



Series **ΣHEFG**



Set-4

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **334**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

फ्रन्ट ऑफिस संचालन
FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 3 घण्टे
Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60
Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 23 हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी 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, उत्तर-पुस्तिका में 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 23 printed pages.
- Q.P. Code 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 in the answer-book 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.



सामान्य निर्देश:

- (i) कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें ।
- (ii) इस प्रश्न-पत्र में दो खण्डों में 24 प्रश्न हैं: खण्ड क और खण्ड ख ।
- (iii) खण्ड क में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं जबकि खण्ड ख में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं ।
- (iv) दिए गए $(6 + 18) = 24$ प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 3 घंटे के आबंटित (अधिकतम) समय में $(6 + 11) = 17$ प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।
- (v) किसी विशेष खण्ड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए ।
- (vi) **खण्ड क:** वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :
 - (a) इस खण्ड में 6 प्रश्न हैं ।
 - (b) कोई नकारात्मक अंकन नहीं है ।
 - (c) दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।
 - (d) प्रत्येक प्रश्न / भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।
- (vii) **खण्ड ख:** विषयपरक प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :
 - (a) इस खण्ड में 18 प्रश्न हैं ।
 - (b) उम्मीदवार को 11 प्रश्न करने हैं ।
 - (c) दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।
 - (d) प्रत्येक प्रश्न / भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।

खण्ड क

(वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

(30 अंक)

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । $4 \times 1 = 4$
 - (i) इनमें से कौन-सा उद्यमशीलता का गुण नहीं है ?
 - (a) दृढ़ता
 - (b) आत्मविश्वास
 - (c) अनुकूलशीलता
 - (d) जोखिम लेने का डर



General Instructions :

- (i) Please read the instructions carefully.
- (ii) This question paper consists of **24** questions in **two** Sections : **Section A** and **Section B**.
- (iii) **Section A** has Objective Type questions, whereas **Section B** contains Subjective type questions.
- (iv) Out of the given $(6 + 18) = 24$ questions, a candidate has to answer $(6 + 11) = 17$ questions in the allotted (maximum) time of 3 hours.
- (v) All questions of a particular section must be attempted in the correct order.
- (vi) **Section A : Objective Type Questions (30 marks) :**
 - (a) This section has **6** questions.
 - (b) There is no negative marking.
 - (c) Do as per the instructions given.
 - (d) Marks allotted are mentioned against each question / part.
- (vii) **Section B : Subjective Type Questions (30 marks) :**
 - (a) This section has **18** questions.
 - (b) A candidate has to do **11** questions.
 - (c) Do as per the instructions given.
 - (d) Marks allotted are mentioned against each question / part.

Section A

(Objective Type Questions)

(30 Marks)

1. Answer any **4** questions out of the given **6** questions on Employability Skills. $4 \times 1 = 4$
 - (i) Which one of these is **not** an entrepreneurial quality ?
 - (a) Persistence
 - (b) Self-confidence
 - (c) Adaptability
 - (d) Fear of risk taking



- (ii) निम्नलिखित में से कौन लंबे समय तक जीवन में सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखने में मदद करता है ?
- (a) घर पर रहना
 - (b) स्वस्थ आहार और पर्याप्त नींद
 - (c) असंगठित शिक्षाविद
 - (d) अधिक सोचना और तनाव लेना
- (iii) व्यक्तित्व विकारों को कैसे दूर किया जा सकता है ?
- (a) अपने आप को अलग रखना
 - (b) कोई हॉबी / गतिविधि न रखना
 - (c) विश्वास बनाना
 - (d) पर्याप्त संचार नहीं करना
- (iv) _____ सैल्स की एक ऊर्ध्वाधर तरीके से व्यवस्था है ।
- (a) पंक्ति
 - (b) कॉलम
 - (c) कक्ष
 - (d) डिब्बा
- (v) उद्यमिता विकास _____ कार्यक्रमों के माध्यम से उद्यमशीलता कौशल और ज्ञान को बढ़ाने की प्रक्रिया को संदर्भित करता है ।
- (a) संरचित प्रशिक्षण
 - (b) संस्थान भवन
 - (c) (a) और (b) दोनों
 - (d) संचार बनाना
- (vi) सेल के कंटेंट को कॉपी करने के लिए कौन-से बटन दबाए जाते हैं ?
- (a) सी टी आर एल + वी
 - (b) सी टी आर एल + एक्स
 - (c) सी टी आर एल + जेड
 - (d) सी टी आर एल + सी



