

This Question Paper consists of 4 questions and 5 printed pages.

इस प्रश्न-पत्र में 4 प्रश्न तथा 5 मुद्रित पृष्ठ हैं।

Roll No.

अनुक्रमांक

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Code No.

कोड नं.

**68/ACV/O**

SET/सेट

**A**

## HOTEL FRONT OFFICE OPERATIONS

### होटल स्वागत कार्यालय संचालन

(360)

Day and Date of Examination :

( परीक्षा का दिन व दिनांक )

Signature of Invigilators :

( निरीक्षकों के हस्ताक्षर )

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

#### General Instructions :

1. Candidate must write his/her Roll Number on the first page of the Question Paper.
2. Please check the Question Paper to verify that the total pages and total number of questions contained in the Question Paper are the same as those printed on the top of the first page. Also check to see that the questions are in sequential order.
3. For the Objective type of questions, you have to choose **any one** of the four alternatives given in the question, i.e. (A), (B), (C) or (D) and indicate your correct answer in the Answer-Book given to you.
4. Making any identification mark in the Answer-Book or writing Roll Number anywhere other than the specified places will lead to disqualification of the candidate.
5. Answers for all questions, including Matching, True or False, Fill in the blanks, etc., are to be given in the Answer-Book only.
6. Write your Question Paper Code No. **68/ACV/O-A** on the Answer-Book.
7. In case of any doubt or confusion in the question paper, the **English** Version will prevail.

#### सामान्य अनुदेश :

1. परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र के पहले पृष्ठ पर अपना अनुक्रमांक अवश्य लिखें।
2. कृपया प्रश्न-पत्र को जाँच लें कि प्रश्न-पत्र के कुल पृष्ठों तथा प्रश्नों की उतनी ही संख्या है जितनी प्रथम पृष्ठ के सबसे ऊपर छपी है। इस बात की जाँच भी कर लें कि प्रश्न क्रमिक रूप में हैं।
3. वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के लिए आपको प्रश्न के (A), (B), (C) अथवा (D) चारों विकल्पों में से कोई एक सही उत्तर चुनना है तथा अपने सही उत्तर को आपको-पुस्तिका में लिखना है।
4. उत्तर-पुस्तिका में पहचान-चिह्न बनाने अथवा निर्दिष्ट स्थानों के अतिरिक्त कहीं भी अनुक्रमांक लिखने पर परीक्षार्थी को अयोग्य ठहराया जायेगा।
5. मिलान करना, सही अथवा गलत, रिक्त स्थान भरना, आदि सहित सभी प्रश्नों के उत्तर, उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।
6. अपनी उत्तर-पुस्तिका पर प्रश्न-पत्र का कोड नं. **68/ACV/O-A** लिखें।
7. प्रश्नपत्र में किसी भी प्रकार के संदेह अथवा दुविधा की स्थिति में **अंग्रेजी** अनुवाद ही मान्य होगा।



# HOTEL FRONT OFFICE OPERATIONS

## होटल स्वागत कार्यालय संचालन

(360)

Time : 2 Hours ]

[ Maximum Marks : 40

समय : 2 घण्टे ]

[ पूर्णांक : 40

- Note : (i) All questions are **compulsory**.  
(ii) Marks are given against each question.
- निर्देश : (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।  
(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उस प्रश्न के सामने दिए गए हैं।

- (1) Answers of **all** questions are to be given in the Answer-Book given to you.  
सभी प्रश्नों के उत्तर आपको दी गई उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।
- (2) 15 minutes time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 2:15 p.m. From 2:15 p.m. to 2:30 p.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the Answer-Book during this period.  
इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है। प्रश्न-पत्र का वितरण दोपहर में 2:15 बजे किया जाएगा। दोपहर 2:15 बजे से 2:30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।

All questions are **compulsory** and carry marks as indicated against each question.

