

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 7 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 23 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 7 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 23 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.

फ्रन्ट ऑफिस संचालन

FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

सामान्य निर्देश :

- (i) प्रश्न-पत्र को ध्यानपूर्वक पढ़िए । प्रत्येक खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं । छात्र लेखन के लिए द्विभाषी माध्यम (अंग्रेज़ी और हिन्दी दोनों) का उपयोग कर सकते हैं, जिसमें तकनीकी शब्दों को अंग्रेज़ी माध्यम में लिखा जाना चाहिए ।
- (ii) प्रश्न संख्या 1 से 6 प्रत्येक एक अंक वाले अति लघु-उत्तरीय प्रश्न हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 20 शब्दों या एक वाक्य में दीजिए ।
- (iii) प्रश्न संख्या 7 से 11 प्रत्येक 2 अंकों वाले लघु-उत्तरीय प्रश्न हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 30 से 40 शब्दों में दीजिए ।
- (iv) प्रश्न संख्या 12 से 19 प्रत्येक 3 अंकों के लघु-उत्तरीय प्रश्न हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 60 से 70 शब्दों में दीजिए ।
- (v) प्रश्न संख्या 20 से 23 प्रत्येक 5 अंकों के दीर्घ-उत्तरीय प्रश्न हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 100 से 150 शब्दों में दीजिए ।

General Instructions :

- (i) Read the question paper carefully. **All** questions in each section are compulsory. Students may use bilingual mediums (both English and Hindi) for writing, in which technical terms should be written in English medium.
- (ii) Questions from serial no. **1 to 6** are very short-answer questions carrying, **one** mark each. These are to be answered in about **20** words or in **one** sentence each.
- (iii) Questions from serial no. **7 to 11** are short-answer questions, carrying **2** marks each. These are to be answered in about **30 to 40** words each.
- (iv) Questions from serial no. **12 to 19** are short-answer questions, carrying **3** marks each. These are to be answered in about **60 to 70** words each.
- (v) Questions from serial no. **20 to 23** are long-answer questions, carrying **5** marks each. These are to be answered in about **100 to 150** words each.

खण्ड क
SECTION A

1. गेस्ट फोलियो (guest folio) कौन खोलता है ? 1
Who opens the guest folio ?
2. एफ.आर.आर.ओ. (FRRO) का पूर्ण रूप क्या है ? 1
What is the full form of FRRO ?
3. एफ. फॉर्म (F form) किस लिए प्रयोग किया जाता है ? 1
What is form F used for ?
4. टेलीफ़ोन ऑपरेटर के रूप में, आपने ग़लत नम्बर मिलाया है । आप किस वाक्य से वार्तालाप प्रारम्भ करेंगे ? 1
As a telephone operator, you have dialled a wrong number. What will be the opening sentence of your dialogue ?
5. एक कॉन्सीअर्ज (conciierge) को उसके जैकेट से आप कैसे पहचानेंगे ? 1
How can you recognise a conciierge from his jacket ?
6. मेल फॉरवर्ड बुक (mail forward book) किस लिए प्रयोग की जाती है ? 1
What is the mail forward book used for ?

खण्ड ख
SECTION B

7. एक हार्ड बाउंड रजिस्टर (hard bound register) के उपयोग के दो लाभ व दो कमियाँ क्या हैं ? 2
What are the two advantages and two drawbacks of using a hard bound register ?
8. इनकमिंग मेल को कैसे संभाला व छाँटा/वर्गीकृत किया जाता है ? 2
How is incoming mail handled and sorted ?

9. सुईट (Suite) एवं कबाना (Cabana) में क्या अंतर है ? 2
What is the difference between Suite and Cabana ?
10. 'स्किपर (skipper)' तथा 'ऑन चेंज (on change)' को समझाइए । 2
Explain 'skipper' and 'on change'.
11. मॉडिफाइड अमेरिकन प्लान (Modified American Plan) को अन्य किस नाम से जाना जाता है ? इस टैरिफ़ में सम्मिलित दो सुविधाओं की सूची बनाइए । 2
What is the Modified American Plan also known as ? List two facilities included in its tariff.

