

SET – 4

Series : TYM

कोड नं.  
Code No. 97

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 4 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 22 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 4 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 22 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.

## अग्र कार्यालय प्रचालन FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 2 घण्टे  
Time allowed : 2 hours

अधिकतम अंक : 50  
Maximum Marks : 50

### सामान्य निर्देश :

- (i) प्रत्येक खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
- (ii) खण्ड- 'क' – इस खण्ड में प्रश्न 1 से 6 बहुविकल्पीय प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है।
- (iii) खण्ड- 'ख' – इस खण्ड में प्रश्न 7 से 14 अति लघु उत्तर वाले प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न के 2 अंक हैं। प्रत्येक का उत्तर 30-40 शब्दों से अधिक नहीं होना चाहिए।
- (iv) खण्ड- 'ग' – इस खण्ड में प्रश्न 15 से 20 लघु उत्तर वाले प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न के 3 अंक हैं। प्रत्येक का उत्तर 60-70 शब्दों से अधिक नहीं होना चाहिए।
- (v) खण्ड- 'घ' – इस खण्ड में प्रश्न 21 तथा 22 दीर्घ उत्तर वाले प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न के 5 अंक हैं। प्रत्येक का उत्तर 100-150 शब्दों से अधिक नहीं होना चाहिए।

### General Instructions :

- (i) All questions in each Section are compulsory.
- (ii) Part-A Question Nos. 1-6 are multiple choice questions carrying 1 mark each.
- (iii) Part-B Question Nos. 7-14, are very short answer questions carrying 2 marks each. Answer to them should not exceed 30-40 words each.
- (iv) Part-C Question Nos. 15-20, are short answer questions carrying 3 marks each. Answer to them should not exceed 60-70 words each.
- (v) Part-D Question Nos. 21 & 22 are long answer questions carrying 5 marks each. Answer to them should not exceed 100-150 words each.

### खण्ड-क

### PART-A

बहु-विकल्पीय प्रश्न :

Multiple choice Questions :

1. संगठन सोपान में समतल स्तर पर संप्रेषण कहलाता है : 1  
(क) समतल (ख) ऊपर की ओर (ग) नीचे की ओर (घ) औपचारिक  
Communication at lateral or parallel level in an organizational hierarchy is called as  
(a) Horizontal (b) Upward  
(c) Downward (d) Formal
2. मालदीव की राजधानी कौन सी है ? 1  
(क) माले (ख) थिम्पू (ग) पोर्ट लूईस (घ) पोर्ट ब्लेयर  
What is the capital of Maldives ?  
(a) Male (b) Thimpu (c) Port Louis (d) Port Blair
3. सऊदी अरब की मुद्रा क्या है ? 1  
(क) दिनार (ख) टका (ग) पेसो (घ) रिआल  
What is the currency of Saudi Arabia ?  
(a) Dinar (b) Taka (c) Peso (d) Rial

4. मेहमान को सूचना देने के लिए कौन से सबसे महत्वपूर्ण कौशल की आवश्यकता होती है ? 1  
 (क) सकारात्मक अवस्था (ख) संप्रेषण  
 (ग) सुहावना व्यक्तित्व (घ) समय का पालन  
 Which is the most important skill required while giving information to the guest ?  
 (a) Positive attitude (b) Communication  
 (c) Pleasing personality (d) Punctuality
5. अग्र कार्यालय कर्मचारियों के लिए शारीरिक योग्यता एक आवश्यक गुण होता है क्योंकि : 1  
 (क) उसे भारी वस्तुएँ उठानी पड़ती है। (ख) उसे अधिक समय तक खड़े होना पड़ता है।  
 (ग) उसे बार-बार सीढ़ियाँ चढ़ना पड़ता है। (घ) उसे विभिन्न विभागों में जाना पड़ता है।  
 Physical ability is a required quality for front office staff because  
 (a) He has to lift heavy items.  
 (b) He has to stand for long hours.  
 (c) He has to frequently climb stairs.  
 (d) He has to move around to different departments.
6. मेहमान के आगमन पर उसे चाबी सौंपने का उत्तरदायित्व किस विभाग का है ? 1  
 (क) सत्कार (ख) द्वारपाल (ग) आरक्षण (घ) ट्रेवल डेस्क  
 Which department is responsible for giving room keys to the guest on his arrival ?  
 (a) Reception (b) Concierge (c) Reservation (d) Travel Desk

**खण्ड-ख**

**PART-B**

7. समाचार-पत्रों को कार्य द्वार (जॉब पोर्टल) के रूप में कैसे उपयोग किया जा सकता है ? 2  
 How newspapers can be used as job portals ?
8. अग्र कार्यालय पेशेवरों को समाचार-पत्र क्यों पढ़ने चाहिए ? किन्हीं पाँच बिन्दुओं की सूची दीजिए। 2  
 Enlist any five points why front office professional should read newspaper.
9. आतिथ्य उद्योग में अच्छे श्रृंगार के सकारात्मक प्रभाव दीजिए। 2  
 Mention the positive effects of good grooming in hospitality industry.
10. अग्र कार्यालय कर्मचारियों के लिए टीम वर्क एक महत्वपूर्ण विशेषता क्यों है ? 2  
 Why Team Work is an important attribute for front office personnel ?
11. होटल में ट्रेवल डेस्क की क्या भूमिका है ? 2  
 What is the role of a travel desk in a hotel ?
12. घंटी (बैल) डेस्क के किन्हीं चार कार्यों की सूची दीजिए। 2  
 List any four functions of bell desk.

13. आँकड़े तथा सूचना में अंतर दीजिए । 2  
Differentiate between Data and Information.
14. आपके कार्य स्थल पर संगणक (कम्प्यूटर) के उपयोग के किन्हीं पाँच लाभों की सूची दीजिए । 2  
List any five advantages of using computer at your work place.

**खण्ड-ग**

**PART-C**

15. संप्रेषण के संबंध में प्रेषक (भेजने वाला) तथा प्रेषी (प्राप्त करने वाला) में अन्तर बताइए । 3  
Differentiate between a sender and receiver in the context of communication.
16. प्रतिदिन समाचार-पत्र पढ़ने के किन्हीं चार लाभों को समझाइए । 3  
Briefly explain any four advantages of daily newspaper reading.
17. अच्छी साफ-सफाई तथा सजावट के सामाजिक लाभों पर एक टिप्पणी लिखिए । 3  
Write a note on social benefits of maintaining good hygiene and grooming.
18. शृंगार मानकों में वेशभूषा तथा इसकी भूमिका से संबंधित क्या निर्देश हैं ? 3  
What are the guidelines related to uniform and its role in grooming standards ?
19. अग्र कार्यालय कर्मचारियों के लिए आवश्यक निम्न दो गुणों को विस्तारपूर्वक समझाइए : 3  
(क) मनोहर व्यक्तित्व  
(ख) अच्छी स्मरण शक्ति  
Elaborate upon the following two required qualities for front office staff :  
(a) Pleasing personality  
(b) Good Memory
20. एक मध्य आकार के होटल की सोपान शृंखला का साफ चार्ट बनाइए । 3  
Neatly draw the hierarchy chart of a medium size hotel.

**खण्ड-घ**

**PART-D**

21. विभिन्न प्रकार के संप्रेषण क्या हैं ? संक्षेप में समझाइए । 5  
What are the different types of Communication ? Explain in brief.
22. होटल आँगन (लॉबी) की विशेषताओं तथा इसके अनुभागों को लिखिए । 5  
Write the features of Hotel lobby and list its sections.