

SET-4

Series GBM

 कोड नं. **280**
 Code No.

 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 11 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 11 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 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

सामान्य निर्देश :

- (i) प्रश्न-पत्र को सावधानीपूर्वक पढ़िए । प्रत्येक खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं । परीक्षार्थी उत्तर लिखने में द्वि-भाषी माध्यम (अंग्रेज़ी और हिन्दी दोनों) का उपयोग कर सकते हैं, जिसमें पारिभाषिक शब्द अंग्रेज़ी में लिखे जाने चाहिए ।
- (ii) 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 के लिए 2 अंक निर्धारित है । उनके उत्तर प्रत्येक 30 – 40 शब्दों से अधिक न हो ।
- (iv) खण्ड ग – प्रश्न संख्या 14 – 18 भी लघु-उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक के लिए 3 अंक निर्धारित है । उनके उत्तर प्रत्येक 60 – 70 शब्दों से अधिक न हो ।
- (v) खण्ड घ – प्रश्न संख्या 19 – 21 भी लघु-उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक के लिए 4 अंक निर्धारित है । उनके उत्तर प्रत्येक 80 – 100 शब्दों से अधिक न हो ।
- (vi) खण्ड ङ – प्रश्न संख्या 22 – 24 दीर्घ-उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक के लिए 5 अंक निर्धारित है । उनके उत्तर प्रत्येक 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 (प्रत्येक एक अंक)
PART A (One mark each)

बहुविकल्पीय प्रश्न :

1×8=8

Multiple choice questions :

1. एच.आर.डी. (HRD) का अर्थ है
- (क) ह्यूमन रिसोर्स डेफिनीशन (Human Resource Definition)
 - (ख) हाउसकीपिंग रिसोर्स डेवलपमेंट (Housekeeping Resource Development)
 - (ग) हाउसकीपिंग रिसोर्स डेफिनीशन (Housekeeping Resource Definition)
 - (घ) ह्यूमन रिसोर्स डेवलपमेंट (Human Resource Development)

HRD stands for

- (a) Human Resource Definition
- (b) Housekeeping Resource Development
- (c) Housekeeping Resource Definition
- (d) Human Resource Development

2. होटल में रहने वाला एक अतिथि उपहार की वस्तुएँ खरीद सकता है _____ से ।

- (क) बिज़िनेस सेन्टर (Business centre)
- (ख) सोवेनियर शॉप (Souvenir shop)
- (ग) रिसेप्शन (Reception)
- (घ) स्पा (Spa)

A guest staying in a hotel can purchase gift items from the

- (a) Business Centre
- (b) Souvenir Shop
- (c) Reception
- (d) Spa

3. कु. अदिति एक होटल में रह रही हैं । उन्हें एक हवाई यात्रा का टिकट बुक करना है । इस अवस्था में वह सम्पर्क करेंगी _____ से ।

- (क) रिसेप्शन (Reception)
- (ख) टेलीफ़ोन ऑपरेटर (Telephone Operator)
- (ग) बैंक्वेट मैनेजर (Banquet Manager)
- (घ) ट्रैवल डेस्क (Travel Desk)

Ms. Aditi is staying in a hotel. She has to book airline tickets. In this case she will be contacting the

- (a) Reception
- (b) Telephone Operator
- (c) Banquet Manager
- (d) Travel Desk

4. निम्नलिखित में से कौन-सा खाद्य एवं पेय विभाग के अन्तर्गत आता है ?

- (क) रसोई (Kitchen)
- (ख) कॉफी शॉप (Coffee Shop)
- (ग) स्पेशैलिटी रेस्टोरेंट (Speciality Restaurant)
- (घ) उपर्युक्त सभी (All of the above)

Which of the following comes under Food and Beverage Department ?

- (a) Kitchen
- (b) Coffee Shop
- (c) Speciality Restaurant
- (d) All of the above

5. फ्रन्ट ऑफिस विभाग का _____ सेक्शन, होटल के सभी अतिथिओं की अगवानी एवं स्वागत करने के लिए उत्तरदायी है ।

- (क) खजांची (Cashier)
- (ख) ट्रैवल डेस्क (Travel Desk)
- (ग) रिसेप्शन (Reception)
- (घ) टेलेक्स (Telex)

_____ section of Front Office is responsible for receiving and welcoming all hotel guests.

- (a) Cashier
- (b) Travel Desk
- (c) Reception
- (d) Telex

6. वर्ग सी अग्नि के लिए कौन-सा अग्नि शामक प्रयोग किया जाता है ?

- (क) पानी
- (ख) CO_2 अग्नि शामक
- (ग) CaCl_2 अग्नि शामक
- (घ) फोम टाइप अग्नि शामक

Which fire extinguisher is used for Class C Fire ?

