.” Justify this statement.

खण्ड – घ (4 अंक प्रत्येक)

4 × 3 = 12

PART – D (4 marks each)

19. संचार के बुनियादी रूप (Basic forms) समझाइए ।

Explain the basic forms of communication.

20. एक होटल में निम्नलिखित आपातकालीन परिस्थितियों से कैसे निपटना चाहिए ?

(a) एक शराबी अतिथि

(b) अतिथि द्वारा होटल के सामान की तोड़फोड़

How the following emergency situations should be handled in a hotel ?

(a) A Drunk Guest

(b) Damage of Hotel Property by guest

21. एक बड़े होटल के संगठन चार्ट (Organisation Chart) को बनाइए ।

अथवा

एक होटल में प्रमुख राजस्व उत्पादन विभाग क्या है ? विस्तारपूर्वक वर्णन कीजिए ।

Draw the organization chart of a large hotel.

OR

What are the major revenue producing department in a hotel ? Describe in detail.

PART – E (5 marks each)

22. फ्रन्ट ऑफिस में उपयोग किए जाने वाले उपकरणों के गुणों एवं लाभों का वर्णन कीजिए ।
Describe the features and advantages of equipment used in Front Office.

23. गेस्ट साइकिल (Guest Cycle) का वर्णन विस्तारपूर्वक कीजिए ।

अथवा

एक होटल में फ्रन्ट ऑफिस के कार्यों का वर्णन कीजिए ।

Describe the 'Guest Cycle' in detail.

OR

Describe the functions of Front Office in a Hotel.

24. अन्तर स्पष्ट कीजिए :

- (a) सेलून (Saloon) एवं स्टूडियो (Studio)
- (b) डीलक्स रूम (Deluxe room) एवं डुप्लेक्स (Duplex)

अथवा

स्वामित्व (Ownership) के आधार पर होटल का वर्गीकरण कैसे किया जाता है ? उदाहरण सहित किसी एक का वर्णन कीजिए ।

Differentiate between :

- (a) Saloon and Studio
- (b) Deluxe room and Duplex

OR

How are hotels classified on the basis of ownership ? Describe any one of them with an example.