खण्ड ग SECTION C

12. एक गेस्ट रजिस्ट्रेशन कार्ड (guest registration card) में कौन-सी जानकारी लिखी जाती है ? 3

अथवा

पंजीकरण स्तर से पूर्व की गई छः महत्त्वपूर्ण गतिविधियों का वर्णन कीजिए ।

Write the information which is written in a guest registration card.

OR

Describe six important activities done at pre-registration stage.

13. स्कैंटी बैगेज (scanty baggage) कार्यप्रणाली क्या होती है ? 3

अथवा

गेस्ट अराइवल (guest arrival) कार्यप्रणाली क्या होती है ?

What is the scanty baggage procedure ?

OR

What is the guest arrival procedure ?

14. एक मेसेज रिकॉर्ड स्लिप (message record slip) का प्रारूप बनाइए ।

3

अथवा

कार्ड की (card keys) के कोई छः लाभ लिखिए ।

Make the format of a message record slip.

OR

Write any six advantages of card keys.

15. एक अतिथि ने अपने कमरे के गीज़र (geyser) के न चलने की शिकायत की है । इस शिकायत को आप कैसे संभालेंगे ?

3

अथवा

अतिथि की शिकायतों का प्रबन्ध करने के लिए छः आवश्यक दिशानिर्देश लिखिए ।

A guest has complained that the geyser of his room is not working. How will you handle this complaint ?

OR

Write six important guidelines for managing guest complaints.

16. एक कॉन्सीअर्ज (concierge) के कोई छः वांछनीय गुण लिखिए ।

3

Write any six desirable qualities of a concierge.

17. एक अतिथि पहली बार होटल आया है । उसे होटल के किन्हीं छः पहलुओं के विषय में जानकारी दीजिए ।

3

A guest has visited a hotel for the first time. Inform him about any six aspects of the hotel.

18. श्रीमान पुरी ने 16 मार्च, 2018 को मैरीलैंड होटल के कमरा नम्बर 003 में अपना ओवरकोट व छाता छोड़ दिया । उपर्युक्त जानकारी के आधार पर लेफ्ट लगेज टैग (left luggage tag) बनाइए ।

3

Mr. Puri has left his overcoat and umbrella in Room No. 003 of Maryland Hotel on 16th March, 2018. Prepare a left luggage tag on the basis of the above information.

19. श्रीमती सिंह ने सिनमन होटल के कमरा नम्बर 343 में, दिनांक 7 मार्च, 2018 को चेक-इन (check-in) किया है । वह 29 मार्च, 2018 को वहाँ से प्रस्थान करेंगी । उपर्युक्त जानकारी के आधार पर एक 'की कार्ड (Key Card)' बनाइए ।

3

Mrs. Singh has checked-in into Room No. 343 on 7th March, 2018 in Cinnamon Hotel. She will depart on 29th March, 2018. Prepare a 'Key Card' on the basis of the above information.

खण्ड घ

SECTION D

20. एक अतिथि के अपने कमरे में चेक-इन (check-in) करने के बाद की पंजीकरण की प्रक्रिया को समझाइए ।

5

Explain the post-registration process after a guest has checked-in into his room.

21. एक वॉक-इन गेस्ट (walk-in guest) के चेक-इन (check-in) कार्यप्रणाली को क्रमानुसार लिखिए ।

5

Sequence the check-in procedure of a walk-in guest.

- 22.** बेल डेस्क में प्रयोग किए जाने वाले किन्हीं दस महत्वपूर्ण उपकरणों की सूची बनाइए । 5
List any ten important equipments used in the bell desk.

- 23.** टेलीफ़ोन शिष्टाचार के कोई दस नियम लिखिए । 5

अथवा

एक टेलीफ़ोन ऑपरेटर द्वारा रखे जाने वाले पाँच महत्वपूर्ण रिकॉर्डों का वर्णन कीजिए ।

Write any ten rules of telephone etiquette.

OR

Describe five important records maintained by a telephone operator.