



Series  $\Sigma$ HEFG/C



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 उद्यमियों में देखा जाने वाला आम डर **नहीं** है ?
    - (a) असफलता का डर
    - (b) जोखिम लेने का डर
    - (c) विशेषज्ञ न होने का डर
    - (d) ऊँचाई 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 of these is **not** a common fear seen in entrepreneurs ?
    - (a) Fear to failure
    - (b) Fear to risk taking
    - (c) Fear to not being an expert
    - (d) Fear to height



- (ii) प्रेरणा शब्द \_\_\_\_\_ से लिया गया है ।
- (a) मोटाईल
  - (b) मोटिव
  - (c) मोशन
  - (d) उपरोक्त में से कोई नहीं
- (iii) एक \_\_\_\_\_ रवैया, व्यक्ति को खुश रहने में और अच्छे संबंध बनाने और बनाए रखने में मदद करता है ।
- (a) नकारात्मक
  - (b) सकारात्मक
  - (c) खुला
  - (d) उपरोक्त में से कोई नहीं
- (iv) \_\_\_\_\_ एक क्षैतिज तरीके से cells की व्यवस्था है ।
- (a) रो
  - (b) कॉलम
  - (c) सैल
  - (d) उपरोक्त में से कोई नहीं
- (v) उद्यमी एक अवसर को पकड़ने, धन जुटाने, संसाधन उत्पन्न करने और एक परिकल्पित जोखिम लेता है ताकि वह बाज़ार का विस्तार कर सके और एक नए व्यवसाय को शुरू कर सके जो संबंधित हो :
- (a) उत्पादों से
  - (b) प्रक्रियाओं से
  - (c) सेवाओं से
  - (d) उपरोक्त सभी
- (vi) वर्कबुक खोलने के लिए उपयोग की जाने वाली शॉर्टकट कुंजी कौन-सी है ?
- (a) Shift + S
  - (b) Ctrl + O
  - (c) Ctrl + C
  - (d) Ctrl + X



- (ii) Motivation is derived from the word \_\_\_\_\_.
- (a) Motile
  - (b) Motive
  - (c) Motion
  - (d) None of the above
- (iii) A \_\_\_\_\_ attitude makes a person happier and helps build and maintain relationships.
- (a) Negative
  - (b) Positive
  - (c) Open
  - (d) None of the above
- (iv) A \_\_\_\_\_ is an arrangement of cells in a horizontal manner.
- (a) Row
  - (b) Column
  - (c) Cell
  - (d) None of the above
- (v) Entrepreneurs discover an idea to seize an opportunity, mobilize money, generate resources, and take calculated risks in order to expand the market or start a new business for
- (a) Products
  - (b) Processes
  - (c) Services
  - (d) All of the above
- (vi) Which is the shortcut key used to open an workbook ?
- (a) Shift + S
  - (b) Ctrl + O
  - (c) Ctrl + C
  - (d) Ctrl + X



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

5×1=5

- (i) ताजमहल पैलेस एंड टॉवर होटल कहाँ स्थित है ?
- (a) नई दिल्ली  
(b) चेन्नई  
(c) मुंबई  
(d) गोवा
- (ii) फ्रंट ऑफिस कर्मचारी वह पहला व्यक्ति होता है जिसके साथ कोई भी अतिथि सबसे पहले संपर्क में आता है, इसलिए यह बहुत आवश्यक है कि उसके पास \_\_\_\_\_ होना चाहिए ।
- (a) आकर्षक व्यक्तित्व  
(b) वित्त  
(c) (a) और (b) दोनों  
(d) उपरोक्त में से कोई नहीं
- (iii) \_\_\_\_\_ विभाग एक निवासी अतिथि के पंजीकरण, कमरे को निर्दिष्ट करना और बिलों के निपटान जैसे विभिन्न कार्य करता है ।
- (a) गृह व्यवस्था  
(b) बिक्री और विपणन  
(c) फ्रंट ऑफिस  
(d) हिसाब-किताब/लेखा विभाग
- (iv) स्वागत क्षेत्र को इस नाम द्वारा भी जाना जाता है :
- (a) पंजीकरण अनुभाग  
(b) आरक्षण अनुभाग  
(c) कंसीयार्ज  
(d) यात्रा डेस्क
- (v) \_\_\_\_\_ अतिथि के फोलियो का रखरखाव और निपटान का कार्य करता है, और मेहमानों के चेक-आउट का कार्य करता है ।
- (a) अकाउंटेंट  
(b) केशियर  
(c) लेखा परीक्षक  
(d) (a) और (b) दोनों



