

**SET-4****Series %BAB%**प्रश्न-पत्र कोड  
Q.P. Code **334**रोल नं. 

--	--	--	--	--	--	--	--

  
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Q.P. 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 प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी 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, उत्तर-पुस्तिका में 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.
- Q.P. Code 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 in the answer-book 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.

**फ्रन्ट ऑफिस संचालन****FRONT OFFICE OPERATIONS**निर्धारित समय :  $1\frac{1}{2}$  घण्टे

अधिकतम अंक : 30

Time allowed :  $1\frac{1}{2}$  hours

Maximum Marks : 30



### सामान्य निर्देश:

- (i) कृपया निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़िए ।
- (ii) यह प्रश्न-पत्र तीन खण्डों में विभाजित है, अर्थात् खण्ड क, खण्ड ख और खण्ड ग ।
- (iii) **खण्ड क** – 5 अंकों का है और इसमें रोज़गार कौशल पर 6 प्रश्न हैं ।  
(क) प्रश्न संख्या 1 से 4 तक एक अंक के प्रश्न हैं । किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।  
(ख) प्रश्न संख्या 5 और 6 दो अंकों के प्रश्न हैं । किसी एक प्रश्न का उत्तर दीजिए ।
- (iv) **खण्ड ख** – 17 अंकों का है और इसमें विषय विशिष्ट कौशल पर 16 प्रश्न हैं ।  
(क) प्रश्न संख्या 7 से 13 तक एक अंक के प्रश्न हैं । किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।  
(ख) प्रश्न संख्या 14 से 18 तक दो अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।  
(ग) प्रश्न संख्या 19 से 22 तक तीन अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (v) **खण्ड ग** – 8 अंकों का है और इसमें 3 योग्यता-आधारित प्रश्न हैं ।  
प्रश्न संख्या 23 से 25 तक चार अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (vi) संबंधित खण्डों में दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।
- (vii) आबंटित अंकों का उल्लेख प्रत्येक खण्ड/प्रश्न के सामने किया गया है ।

### खण्ड क (रोज़गार कौशल)

(3+2=5 अंक)

- दिए गए 4 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । 3×1=3
1. उद्यमियों के किन्हीं दो गुणों का उल्लेख कीजिए । 1
  2. प्रथम पीढ़ी के उद्यमियों को संक्षेप में समझाइए । 1
  3. भवन एवं निर्माण के क्षेत्र में किन्हीं दो हरित कार्यों के नाम लिखिए । 1
  4. किन्हीं दो ग्रीनहाउस गैसों के नाम लिखिए । 1
- दिए गए 2 प्रश्नों में से किसी 1 प्रश्न का उत्तर दीजिए । 1×2=2
5. पारस्परिक कौशल और संगठनात्मक कौशल से आप क्या समझते हैं ? 2
  6. जलवायु परिवर्तन पर राष्ट्रीय कार्य योजना (एन.ए.पी.सी.सी.) के किन्हीं चार मिशनों का उल्लेख कीजिए । 2



**General Instructions :**

- (i) Please read the instructions carefully.
- (ii) This question paper is divided into **three** sections, viz. – **Section A, Section B and Section C.**
- (iii) **Section A** is of **5** marks and has **6** questions on *Employability Skills*.
  - (a) Questions number **1** to **4** are **one** mark questions. Attempt any **three** questions.
  - (b) Questions number **5** and **6** are **two** marks questions. Attempt any **one** question.
- (iv) **Section B** is of **17** marks and has **16** questions on *Subject Specific Skills*.
  - (a) Questions number **7** to **13** are **one** mark questions. Attempt any **five** questions.
  - (b) Questions number **14** to **18** are **two** marks questions. Attempt any **three** questions.
  - (c) Questions number **19** to **22** are **three** marks questions. Attempt any **two** questions.
- (v) **Section C** is of **8** marks and has **3** *Competency-Based Questions*. Questions number **23** to **25** are **four** marks questions. Attempt any **two** questions.
- (vi) Do as per the instructions given in the respective sections.
- (vii) Marks allotted are mentioned against each section/question.

