Series : HF1EG

SET – 4

रोल नं.

Roll No.

प्रश्न-पत्र कोड **Q.P. Code**	**97**

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.

फ्रंट ऑफिस संचालन

FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 2 घण्टे
*Time allowed : **2** hours*

*अधिकतम अंक : **50***
*Maximum Marks : **50***

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **23** 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 **21** प्रश्न हैं ।
- ***कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर 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 परीक्षार्थी 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 **23** 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 **21** questions.
- **Please write down the serial number of the question in the answer-book at the given place 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 candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

~

सामान्य निर्देश :

(1) *कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें ।*

(2) *इस प्रश्न-पत्र के **दो** खंडों में **21** प्रश्न हैं : खंड-**क** और खंड-**ख** ।*

(3) *खंड-**क** में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं तथा खंड-**ख** में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं ।*

(4) *दिए गए **(5 + 16 =) 21** प्रश्नों में से, उम्मीदवार को **2** घंटे के आवंटित (अधिकतम) समय में **(5 + 10 =) 15** प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।*

(5) *किसी विशेष खंड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए ।*

(6) ***खंड-क : वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (24 अंक)***

- (i) *इस खंड में **5** प्रश्न हैं ।*
- (ii) *प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आवंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।*
- (iii) *कोई नकारात्मक अंकन नहीं है ।*
- (iv) *दिए गए निर्देशों के अनुसार करें ।*

(7) ***खंड-ख : विषयपरक प्रकार के प्रश्न (26 अंक)***

- (i) *इस खंड में **16** प्रश्न हैं ।*
- (ii) *उम्मीदवार को **10** प्रश्न करने हैं ।*
- (iii) *दिए गए निर्देशों के अनुसार करें ।*
- (iv) *प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आवंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।*

General Instructions :

(1) *Please read the instructions carefully.*

(2) *This Question Paper consists of **21** questions in **two** sections : Section **A** & Section **B**.*

(3) *Section **A** has Objective type questions whereas Section **B** contains Subjective type questions.*

(4) *Out of the given **(5 + 16 =) 21** questions, a candidate has to answer **(5 + 10 =) 15** questions in the allotted (maximum) time of **2** hours.*

(5) *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*

(6) ***Section A : Objective Type Questions (24 Marks)***

- *(i)* *This section has **5** questions.*
- *(ii)* *Marks allotted are mentioned against each question/part.*
- *(iii)* *There is no negative marking.*
- *(iv)* *Do as per the instructions given.*

(7) ***Section B : Subjective Type Questions (26 Marks)***

- *(i)* *This section has **16** questions.*
- *(ii)* *A candidate has to do **10** questions.*
- *(iii)* *Do as per the instructions given.*
- *(iv)* *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

खंड – क

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न)

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **4** प्रश्नों के उत्तर दीजिए : **4 × 1 = 4**

(i) किसी माध्यम की सहायता से संदेश कौन प्रसारित करता है ? **1**

(A) प्रेषक (B) रिसीवर

(C) श्रोता (D) लेखक

(ii) निम्नलिखित में से कौन तनाव प्रबंधन की तकनीक नहीं है ? **1**

(A) समय प्रबंधन (B) सकारात्मक सोच

(C) स्वस्थ आहार (D) अव्यवस्थित शैक्षणिक जीवन

(iii) ______ का मतलब है विभिन्न परिस्थितियों में अपनी भावनाओं, विचारों और व्यवहार को प्रभावी ढंग से नियंत्रित करने की क्षमता। **1**

(A) तनाव प्रबंधन (B) आत्म प्रेरणा

(C) स्व–नियमन (D) आत्म मुग्धता

(iv) ______ कंप्यूटर सॉफ्टवेयर का एक उदाहरण है। **1**

(A) कीबोर्ड (B) मॉनिटर

(C) माउस (D) MS वर्ड

SECTION – A

(Objective Type Questions)

1. Answer any **4** out of the given **6** questions on Employability skills : **4 × 1 = 4**

(i) Who transmits the message through one medium to another ? **1**

(A) Sender (B) Receiver

(C) Listener (D) Writer

(ii) Which one of the following is not a technique of stress management ? **1**

(A) Time management

(B) Positive thoughts

(C) Healthy diet

(D) Unorganised academic life

(iii) ___________ refers to the ability to control one's emotions, thoughts and behaviour effectively in different situations. **1**