- (a) Water
- (b) CO_2 Fire Extinguisher
- (c) CaCl_2 Fire Extinguisher
- (d) Foam Type Fire Extinguisher

7. विद्युत् अग्नि का वर्गीकरण किया जाता है

- (क) वर्ग ई अग्नि (Class E Fire)
- (ख) वर्ग ए अग्नि (Class A Fire)
- (ग) वर्ग सी अग्नि (Class C Fire)
- (घ) वर्ग डी अग्नि (Class D Fire)

The electrical fire is classified as

- (a) Class E Fire
- (b) Class A Fire
- (c) Class C Fire
- (d) Class D Fire

8. न्यूनतम संख्या के सामान वाले अतिथि को कहा जाता है
- (क) स्कैन्टी बैगेज (Scanty Baggage)
 - (ख) नो लगेज (No Luggage)
 - (ग) लेफ्ट लगेज (Left Luggage)
 - (घ) सम लगेज (Some Luggage)

The guest with minimum number of luggage is termed as

- (a) Scanty Baggage
- (b) No Luggage
- (c) Left Luggage
- (d) Some Luggage

खण्ड ख (प्रत्येक दो अंक)

PART B (Two marks each)

2×5=10

9. होटल में दो राजस्व एवं दो गैर-राजस्व उत्पादन वाले विभागों की सूची बनाइए ।
List two revenue and two non-revenue producing departments in a hotel.
10. एक छोटे होटल के फ्रन्ट ऑफिस संगठन का चार्ट बनाइए ।

अथवा

पी.ओ.एस. (POS) क्या है ?

Draw Front Office Organisation chart of a small hotel.

OR

What is POS ?

11. फ्रन्ट ऑफिस स्टाफ की किन्हीं चार व्यक्तिगत विशेषताओं का उल्लेख कीजिए ।
Mention any four personality traits of Front Office Staff.
12. प्राथमिक उपचार (First Aid) क्या है ?
What is First Aid ?
13. नो शो (No Show) क्या है ?
Who is No Show ?

खण्ड ग (प्रत्येक तीन अंक)

PART C (Three marks each)

3×5=15

14. इण्डियन होटल्स कम्पनी (Indian Hotels Company) पर लेख लिखिए ।

अथवा

सोलहवीं शताब्दी एवं उन्नीसवीं शताब्दी में होटल उद्योग के विकास की व्याख्या कीजिए ।

Write a note on Indian Hotels Company.

OR

Explain the development of hotel industry in 16th century and 19th century.

15. एक होटल द्वारा प्रस्तुत विभिन्न प्रकार के कमरों की दरों की व्याख्या कीजिए ।

अथवा

स्थिति (location) के आधार पर होटलों का वर्गीकरण कीजिए ।

Explain the various types of room rates offered by a hotel.

OR

Classify hotels on the basis of location.

16. रूम रैक (Room Rack) क्या है ?

अथवा

फोलियो बकेट (Folio Bucket) क्या है ?

What is Room Rack ?

OR

What is Folio Bucket ?

17. मौखिक एवं गैर-मौखिक संचार में अन्तर स्पष्ट कीजिए ।

Differentiate between verbal and non-verbal communication.

18. संचार में आने वाली बाधाएँ क्या हैं ?

अथवा

कार्य क्षेत्र में अपनी सुरक्षा निश्चित करने के लिए क्या सावधानियाँ लेनी चाहिए ?

What are the barriers to communication ?

OR

What care should be taken to assure your own safety in the work area ?

खण्ड घ (प्रत्येक चार अंक)**PART D (Four marks each)**

4×3=12

19. भारत में अंतर्राष्ट्रीय होटल शृंखलाओं से आप क्या समझते हैं ? भारत में क्रियाशील किन्हीं चार अंतर्राष्ट्रीय होटल शृंखलाओं को सूचीबद्ध कीजिए एवं उनके समरूपी होटल ब्रैंडों का उल्लेख कीजिए ।

What do you understand by International Hotel Chains in India ? Enlist any four International Hotel Chains operational in India and mention their corresponding hotel brands.

20. आतिथ्य व्यवसाय में वितरण प्रणाली की भूमिका एवं महत्त्व को समझाइए ।

Explain the role and importance of distribution channel in the hospitality industry.

21. इंटरनेट ने आतिथ्य व्यवसाय में वितरण नेटवर्क को कैसे बदल दिया है ?

अथवा

आधुनिक आतिथ्य व्यवसाय में कॉन्सीअर्ज की भूमिका का वर्णन कीजिए ।

How has internet changed the distribution network in the hospitality industry ?

OR

Describe the role of Concierge in the modern hospitality industry.