**SECTION A**  
**(Employability Skills)** **(3+2=5 marks)**

Answer any **3** questions out of the given **4** questions.  $3 \times 1 = 3$

- 1. Mention any two qualities of entrepreneurs. 1
- 2. Briefly explain first generation entrepreneurs. 1
- 3. Name any two green jobs in the field of Building and Construction. 1
- 4. Name any two greenhouse gases. 1

Answer any **1** question out of the given **2** questions.  $1 \times 2 = 2$

- 5. What do you understand by interpersonal skills and organisational skills ? 2
- 6. State any four missions of the National Action Plan on Climate Change (NAPCC). 2



## खण्ड ख

(विषय विशिष्ट कौशल)

(5+6+6=17 अंक)

दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

7. प्रतीक्षा-सूची में आरक्षण क्या है ? 1
8. नो शो से आप क्या समझते हैं ? 1
9. होटल में व्हिटनी सिस्टम क्या है ? 1
10. सुरक्षित जमा क्या है ? 1
11. किसी होटल में असामान्य शिकायतों के उदाहरण दीजिए । (कोई चार) 1
12. होटल में अतिथि शिकायत कार्ड का क्या उपयोग है ? 1
13. पर्यावरणीय पर्यटन को परिभाषित कीजिए । 1

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

3×2=6

14. एक होटल में अतिथि साइकिल (चक्र) के प्रस्थान चरण में प्रमुख फ्रंट ऑफिस गतिविधियों को सूचीबद्ध कीजिए । 2
15. अतिथि कक्ष में पीपहोल क्या है ? 2
16. ई-चाबी क्या है ? 2
17. संक्षेप में समझाइए कि हाई रोलर ग्राहक द्वारा उठाई गई शिकायतों पर होटल के कर्मचारियों को कैसे प्रतिक्रिया देनी चाहिए । 2
18. ग्रीन सील क्या है ? 2

दिए गए 4 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

2×3=6

19. अतिथि को आरक्षण का महत्त्व समझाइए । 3
20. एक लेटिंग चार्ट क्या है ? 3
21. किसी होटल में सुरक्षा विभाग का संगठन चार्ट बनाइए । 3
22. ग्रीन होटलों की किन्हीं छह विशेषताओं को सूचीबद्ध कीजिए । 3



**SECTION B**  
**(Subject Specific Skills) (5+6+6=17 marks)**

*Answer any 5 questions out of the given 7 questions. 5×1=5*

7. What is waitlisted reservation ? 1
8. What do you understand by No-Show ? 1
9. What is Whitney system in a hotel ? 1
10. What is Safe Deposit ? 1
11. Give examples of unusual complaints in a hotel. (Any **four**) 1
12. What is the use of a Guest Complaint Card in a hotel ? 1
13. Define Ecotourism. 1

*Answer any 3 out of the given 5 questions. 3×2=6*

14. Enlist the major Front Office activities in the Departure Stage of the Guest Cycle in a hotel. 2
15. What is a Peephole, in a guest room ? 2
16. What is E-key ? 2
17. Explain briefly how the hotel staff should respond to the complaints raised by the High Roller customer. 2
18. What is Green Seal ? 2

*Answer any 2 questions out of the given 4 questions. 2×3=6*

19. Explain the importance of reservation to the guest. 3
20. What is a Letting Chart ? 3
21. Draw the organisation chart of the Security Department in a hotel. 3
22. Enlist any six characteristics of Green Hotels. 3



खण्ड ग

(योग्यता-आधारित प्रश्न)

(2×4=8 अंक)

दिए गए 3 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

- 23.** एक होटल में अतिथियों की चेक-इन प्रक्रिया में विभिन्न चरण होते हैं । निम्नलिखित चरणों से संबंधित कार्यों की व्याख्या कीजिए : 4
- (a) कमरे का आबंटन
- (b) सूचना सेवा
- 24.** एक महिला अतिथि आपके होटल में एक कमरा लेना चाहती है । वह होटल में अपनी सुरक्षा और बचाव को लेकर चिंतित है । आप उसे कैसे विश्वास दिलाएँगे कि आपका होटल उसके लिए सुरक्षित है ? 4
- 25.** अतिथि शिकायतों को संभालने में अनुवर्ती प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए । 4



**SECTION C**  
**(Competency-Based Questions) (2×4=8 marks)**

*Answer any 2 questions out of the given 3 questions.*

- 23.** The check-in procedure of guests in a hotel comprises of various stages. Explain the functions related to the following stages : 4
- (a) Allocation of the Room
  - (b) Information Service
- 24.** A female guest wants a room in your hotel. She is concerned about her safety and security in the hotel. How will you convince her that your hotel is safe for her ? 4
- 25.** Explain the follow-up procedure in handling the guest complaints. 4