

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 11 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 33 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 11 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 33 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.

## आतिथ्य प्रबंधन का परिचय

### INTRODUCTION TO HOSPITALITY MANAGEMENT

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

### सामान्य निर्देश :

- (i) इस प्रश्न-पत्र में **33** प्रश्न शामिल हैं जिनमें से अभ्यर्थी को सिर्फ **25** प्रश्न करने की ज़रूरत है ।
- (ii) प्रश्न-पत्र दो खण्डों में विभाजित है ।

#### खण्ड अ

- बहुविकल्पीय प्रश्न / रिक्त स्थान भरिए / सीधे प्रश्न : कुल **12** प्रश्न शामिल हैं जो **1 – 1** अंक के हैं । इनमें से **किन्हीं 10** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- अति लघु उत्तरीय प्रश्न : कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के **2** अंक हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- लघु उत्तरीय प्रश्न : कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के **3** अंक हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

#### खण्ड ब

दीर्घ उत्तरीय / निबन्धात्मक प्रश्न : कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक के **5** अंक हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

### General Instructions :

- (i) This question paper contains **33** questions out of which the candidate needs to attempt only **25** questions.
- (ii) Question paper is divided into two sections.

#### SECTION A

- Multiple choice questions / Fill in the blanks/Direct questions : contains total **12** questions of **1** mark each. Answer **any 10** questions.
- Very short answer type questions : contains total **7** questions of **2** marks each. Answer **any 5** questions.
- Short answer type questions : contains total **7** questions of **3** marks each. Answer **any 5** questions.

#### SECTION B

Long answer / Essay type questions : contains total **7** questions of **5** marks each. Answer **any 5** questions.

खण्ड अ

SECTION A

बहुविकल्पीय प्रश्न

Multiple Choice Questions

दिए गए बारह प्रश्नों में से किन्हीं दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

1×10=10

Answer **any ten** questions from the given **twelve** questions.

1. मार्को पोलो ने अपनी सुदूर पूर्व यात्रा पर अनुमानित 10,000 पोस्ट हाउसों को \_\_\_\_\_ की दूरी पर स्थित पाया ।
- (क) 25 मील  
(ख) 50 मील  
(ग) 75 मील  
(घ) 100 मील

Marco Polo, in his journey to the Far East, estimated 10,000 post houses located at a distance of \_\_\_\_\_ apart.

- (a) 25 miles  
(b) 50 miles  
(c) 75 miles  
(d) 100 miles
2. 18वीं शताब्दी में यूरोप में \_\_\_\_\_ बेहद लोकप्रिय बन गए ।
- (क) ओयो कमरे (Oyo rooms)  
(ख) एयर बीएनबी (Air BnB)  
(ग) कॉफी हाउस (Coffee houses)  
(घ) उपर्युक्त सभी

In the 18<sup>th</sup> century \_\_\_\_\_ became extremely popular in Europe.

- (a) Oyo rooms  
(b) Air BnB  
(c) Coffee houses  
(d) All of the above

3. जिन होटलों में 300 से अधिक कमरे होते हैं उन्हें \_\_\_\_\_ कहा जाता है ।

- (क) मेगा होटल (Mega Hotels)
- (ख) स्मॉल होटल (Small Hotels)
- (ग) मीडियम होटल (Medium Hotels)
- (घ) लार्ज होटल (Large Hotels)

Hotels which have more than 300 rooms are termed as \_\_\_\_\_ .

- (a) Mega Hotels
- (b) Small Hotels
- (c) Medium Hotels
- (d) Large Hotels

4. यू.एस.ए. (USA) में लास वेगास \_\_\_\_\_ के लिए प्रसिद्ध है ।

- (क) फ्लोटल्स (Floatels)
- (ख) रोटल्स (Rotels)
- (ग) यूथ होस्टलों (Youth Hostels)
- (घ) केसीनो होटलों (Casino Hotels)

Las Vegas in USA is famous for \_\_\_\_\_.