(A) Stress management

(B) Self motivation

(C) Self regulation

(D) Self obsession

(iv) ___________ is an example of computer software. **1**

(A) Keyboard (B) Monitor

(C) Mouse (D) MS Word

(v) निम्नलिखित में से कौन सी सफल उद्यमियों की विशेषताएँ नहीं हैं ? **1**

(A) समस्या समाधानकर्ता (B) आत्मविश्वासी

(C) रचनात्मक (D) स्वार्थी

(vi) प्रकृति के दोहन का हमारे पर्यावरण पर क्या प्रभाव पड़ता है ? **1**

(A) पानी की गुणवत्ता में सुधार करता है।

(B) प्रदूषण कम करता है।

(C) प्राकृतिक संसाधनों को बढ़ाता है।

(D) जलवायु परिवर्तन की ओर ले जाता है।

2. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए : **5 × 1 = 5**

(i) राहुल ने दक्षिण अफ्रीका की यात्रा की योजना बनाई। दक्षिण अफ्रीका पहुँचने के बाद, उसने होटल जाने के लिए एक टैक्सी बुक की। टैक्सी ड्राइवर ने उससे स्थानीय मुद्रा में भुगतान करने का अनुरोध किया। राहुल को टैक्सी का किराया किस मुद्रा में देना चाहिए ? **1**

(A) यूरो (B) रैंड

(C) डॉलर (D) दीनार

(ii) रोजर ने कतर एयरवेज के जरिए दुबई के लिए फ्लाइट बुक की। हवाई अड्डे पर पहुँचने के बाद वह कतर एयरलाइंस के नाम से टर्मिनल ढूंढ़ रहा था, लेकिन केवल एयरलाइंस के कोड ही दिखाई दे रहे थे। रोजर को फ्लाइट टर्मिनल की पहचान के लिए किस एयरलाइंस कोड को देखना चाहिए ? **1**

(A) QF (B) QA

(C) QR (D) AT

(v) Which of the following is not the quality of successful entrepreneurs ? **1**

(A) Problem solver (B) Confident

(C) Creative (D) Selfish

(vi) How exploitation of nature impacts our environment ? **1**

(A) Improves water quality

(B) Reduces pollution

(C) Enhances natural resources

(D) Leads to climate change

2. Answer any **5** out of the given **6** questions : **5 × 1 = 5**

(i) Rahul has planned trip of South Africa. After reaching South Africa, he booked a cab to hotel. Cab driver requested him to pay the charges in local currency. In which of the following currency Rahul should pay the cab charges ? **1**

(A) Euro (B) Rand

(C) Dollar (D) Dinar

(ii) Roger booked the flight to Dubai through Qatar Airways. After reaching the airport he was searching for terminal by Qatar airlines name however only Airlines Codes were being displayed. Which of the following airlines code should be seen by Roger to identify the flight terminal ? **1**

(A) QF (B) QA

(C) QR (D) AT

(iii) _______ आपके शरीर और स्वास्थ्य की अच्छी देखभाल करने का अभ्यास है । 1

(A) व्यक्तिगत स्वच्छता

(B) ग्रूमिंग

(C) नहाना

(D) सामाजिक स्वच्छता

(iv) अतिथियों के साथ अच्छे संबंध बनाए रखने के लिए फ्रंट ऑफिस स्टाफ में क्या नहीं होना चाहिए ? 1

(A) आकर्षक व्यक्तित्व

(B) संचार कौशल

(C) सकारात्मक रवैया

(D) अशिष्ट व्यवहार और अहंकार

(v) _______ होटल का पहला विभाग है जिसके साथ अतिथि अपने आगमन के समय संपर्क में आते हैं । 1

(A) रसोई (B) फ्रंट ऑफिस

(C) सुरक्षा (D) गृह व्यवस्था

(vi) बेल डेस्क अनुभाग का प्रमुख कौन होता है ? 1

(A) बेल हॉप (B) बेल बॉय

(C) बेल कप्तान (D) बस बॉय

(iii) _________ is the practice of taking a good care of your body and health. **1**

(A) Personal hygiene

(B) Grooming

(C) Bathing

(D) Social hygiene

(iv) To maintain good relations with guests, the front office staff should not possess : **1**

(A) Pleasing personality

(B) Communication skills

(C) Positive attitude

(D) Rude behaviour and arrogance

(v) _________ is the first department of the hotel with which guest comes in contact at the time of their arrival. **1**