- (ii) Which of the following helps in maintaining a positive outlook in life in the long run ?
- (a) Staying at home
 - (b) Healthy diet and Adequate sleep
 - (c) Disorganised academics
 - (d) Overthinking and stressing out
- (iii) How can personality disorder be overcome ?
- (a) Isolating yourself
 - (b) Not having a hobby/activity
 - (c) Building confidence
 - (d) Not communicating enough
- (iv) A _____ is an arrangement of cells in a vertical manner.
- (a) Row
 - (b) Column
 - (c) Cell
 - (d) Box
- (v) Entrepreneurship development refers to the process of enhancing entrepreneurial skills and knowledge through _____ programmes.
- (a) Structured training
 - (b) Institution building
 - (c) Both (a) and (b)
 - (d) Communication building
- (vi) Which buttons are pressed to copy a cell's content ?
- (a) CTRL + V
 - (b) CTRL + X
 - (c) CTRL + Z
 - (d) CTRL + C



2. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) दिल्ली में होटल अशोक की स्थापना _____ वर्ष में हुई थी ।
- 1903
 - 1956
 - 1914
 - 1949
- (ii) टेलीफोन संचार के Do's (करना) में शामिल है :
- अतिथि के कॉल का उत्तर देते समय होटल प्रक्रियाओं का प्रयोग करना
 - टेलीफोनिक तकनीकों का पालन नहीं करना
 - असभ्य बनना
 - होटल के बारे में बेखबर रहना
- (iii) होटल के अतिथि को परोसे जाने वाले सभी खाद्य और पेय पदार्थ तैयार किए जाते हैं :
- रेस्टोरेंट में
 - किचन में
 - कॉफी शॉप में
 - होटल में
- (iv) किस मेट्रोपोलीटन सिटी में चोला शेरटन होटल स्थित है ?
- मुम्बई
 - दिल्ली
 - कोलकता
 - चेन्नई
- (v) अतिथि के चेक-आउट के दौरान रिसेप्शनिस्ट को कौन-सा रिकॉर्ड अपडेट करना होता है ?
- वर्तमान कमरे की स्थिति
 - अन्य अतिथि के कमरे की स्थिति
 - सेवा रजिस्टर
 - रसोई रजिस्टर



2. Answer any **5** out of the given **7** questions.

5×1=5

- (i) The Ashoka Hotel in Delhi was founded in the year ____ .
- (a) 1903
 - (b) 1956
 - (c) 1914
 - (d) 1949
- (ii) Do's of telephone communication include :
- (a) Using the hotel procedures while answering guest calls
 - (b) Not adhering to telephonic techniques
 - (c) Being rude
 - (d) Being uninformed about the hotel
- (iii) All the food and beverages that are served to the hotel guest are prepared in the :
- (a) Restaurant
 - (b) Kitchen
 - (c) Coffee shop
 - (d) Hotel
- (iv) In which metropolitan city is Hotel Chola Sheraton located ?
- (a) Mumbai
 - (b) Delhi
 - (c) Kolkata
 - (d) Chennai
- (v) Which record does a receptionist need to update during the check-out of the guests ?
- (a) Current Room Status
 - (b) Other Guest's Room Status
 - (c) Service Register
 - (d) Kitchen Register



(vi) चाबी खो जाने की स्थिति में निम्नलिखित में से कौन-सा तरीका होटल को अपनाना चाहिए ?

