

SET-4**Series SGN**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 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 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 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 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 (प्रत्येक एक अंक)
PART A (One mark each)

बहुविकल्पीय प्रश्न :

1×8=8

Multiple choice questions :

1. कश्मीर की दल झील पर तैरते हुए नौका घर (Boat houses) _____ होटल के उदाहरण हैं ।

- (क) रोटेल्स (Rotels)
- (ख) फ्लोटेल्स (Floatels)
- (ग) मोटेल्स (Motels)
- (घ) रिसॉर्ट्स (Resorts)

Boat houses floating on the Dal Lake of Kashmir are an example of _____ hotels.

- (a) Rotels
- (b) Floatels
- (c) Motels
- (d) Resorts

2. _____ एक होटल में खाद्य एवं पेय विभाग (Food and Beverage department) का हिस्सा है ।

- (क) रेस्टोरेंट (Restaurant)
- (ख) बैंक्वेट (Banquet)
- (ग) कॉफी शॉप (Coffee Shop)
- (घ) उपर्युक्त सभी

_____ is part of Food and Beverage department in a hotel.

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

3. एक कमरा जिसमें बैठक कक्ष (living room) एवं शयन कक्ष (bedroom) अलग होते हैं, उसे कहा जाता है

- (क) डबल रूम (Double Room)
- (ख) सुइट (Suite)
- (ग) कबाना रूम (Cabana Room)
- (घ) हॉलीवुड ट्विन रूम (Hollywood Twin Room)

A room having a separate living room and a bedroom is known as

- (a) Double Room
- (b) Suite
- (c) Cabana Room
- (d) Hollywood Twin Room

4. कमरे जो विभिन्न स्तरों अथवा मंज़िलों (levels or floors) पर सीढ़ियों द्वारा जुड़े होते हैं, उन्हें _____ कहते हैं ।

- (क) स्टूडियो (Studio)
- (ख) पेन्टहाउस (Penthouse)
- (ग) डुप्लेक्स (Duplex)
- (घ) पार्लर (Parlour)

Rooms at different levels or floors being connected by stairs are known as

- (a) Studio
- (b) Penthouse
- (c) Duplex
- (d) Parlour

5. मोटेल्स कहाँ पर स्थित होते हैं ?

- (क) सीपोर्ट पर (At Seaports)
- (ख) एयरपोर्ट पर (At Airports)
- (ग) मोहक स्थानों पर (At Exotic Locations)
- (घ) राजमार्ग के साथ (Along Highways)

Where are motels located ?

- (a) At Seaports
- (b) At Airports
- (c) At Exotic Locations
- (d) Along Highways

6. _____ अतिथियों को विभिन्न कार्यों जैसे रेस्टोरैन्ट आरक्षण करने में, स्पा (spa) सेवाओं आदि के प्रबन्ध में मदद करता है ।

- (क) बेल बॉय (Bellboy)
- (ख) लॉबी मैनेजर (Lobby Manager)
- (ग) कॉन्सीअर्ज (Concierge)
- (घ) कैशियर (Cashier)

_____ assists guests with various tasks like making restaurant reservations, arranging for spa services, etc.

- (a) Bellboy
- (b) Lobby Manager
- (c) Concierge
- (d) Cashier

7. निम्नलिखित में से कौन-सा आरक्षण हाथ से की गई प्रणाली में है ?

- (क) एस.ए.बी.आर.ई. (SABRE)
- (ख) व्हिटनी प्रणाली (Whitney System)
- (ग) गैलीलियो सी.आर.एस. (Galileo CRS)
- (घ) वर्ल्डस्पान (Worldspan)

Which of the following is a Manual System of Reservation ?

- (a) SABRE
- (b) Whitney System
- (c) Galileo CRS
- (d) Worldspan

8. अत्यधिक घायल अथवा बीमार व्यक्ति की तत्काल देखभाल _____ है ।

(क) प्राथमिक उपचार (First Aid)

(ख) सेकण्ड एड (Second Aid)

(ग) नो एड (No Aid)

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

The immediate care given to an acutely injured or ill person is

(a) First Aid

(b) Second Aid

(c) No Aid

(d) None of the above

खण्ड ख (प्रत्येक दो अंक)

PART B (Two marks each)

2×5=10

9. इकोटेल्स (Ecotels) क्या हैं ?

What are Ecotels ?