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

5×1=5

- (i) Where is the Taj Mahal Palace and Tower Hotel located ?
- (a) New Delhi
  - (b) Chennai
  - (c) Mumbai
  - (d) Goa
- (ii) Since the front office employee is the first person with whom a guest comes in contact, therefore it is very essential he/she should have a \_\_\_\_\_.
- (a) Pleasing personality
  - (b) Finance
  - (c) Both (a) and (b)
  - (d) None of the above
- (iii) \_\_\_\_\_ department performs various functions like registration, room assignment and settlement of bills of a resident guest.
- (a) Housekeeping
  - (b) Sales and Marketing
  - (c) Front Office
  - (d) Accounts
- (iv) Reception area is also known as :
- (a) Registration section
  - (b) Reservation section
  - (c) Concierge
  - (d) Travel desk
- (v) \_\_\_\_\_ maintains and settles guest folios and properly checks-out guests.
- (a) Accountant
  - (b) Cashier
  - (c) Auditor
  - (d) Both (a) and (b)



- (vi) \_\_\_\_\_ चाबी दरवाजे के तालों को डबल लॉक होने पर भी खोल देती है ।
- (a) मास्टर  
(b) आपातकालीन  
(c) अतिथि कक्ष की  
(d) उपरोक्त में से कोई नहीं
- (vii) \_\_\_\_\_ पर्यटन का एक रूप है जो पर्यावरण पर इसके प्रभाव को कम करने का प्रयास करता है ।
- (a) क्षेत्र पर्यटन  
(b) पर्यावरण पर्यटन  
(c) पारिस्थितिकी पर्यटन  
(d) उपरोक्त सभी

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

$6 \times 1 = 6$

- (i) \_\_\_\_\_ एक अतिथि और मेज़बान के बीच के संबंध को दर्शाता है ।
- (a) दान  
(b) हॉस्पिटैलिटी  
(c) यात्रा  
(d) उदारता
- (ii) EPABX का पूर्ण रूप है :
- (a) Electronic Public Automatic Branch Exchange  
(b) Electronic Private Automatic Branch Exchange  
(c) Electrical Private Automatic Branch Exchange  
(d) None of the above
- (iii) निम्नलिखित में से कौन-सा विभाग होटल के लिए राजस्व उत्पन्न करने में मदद करता है ?
- (a) F&B सर्विस  
(b) फ्रंट ऑफिस  
(c) (a) और (b) दोनों  
(d) रेस्टोरेंट



- (vi) \_\_\_\_\_ key opens the door locks even if they are double locked.
- (a) Master
  - (b) Emergency
  - (c) Guest room
  - (d) None of the above
- (vii) \_\_\_\_\_ is a form of tourism that attempts to minimize its impact upon the environment.
- (a) Field tourism
  - (b) Environment Tourism
  - (c) Eco tourism
  - (d) All of the above

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

**6×1=6**

- (i) \_\_\_\_\_ refers to the relationship between a guest and a host.
- (a) Charity
  - (b) Hospitality
  - (c) Travelling
  - (d) Generosity
- (ii) The full form of EPABX is :
- (a) Electronic Public Automatic Branch Exchange
  - (b) Electronic Private Automatic Branch Exchange
  - (c) Electrical Private Automatic Branch Exchange
  - (d) None of the above
- (iii) Which of the following department helps in generating revenue for the hotel ?
- (a) F&B Service
  - (b) Front Office
  - (c) Both (a) and (b)
  - (d) Restaurant



- (iv) अतिथि के अनुरोध के अनुसार, मेहमानों के पैकेज, टिकट, बाहरी आरक्षण, आदि के कार्य के लिए फ्रंट ऑफिस का कौन-सा अनुभाग जिम्मेदार है ?
- (a) बेल डेस्क
  - (b) जानकारी डेस्क
  - (c) यात्रा डेस्क
  - (d) बिज़नेस सेंटर
- (v) फ्रंट ऑफिस निम्नलिखित का एक व्यापक डेटाबेस का विकास और रखरखाव करता है :
- (a) अतिथि जानकारी
  - (b) अतिथि सेवाओं का समन्वय करना
  - (c) अतिथि संतुष्टि सुनिश्चित करना
  - (d) उपरोक्त सभी
- (vi) CCTV का पूर्ण रूप है :
- (a) Closed-Camera Television
  - (b) Compresed-Circuit Television
  - (c) Closed-Compressed Television
  - (d) Closed-Circuit Television
- (vii) इको-होटल की विशेषताओं में शामिल है :
- (a) स्थानीय समुदायों को नज़रअंदाज करना
  - (b) स्थानीय संस्कृतियों के प्रति संवेदनशीलता
  - (c) नवीकरणीय संसाधनों का कम उपयोग
  - (d) उपरोक्त सभी



