

Series HMJ







कोड नं. Code No. 334

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.

	नोट		NOTE
(I)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 7 हैं ।	(I)	Please check that this question paper contains 7 printed pages.
(II)	प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।	(II)	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.
(III)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 42 प्रश्न हैं।	(III)	Please check that this question paper contains 42 questions.
(IV)	कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।	(IV)	Please write down the Serial Number of the question in the answer-book before attempting it.
(V)	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।	(V)	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.

फ्रन्ट ऑफिस संचालन FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय: 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 60

Time allowed: 3 hours

Maximum Marks: 60



सामान्य निर्देश:

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख़्ती से पालन कीजिए :

- इस प्रश्न-पत्र में दो खण्ड हैं खण्ड क : रोजगार कौशल और खण्ड ख : विषय कौशल । (a)
- खण्ड क : रोजगार कौशल (10 अंक) *(b)*
 - दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है । (i)
 - दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है । (ii)
- खण्ड ख : विषय कौशल (50 अंक) (c)
 - दिए गए 12 प्रश्नों में से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है । *(i)*
 - दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है । (ii)
 - दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है ।
 - दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है । (iv)
- इस प्रश्न-पत्र में 42 प्रश्न शामिल हैं जिनमें से 30 प्रश्नों के उत्तर देने हैं। (d)
- सभी प्रश्नों के विशेष भाग।खण्ड को सही क्रम में कीजिए। (e)
- अधिकतम समय 3 घंटे है । *(f)*

खण्ड क

	(रोजगार कौशल)	10 अंक)
दिए ग	ए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है।	1×4=4
1.	डिक्लैरेटिव (ज्ञापक) (declarative) वाक्य का एक उदाहरण दीजिए।	1
2.	अभिप्रेरणा (motivation) के दो स्रोतों के नाम लिखिए।	1
3.	किसी व्यक्ति में नार्सिसिस्टिक विकार (Narcissistic disorder) होने के दो ल पहचानिए।	ाक्षण <i>1</i>
4.	कम्प्यूटर पर, सभी स्लाइड्स (slides) को लघु रूप में देखने के दृश्य को क्या कहते हैं ?	1
5.	एक व्यवसाय की योजना बनाते समय उद्यमी को किन दो मार्केट प्रवाह को ध्यान में रु चाहिए ?	खना <i>1</i>
6.	पर्यटन के क्षेत्र में उपलब्ध किन्हीं दो हरित नौकरियों (green jobs) के नाम बताइए।	1

6.



6.



1

P.T.O.

General Instructions:

Read the following instructions very carefully and strictly follow them:

- (i) This question paper consists of **two** parts viz. **Section A**: Employability Skills and **Section B**: Subject Skills.
- (ii) Section A: Employability Skills (10 Marks)
 - Answer any 4 questions out of the given 6 questions of 1 mark each.
 - Answer any 3 questions out of the given 5 questions of 2 marks each.
- (iii) Section B: Subject Skills (50 Marks)
 - Answer any 10 questions out of the given 12 questions of 1 marks each.
 - Answer any **5** questions from the given **7** questions of **2** marks each.
 - Answer any **5** questions from the given **7** questions of **3** marks each.
 - Answer any **3** questions from the given **5** questions of **5** marks each.
- (iv) This question paper contains **42** questions out of which **30** questions are to be answered.
- (v) All questions of a particular part/section must be attempted in the correct order.
- (vi) The maximum time allowed is 3 hours.

SECTION A

(Employability Skills) (10 Marks)

Answer any 4 questions out of the given 6 questions of 1 mark each. $1 \times 4 = 4$ Give one example of a declarative sentence. 1. 1 2. Name two sources of motivation. 1 3. Identify two signs of Narcissistic disorder in a person. 1 Name the view used to see all slides in a miniature form in a computer. 4. 1 Give two market trends an entrepreneur needs to keep in mind while 5. making a business plan. 1

_.334

Name any two green jobs available in the field of tourism.

