

SET – 4**Series : SSO/1****कोड नं. 277/1**
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 23 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 जायेगा । 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 23 questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minutes 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 प्रचालन

FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 3 घंटे]

Time allowed : 3 hours]

[अधिकतम अंक : 60

[Maximum Marks : 60

खण्ड-क/PART-A**1 × 6 = 6**

अति लघु उत्तरीय प्रश्न :

Very short answer questions :

- निम्नलिखित में से गेस्ट साइकिल की आक्यूपैन्सी स्टेज (Occupancy Stage) के समय प्राथमिक फ्रन्ट ऑफिस प्रयोजन (Primary front office concern) क्या है ?
 - सुरक्षा (Security)
 - लेखा अदायगी (Account Settlement)
 - कमरे का निर्धारण (Room assignment)
 - अतिथि सेवा समन्वित करना (Co-ordinating guest services)

Which of the following is a primary front office concern during the occupancy stage of the guest cycle ?

- (a) Security
- (b) Account Settlement
- (c) Room Assignment
- (d) Coordinating guest services

2. ऑपरेटर (Operator) द्वारा टेलीफोन कॉल का उत्तर अवश्य देना चाहिए :

- (a) तीन रिंग्स के अन्दर
- (b) तीन रिंग्स के बाद
- (c) चार रिंग्स के बाद
- (d) उपरोक्त में से कोई नहीं

Telephone call must be answered by the operator :

- (a) Within three rings
- (b) After three rings
- (c) After four rings
- (d) None of the above

3. रिसेप्शन गेस्ट साइकिल के _____ चरण (Stage) में होने वाले कार्यों से सम्बन्ध रखता है ।

- (a) प्रथम (first)
- (b) द्वितीय (second)
- (c) तृतीय (third)
- (d) उपरोक्त में से कोई नहीं

Reception deals with the activities involved in the _____ stage of guest cycle.

- (a) First
- (b) Second
- (c) Third
- (d) None of the above

4. कॉन्सियरज डेस्क (Concierge Desk) होटल के _____ में स्थित होती है ।
- (a) कॉफी शाप (Coffee shop)
 - (b) बैक ऑफिस (Back office)
 - (c) लॉबी (Lobby)
 - (d) उपरोक्त में से कोई नहीं

Concierge Desk is located in the _____ of the hotel.

- (a) Coffee shop
 - (b) Back office
 - (c) Lobby
 - (d) None of the above
5. एक होटल में अतिथि (Guest) का पंजीकरण (Registration) गेस्ट साइकिल के किस चरण में होता है ?
- (a) प्रस्थान (Departure)
 - (b) पूर्व-आगमन (Pre-arrival)
 - (c) आगमन (Arrival)
 - (d) ठहरने के दौरान (During the stay)

In which stage of guest cycle, guest's registration is done with the hotel ?

- (a) Departure
 - (b) Pre-arrival
 - (c) Arrival
 - (d) During the stay
6. चार बेड वाला कमरा जो कि चार व्यक्तियों के समूह को दिया जाता है, उसे _____ कहते हैं ।
- (a) कबाना (Cabana)
 - (b) पेन्ट हाउस (Pent House)
 - (c) क्वाड (Quad)
 - (d) सुइट (Suite)

A room with four beds and is assigned to a group of four persons is called _____.

- (a) Cabana
- (b) Pent House
- (c) Quad
- (d) Suite

PART - B

अति लघु उत्तरीय प्रश्न :

Very short answer questions.

7. गेस्ट चेक-इन (Guest Check-in) से आपका क्या तात्पर्य है ?

What do you understand by Guest Check-in ?

8. मास्टर की (Master Key) क्या है ?

What is Master Key ?

9. फुल पेन्शन (Full Pension) को समझाइए ।

Explain Full Pension.

10. बैग पुल (Bag Pull) क्या होता है ?

What is Bag pull ?

11. वॉक-इन (Walk-in) क्या है ?

What is Walk-in ?

PART - C

लघु उत्तरीय प्रश्न :

Short answer questions :

12. बेल ब्वाय (Bell Boy) के कार्यों को लिखिए ।

Write the duties of Bell Boy.

13. रिसेप्शनिस्ट द्वारा रिसेप्शन काउन्टर पर प्रयोग में लाए जाने वाले किन्हीं दस उपकरणों की सूची बनाइए ।

Enlist any ten equipments used by the receptionist at the reception counter.

14. वेक अप कॉल शीट (Wake up call sheet) का प्रारूप बनाइए एवं उसे समझाइए ।

Draw the format of wake up call sheet and explain it.

15. गेस्ट साइकिल को समझाइए ।

Explain Guest cycle.

16. एक होटल में कॉन्सियर्ज (Concierge) की भूमिका एवं महत्त्व की व्याख्या कीजिए ।

अथवा

गेस्ट लोकेशन फार्म (Guest Location Form) का प्रारूप बनाइए एवं समझाइए ।

Describe the role and importance of concierge in a hotel.

OR

Draw the format of Guest Location Form and explain it.

17. एक अच्छे कॉन्सियर्ज पर्सोनेल (Concierge personnel) की विभिन्न निजी विशेषताओं (Personality traits) का वर्णन कीजिए ।

Describe the various personality traits of a good concierge personnel.

18. निम्न में अंतर स्पष्ट कीजिए :

(a) वॉक-इन (Walk-in) एवं वॉकिंग ए गेस्ट (Walking a guest)

(b) कार्ड की (Card key) एवं की कार्ड (Key card)

Differentiate between the following :

(a) Walk-in and Walking a guest

(b) Card key and Key card

19. एक कुशल रिसेप्शनिस्ट के रूप में आप निम्न परिस्थितियों को कैसे सम्भालेंगे ?

- (a) अतिथि के कमरे में चोरी ।
- (b) मध्य रात्रि में अतिथि के अचानक अस्वस्थ होने की स्थिति में ।

As a good receptionist how would you handle the following situations ?

- (a) Theft in a guest's room.
- (b) A guest suddenly reporting ill at midnight.

खण्ड-घ

5 × 4 = 20

PART - D

निबन्धात्मक प्रश्न :

Essay questions :

20. गेस्ट साइकिल (Guest cycle) के विभिन्न चरणों (Stages) की सूची बनाइए एवं गेस्ट साइकिल के प्रस्थान चरण (Departure stage) को विस्तारपूर्वक समझाइए ।

List the various stages of guest cycle and explain in detail the departure stage of guest cycle.

21. एक कुशल रिसेप्शनिस्ट (Good receptionist) के गुणों की सूची बनाइए ।

अथवा

एक वाक-इन अतिथि (Walk-in guest) के चेक-इन प्रक्रिया (Check-in procedure) का वर्णन कीजिए ।

List the qualities of a good receptionist.

OR

Describe the check-in procedure of a walk-in guest.

22. लॉबी कंट्रोल शीट (Lobby Control Sheet) एवं बैगेज टैग (Baggage-Tag) का प्रारूप बनाइए ।

Draw the format of Lobby Control Sheet and Baggage Tag.

23. एक टेलीफोन ऑपरेटर (Telephone operator) द्वारा करने वाले तथा ना करने वाले प्रत्येक दस कार्यों को लिखिए ।

अथवा

एक धैर्यहीन (Impatient) कॉलर (Caller) को आप किस प्रकार सम्भालेंगे ? लिखिए ।

Write ten points each of do's and don'ts to be followed by a telephone operator.

OR

Write how will you handle an impatient caller.