(A) Kitchen

(B) Front office

(C) Security

(D) Housekeeping

(vi) Who is the head of bell desk section ? **1**

(A) Bell hop (B) Bell boy

(C) Bell captain (D) Bus boy

3. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए : **5 × 1 = 5**

(i) समाचार का मुख्य संवाहक किसे माना जाता है ? **1**

(A) पत्रिका (B) समाचार-पत्र

(C) पैम्फ़लेट (D) विज्ञापन

(ii) नीचे/निम्न दिए गए विकल्पों में से कौन सा फ्रंट ऑफिस कर्मचारियों के लिए समाचार-पत्र पढ़ना महत्त्व नहीं रखता है ? **1**

(A) वर्तमान घटनाओं के साथ अद्यतन (अपडेट) बनाये रहना ।

(B) शब्दावली और भाषा कौशल को बढ़ाना ।

(C) अपने ज्ञान का विस्तार करना ।

(D) शारीरिक स्वस्थता (फिटनेस) में सुधार करना ।

(iii) निम्नलिखित में से कौन सा होटल उद्योग में पुरुषों के लिए सौंदर्य (ग्रुमिंग) मानक नहीं है ? **1**

(A) इत्र का प्रयोग संयमित मात्रा में करना

(B) दिखने वाली जगह पर टैटू का होना

(C) काले या पैंट/पतलून के साथ मैचिंग मोज़े

(D) पहने हुए नाम के बैज का अच्छी स्थिति में होना

(iv) फ्रंट डेस्क पर काम करते समय, अधिकांश समय कर्मचारियों पर बहुत अधिक काम का दबाव होता है (रिसेप्शन, कैश काउंटर या बेल डेस्क पर) । ऐसी स्थिति से निपटने के लिए सबसे महत्त्वपूर्ण कौशल है **1**

(A) समय की पाबंदी (B) धैर्य

(C) आत्मविश्वास (D) याद रखने का कौशल

3. Answer any **5** out of the given **6** questions : **5 × 1 = 5**

(i) What is considered as the main conveyor of news ? **1**

(A) Magazine (B) Newspaper

(C) Pamphlet (D) Advertisement

(ii) Which of the following is NOT an importance of reading newspapers for Front office employees ? **1**

(A) Staying updated with current affairs.

(B) Enhances vocabulary and language skills.

(C) Broadens their knowledge.

(D) Improves physical fitness.

(iii) Which of the following is not a grooming standard for males in the hotel industry ? **1**

(A) Perfumes to be used in moderation

(B) Visible tattoos

(C) Black socks or matching with trouser

(D) Worn name badge in good condition

(iv) While working at front desk, most of the time staff has too much work pressure (on reception, cash counter or Bill desk). The most important skill to handle such situation is : **1**

(A) Punctuality

(B) Patience

(C) Confidence

(D) Memorizing skills

(v) होटल का नर्व सेंटर कौन सा सेक्शन है ? 1

(A) टेलीफोन एक्सचेंज (B) कैशियर

(C) बिजनेस सेंटर (D) रिसेप्शन

(vi) POS सिस्टम क्या है ? 1

(A) पॉइंट ऑफ सेल

(B) पावर ऑफ सर्विस

(C) प्रोसेस ऑप्टिमाइजेशन सॉफ्टवेयर

(D) प्रोडक्ट ऑर्डरिंग सिस्टम

4. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए : **5 × 1 = 5**

(i) चंडीगढ़ को ट्रैफिक नियमों का पालन करने के लिए सर्वश्रेष्ठ राजधानी का पुरस्कार दिया गया है । हालाँकि, पुरस्कार संबंधित राजधानी के राज्य के नाम से दिया जाएगा । निम्नलिखित में से किस राज्य को यह पुरस्कार दिया जाना चाहिए ? 1

(A) महाराष्ट्र (B) हरियाणा

(C) सिक्किम (D) उत्तर प्रदेश

(ii) होटल कर्मचारियों के लिए सौंदर्य (ग्रुमिंग) मानकों के लिए निम्नलिखित में से कौन सा कथन सही नहीं है ? 1

(A) साफ़ और इस्त्री की हुई वर्दी पहनना

(B) पॉलिश जूते

(C) सामान्य शृंगार

(D) बिना कटे हुए नाखून

(v) Which section is the nerve centre of the hotel ? **1**

(A) Telephone exchange

(B) Cashier

(C) Business centre

(D) Reception

(vi) What is POS system ? **1**

(A) Point Of Sale

(B) Power Of Service

(C) Process Optimization Software

(D) Product Ordering System

4. Answer any **5** out of the given **6** questions : **5 × 1 = 5**

(i) Chandigarh has been awarded the best capital for following traffic rules. However, the award will be given by the name of the state of individual capital. Which of the following state should be given the same award ? **1**

