

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 25 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 25 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

### सामान्य निर्देश :

- (i) प्रश्न-पत्र को ध्यानपूर्वक पढ़िए । प्रत्येक खण्ड में **सभी** प्रश्न हल करना अनिवार्य है । परीक्षार्थी द्विभाषी माध्यम (अंग्रेज़ी और हिन्दी दोनों) चुन सकते हैं, जिसमें पारिभाषिक शब्द अंग्रेज़ी माध्यम में लिखे गए हों ।
- (ii) **खण्ड क :** प्रश्न संख्या 1 – 7 अति-लघूत्तरात्मक प्रश्न प्रत्येक **एक-एक** अंक के हैं । उनमें प्रत्येक के उत्तर **एक-एक** वाक्य में लिखना है ।
- (iii) **खण्ड ख :** प्रश्न संख्या 8 – 14 लघूत्तरात्मक प्रश्न प्रत्येक **2** अंक के हैं । उनके प्रत्येक के उत्तर **30 – 40** शब्दों से अधिक न हों ।
- (iv) **खण्ड ग :** प्रश्न संख्या 15 – 22 भी लघूत्तरात्मक प्रश्न प्रत्येक **3** अंक के हैं । उनके प्रत्येक के उत्तर **60 – 70** शब्दों से अधिक न हों ।
- (v) **खण्ड घ :** तीन प्रश्न 23 – 25 दीर्घ-उत्तरात्मक प्रश्न प्रत्येक **5** अंक के हैं । उनके प्रत्येक के उत्तर **100 – 150** शब्दों से अधिक न हों ।

### General Instructions :

- (i) Read the paper carefully. **All** questions in each part are compulsory. Students may use bilingual mediums (both English and Hindi) for writing, in which technical terms should be written in English medium.
- (ii) **Part A :** Questions no. 1 – 7 are very short-answer questions carrying 1 mark each. They are required to be answered in **one** sentence each.
- (iii) **Part B :** Questions no. 8 – 14 are short-answer questions carrying 2 marks each. Answer to them should not exceed **30 – 40** words each.
- (iv) **Part C :** Questions no. 15 – 22 are also short-answer questions carrying 3 marks each. Answer to them should not exceed **60 – 70** words each.
- (v) **Part D :** Three questions from 23 – 25 are long-answer questions carrying 5 marks each. Answer to them should not exceed **100 – 150** words each.

## खण्ड क

### SECTION A

1. पी.बी.एक्स. (PBX) क्या है ? 1  
What is PBX ?
2. गेस्ट फोलियो (Guest Folio) क्या है ? 1  
What is Guest Folio ?
3. 'टर्न अवे रिपोर्ट' ('Turn Away Report') में 'टर्न अवे' ('Turn Away') से आप क्या समझते हैं ? 1  
What do you understand by 'Turn Away' in the 'Turn Away Report' ?
4. सिटी अकाउन्ट (City Account) क्या होता है ? 1  
What is a City Account ?
5. रात्रि लेखा-परीक्षक (Night Auditor) के गुणों (कौशलों) पर प्रकाश डालिए । 1  
Highlight the skills of a Night Auditor.
6. फ्लोर लिमिट क्या होता है ? 1  
What is a floor limit ?
7. ट्रेवलर्स चेक (Traveller's Cheque) के दो लाभ क्या हैं ? 1  
What are the two advantages of Traveller's Cheque ?

## खण्ड ख

### SECTION B

8. इंटरफेस (Interface) क्या है ? 2  
What is an Interface ?
9. फ्रन्ट ऑफिस कैशियर के होटल अतिथियों से संबंधित किन्हीं चार कार्यों को सूचीबद्ध कीजिए । 2  
Enlist any four functions of a Front Office Cashier with regards to hotel guests.
10. हॉट लिस्ट (Hot list) एवं ब्लैक लिस्ट (Black list) में अन्तर स्पष्ट कीजिए । 2  
Differentiate between Hot list and Black list.
11. एक टेलीफोन कॉल वाउचर का प्रारूप बनाइए । 2  
Make a format of Telephone Call Voucher.
12. असंगति रिपोर्ट (Discrepancy Report) द्वारा क्या सूचना प्रदान की जाती है ? 2

### अथवा

मैनेजर रिपोर्ट (Manager's Report) द्वारा क्या सूचना प्रदान की जाती है ?  
What is the information provided by a Discrepancy Report ?