10. होटलों के ऐतिहासिक विकास में 'ज़ीनिया' (Xenia) की संकल्पना पर प्रकाश डालिए ।

अथवा

इंजीनियरिंग एवं रखरखाव विभाग (Engineering and Maintenance Department) के कार्यों का वर्णन कीजिए ।

Highlight the concept of 'Xenia' in historical development of hotels.

OR

Describe the functions of Engineering and Maintenance Department.

11. पैकेज रेट (Package Rate) क्या है ?

अथवा

हेरिटेज होटल (Heritage Hotel) क्या है ?

What is a Package Rate ?

OR

What is a Heritage Hotel ?

12. टाइमशेयर (Timeshare) क्या है ?

What is Timeshare ?

13. फ्रन्ट ऑफिस कैशियर के किन्हीं दो कर्तव्यों को सूचीबद्ध कीजिए ।

अथवा

संचार (communication) में आँखों का संपर्क क्यों महत्वपूर्ण है ? दो कारणों का उल्लेख कीजिए ।

Enlist any two duties of Front Office Cashier.

OR

Why is eye contact important in communication ? Mention two reasons.

खण्ड ग (प्रत्येक तीन अंक)

PART C (Three marks each)

3×5=15

14. हाउसकीपिंग (Housekeeping) के कार्यों की व्याख्या कीजिए ।

अथवा

रियल टाइम बुकिंग (Real Time Booking) की व्याख्या कीजिए ।

Explain the functions of Housekeeping.

OR

Explain Real Time Booking.

15. कमरों का किराया लेने के विभिन्न आधार क्या हैं ?

What are the different bases of charging room rent ?

16. वितरण प्रणालियों (distribution channels) के क्या कार्य हैं ?

What are the functions of distribution channels ?

17. होटलों में कुंजी नियंत्रण प्रणाली (key control system) का वर्णन कीजिए ।

Describe the key control system in hotels.

18. भारत में होटलों के विकास को स्पष्ट कीजिए ।

Explain the development of hotels in India.

खण्ड घ (प्रत्येक चार अंक)

PART D (Four marks each)

4×3=12

19. आतिथ्य उद्योग (Hospitality industry) में वितरण प्रणालियाँ (distribution channels) क्या हैं ? इनमें से किसी एक को स्पष्ट कीजिए ।

अथवा

होटल फ्रन्ट ऑफिस का संगठन चार्ट (organisation chart) बनाइए ।

What are the distribution channels in the Hospitality industry ? Explain any one of them.

OR

Draw the organisation chart of a hotel Front Office.

20. संचार प्रक्रिया (communication process) को उदाहरणों सहित स्पष्ट कीजिए ।

Explain the communication process with examples.

21. होटलों द्वारा कौन-कौन से बचाव एवं सुरक्षा उपायों को अपनाया (adopted) जाता है ?

अथवा

एक होटल में निम्नलिखित आपातकालीन परिस्थितियों से कैसे निपटना चाहिए ?

(क) एक शराबी अतिथि

(ख) अतिथि द्वारा होटल के सामान की तोड़फोड़

What are the safety and security measures adopted by hotels ?

OR

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

(a) A drunk guest

(b) Damage of hotel property by a guest

खण्ड ड (प्रत्येक पाँच अंक)**PART E (Five marks each)****5×3=15**

22. निम्नलिखित में से किन्हीं **दो** के कर्तव्यों एवं उत्तरदायित्वों की व्याख्या कीजिए :

- (क) लॉबी मैनेजर (Lobby Manager)
- (ख) आरक्षण निरीक्षक (Reservation Supervisor)
- (ग) रात्रि लेखा-परीक्षक (Night Auditor)

Explain the duties and responsibilities of any **two** of the following :

- (a) Lobby Manager
- (b) Reservation Supervisor
- (c) Night Auditor

23. निम्नलिखित का वर्णन कीजिए :

मेल्स (Mails) के रखरखाव (handling) की प्रक्रिया

अथवा

दूरसंचार उपकरण (Telecommunication Equipments)

Describe the following :

Procedure for Handling Mails

OR

Telecommunication Equipments

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

अथवा

लक्षित बाज़ार (Target market) के आधार पर होटलों का वर्गीकरण कैसे किया जाता है ?
विस्तारपूर्वक वर्णन कीजिए ।

Describe 'Guest Cycle' in detail.

OR

How are hotels classified on the basis of Target market ? Describe in detail.