- (a) Floatels
- (b) Rotels
- (c) Youth Hostels
- (d) Casino Hotels

5. इंटरनेट ने होटलों के डिस्ट्रीब्यूशन चैनल को बदल दिया है क्योंकि \_\_\_\_\_

- (क) होटलों के पास अपनी वेबसाइट है ।
- (ख) ऑनलाइन ट्रैवेल एजेंट्स आ गए हैं ।
- (ग) होटल एग्रीगेटर वेबसाइटों की अवधारणा ।
- (घ) उपर्युक्त सभी

Internet has changed the distribution channel of hotels because \_\_\_\_\_.

- (a) Hotels have their own website
- (b) Coming up of Online Travel Agents
- (c) Concept of Hotel Aggregator websites
- (d) All of the above

6. होटल उद्योग में \_\_\_\_\_ सबसे पुराना व व्यापक रूप से उपयोग किया जाने वाला डिस्ट्रीब्यूशन चैनल है ।

- (क) ट्रैवेल एजेंट्स (Travel Agents)
- (ख) समेकनकर्ताओं (Consolidators)
- (ग) मीडिया (Media)
- (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

In the hotel industry \_\_\_\_\_ are the oldest and most widely used distribution channels.

- (a) Travel Agents
- (b) Consolidators
- (c) Media
- (d) None of the above

7. निम्नलिखित में से कौन-सा प्रमुख राजस्व उत्पादन विभाग है ?

- (क) टेलीफोन (Telephone)
- (ख) लॉन्ड्री (Laundry)
- (ग) खाद्य व पेय (Food and Beverage)
- (घ) रख-रखाव (Maintenance)

Which of the following is a major revenue producing department ?

- (a) Telephone
- (b) Laundry
- (c) Food and Beverage
- (d) Maintenance

8. \_\_\_\_\_ निर्देश देता है हवाई अड्डे के प्रतिनिधि को, आने वालों की सूची के बारे में, मिलने को ।

- (क) रिसेप्शन सुपरवाइजर (Reception Supervisor)
- (ख) लॉबी मैनेजर (Lobby Manager)
- (ग) नाइट ऑडिटर (Night Auditor)
- (घ) स्वागत पारी प्रभारी (Reception Shift Incharge)

\_\_\_\_\_ instructs the airport representative regarding the list of arrivals to be met.

- (a) Reception Supervisor
- (b) Lobby Manager
- (c) Night Auditor
- (d) Reception Shift Incharge

9. मेल फॉरवर्डिंग लिस्ट का उपयोग उन अतिथियों के लिए होता है \_\_\_\_\_ ।

- (क) जो होटल से चेक आउट कर चुके हैं
- (ख) जो होटल में रह रहे हैं
- (ग) जो अभी आने वाले हैं
- (घ) जो काली सूची में हैं

Mail forwarding list is used for guests \_\_\_\_\_ .

- (a) Who have checked out of the hotel
- (b) Who are staying in the hotel
- (c) Who are yet to arrive
- (d) Who are in Black list

10. एक बहु प्रवेश होटल संपत्ति में कौन-सी निगरानी प्रणाली सबसे अधिक प्रभावशाली हो सकती है ?

- (क) सी.सी.टी.वी. (CCTV)
- (ख) अलार्म (Alarm)
- (ग) सुरक्षाकर्मी
- (घ) उपर्युक्त सभी

Which surveillance system can be more effective in a multi entry hotel property ?

- (a) CCTV
- (b) Alarm
- (c) Security Guard
- (d) All of the above

11. कौन-से वर्ग की आग पर पानी का उपयोग शामक की तरह कभी नहीं किया जाता है ?

- (क) क्लास ए आग (Class A Fire)
- (ख) क्लास बी आग (Class B Fire)
- (ग) क्लास सी आग (Class C Fire)
- (घ) क्लास ई आग (Class E Fire)

For which category of fire, is water never used as an extinguisher ?

- (a) Class A Fire
- (b) Class B Fire
- (c) Class C Fire
- (d) Class E Fire

12. \_\_\_\_\_ स्थिर अग्निशमन प्रणाली है ।

- (क) सी.सी.टी.वी. (CCTV)
- (ख) स्वचालित छिड़काव (Automatic Sprinkler)
- (ग) डी.सी.पी. शामक (DCP Extinguisher)
- (घ) सोडा ऐसिड अग्नि शामक (Soda Acid Fire Extinguisher)

\_\_\_\_\_ is a stationary fire fighting system.