- (a) ताला बदलना
- (b) उसी लॉक की दूसरी चाबी बनाना
- (c) (a) और (b) दोनों
- (d) ताला मत बदलो

(vii) इको होटलों के मानदंड में शामिल हैं :

- (a) प्रभावी स्थिरता योजना
- (b) संसाधनों का अधिकतम उपयोग
- (c) न्यूनतम स्टाफ की आवश्यकता
- (d) संसाधनों का उपयोग बिल्कुल नहीं

3. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 6 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

6×1=6

(i) _____ उद्योग यकीनन आतिथ्य उद्योग का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा **नहीं** है ।

- (a) होटल
- (b) अस्पताल
- (c) डिस्को एवं पब
- (d) रेस्टोरेंट

(ii) किसी भी समस्या को हल करते समय फ्रंट ऑफिस कर्मचारी को _____ होना चाहिए ।

- (a) समयनिष्ठ
- (b) स्वच्छ
- (c) कूटनीतिक
- (d) आकर्षक



- (vi) In an event of loss of key which of the following practices should the hotel follow ?
- (a) Replace lock
 - (b) Create another key of the same lock
 - (c) Both (a) and (b)
 - (d) Don't change the lock
- (vii) Criteria of Eco-Hotels include :
- (a) Effective sustainability planning
 - (b) Minimum use of resources
 - (c) Minimum staff requirements
 - (d) No use of resources at all

3. Answer any **6** out of the given **7** questions.

6×1=6

- (i) The _____ industry is **not** the most significant part of the hospitality industry.
- (a) Hotel
 - (b) Hospital
 - (c) Disco and Pub
 - (d) Restaurant
- (ii) Front office employees should be _____ while attending to any problem.
- (a) Punctual
 - (b) Hygienic
 - (c) Diplomatic
 - (d) Handsome



- (iii) विश्व की पहली यात्रा एजेंसी कौन-सी है ?
- (a) कोक्स एंड किंग्स
 - (b) थॉमस कुक
 - (c) SOTC
 - (d) मरकरी ट्रेवल्स
- (iv) यह एक ऐसा क्षेत्र है जो होटल की इमारत के प्रवेश द्वार पर स्थित है, जिसमें मेहमानों के मिलने और प्रतीक्षा करने के लिए बैठने की व्यवस्था होती है ।
- (a) वेस्टिबुल
 - (b) लॉबी
 - (c) एट्रियम
 - (d) लाउंज
- (v) बिलों का भुगतान कर सकते हैं :
- (a) ट्रेवलर्स चेक से
 - (b) क्रेडिट कार्ड से
 - (c) (a) और (b) दोनों
 - (d) लॉयल्टी कार्ड से
- (vi) आग को बुझाया जा सकता है :
- (a) हवा निकाल / बंद कर के
 - (b) ईंधन जोड़ने से
 - (c) नमक डालने से
 - (d) भाग जाने से



- (iii) Which is the world's first travel agency ?
- (a) Cox and Kings
 - (b) Thomas Cook
 - (c) SOTC
 - (d) Mercury Travels
- (iv) It is an area which is located at the entrance of a hotel building with a sitting arrangement for guests' visitors to meet and wait.
- (a) Vestibule
 - (b) Lobby
 - (c) Atrium
 - (d) Lounge
- (v) Mode of settlement of Bills is /are :
- (a) Traveller's cheque
 - (b) Credit card
 - (c) Both (a) and (b)
 - (d) Loyalty card
- (vi) Fire can be extinguished by :
- (a) Removal of air
 - (b) Adding fuel
 - (c) Adding salt
 - (d) Running away



(vii) 'इको-टूरिज़्म' किस पर प्रभाव को कम नहीं करता है ?

- (a) मेहमानों पर
- (b) पर्यावरण पर
- (c) प्रबंधन पर
- (d) अंतरिक्ष पर

4. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

(i) यात्रियों की ज़रूरतों का पूरा करने के लिए जापान में उत्पन्न सराय (inns) को किस रूप में जाना जाता है ?

- (a) पेराडोर
- (b) कॉफी हाउस
- (c) फटनाल
- (d) रयोकान

(ii) पी बी एक्स का पूर्ण रूप क्या है ?

- (a) पब्लिक ब्रांच एक्सचेंज
- (b) प्राइवेट ब्रांच एक्सचेंज
- (c) पब्लिक ब्रॉडबेन्ड एक्सचेंज
- (d) प्राइवेट बस इनक्लेव

(iii) अतिथि की पेजिंग किसके द्वारा की जाती है ?