圖以圖
7706

	i-iirət
ш	
77	ALT:
=	1500
- 124	RECORDS:

दिए ग	गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है।	2×3=6
7.	एक अच्छा श्रोता न होने के चार लक्षण सूचीबद्ध कीजिए।	2
8.	किन्हीं चार पर्यावरणीय कारकों के नाम लिखिए जिनका प्रभाव लोगों के व्यक्तित्व प है।	र पड़ता <i>2</i>
9.	९। फाइल से पिक्चर सन्निवेश करने (insert) के चरणों को क्रमानुसार लिखिए।	$\frac{2}{2}$
10.	उद्यमी में दिखे कोई चार भय के विषय में बताइए ।	$\frac{2}{2}$
11.	ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन (emission) को कम करने के चार सुझाव दीजिए।	$\frac{2}{2}$
	खण्ड ख	2
	खण्ड ख (विषय कौशल)	(50 अंक)
तिग्र १	गए 12 प्रश्नों में से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है।	1×10=10
12.	वेलकम ग्रुप के किन्हीं दो होटलों के नाम लिखिए।	
		1
13.	ओबरॉय ग्रुप की स्थापना किस वर्ष में हुई थी ?	1
14.	होटलों के ताज ग्रुप के संस्थापक कौन थे ?	1
15.	लिखित रिज़र्वेशन के कोई दो साधन बताइए ।	1
16.	'नो शो (No show)' से आप क्या समझते हैं ?	1
17.	बेलबॉय (Bellboy) की एक जिम्मेदारी लिखिए ।	1
18.	होटल के कमरे में अतिथि अपनी मूल्यवान वस्तुएँ (जैसे रोकड़ व पासपोर्ट) कहाँ रख हैं ?	ब्र सकते 1
19.	र् . ई-की (E-Key) किस लिए प्रयोग की जाती है ?	1
20.	मकैनिकल शिकायत का एक उदाहरण दीजिए ।	1
21.	सर्विस से सम्बन्धित शिकायत का एक उदाहरण दीजिए ।	1
22.	दो होटलों के नाम बताइए जिन्हें अर्थ-चैक (Earth-Check) का प्रमाण-पत्र मिला हुअ	
23.	ग्रीन ग्लोब (Green Globe) का लोगो (Logo) बनाइए ।	1
दिए ग	गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है।	2×5=10
24.	होटलों के कार्लसन (Carlson) ग्रुप का प्रोडक्ट लाइन (product line) बताइए ।	2
25.	होटलों के मैरियट (Marriott) ग्रुप के चार ब्रैन्ड के नाम लिखिए।	2
26.	फ्रन्ट ऑफिस कर्मकों को अतिथियों के साथ बातचीत करते समय सही मुद्रा में खड़े	रहने के
	चार सुझाव दीजिए ।	2





Ansu	ver any 3 questions out of given 5 questions of 2 marks each.	2×3=6
7.	List four signs of a poor listener.	2
8.	Name any four environmental factors which influence the person people.	ality of $\it 2$
9.	Sequence the steps of inserting picture from a file.	2
10.	Mention any four fears seen in entrepreneurs.	2
11.	Give four suggestions to reduce greenhouse gas emissions.	2
	SECTION B	
	(Subject Skills)	(50 Marks)
Ansu	ver any 10 questions out of the given 12 questions of 1 mark each.	1×10=10
12.	Name any two hotels of the Welcome Group.	1
13.	The Oberoi Group was founded in which year?	1
14.	Who was the founder of the Taj Group of hotels?	1
15.	Mention any two modes of written reservation.	1
16.	What do you understand by 'No show'?	1
17.	Write one responsibility of a bellboy.	1
18.	Where can a guest keep his valuables like cash and passport in his room?	is hotel 1
19.	What is an E-Key used for ?	1
20.	Give an example of mechanical complaint.	1
21.	Give one example of a service-related complaint.	1
22.	Name two hotels which have got the certificate of Earth-Check.	1
23.	Draw the logo of Green Globe.	1
Atter	npt any 5 questions out of the given 7 questions of 2 marks each.	2×5=10
24.	Mention the product line of Carlson Group of hotels.	2
25.	Name four brands of Marriott Group of hotels.	2
26.	Give four suggestions to front office staff to maintain correct while talking to guests.	$posture \ 2$

