

Series BVM

 कोड नं. **277**
 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 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 33 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 33 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

- (i) इस प्रश्न-पत्र में **33** प्रश्न शामिल हैं जिनमें से अभ्यर्थी को सिर्फ **25** प्रश्न करने की ज़रूरत है।
- (ii) प्रश्न-पत्र दो खण्डों में विभाजित है।

खण्ड अ

- बहुविकल्पीय प्रश्न / रिक्त स्थान भरिए / सीधे प्रश्न : कुल **12** प्रश्न शामिल हैं जो **1 – 1** अंक के हैं। इनमें से **किन्हीं 10** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
- अति लघु उत्तरीय प्रश्न : इनमें कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक **2** अंक के हैं। इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
- लघु उत्तरीय प्रश्न : इनमें कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक **3** अंक के हैं। इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

खण्ड ब

दीर्घ उत्तरीय / निबन्धात्मक प्रश्न : इनमें कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक **5** अंक के हैं। इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

General Instructions :

- (i) This question paper contains **33** questions out of which the candidate needs to attempt only **25** questions.
- (ii) Question paper is divided into two sections.

SECTION A

- Multiple choice questions / Fill in the blanks/Direct questions : contains total **12** questions of **1** mark each. Answer **any 10** questions.
- Very short answer type questions : contains total **7** questions of **2** marks each. Answer **any 5** questions.
- Short answer type questions : contains total **7** questions of **3** marks each. Answer **any 5** questions.

SECTION B

Long answer / Essay type questions : contains total **7** questions of **5** marks each. Answer **any 5** questions.

खण्ड अ

SECTION A

दिए गए बारह में से किन्हीं दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

1×10=10

Answer **any ten** questions from the given **twelve**.

1. गेस्ट फोलियो (guest folio) खोलने एवं ए एंड डी रजिस्टर (A and D register) को नवीनीकरण करने की जिम्मेदारी किस-किस की होती है ? 1
Who are responsible for opening the guest folio and updating the A and D register ?
2. अतिथि भुगतान करने के लिए कौन-से दो लोकप्रिय तरीके उपयोग करते हैं ? 1
List two popular modes of payment used by the guests.
3. फॉर्म एफ (Form F) किस लिए प्रयोग किया जाता है ? 1
What is Form F used for ?
4. वीसा (Visa) का क्या उद्देश्य है ? 1
What is the purpose of Visa ?
5. डिपार्चर एरन्ड कार्ड (departure errand card) बनाने का एक कारण बताइए । 1
Mention one reason for making a departure errand card.
6. रूमिंग (Rooming) से आप क्या समझते हैं ? 1
What do you understand by Rooming ?
7. बड़े होटल अपनी आउटगोइंग मेल (outgoing mail) को संभालने के लिए किस मशीन का प्रयोग करते हैं ? 1
Which machine is used by large hotels to handle their outgoing mails ?
8. कार्ड टेस्ट (card test) का प्रयोग करने का उद्देश्य बताइए । 1
State the purpose of using card test.

9. वी.ओ.आई.पी. (VOIP) का प्रयोग करने की एक कमी लिखिए । 1
Write one drawback of using VOIP.
10. कॉन्सीअर्ज (conciierge) किसे रिपोर्ट (report) करता है ? 1
Whom does a conciierge report to ?
11. अवांछनीय (unwelcome) अतिथियों के नाम होटल की किस किताब में लिखे जाते हैं ? 1
Which book contains the names of guests who are not welcome in the hotel ?
12. बरमुडा प्लान (Bermuda plan) से आप क्या समझते हैं ? 1
What do you understand by Bermuda plan ?
- दिए गए सात में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए । 2×5=10
Answer **any five** questions from the given **seven**.
13. होटल में ठहरते समय अतिथियों को कौन-सी चार सुविधाएँ दी जाती हैं, बताइए । 2
Mention four services provided to the guests during their stay.
14. गेस्ट साइकिल के प्रस्थान के चरण की किन्हीं चार गतिविधियों को सूचीबद्ध कीजिए । 2
List any four activities done at the departure stage of guest cycle.
15. कमरे बेचने के लिए फ्रन्ट ऑफिस (front office) कर्मचारी को चार तकनीकें सुझाइए । 2
Suggest four techniques a front office staff can adopt to sell their rooms.
16. कमरा देने से पूर्व, प्रत्येक अतिथि का पंजीकरण करना अति आवश्यक है । इस कथन की किन्हीं चार कारणों की सहायता से पुष्टि कीजिए । 2
It is important to register each guest before giving him a room. Support this statement with the help of any four reasons.
17. होटल में इन-हाउस (in-house) गेस्ट (guest) मेल (mail) कैसे संभाली जाती है ? 2
How is in-house guest mail handled in a hotel ?