- (a) जी आर ई
- (b) बेल बॉय
- (c) एफ ओ एम
- (d) जी एस ऐ



(vii) Eco-tourism doesn't minimize the impact upon :

- (a) Guests
- (b) Environment
- (c) Management
- (d) Space

4. Answer any **5** out of the given **6** questions.

5×**1**=**5**

(i) The inns originated in Japan to cater to the needs of the travellers are known as :

- (a) Paradore
- (b) Coffee house
- (c) Phatnal
- (d) Ryokan

(ii) The full form of PBX is :

- (a) Public Branch Exchange
- (b) Private Branch Exchange
- (c) Public Broadband Exchange
- (d) Private Bus Enclave

(iii) Paging of the guest is done by :

- (a) GRE
- (b) Bell boy
- (c) FOM
- (d) GSA



- (iv) “एक अतिथि होटल में गोल्फ कोर्स की कमी के बारे में शिकायत करता है ।” यह एक _____ प्रकार की शिकायत है ।
- (a) यांत्रिक
- (b) व्यावहारिक
- (c) सेवा-संबंधित
- (d) असामान्य
- (v) सूचना डेस्क एजेंट मेहमानों को _____ प्रकार की जानकारी प्रदान करता है ।
- (a) होटल सुविधाएँ
- (b) अन्य अतिथियों के पते
- (c) अन्य मेहमानों का दैनिक कार्यक्रम
- (d) अन्य मेहमानों का व्यक्तिगत विवरण
- (vi) अन्य चाबी जो सभी कमरों के दरवाजे के ताले खोल सकती है, भले ही वे डबल लॉक हों, वह चाबी है :
- (a) मास्टर चाबी
- (b) ग्रैंड मास्टर चाबी
- (c) अतिथि कक्ष चाबी
- (d) मानक चाबी

5. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) किसी ज़रूरतमंद का उदारतापूर्वक देखभाल और दया प्रदान करने का कार्य कहलाता है :
- (a) होटल
- (b) हॉस्पिटैलिटी
- (c) मदद
- (d) मेहमाननवाज़ी



- (iv) “A guest may complain about the lack of golf course in the hotel.”
This is a _____ type of complaint.
- (a) Mechanical
 - (b) Attitudinal
 - (c) Service-related
 - (d) Unusual
- (v) Information desk agent provides _____ information to the guests.
- (a) Hotel facilities
 - (b) Addresses of other guests
 - (c) Daily schedule of other guests
 - (d) Personal details of other guests
- (vi) The key that can open the door locks of all the rooms, even if they are double locked is called :
- (a) Master key
 - (b) Grand master key
 - (c) Guest room key
 - (d) Standard key

5. Answer any **5** out of the given **6** questions.

5×1=5

- (i) The act of generously providing care and kindness to someone in need is called :
- (a) Hotel
 - (b) Hospitality
 - (c) Help
 - (d) Hospitable



- (ii) निम्नलिखित में से किस उदाहरण में भोजन से संबंधित अतिथि शिकायतें शामिल **नहीं** हैं ?
- बासी खाना परोसना
 - रेस्टोरेंट का दृश्य अच्छा ना होना
 - परोसे जाने वाले भोजन की मात्रा
 - मांसाहारी भोजन देना शाकाहारी के स्थान पर
- (iii) _____ प्रकार के आरक्षण के तहत, होटल एक कट-ऑफ तिथि तक अतिथि के लिए कमरा रखता है ।
- अनिश्चित
 - पुष्टि
 - प्रतीक्षा सूची में
 - गारंटी
- (iv) जब अतिथि असभ्य या व्यवहारहीन होटल के कर्मचारियों द्वारा अपमानित महसूस करता है और शिकायत करता है, तो इसे कहा जाता है :
- मनोवृत्ति शिकायत
 - यांत्रिक शिकायत
 - सेवा-संबंधित शिकायत
 - असामान्य शिकायत
- (v) FAX का पूर्ण रूप है :
- फेसीमाइल ट्रांसमिशन
 - फास्ट ट्रांसमीशन
 - फेसीमाइल ट्रांसमीशन
 - फेसीमाइल ट्रांजीएन्ट
- (vi) संभावित खतरों के खिलाफ चेतावनी देने या असुरक्षित प्रथाओं के प्रति सावधानी बरतने के लिए बताने के लिए क्या इस्तेमाल किया जाना चाहिए ?
- सावधानी के संकेत
 - खतरे के संकेत
 - (a) और (b) दोनों
 - हरे संकेत