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं और प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके प्रश्न के सामने दिए गए हैं।

1. Fill in the blanks and write the correct answer in your answer-book : 1x10=10  
रिक्त स्थानों की पूर्ति करें एवं सही उत्तर उत्तर-पुस्तिका में लिखें :
- (a) \_\_\_\_\_ plans consists of room rent + continental breakfast. 1  
\_\_\_\_\_ योजनाओं में कक्ष दर + द्वितीयक नाश्ता सम्मिलित होता है।
- (b) Telephone department is headed by an assistant manager who may also be known as the \_\_\_\_\_ manager. 1  
टेलीफोन विभाग की अध्यक्षता सहायक प्रबन्धक द्वारा की जाती है जिसे \_\_\_\_\_ मैनेजर भी कहा जाता है।
- (c) \_\_\_\_\_ manager is the team leader or the head of the front office in hotels. 1  
\_\_\_\_\_ मैनेजर अपने टीम का नेतृत्व करता है या होटल में फ्रंट ऑफिस का नेता होता है।
- (d) The racks in which the reservation slip is kept are known as \_\_\_\_\_ racks. 1  
रैकों जिसमें आरक्षण पर्ची रखे जाते हैं उसे \_\_\_\_\_ रैक कहा जाता है।



- (e) The guest is \_\_\_\_\_ on his bills if he is suspected to steal any hotel object. 1  
यदि किसी ग्राहक पर होटल से किसी चीज की चोरी का अनदेशा होता है तो उसकी \_\_\_\_\_ ग्राहक के बिल पर लगा दिया जाता है।
- (f) A guest with less or no baggage are usually referred as \_\_\_\_\_ baggage guest. 1  
ऐसे अतिथि जिनके पास कम सामान होता है या सामान ही नहीं होता उसे \_\_\_\_\_ सामान अतिथि कहते हैं।
- (g) Filling in the details of registration cards before the guest arrives is known as \_\_\_\_\_. 1  
अतिथि के आने से पहले पंजीकरण कार्ड की जानकारियों को भरना \_\_\_\_\_ से जाना जाता है।
- (h) Occupancy is calculated by the number of occupied rooms \_\_\_\_\_ by total number 1  
of available rooms in the hotel multiplied by 100.  
कमरों की भर्ती की गणना भरे हुये कमरों की संख्या को कुल उपलब्ध कमरों की संख्या से \_\_\_\_\_ देकर और 100 से गुणा करके प्राप्त किया जाता है।
- (i) A room which is not sold in a day is called a \_\_\_\_\_ room. 1  
एक कमरा जो नहीं बिक पाता उसे \_\_\_\_\_ कमरा कहते हैं।
- (j) The list of guests arriving on a particular day is referred to as \_\_\_\_\_ list. 1  
किसी विशिष्ट दिन में अतिथियों के आने की सूची को \_\_\_\_\_ सूची कहा जाता है।

2. State in your answer book whether the following statements are True or False.  $\frac{1}{2} \times 20 = 10$   
अपने उत्तर पुस्तिका में लिखें कि क्या निम्नलिखित कथन सही है या गलत।

- (a) A bathroom mirror broken by guest will be charged to his bills.  $\frac{1}{2}$   
अतिथि के द्वारा तोड़ा गया बाथरूम का शीशा उसके बिल में शामिल किया जायेगा।
- (b) Reception is not a part of the front office.  $\frac{1}{2}$   
स्वागत पटल फ्रंट ऑफिस का हिस्सा नहीं है।
- (c) Hotels do not have any fixed check in or check out time.  $\frac{1}{2}$   
होटलों में कोई निश्चित चेक-इन या चेक-आउट समय नहीं होता।
- (d) A guest with confirmed reservation is called a no-show guest.  $\frac{1}{2}$   
अतिथि जिसके पास सुनिश्चित आरक्षण होता है उसे नो-शो अतिथि कहा जाता है।
- (e) Guest history card is opened for some guests only.  $\frac{1}{2}$   
अतिथि ब्यौरा रिकार्ड केवल कुछ ही अतिथियों का बनाया जाता है।
- (f) Generally, the message slip is maintained in duplicate.  $\frac{1}{2}$   
अधिकांशतः संदेश सूची दोहरी बनाई जाती है।