### OR

What is the information provided in a Manager's Report ?

13. ओवरबुकिंग (Overbooking) से आप क्या समझते हैं ? 2  
What do you mean by Overbooking ?

14. नो शो (No Show) क्या है ?

2

अथवा

स्लीपर (Sleeper) क्या है ?

What is No Show ?

OR

What is Sleeper ?

खण्ड ग

### SECTION C

15. बिक्री केन्द्र (Point of Sale) को समझाइए । फ्रन्ट ऑफिस कैशियर के लिए इसका क्या महत्त्व है ?

3

Explain Point of Sale. What is its importance to the Front Office Cashier ?

16. अतिथियों को दी जाने वाली एक्सप्रेस चेक-आउट (Express Check-out) सुविधा के लाभ समझाइए ।

3

Explain the advantages of the Express Check-out facility offered to guests.

17. गेस्ट वीकली बिल (Guest Weekly Bill) क्या है ?

3

What is a Guest Weekly Bill ?

18. आगमन रिपोर्ट (Arrival Report) क्या है ? फ्रन्ट ऑफिस के लिए यह कैसे उपयोगी है ?

3

What is an Arrival Report ? How is it useful to the Front Office ?

19. ऑक्यूपेन्सी प्रतिशत (Occupancy Percentage) की गणना कैसे की जाती है ?

3

How is Occupancy Percentage calculated ?

20. रात्रि लेखा-परीक्षण (Night Audit) की प्रक्रिया क्या है ? इसके चरणों (steps) को लिखिए । 3

**अथवा**

रात्रि लेखा-परीक्षक की रिपोर्ट (Night Auditor's Report) क्या है ?

What is the process of Night Audit ? Write down the steps.

**OR**

What is a Night Auditor's Report ?

21. पेड आउट वाउचर (Paid Out Voucher) का प्रारूप बनाइए । 3

Draw the format of a Paid Out Voucher.

22. एक अतिथि अपने देश की मुद्रा (currency) को भारतीय मुद्रा (Indian currency) में परिवर्तित (exchange) करना चाहता है । इस स्थिति में फ्रन्ट ऑफिस कैशियर द्वारा किस प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए ? 3

**अथवा**

अतिथि द्वारा निजी चेक (personal cheque) से होटल के बिल का भुगतान कैसे किया जा सकता है ?

A guest wants to get the currency of his country exchanged into Indian currency. In this case what will be the procedure followed by the Front Office Cashier ?

**OR**

How can a guest pay hotel bills by his personal cheque ?

**खण्ड घ**

## **SECTION D**

23. बिल टु कम्पनी लेटर (Bill to Company Letter) क्या है ? होटलों में कॉर्पोरेट बिलिंग (Corporate Billing) कैसे की जाती है ? 5

What is a Bill to Company Letter ? How is Corporate Billing done in hotels ?

24. डेबिट कार्ड (Debit Card) क्या होता है ? इसको प्रयोग करने के लाभ बताइए । 5  
What is a debit card ? What are the advantages of using it ?
25. पी.एम.एस. (PMS) को परिभाषित कीजिए । एक होटल में इसके लाभों को समझाइए । 5

**अथवा**

होटल में पी.एम.एस. (PMS) के विभिन्न कार्यों (functions) का वर्णन कीजिए ।  
Define PMS. Explain its advantages to a hotel.

**OR**

Describe the various functions of PMS in a hotel.