□ / □ 17484 □ 38	PERSONAL PRINCIPAL DEPARTMENT OF THE CHARACTER PRINCIPAL DEPARTMENT OF THE CHARACTER PERSONAL PRINCIPAL DEPARTMENT OF THE CHARACTER PERSONAL PRINCIPAL DEPARTMENT OF THE CHARACTER PERSONAL PERSONAL PRINCIPAL DEPARTMENT OF THE CHARACTER PERSONAL PERSONAL PRINCIPAL DEPARTMENT OF THE CHARACTER PERSONAL PERSONAL PERSONAL PRINCIPAL DEPARTMENT OF THE CHARACTER PERSONAL PERSONA	
27.	एक जी.डी.एस. की सहायता से किए गए कोई दो कार्य लिखिए।	2
28.	होटल के संदर्भ में गारंटित रिज़र्वेशन से आप क्या समझते हैं ?	2
29.	होटल के कमरे में अतिथि की सुरक्षा के लिए दी गई कोई चार व्यवस्थाएँ लिखिए।	2
30.	किसी अतिथि की मृत्यु हो जाने पर फ्रन्ट ऑफिस मैनेजर को क्या कदम उठाने चाहिए ?	2
दिए ग	ए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है। 3×5=	=15
31.	टेलीफ़ोन शिष्टाचार के कोई छ: नियम लिखिए ।	3
32.	फ्रन्ट ऑफिस के लिए कर्मकों के कौन-से छ: गुणों के आधार पर उनका चयन किया जाता है ?	3
33.	होटल द्वारा दी गई किन्हीं छ: गेस्ट सेवाओं (Guest services) को सूचीबद्ध कीजिए।	3
34.	एक अतिथि ने अपने कमरे में गीज़र (geyser) के न चलने की शिकायत की है। इस शिकायत से निपटने के लिए मैनेजर को छ: सुझाव दीजिए।	3
35.	एक विनम्र (meek) अतिथि अपनी शिकायत फ्रन्ट ऑफिस मैनेजर को कैसे प्रस्तुत करेगा ? इसके समाधान का एक तरीका सुझाइए। ऐसी स्थिति में क्या विपत्ति उत्पन्न हो सकती है ?	3
36.	होटल के मालिकों को हरित कार्यप्रणालियों के छ: लाभ बताकर इसमें हिस्सा लेने के लिए प्रेरित करें।	3
37.	ईको-होटलों द्वारा अपनाई गई किन्हीं छ: प्रथाओं को सूचीबद्ध कीजिए ।	3
दिए ग	ए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है। 5×3=	=15
38.	होटल के राजस्व उत्पादन विभागों का प्रवाह-संचित्र (फ्लोचार्ट) बनाइए ।	5
39.	300 कमरे वाले होटल के फ्रन्ट ऑफिस विभाग का संगठनात्मक चार्ट बनाइए।	5
40.	होटल में आरक्षण प्रणाली (Reservation process) की महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है । दस कारणों की सहायता से इस कथन का समर्थन कीजिए ।	5
41.	एक अतिथि के सामान्य चेक-आउट (Check-out) कार्यप्रणाली की दस मुख्य गतिविधियों को क्रमानुसार लिखिए।	5
42.	(a) होटल में किन पाँच परिस्थितियों के कारण अतिथि को जलने से चोट लग सकती है ? (b) आग लगने की स्थिति में होटल के कर्मकों को कौन-से पाँच कदम उठाने चाहिए ? $2\frac{1}{2} + 2\frac{1}{2}$	
	चाहिए ? $2\frac{1}{2} + 2\frac{1}{2}$	=9

6

.334





EINO::		aec.	
27.	Mention any two tasks that are performed with the help of a GDS.	2	
28.	What do you understand by guaranteed reservation in the context to a hotel?	2	
29.	Write four measures provided in a room, for the security of a guest.	2	
30.	What steps should a front office manager take in case of death of a guest?	2	
Answ	er any 5 questions out of the given 7 questions of 3 marks each. $3\times5=1$	5	
31.	Write any six rules of telephone etiquette.	3	
32.	Mention six qualities on the basis of which staff is hired for the front office.	3	
33.	List any six guest services provided by a hotel.	3	
34.	A guest has complained that the geyser of his room is not working. Give six suggestions to the manager to handle this complaint.	3	
35.	How will a meek customer present his complaint to the front office manager? Suggest one way to deal with him. What are the risks involved in such cases?	3	
36.	Convince the hoteliers to participate in the green practices by telling them its six benefits.	3	
37.	Enlist any six practices being adopted by Eco-hotels.	3	
Answ	er any 3 questions out of the given 5 questions of 5 marks each. $5\times 3=1$	5	
38.	Make a flowchart of the revenue generating departments.	5	
39.	Prepare an organizational chart of a front office department of a hotel having 300 rooms.	5	
40.	Reservation process plays an important role in a hotel. Support this statement with the help of ten reasons.	5	
41.	Sequence the ten major activities done during the normal check-out procedure of a guest.		
42.	(a) List any five situations when a guest can suffer burns in a hotel.		
	(b) What five steps should be taken by the staff in case there is a fire		
	in the hotel? $2\frac{1}{2} + 2\frac{1}{2} =$	5	

.334