- (ii) Which of the following examples does **not** include guest complaints related to food ?
- (a) Stale food served
 - (b) Restaurant view not good
 - (c) Quantity of the food served
 - (d) Non-vegetarian delivered in place of vegetarian food items
- (iii) Under _____ type of reservation, the hotel holds the room for the guest till a cut-off date.
- (a) Tentative
 - (b) Confirmed
 - (c) Wait-listed
 - (d) Guaranteed
- (iv) When the guest feels insulted by the rude or tactless hotel staff and lodges a complaint, it is referred to as :
- (a) Attitudinal complaint
 - (b) Mechanical complaint
 - (c) Service-related complaint
 - (d) Unusual complaint
- (v) FAX stands for :
- (a) Facsimile transaction
 - (b) Fast transmission
 - (c) Facsimile transmission
 - (d) Facsimile transient
- (vi) What should be used to warn against potential hazards or to caution against unsafe practices ?
- (a) Caution signs
 - (b) Danger signs
 - (c) Both (a) and (b)
 - (d) Green signs



6. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) बाइबिल के युग के सराय _____ प्रकार के थे ।
- शान शौकत
 - आधुनिक
 - प्राचीन
 - भविष्यवादी
- (ii) निम्नलिखित में से कौन अतिथि शिकायतों को संभालने के लिए दिशानिर्देश *नहीं* है ?
- समस्या पर ध्यान लगाना, दोषारोपण पर नहीं
 - अतिथि की बात समाप्त होने तक कुछ नोट न करना
 - सुधारात्मक कार्रवाई की प्रगति की निगरानी करना भले ही शिकायत किसी और द्वारा हल की गई हो
 - अतिथि को अकेले करना ताकि दूसरे अतिथि न सुनें
- (iii) इको-होटल की विशेषता में शामिल है :
- स्थानीय समुदायों को नज़रअंदाज़ करना
 - गैर-नवीकरणीय संसाधनों का हास
 - नवीकरणीय संसाधनों का कम उपयोग
 - निर्णय लेने में स्थानीय भागीदारी
- (iv) ताज ग्रुप ऑफ होटल्स के संस्थापक कौन हैं ?
- मोहन सिंह ओबेरॉय
 - ललित सुरी
 - लैरी पेज
 - जमशेदजी टाटा



6. Answer any 5 out of the given 6 questions.

5×1=5

- (i) The inns of Biblical era were of _____ type.
- (a) Luxurious
 - (b) Modern
 - (c) Primitive
 - (d) Futuristic
- (ii) Which of the following is **not** a guideline for handling guest complaints professionally ?
- (a) Concentrate on the problem, not on placing blame
 - (b) Do not take notes until after the guest is finished
 - (c) Monitor the progress of the corrective action, even if the complaint was resolved by someone else
 - (d) Isolate the guest if possible, so that other guests won't hear
- (iii) Characteristics for Eco-Hotels include :
- (a) Local communities to be neglected
 - (b) Depletion of non-renewable resources
 - (c) Less use of renewable resources
 - (d) Local participation in decision-making
- (iv) Who was the founder of the Taj Group of Hotels ?
- (a) Mohan Singh Oberoi
 - (b) Lalit Suri
 - (c) Larry Page
 - (d) Jamshedji, Tata



- (v) बेल डेस्क का नेतृत्व किसके द्वारा किया जाता है ?
- (a) बेल कप्तान
 - (b) बेल बॉय
 - (c) बेल हॉप
 - (d) पेज बॉय
- (vi) सुरक्षा विभाग का नेतृत्व किसके द्वारा किया जाता है ?
- (a) सेफ्टी मैनेजर
 - (b) सुरक्षा प्रबंधक
 - (c) L & D प्रबंधक
 - (d) मेन्टेनेंस मैनेजर