18. कॉन्सीअर्ज (concierge) में कौन-सी चार क्षमताएँ होनी चाहिए ? 2
Write any four abilities a concierge should possess.

19. मरफी बेड (murphy bed) एवं हॉलीवुड बेड (hollywood bed) के बीच एक अंतर लिखिए । 2
Write one difference between Murphy bed and Hollywood bed.

20. एक पंजीकरण बुक (registration book) का प्रारूप बनाइए । 2
Draw a format of a registration book.

दिए गए सात में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए । 3×5=15
Answer **any five** questions from the given **seven**.

21. लूज़ लीफ रजिस्टर (loose leaf register) के कोई तीन लाभ एवं तीन कमियाँ लिखिए । 3
Write any three advantages and three drawbacks of a loose leaf register.

22. बेल कैप्टन कन्ट्रोल शीट (bell captain control sheet) का प्रारूप बनाइए । 3
Make a format of bell captain control sheet.

23. श्री सैम्यूल कुछ दिनों के लिए होटल में अपना भारी सामान छोड़ना चाहते हैं । बेल कैप्टन होने के नाते आप इसके लिए कौन-सी कार्यप्रणाली अपनाएँगे ? 3
Mr. Samuel wants to leave his heavy luggage in the hotel for some days.
As a bell captain, what procedure would you adopt ?

24. अतिथि की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए, धातु की चाबियों (Metallic keys) का प्रयोग करते समय, कौन-सी छः सावधानियाँ अपनानी चाहिए ? 3
What six precautions should be adopted while using metallic keys to ensure security of a guest ?

25. एक अतिथि के लिए, यात्रा की योजना बनाते समय, एक कॉन्सीअर्ज (concierge) को कौन-सी छः मुख्य जानकारी एकत्रित करनी चाहिए ? 3

Write six important information a concierge should collect while making a travel plan for a guest.

26. रोहित एक टेलीफोन सुपरवाइज़र (supervisor) है । उसे उसकी छः अन्य कार्य संबंधित जिम्मेदारियों से अवगत कराइए । 3

Rohit is a telephone supervisor. Make him aware of his six other work-related responsibilities.

खण्ड ब

SECTION B

दिए गए सात में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए । 5×5=25

Answer **any five** questions from the given **seven**.

27. गेस्ट साइकिल (guest cycle) के प्री-रजिस्ट्रेशन चरण (pre-registration stage) एवं रजिस्ट्रेशन चरण (registration stage) की कोई पाँच-पाँच गतिविधियाँ लिखिए । 5

Write any five activities that are done at pre-registration and registration stages of a guest cycle.

28. एक विदेशी अतिथि (foreign guest) के चेक-इन (check-in) कार्यप्रणाली को क्रमानुसार लिखिए । 5

Sequence the check-in procedure of a foreign guest.

29. बेल डेस्क (bell desk) के लिए किन्हीं दस उपकरणों का सुझाव दीजिए । 5

Suggest any ten equipments needed for a bell desk.

30. श्रीमान सिंह ने 25 जनवरी, 2019 को पर्ल होटल के कमरा नम्बर 304 में चेक-इन (check-in) किया । वह 29 जनवरी, 2019 को प्रस्थान करेंगे । इस जानकारी के आधार पर एक 'की कार्ड' (key card) बनाइए । 5

Mr. Singh has just checked-in to your hotel Pearl on 25th January, 2019, in room number 304. He will depart on 29th January, 2019. Prepare a 'key card' on the basis of this information.

- 31.** घटिया सेवाओं के कारण श्री शर्मा होटल के कर्मचारी पर चिल्ला रहे हैं। इस स्थिति से निपटने के लिए फ्रन्ट ऑफिस कर्मचारी को दस दिशानिर्देशों का सुझाव दीजिए। 5
Mr. Sharma is shouting at the hotel staff for poor services. Suggest ten guidelines to the front office staff to handle this situation.
- 32.** प्रत्येक टेलीफोन ऑपरेटर में कौन-सी दस शिष्टताएँ होनी चाहिए, लिखिए। 5
Write ten etiquettes every telephone operator should possess.
- 33.** पी.बी.एक्स. (PBX) एवं पी.ए.बी.एक्स. (PABX) के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए। 5
Differentiate between PBX and PABX.