- (iv) Which section of the front office is responsible for arranging the packages, tickets, outside reservations, etc. for the guest as per their request ?
  - (a) Bell desk
  - (b) Information desk
  - (c) Travel desk
  - (d) Business centre
  
- (v) The front office develops and maintains a comprehensive database of :
  - (a) Guest information
  - (b) Coordinates guest services
  - (c) Ensures guest satisfaction
  - (d) All of the above
  
- (vi) CCTV stands for :
  - (a) Closed-Camera Television
  - (b) Compressed-Circuit Television
  - (c) Closed-Compressed Television
  - (d) Closed-Circuit Television
  
- (vii) Characteristics for Eco-hotels include :
  - (a) Local communities to be neglected
  - (b) Sensitivity towards local cultures
  - (c) Less use of renewable resources
  - (d) All of the above



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

5×1=5

- (i) यात्रियों की ज़रूरतों को पूरा करने के लिए स्विट्जरलैंड में उत्पन्न होने वाले आदिम आवास गृह या सराय किस रूप में जाने जाते थे ?
- (a) मैनसिओनिस  
(b) होस्पिशिया  
(c) (a) और (b) दोनों  
(d) उपरोक्त में से कोई नहीं
- (ii) टेलीफोन ऑपरेटर की गुणवत्ता में शामिल है :
- (a) विशिष्ट बोलना  
(b) सचेतना  
(c) वस्तुनिष्ठ/ उद्देश्य से सुनना  
(d) उपरोक्त सभी
- (iii) फ्रंट ऑफिस कर्मियों द्वारा कौन-सा कार्य किया जाता है ?
- (a) होटल के कमरों का रख-रखाव  
(b) होटल के कमरों की मरम्मत  
(c) होटल के कमरों की बिक्री  
(d) उपरोक्त में से कोई नहीं
- (iv) जब मेहमानों/अतिथियों को लगता है कि होटल के कर्मचारियों ने उनके साथ दुर्व्यवहार किया है तो वे किस प्रकार की शिकायत करते हैं ?
- (a) झूठी शिकायत  
(b) असामान्य शिकायत  
(c) यांत्रिक शिकायत  
(d) मनोवृत्ति संबंधी शिकायत



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

5×1=5

- (i) The primitive lodging houses or inns, that originated in Switzerland to cater to the needs of the travellers, were known as :
- (a) Mansionis
  - (b) Hospitia
  - (c) Both (a) and (b)
  - (d) None of the above
- (ii) Quality of Telephone Operator includes :
- (a) Distinct speaking
  - (b) Attentiveness
  - (c) Objective listening
  - (d) All of the above
- (iii) Which of the functions is performed by the front office personnel ?
- (a) Upkeep of hotel rooms
  - (b) Maintenance of hotel rooms
  - (c) Selling of hotel rooms
  - (d) None of the above
- (iv) What type of complaints do guests make when they feel they have been mistreated by the hotel staff ?
- (a) False complaint
  - (b) Unusual complaint
  - (c) Mechanical complaint
  - (d) Attitudinal complaint



- (v) GDS का पूर्ण रूप क्या है ?
- (a) Global Distribute System
  - (b) Global Distribution System
  - (c) Globally Distribution System
  - (d) Globally Distributed System
- (vi) सुरक्षा विभाग का प्रमुख कौन होता है ?
- (a) सेफ्टी मैनेजर
  - (b) सुरक्षा प्रबंधक
  - (c) L&D प्रबंधक
  - (d) मेनटेनेंस प्रबंधक

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

5×1=5

- (i) जब कोई व्यक्ति यात्रा करता है, उसमें कारण शामिल हैं :
- (a) व्यवसाय
  - (b) मनोरंजन
  - (c) तीर्थ यात्रा
  - (d) उपरोक्त सभी
- (ii) जब अतिथि कुछ सेवाओं से संतुष्ट नहीं होते हैं और होटल के कर्मचारियों के प्रति अपना असंतोष व्यक्त करते हैं, तो उन्हें इस प्रकार दर्ज किया जाता है :
- (a) अतिथि शिकायतें
  - (b) महमानों की चिंता
  - (c) (a) और (b) दोनों
  - (d) उपरोक्त में से कोई नहीं