खण्ड ड (प्रत्येक पाँच अंक)

PART E (Five marks each)

5×3=15

22. निम्नलिखित टैरिफ कार्ड को पढ़िए एवं प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

होटल महाराजा जयपुर टैरिफ कार्ड				
कमरे के प्रकार	सी.पी. पर कमरे का टैरिफ		एम.ए.पी. पर कमरे का टैरिफ	
	सिंगल	डबल	सिंगल	डबल
डीलक्स (Deluxe)	₹ 2,800	₹ 3,400	₹ 3,100	₹ 4,000
सुइट (Suite)	₹ 4,000	₹ 7,000	₹ 5,000	₹ 9,000
लोनाई (Lonai)	₹ 3,000	₹ 5,000	₹ 3,500	₹ 4,500
कमरे में सेवाएँ एवं सुविधाएँ : • 24 घंटे रूम सर्विस • लॉण्ड्री (Laundry) • ज़रूरत पर डॉक्टर (Doctor on Call) • चाय/कॉफी मेकर • सेफ़ डिपॉजिट लॉकर • वाई-फाई (Wi-fi) • 24 घंटे बाथरूम में गर्म एवं ठंडे पानी की व्यवस्था				
नोट : 1. अतिरिक्त सरकारी कर लागू 2. 12 वर्ष से कम आयु के बच्चों का कोई चार्ज नहीं अगर उसी कमरे में अतिरिक्त पलंग नहीं लिया गया हो 3. चेक-इन चेक-आउट समय 12 : 00 बजे दोपहर 4. अतिरिक्त बेड भत्ता ₹ 800				

(क) कमरे में उपलब्ध किन्हीं चार सेवाओं का उल्लेख कीजिए ।

(ख) डबल सुइट का सी.पी. (CP) में रूम टैरिफ क्या है ?

- (ग) सिंगल डीलक्स रूम का एम.ए.पी. (MAP) में रूम टैरिफ क्या है ?
- (घ) लोनाई (Lonai) क्या है ?
- (ङ) एक परिवार जिसमें तीन वयस्क लोग हैं वे एम.ए.पी. (MAP) पर एक डबल डीलक्स रूम चाहते हैं । एक रात्रि के लिए उनके कमरे के भत्ते की गणना कीजिए ।

Read the following Tariff Card and answer the questions :

Hotel Maharaja Jaipur Tariff Card				
Types of Room	Room Tariff on CP		Room Tariff on MAP	
	Single	Double	Single	Double
Deluxe	₹ 2,800	₹ 3,400	₹ 3,100	₹ 4,000
Suite	₹ 4,000	₹ 7,000	₹ 5,000	₹ 9,000
Lonai	₹ 3,000	₹ 5,000	₹ 3,500	₹ 4,500
Services and Facilities in room : • 24 Hours Room Service • Laundry • Doctor on Call • Tea/Coffee Maker • Safe Deposit Locker • Wi-fi • Bathroom with hot and cold running water available 24 hours				
Note : 1. Government Taxes extra as applicable 2. No charge for children under 12 occupying the same room without extra bed 3. Check-in/Check-out time is 12 : 00 Noon 4. Extra Bed Charges ₹ 800				

- (a) Mention any four services available in the rooms.
- (b) What is the room tariff on CP for Double Suite ?

- (c) What is the room tariff on MAP for Single Deluxe Room ?
- (d) What is Lonai ?
- (e) A family of three people comprising of three adults require a Deluxe Double Room on MAP. Calculate the room charges for one night.

23. फ्रन्ट ऑफिस का होटल के किन्हीं दो विभागों से समन्वय की व्याख्या कीजिए ।

अथवा

- (क) गेस्ट एराइवल कार्ड का प्रारूप बनाइए एवं समझाइए ।
- (ख) नाइट ऑडिटर एवं लॉबी मैनेजर के कर्तव्यों एवं दायित्वों की सूची बनाइए ।

Explain the coordination of Front Office with any two departments of the hotel.

OR

- (a) Draw the format and explain Guest Arrival Card.
- (b) List the duties and responsibilities of Night Auditor and Lobby Manager.

24. होटल स्वचलीकरण, होटल संसाधन के कुशल प्रबन्धन को अग्रसित करता है एवं अतिथि को अत्यधिक संतुष्टि प्रदान करता है । व्याख्या कीजिए ।

अथवा

पर्यटन की परिभाषा लिखिए । फ्रन्ट ऑफिस विभाग का लेखाचित्र बनाइए एवं वरिष्ठ बेल कप्तान के कर्तव्यों की सूची बनाइए ।

Hotel automation leads to the efficient management of hotel resources and to greater guest satisfaction. Explain.

OR

Define Tourism. Draw the layout of Front Office department and list the duties of Senior Bell Captain.