- (g) C-form is filled by only foreign guests. 1/2  
सी-फॉर्म केवल विदेशी अतिथियों द्वारा भरा जाता है।
- (h) It is not important to be physically fit to work in front office. 1/2  
फ्रंट ऑफिस में काम करने के लिये शारीरिक रूप से स्वस्थ होना जरूरी नहीं है।
- (i) Cancellation of reservation is not allowed in hotels. 1/2  
होटलों में आरक्षण को रद्द करने की अनुमति नहीं है।
- (j) A room with two separate beds is called a twin room. 1/2  
दो पृथक् एकल बैडों वाले कक्ष को युग्म कक्ष कहते हैं।
- (k) The night auditor posts all the unposted vouchers. 1/2  
रात्रि परीक्षक यथास्थान प्रविष्ट न किये गये वाउचरों को दर्ज करता है।
- (l) Room count is the total number of rooms occupied in a day. 1/2  
कक्ष गणना एक दिन में भरे हुये कमरों की कुल संख्या है।
- (m) A group baggage is always tagged for identification. 1/2  
सामूहिक सामान को पहचान के लिये हमेशा टैग किया जाता है।
- (n) Company volume guaranteed rate is discounted rates given for companies. 1/2  
कंपनी की मात्रा-गारंटी दर वह दर है जो कटौती के बाद कम्पनी को दिया जाता है।
- (o) Objects found unclaimed are deposited with housekeeping. 1/2  
वे वस्तुएं जो लावारिस होती हैं उन्हें गृह व्यवस्था के पास जमा कर दिया जाता है।
- (p) In all situations, decisions are taken only by senior managers. 1/2  
हर परिस्थितियों में वरिष्ठ मैनेजर को ही निर्णय लेना होता है।
- (q) As a telephone operator, you have access to telephonic conversation, so you should avoid listening to other's conversation. 1/2  
टेलीफोन ऑपरेटर होने के नाते आपके पास सभी टेलीफोन कॉल की पहुँच होती है, इसलिये आपको उनकी बातों को नहीं सूनना चाहिये।
- (r) In case of bleeding, the first aid given is an antiseptic on the wound. 1/2  
खून के स्राव की दशा में घावों पर एंटीसेप्टिक लगाना चाहिये।
- (s) Full form of MAP is Modern American Products. 1/2  
MAP का पुरा रूप मॉडर्न अमेरिकन प्रोडक्ट है।
- (t) First aid equipment is only available with doctors. 1/2  
प्राथमिक चिकित्सा के उपकरण केवल डॉक्टरों के पास होता है।



3. Answer the following questions in brief :

2½x4=10

निम्न प्रश्नों के उत्तर संक्षेप में दें :

- (a) What is left luggage ? Mention the steps taken in the process of keeping the left luggage.  
'छोड़ा गया सामान' क्या है? 'छोड़ा गया सामान' को रखने की क्या प्रक्रियायें हैं बताइये। 1+1½
- (b) Why is foreign currency conversion important for a foreign guest ? What is the certificate given to foreigner for currency conversion ? What are paid outs ? 1+½+1  
विदेशी अतिथियों के लिये विदेशी मुद्रा परिवर्तन क्यों जरूरी है? मुद्रा परिवर्तन के लिए विदेशियों को कौन सा प्रमाणपत्र देना पड़ता है? भुगतान क्या है?
- (c) What is a Traveller's cheque ? Mention the other modes of payment used in hotels. 1+1½  
यात्री चेक क्या है? होटलों में भुगतान के अन्य माध्यमों को बतायें।
- (d) Why is night auditing done in night ? Mention three responsibilities of night auditor.  
'नाइट ऑडिटिंग' शाम में क्यों की जाती है? रात्री परिक्षक के तीन उत्तरदायित्वों को लिखें। 1+1½

4. Answer the following questions elaborately :

5x2=10

निम्न प्रश्नों के उत्तर विस्तार में लिखो :

- (a) What is plan rates ? Mention the normal plans existing universally for hotels. 1+1x4=5  
'योजना दर' क्या होती है? होटलों में विश्वव्यापी सामान्य योजनाओं को लिखो।
- (b) What is a Front Office ? Write a short note on reservation section. What do you understand by coordination with other departments ? 1+1½+2½  
फ्रंट ऑफिस क्या है? आरक्षण भाग पर एक संक्षिप्त नोट लिखें। अन्य विभागों से समन्वयन से आप क्या समझते हैं?

- o O o -