SET-4

Series BVM

 कोड नं.
Code No. **278**

 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 33 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 33 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.

विकसित फ्रंट ऑफिस संचालन

ADVANCED FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

- (i) इस प्रश्न-पत्र में **33** प्रश्न शामिल हैं जिनमें से अभ्यर्थी को सिर्फ **25** प्रश्न करने की ज़रूरत है।
- (ii) प्रश्न-पत्र दो खण्डों में विभाजित है।

खण्ड अ

- बहुविकल्पीय प्रश्न / रिक्त स्थान भरिए / सीधे प्रश्न : कुल **12** प्रश्न शामिल हैं जो **1 – 1** अंक के हैं। इनमें से **किन्हीं 10** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
- अति लघु उत्तरीय प्रश्न : इनमें कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के **2** अंक हैं। इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।
- लघु उत्तरीय प्रश्न : इनमें कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के **3** अंक हैं। इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

खण्ड ब

दीर्घ उत्तरीय / निबन्धात्मक प्रश्न : इनमें कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के **5** अंक हैं। इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

General Instructions :

- (i) This question paper contains **33** questions out of which the candidate needs to attempt only **25** questions.
- (ii) Question paper is divided into two sections.

SECTION A

- Multiple choice questions / Fill in the blanks/Direct questions : contains total **12** questions of **1** mark each. Answer **any 10** questions.
- Very short answer type questions : contains total **7** questions of **2** marks each. Answer **any 5** questions.
- Short answer type questions : contains total **7** questions of **3** marks each. Answer **any 5** questions.

SECTION B

Long answer / Essay type questions : contains total **7** questions of **5** marks each. Answer **any 5** questions.

SECTION A

दिए गए बारह में से किन्हीं दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

$1 \times 10 = 10$

Answer **any ten** questions from the given **twelve**.

1. टाइम स्टैम्प (time stamp) किस लिए प्रयोग किया जाता है ? 1
What is a time stamp used for ?
2. 'नो शो गेस्ट' (No show guest) से आप क्या समझते हैं ? 1
What do you understand by 'No show guest' ?
3. स्किपर (Skipper) किसे कहते हैं ? 1
Who is called a Skipper ?
4. क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करने की दो कमियाँ बताइए । 1
List two drawbacks of using a credit card.
5. आप डिमांड ड्राफ्ट (Demand draft) कहाँ से बनवा सकते हैं ? 1
Where can you get a Demand draft made ?
6. वी.टी.एल. (VTL) के दो लाभ बताइए । 1
List two advantages of VTL.
7. इलेक्ट्रॉनिक डोर लॉकिंग सिस्टम (electronic door locking system) अतिथियों को किस तरह सुरक्षा प्रदान करता है ? 1
How does electronic door locking system provide safety to the guests ?
8. हाउस पोज़िशन (House Position) की गणना कैसे की जाती है ? 1
How is House Position calculated ?
9. नाइट ऑडिटर (night auditor) का कार्य समय क्या है ? 1
What are the working hours of a night auditor ?
10. अकाउन्ट एजिंग (Account ageing) से आप क्या समझते हैं ? 1
What do you understand by Account ageing ?

11. ब्लैक लिस्ट (Black list) की परिभाषा लिखिए । 1
Define 'Black list'.

12. 'चार्ज बैक' (charge back) का क्या अर्थ है ? 1
What does 'Charge back' mean ?

दिए गए सात में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए । 2×5=10

Answer **any five** questions from the given **seven**.

13. होटलों में ट्रेवेलर चेक (traveller cheque) स्वीकारते समय कौन-सी चार सावधानियाँ 2
अपनानी चाहिए ?
What four precautions should be adopted while accepting traveller's
cheques in hotels ?

14. गेस्ट हिस्ट्री रिकॉर्ड (guest history record) के चार लाभ बताइए । 2
Mention four benefits of guest history record.

15. सिटी लेजर अकाउंट (city ledger account) में सम्मिलित किन्हीं चार एकाउंटों को 2
सूचीबद्ध कीजिए ।
List any four accounts which are included in a city ledger account.

16. विज़िटर्स पेड आउट वाउचर (Visitors paid out voucher) का एक प्रारूप बनाइए । 2
Make a format of Visitors paid out voucher.

17. वी.टी.एल. (VTL) का प्रयोग करने की चार कमियाँ क्या हैं ? 2
What are four drawbacks of using VTL ?