(A) Maharashtra (B) Haryana

(C) Sikkim (D) Uttar Pradesh

(ii) Which of the following statements is NOT correct for the grooming standard for hotel staff ? **1**

(A) Clean and ironed uniform

(B) Polished shoes

(C) Natural makeup

(D) Untrimmed nails

(iii) निम्नलिखित में से कौन सा अच्छी व्यक्तिगत स्वच्छता का उदाहरण है ? **1**

(A) साफ़ कपड़े पहनना

(B) गंदे हाथों से खाना

(C) दाँत साफ नहीं करना

(D) सप्ताह में एक बार स्नान करना

(iv) यदि कोई कर्मचारी अतिथि के नाम और चेहरे को याद रख सकता है तो यह उसके ______ को बढ़ावा देगा । **1**

(A) विक्रय कला (B) ज्ञान

(C) पदनाम (D) काम

(v) एक अच्छे टेलीफोन ऑपरेटर के बुनियादी कौशल में शामिल है **1**

(A) आवाज़ में विनम्र भाव

(B) सावधानी (सतर्कता)

(C) साफ़ एवं स्पष्ट बोलना

(D) उपेक्षा

(vi) निम्नलिखित में से कौन सा कंप्यूटर का हानिकारक प्रभाव है ? **1**

(A) रफ़्तार (B) सही कार्य करने की क्षमता

(C) पर्यावरण के मुद्दे (D) स्वचालन

(iii) Which of the following is an example of having good personal hygiene ? **1**

(A) Wearing clean clothes

(B) Eating with dirty hands

(C) Not brushing teeth

(D) Taking bath once a week

(iv) If a staff can remember the names and face of the guest it will promote his/her **1**

(A) Salesmanship (B) Knowledge

(C) Designation (D) Work

(v) The basic skills of a good telephone operator include : **1**

(A) Courteous tone of voice

(B) Attentiveness

(C) Clean & distinct speaking

(D) Ignorance

(vi) Which of the following is the disadvantage of computers ? **1**

(A) Speed

(B) Accuracy

(C) Environmental issues

(D) Automation

5. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए : **5 × 1 = 5**

(i) क्वांटास एयरवेज़ का कोड है : **1**

(A) QF (B) UL

(C) TG (D) AI

(ii) अच्छे स्वास्थ्य को बनाए रखने के लिए निम्नलिखित में से कौन सा बिंदु आवश्यक है ? **1**

(A) नींद की कमी

(B) शारीरिक स्वच्छता

(C) भोजन छोड़ना

(D) उच्च तनाव स्तर

(iii) कौन सा गुण फ्रंट ऑफिस स्टाफ को अतिथि को व्यक्तिगत सेवाएँ देने के लिए अन्य विभागों के साथ समन्वय करने में मदद करता है ? **1**

(A) टीम वर्क (B) ईमानदारी

(C) हास्य (D) लचीलापन

(iv) _______ मेहमानों का स्वागत करता है और उनके लिए होटल का मुख्य द्वार खोलता है । **1**

(A) वेले (B) द्वारपाल

(C) रिसेप्शनिस्ट (D) कंसीयाज़

5. Answer any **5** out of the given **6** questions : **5 × 1 = 5**

(i) The code of Qantas Airways is : **1**

(A) QF (B) UL

(C) TG (D) AI

(ii) Which of the following point is essential for maintaining good health ? **1**

(A) Lack of sleep

(B) Physical hygiene

(C) Skipping meals

(D) High-stress levels

(iii) Which quality helps front office staff to coordinate with other departments to give the guest personalized services ? **1**

(A) Team work (B) Honesty

(C) Humour (D) Resilience

(iv) __________ greets the guests and opens the hotel's main entrance for them. **1**

(A) Valet

(B) Door attendant

(C) Receptionist

(D) Concierge

(v) निम्नलिखित में से कौन सी रिसेप्शनिस्ट की जिम्मेदारी नहीं है ? **1**

(A) अतिथि का स्वागत व आगमन करना

(B) कमरे की उपलब्धता को जाँचना

(C) पंजीकरण की औपचारिकताएँ पूरी करना

(D) अतिथियों के लिए भोजन तैयार करना

(vi) कंप्यूटर द्वारा किए गए कार्यों की _______ मानव द्वारा किए गए कार्यों की तुलना में बेहतर होती है। **1**