खण्ड-ख
(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)

रोजगार कौशल पर दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए ।

3×2=6

7. लोगों में पाई जाने वाली कुछ सामान्य उद्यमशीलता योग्यताएँ क्या हैं ?
8. जीवन में सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखने के विभिन्न तरीकों का उल्लेख कीजिए ।
9. स्लाइड शो चलाने के लिए किस कीबोर्ड की का प्रयोग किया जाता है ?
10. व्यवसाय को सफलतापूर्वक चलाने के लिए आवश्यक गुणों की सूची बनाएँ ।
11. कुछ सामान्य व्यक्तित्व विकार क्या हैं ?



- (v) The bell desk is headed by :
- (a) Bell captain
 - (b) Bell boy
 - (c) Bell hop
 - (d) Page boy
- (vi) Who heads the Security department ?
- (a) Safety Manager
 - (b) Security Manager
 - (c) L & D Manager
 - (d) Maintenance Manager

SECTION-B
(Subjective Type Questions)

Answer any 3 questions out of the given 5 questions on Employability Skills.

Answer each question in 20 – 30 words each.

3×2=6

- 7.** What are some common entrepreneurial competencies found in people ?
- 8.** Mention the different ways to maintain positive attitude in life.
- 9.** Which keyboard key is used when running a slide show ?
- 10.** Enlist the qualities needed to successfully run an enterprise.
- 11.** What are some common personality disorders ?



दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए । $3 \times 2 = 6$

12. सामान्यतः पर्यटन को बढ़ावा देने वाले कारकों का उल्लेख कीजिए ।
13. टेलीफोन शिष्टाचार के Do's और Don'ts लिखिए ।
14. फ्रंट ऑफिस में चेक-आउट का क्या मतलब है ?
15. होटलों में सुरक्षा विभाग की क्या भूमिका है ?
16. ईको-होटलों से आप क्या समझते हैं ?

दिए गए 3 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर 30 – 50 शब्दों में दीजिए ।

$2 \times 3 = 6$

17. फ्रंट ऑफिस स्टाफ बनने कि लिए किन योग्यताओं की आवश्यकता होती है ?
18. 'मीक ग्राहक' से आप क्या समझते हैं ?
19. पर्यावरण के अनुकूल होटल की विशेषताओं का उल्लेख कीजिए ।

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर 50 – 80 शब्दों में दीजिए ।

$3 \times 4 = 12$

20. किसी होटल के विभिन्न विभागों द्वारा किए गए कार्यों के आधार पर उनका वर्गीकरण कीजिए ।
21. अतिथि के चेकिंग-इन की प्रक्रिया क्या है ?
22. मानक चेक-आउट प्रक्रिया चरण क्या हैं ?
23. प्रभावी कुँजी नियंत्रण के लिए होटलों में उपयोग की जाने वाली विभिन्न प्रकार की चाबियों के बारे में चर्चा करें ।
24. अतिथि शिकायतों से निपटने की तकनीकों को सूचीबद्ध करें ।



Answer any 3 out of the given 5 questions in 20 – 30 words each.

3×2=6

- 12.** Mention the factors that commonly promote tourism.
- 13.** Write the do's and Don'ts of telephone etiquette.
- 14.** What is check-out at the front office ?
- 15.** What is the role of the Security Department in hotels ?
- 16.** What do you mean by Eco-Hotels ?

Answer any 2 out of the given 3 questions in 30 – 50 words each.

2×3=6

- 17.** What are the competencies needed to be a front office staff ?
- 18.** What do you understand by 'Meek customer' ?
- 19.** Mention the characteristics of an eco-friendly hotel.

Answer any 3 out of the given 5 questions in 50 – 80 words each.

3×4=12

- 20.** Classify different departments of a hotel on the basis of functions performed by them.
- 21.** What is the process of checking-in the guest ?
- 22.** What are the standard check-out process steps ?
- 23.** Discuss all different types of keys used in hotels for effective key control.
- 24.** Enlist the techniques used for handling guest complaints.