18. पी.एम.एस. (PMS) की चार कमियाँ बताइए । 2
Mention four drawbacks of PMS.

19. हाई रिस्क अकाउंट (High risk account) से आप क्या समझते हैं ? एक उदाहरण की 2
सहायता से समझाइए ।
What do you understand by High risk account ? Explain with the help of
an example.

3×5=15

Answer **any five** questions from the given **seven**.

20. निम्नलिखित पदों से आप क्या समझते हैं ? 3
- (क) ओवरएज (Overage)
- (ख) ड्यू बैक (Due Back)
- (ग) अकाउन्ट अलाउन्स (Account Allowance)
- What do you understand by the following terms ?
- (a) Overage
- (b) Due Back
- (c) Account Allowance
21. कैशियर की कोई छः जिम्मेदारियाँ लिखिए । 3
- Write any six responsibilities of a cashier.
22. डिपार्चर नोटिफिकेशन स्लिप (Departure notification slip) का प्रारूप बनाइए । इसका उद्देश्य क्या है ? 3
- Make a format of Departure notification slip. What is its purpose ?
23. कॉर्पोरेट बिलिंग (Corporate Billing) के समय, धोखाधड़ी से बचने के लिए, कौन-सी छः सावधानियाँ बरतनी चाहिए ? 3
- To prevent frauds, what six precautions should be taken during Corporate Billing ?
24. रिसेप्शन मॉड्यूल (Reception module) में पी.एम.एस. (PMS) के कोई छः कार्य लिखिए । 3
- Write any six functions of PMS in Reception module.
25. गेस्ट रूम मॉड्यूल (Guest room module) एवं कैशियर मॉड्यूल (Cashier module) में पी.एम.एस. (PMS) के तीन-तीन कार्य लिखिए । 3
- Write three functions each of PMS in Guest room module and Cashier module.

26. कल्पना कीजिए कि आप फ्रंट ऑफिस (Front Office) में कैशियर (Cashier) हैं। एक अतिथि अपने बिल का भुगतान डॉलर में करना चाहता है। डॉलर स्वीकारने के लिए, आपको कौन-सी औपचारिकताएँ निभानी पड़ेंगी ? 3

Imagine you are a Front Office Cashier. One of the guests wants to pay his bills in dollars. What formalities will you have to follow to accept payment in dollars ?

खण्ड ब

SECTION B

दिए गए सात में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

5×5=25

Answer **any five** questions from the given **seven**.

27. बेल डेस्क (Bell desk) एवं कैशियर डेस्क (Cashier desk) से ग्रुप चेक-आउट (group check-out) के चरणों को क्रमानुसार लिखिए। 5

Write in sequence the steps of group check-out at Bell desk and Cashier desk.

28. डेबिट कार्ड (Debit Card) क्या होता है ? इसको प्रयोग करने के लाभ क्या हैं ? 5

What is a Debit Card ? What are the advantages of using this ?

29. गेस्ट प्री-अराइवल (guest pre-arrival) एवं चेक-इन (check-in) के समय फ्रंट ऑफिस अकाउंटिंग की प्रक्रिया समझाइए। 5

Explain the Front Office accounting process at the time of guest pre-arrival and check-in.

30. गेस्ट वीकली बिल (Guest Weekly Bill) का प्रारूप बनाइए। 5

Draw a format of Guest Weekly Bill.

31. नाइट ऑडिट (night audit) के चरणों को फ्लो चार्ट (flow chart) की सहायता से क्रमानुसार लिखिए। 5

Write in sequence the steps of night auditing process with the help of a flow chart.

32. निम्नलिखित रिपोर्टों (Reports) को संक्षेप में समझाइए :

5

- (क) एक्सपेक्टेड अराइवल लिस्ट (Expected arrival list)
- (ख) वी.आई.पी. (VIP) इन हाउस लिस्ट (in house list)
- (ग) रूम डिस्क्रीपेंसी रिपोर्ट (Room discrepancy report)
- (घ) मैनेजर रिपोर्ट (Manager's report)
- (ङ) ट्रेस रिपोर्ट (Trace report)

Briefly explain the following reports :

- (a) Expected arrival list
- (b) VIP in house list
- (c) Room discrepancy report
- (d) Manager's report
- (e) Trace report

33. एक होटल में नाइट ऑडिटर (night auditor) के किन्हीं दस कर्तव्यों को सूचीबद्ध कीजिए । 5

List any ten duties of night auditor in a hotel.