(A) सटीकता

(B) जवाबदेही

(C) रूप/दिखावट

(D) परिप्रेक्ष्य/दृष्टिकोण

खंड – ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)

रोज़गार कौशल पर दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर **20** से **30** शब्दों में दीजिए। **$3 \times 2 = 6$**

6. प्रभावी संचार में विभिन्न बाधाएँ क्या हैं ? **2**

7. स्व-प्रेरित व्यक्ति के कोई दो गुण सूचीबद्ध करें। **2**

8. कंप्यूटर वायरस के किन्हीं दो प्रकारों को समझाइए। **2**

(v) Which of the following is NOT the responsibility of a receptionist ? **1**

(A) To greet / receive guest

(B) Check room availability

(C) Complete registration formalities

(D) Preparing food for guests

(vi) Works done by a computer have better _________ than the work done by a human being. **1**

(A) Accuracy (B) Accountability

(C) Look (D) Perspective

SECTION – B

(Subjective Type Questions)

Answer any **3** out of the given **5** questions on Employability skills. Answer each question in **20-30** words : **3 × 2 = 6**

6. What are the different barriers to effective communication ? **2**

7. Enlist any two qualities of self-motivated person. **2**

8. Explain any two types of computer viruses. **2**

9. एक उद्यमी से जुड़ी गलतफहमियाँ क्या हैं ? **2**

10. कोई चार SDGs का उल्लेख करें । **4 × ½ = 2**

दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **4** प्रश्नों के उत्तर **20-30** शब्दों में दीजिए : **4 × 2 = 8**

11. अख़बार पढ़ने का क्या महत्त्व है ? **2**

12. 'स्वच्छता ईश्वरीय भक्ति के बाद एक अहम चीज़ है ।' आप इस कथन से कहाँ तक सहमत हैं ? **2**

13. फ्रंट ऑफिस स्टाफ के लिए आकर्षक व्यक्तित्व का होना क्यों आवश्यक है ? **2**

14. फ्रंट ऑफिस विभाग के आरक्षण अनुभाग के विभिन्न कार्य क्या हैं ? **2**

15. कंप्यूटर में ऑपरेटिंग सिस्टम (OS) से आप क्या समझते हैं ? **2**

16. किन्हीं दो स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं का उल्लेख करें जो लंबे समय तक कंप्यूटर के उपयोग से हो सकती हैं । **2**

9. What are the misconceptions related to an entrepreneur ? **2**

10. Write any four SDGs. **2**

Answer any **4** out of the given **6** questions in **20-30** words each : **4 × 2 = 8**

11. What is the significance of reading newspaper ? **2**

12. "Cleanliness is second to Godliness". How far do you agree with this statement ? **2**

13. Why it is essential for a front office staff to have a pleasing personality ? **2**

14. What are the different functions of reservation section of front office department ? **2**

15. What do you understand by the Operating System (OS) in the computer ? **2**

16. Mention any 2 health related issues that prolonged use of computers can cause. **2**

दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर **50-80** शब्दों में दीजिए : **3 × 4 = 12**

17. ‘सँवरने’ (ग्रुमिंग) के मानकों का उद्देश्य क्या है ? **4**

18. होटल के मेहमानों को अच्छी सेवाएँ प्रदान करने के लिए फ्रंट ऑफिस कर्मियों में क्या गुण होने चाहिए ? **4**

19. “फ्रंट ऑफिस एक होटल और उसके अतिथियों के बीच एक अंतराफल है ।” इसके बारे में लिखें । **4**

20. संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए फ्रंट ऑफिस विभाग द्वारा किए जाने वाले किन्हीं 4 कार्यों को सूचीबद्ध करें । **4**

21. फ्रंट ऑफिस विभाग में कंप्यूटर के उपयोग के महत्त्व का उल्लेख करें । **4**

Answer any **3** out of the given **5** questions in **50-80** words each : **3 × 4 = 12**

17. What is the objective of grooming standards ? **4**

18. What traits front office personnel must possess to provide good services to hotel guests ? **4**

19. "Front office is the interface between a hotel and its guests". Justify. **4**

20. Enlist any 4 functions performed by the front office department to achieve the goals of the organization. **4**

21. Enumerate the importance of using computer in front office department. **4**