- (v) What is the full form of GDS ?
- (a) Global Distribute System
  - (b) Global Distribution System
  - (c) Globally Distribution System
  - (d) Globally Distributed System
- (vi) Who is the head of Security Department ?
- (a) Safety Manager
  - (b) Security Manager
  - (c) L&D Manager
  - (d) Maintenance Manager

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

*5×1=5*

- (i) The reason for which a person may travel includes :
- (a) Business
  - (b) Recreation
  - (c) Pilgrimage
  - (d) All of the above
- (ii) When guests are not satisfied with some services and express their discontent to hotel employees, they are recorded as :
- (a) Guest Complaints
  - (b) Guest Concerns
  - (c) Both (a) and (b)
  - (d) None of the above



- (iii) अतिथि के सामान का संचालन विभिन्न समयों पर किया जाता है, जैसे :
- (a) आने पर
  - (b) ठहरने के दौरान
  - (c) प्रस्थान पर
  - (d) उपरोक्त सभी
- (iv) शिकायत के प्रकार का निर्धारण कीजिए “मुझे मेरे सामान को उठाने में सहायता करने के लिए कोई कुली क्यों नहीं है ?”
- (a) यांत्रिक संबंधित
  - (b) व्यवहार संबंधित
  - (c) सेवा संबंधित
  - (d) असामान्य
- (v) कौन स्विचबोर्ड का प्रबंधन करता है और वेक-अप कॉल का समन्वय करता है ?
- (a) रिसेप्शनिस्ट
  - (b) FOM
  - (c) GRE
  - (d) टेलीफ़ोन ऑपरेटर
- (vi) निकटतम \_\_\_\_\_ के लिए दरवाज़े के पीछे देखिए ।
- (a) पानी का फव्वारा
  - (b) स्मोक डिटेक्टर
  - (c) अग्निशामक
  - (d) अग्नि निकास योजना

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

5×1=5

- (i) निम्नलिखित में से कौन भारत की होटल शृंखलाओं का उदाहरण *नहीं* है ?
- (a) लीला
  - (b) ललित
  - (c) ताज
  - (d) मैरियट



- (iii) Luggage handling of the guest is done at various occasions, such as :
- (a) Arrival
  - (b) During stay
  - (c) Departure
  - (d) All of the above
- (iv) Determine the type of complaint : “Why isn’t there a bellhop to help me with my luggage ?”
- (a) Mechanical
  - (b) Attitudinal
  - (c) Service-related
  - (d) Unusual
- (v) Who manages the switchboard and coordinates wake-up calls ?
- (a) Receptionist
  - (b) FOM
  - (c) GRE
  - (d) Telephone operator
- (vi) Look at the back of the door for the location of the closest \_\_\_\_\_.
- (a) Water sprinkler
  - (b) Smoke detector
  - (c) Fire extinguisher
  - (d) Fire exit plan

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

*5 × 1 = 5*

- (i) Which of the following is **not** an example of hotel chains of India ?
- (a) Leela
  - (b) Taj
  - (c) Lalit
  - (d) Marriott



- (ii) निम्नलिखित में से किस दिशा-निर्देश का पालन अतिथि की शिकायत को संभालने के दौरान *नहीं* किया जा सकता है ?
- (a) बिना रुकावट, सहानुभूति के साथ चुपचाप सुनना ।
  - (b) चिंता दिखाना और शिकायतों को गंभीरता से लेना ।
  - (c) कभी भी बहस न करना । याद रखें अतिथि हमेशा सही होता है ।
  - (d) अतिथि के साथ बहस को जीतने की कोशिश करना ।
- (iii) निम्नलिखित में से कौन ईको होटलों की कसौटी है ?
- (a) प्रभावी संवहनीयता योजना
  - (b) संसाधनों का अधिकतम उपयोग
  - (c) न्यूनतम स्टाफ की आवश्यकता
  - (d) उपरोक्त में से कोई नहीं
- (iv) यूरोप को सुरक्षित रूप से संगठित \_\_\_\_\_ व्यवसाय का पालना माना जाता है ।
- (a) होटल
  - (b) अनुपूरक आवास
  - (c) रेस्टोरेंट
  - (d) इन्न-कीपिंग
- (v) निम्नलिखित में से कौन-सा अतिथि के बिलों के भुगतान की विधि में शामिल है ?
- (a) क्रेडिट कार्ड
  - (b) ट्रेवल एजेंट वाउचर
  - (c) कॉर्पोरेट बिलिंग
  - (d) उपरोक्त सभी
- (vi) आग को बुझाया जा सकता है :
- (a) हवा बंद करने से
  - (b) पानी डालने से
  - (c) ईंधन निकालने से
  - (d) उपरोक्त सभी