- (a) CCTV
- (b) Automatic Sprinkler
- (c) DCP Extinguisher
- (d) Soda Acid Fire Extinguisher



**अति लघु उत्तरीय प्रश्न**  
**Very Short Answer Type Questions**

दिए गए सात प्रश्नों में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

2×5=10

Answer **any five** questions from the given **seven** questions.

13. ग्रेट ब्रिटेन को होटल उद्योग की मातृभूमि क्यों माना जाता है ?  
Why is Great Britain considered as the motherland of the hotel industry ?
14. होटल में मनोरंजन की सुविधाओं का उल्लेख कीजिए ।  
Mention the recreational facilities in a hotel.
15. किन्हीं दो भारतीय होटल शृंखलाओं के नाम लिखिए ।  
Name any two chain hotels of India.
16. होटल प्रतिनिधि कौन है ?  
Who is a Hotel Representative ?
17. होटल में उपयोग किए जाने वाले किन्हीं चार दूरसंचार उपकरणों के नाम लिखिए ।  
Name any four telecommunication equipments used in a hotel.
18. अतिथि के आगमन के समय, होटल द्वारा अपनाए गए, सुरक्षा व बचाव के किन्हीं दो उपायों की सूची बनाइए ।  
Enlist any two safety and security measures adopted by a hotel at the time of arrival of guest.
19. स्किपर (Skipper) को समझाइए ।  
Explain Skipper.

**लघु उत्तरीय प्रश्न**  
**Short Answer Type Questions**

दिए गए सात प्रश्नों में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

3×5=15

Answer **any five** questions from the given **seven** questions.

20. रोटेल (Rotel) क्या है ? दो उदाहरण दीजिए ।  
What is a Rotel ? Give two examples.

21. बिक्री और विपणन प्रभाग के विभिन्न वर्ग क्या हैं ? होटल के लिए यह विभाग कैसे महत्वपूर्ण है ? प्रकाश डालिए ।  
What are the different sections of Sales and Marketing Division ? Highlight how this department is important for a hotel.
22. हेरिटेज ग्रैंड होटलों (Heritage Grand Hotels) को परिभाषित कीजिए ।  
Define Heritage Grand Hotels.
23. आतिथ्य में डिस्ट्रीब्यूशन चैनल के कार्यों का वर्णन कीजिए ।  
Describe the functions of Distribution Channel in hospitality.
24. रिज़र्वेशन सुपरवाइज़र के कर्तव्यों को समझाइए । (कोई चार)  
Explain the duties of Reservation Supervisor. (Any four)
25. गेस्ट एराइवल कार्ड (Guest Arrival Card) का प्रारूप बनाइए ।  
Draw a format of Guest Arrival Card.
26. फ्रन्ट ऑफिस विभाग का लेआउट बनाइए ।  
Draw the layout of Front Office Department.

### खण्ड ब

### SECTION B

#### दीर्घ उत्तरीय/निबन्धात्मक प्रश्न

#### Long Answer/Eassy type Questions

दिए गए सात प्रश्नों में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×5=25

Answer **any five** questions from the given **seven** questions.

27. आतिथ्य उद्योग पर्यटन के लिए कैसे महत्वपूर्ण है ? समझाइए ।  
Explain how the hospitality industry is important for tourism.
28. एक होटल में कॉन्सीअर्ज (Concierge) की भूमिका का वर्णन कीजिए ।  
Describe the role of Concierge in a hotel.
29. स्वामित्व के आधार पर होटलों का वर्गीकरण कीजिए व समझाइए ।  
Classify and explain hotels on the basis of ownership.

**30.** होटल में संपत्ति प्रबंधन प्रणाली को समझाइए ।

Explain Property Management System in a hotel.

**31.** आतिथ्य में संचार कैसे महत्वपूर्ण है ? समझाइए ।

Explain how communication is important in hospitality.

**32.** होटल में एक अतिथि की मौत की आपात स्थिति से कैसे निपटा जाना चाहिए ?

How should an emergency situation of death of a guest in a hotel be handled ?

**33.** होटलों द्वारा दी गई सेवाओं के विक्रय में ट्रैवल एजेंट की भूमिका को समझाइए ।

Explain the role of travel agent in selling the services offered by the hotels.