- (ii) Which of the following guidelines may **not** be followed while handling a guest complaint ?
- (a) Listen silently without interruption, with empathy.
  - (b) Show concern and take complaints seriously.
  - (c) Never argue. Remember the guest is always right.
  - (d) Try to win an argument with guest.
- (iii) Which of the following is the criterion of Eco hotels ?
- (a) Effective sustainability
  - (b) Maximum use of planning resources
  - (c) Minimum staff requirement
  - (d) None of the above
- (iv) Europe can safely be regarded as the cradle of organised \_\_\_\_\_ business.
- (a) Hotel
  - (b) Supplementary accommodation
  - (c) Restaurant
  - (d) Inn-keeping
- (v) Which of the following includes the method of payment of guest bills ?
- (a) Credit card
  - (b) Travel agent voucher
  - (c) Corporate billing
  - (d) All of the above
- (vi) Fire can be extinguished by :
- (a) Removal of air
  - (b) Adding water
  - (c) Removal of fuel
  - (d) All of the above



**खण्ड-ख**  
**(विषयपरक प्रश्न)**

रोज़गार 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. उद्यमी बनने में पूँजी की कमी कैसे बाधक है ?
8. किन्हीं तीन सामान्य व्यक्तित्व विकारों को सूचीबद्ध कीजिए ।
9. MS PowerPoint के उपयोग के लाभों का उल्लेख कीजिए ।
10. एक उद्यमी के प्रेरणा के क्या स्रोत हैं ?
11. स्व-प्रेरणा क्यों महत्त्वपूर्ण है ? (दो कारण सूचीबद्ध कीजिए)

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

3×2=6

12. 'आतिथ्य उद्योग' शब्द से आपका क्या अभिप्राय है ?
13. फ्रंट ऑफिस कर्मियों की किन्हीं तीन आवश्यक विशेषताओं को संक्षेप में समझाइए ।
14. आरक्षण के मुख्य तरीके क्या हैं ?
15. होटलों में सुरक्षा विभाग क्यों महत्त्वपूर्ण है ?
16. ईको-टूरिज़्म के क्या लाभ हैं ?

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

2×3=6

17. मध्यम वर्ग के होटल के फ्रंट ऑफिस विभाग का एक संगठनात्मक ढाँचा बनाइए ।
18. 'रिप-ऑफ' ग्राहक से आपका क्या अभिप्राय है ?
19. 'ईको-रिसॉर्ट' को 'ईको-अनुकूल' क्यों कहा जाता है या उसका 'ईको' क्या बनाता है ?



**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. How is shortage of capital a barrier in becoming an Entrepreneur ?
8. Enlist any three common personality disorders.
9. Mention the advantages of using MS PowerPoint.
10. What motivates an entrepreneur ?
11. Why is self-motivation important ? (List two reasons)

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

**3×2=6**

12. What do you understand by the term 'Hospitality Industry' ?
13. Briefly explain any three essential characteristics of front office personnel.
14. What are the main modes of reservation ?
15. Why is security department important in hotels ?
16. What are the benefits of Eco-tourism ?

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

**2×3=6**

17. Draw an organisational structure of front office department of a medium sized hotel.
18. What do you understand by 'Rip-off' customer ?
19. What makes an 'Eco-resort' 'eco-friendly' ?



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

3×4=12

20. होटल में वे कौन-से क्षेत्र हैं जो राजस्व उत्पन्न करते हैं ?
21. फ्रंट ऑफिस के क्या कार्य हैं ?
22. सामान्य चेक-आउट प्रक्रिया में शामिल कार्यप्रणाली क्या है ?
23. उन महत्वपूर्ण सुरक्षा उपायों का उल्लेख कीजिए जो प्रत्येक होटल में होने चाहिए ।
24. शत्रुतापूर्ण या आक्रामक अतिथि को कैसे संभालना चाहिए ?



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

*3×4=12*

- 20.** What are the areas in a hotel that generate revenue ?
- 21.** What are the functions of the front office ?
- 22.** What are the steps involved in general check-out procedure ?
- 23.** Mention the important security measures that every hotel should have.
- 24.** How do you handle a hostile or aggressive guest ?