

[4]

J-3511

8. फ्लोर लिमिट क्या है ?

What is floor limit ?

खण्ड—ब

(Section—B)

9. होटल लॉबी की प्रमुख विशेषताएँ क्या हैं ?

What are the important features of a Hotel Lobby ?

10. रैक दरों को परिभाषित कीजिए।

Define rack rates.

11. कबाना से आप क्या समझते हैं ?

What do you mean by Cabana ?

12. रात्रि ऑडिटिंग को परिभाषित कीजिए।

Define Night Auditing.

13. बेल डेस्क के क्या कार्य हैं ?

What are the functions of Bell Desk ?

14. एयरलाइन वाउचर को परिभाषित कीजिए।

Define the term Airline Vouchers.

खण्ड—स

(Section—C)

15. फ्रंट ऑफिस के कर्मचारियों की आवश्यक विशेषताएँ क्या हैं ?

What are the essential attributes of Front Office Staff ?

16. होटल में प्रयुक्त टैरिफ योजना के विभिन्न प्रकार बताइये।

What are the different types of tariff plan used in Hotels ?

(A-1)

J-3511

P. G. Diploma in Hotel Management
Term End Examination, June-July, 2018

Paper First

INTRODUCTION TO FRONT OFFICE

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 70

[Minimum Pass Marks : 21

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

खण्ड—अ : प्रश्न क्रमांक 01 से 08 तक अति लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिये 01 अंक निर्धारित है। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 1 या 2 शब्दों/1 वाक्य में दीजिये।

खण्ड—ब : प्रश्न क्रमांक 09 से 14 तक अति लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए $2\frac{1}{2}$ अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 75 शब्दों में दीजिये।

खण्ड—स : प्रश्न क्रमांक 15 से 18 तक लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 05 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 150 शब्दों में दीजिये।

(A-1) P. T. O.

[2]

J-3511

खण्ड—द : प्रश्न क्रमांक 19 से 22 तक अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 10 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 300 शब्दों में दीजिये।

खण्ड—इ : प्रश्न क्रमांक 23 एवं 24 दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किसी एक प्रश्न का उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 17 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 700 शब्दों में दीजिये।

Instructions for Candidate :

Section—A : Question Nos. 01 to 08 are very short answer type questions. Attempt all questions. Each question carries 01 mark. Answer each of these questions in 1 or 2 words/1 sentence.

Section—B : Question Nos. 09 to 14 are very short answer type questions. Attempt any *four* questions. Each question carries $2\frac{1}{2}$ marks. Answer each of these questions in about 75 words.

Section—C : Question Nos. 15 to 18 are short answer type questions. Attempt any *three* questions. Each question carries 05 marks. Answer each of these questions in about 150 words.

Section—D : Question Nos. 19 to 22 are half long answer type questions. Attempt any *two* questions. Each question carries 10 marks. Answer each of these questions in about 300 words.

Section—E : Question Nos. 23 and 24 are long answer type questions. Attempt any *one* question. Each question carries 17 marks. Answer each of these questions in about 700 words.

(A-1)

[3]

J-3511

खण्ड—अ

(Section—A)

1. राजमार्गों पर स्थित होटल को कहते हैं।

Hotel located on highways are known as

2. पहाड़ी स्थानों या समुद्र स्थलों पर स्थित होटल को कहते हैं।

Hotels located on hill stations or beaches are known as

3. होटल की छत पर स्थित एक शानदार कमरे को कहते हैं।

A luxurious type of room located on the terrace of hotel is known as

4. वह टैरिफ योजना जिसमें कमरा किराया एवं नाश्ता शामिल है, कहते हैं।

A type of tariff plan in which tariff includes room rent and breakfast is known as

5. एफ. आर. आर. ओ. का पूरा नाम लिखिए।

Write the full form of FRRO.

6. अतिथि चक्र का पहला चरण क्या है ?

Which is the first stage of guest cycle ?

7. किस समय रात की ऑडिटिंग प्रक्रिया शुरू होती है ?

At what time night auditing process starts ?

(A-1) P. T. O.

[5]

J-3511

17. ओवर बुकिंग से आप क्या समझते हैं ?

What do you understand by the term Over Booking ?

18. एक्सप्रेस चेकआउट पर एक नोट लिखिये।

Write a note on express checkout.

खण्ड—द

(Section—D)

19. फ्रंट ऑफिस विभाग के विभिन्न खंडों की व्याख्या कीजिए।

Explain different sections of Front Office Department.

20. होटल द्वारा दी गई विभिन्न प्रकार के कमरे की दरों पर चर्चा कीजिए।

Discuss different types of room rates offered by the Hotel.

21. आरक्षण के विभिन्न प्रकारों पर विस्तृत टिप्पणी लिखिए।

Write a detailed note on types of reservations.

22. अतिथि खातों को व्यवस्थित करने के विभिन्न तरीकों की व्याख्या कीजिए।

Explain various methods of setting Guest Accounts.

खण्ड—इ

(Section—E)

23. आकार, स्थान, रहने का समय, स्वामित्व, ग्राहक और सेवा के स्तर के आधार पर होटल को वर्गीकृत कीजिए।

(A-1) P. T. O.

[6]

J-3511

Classify hotels on the basis of size, location, length of stay, ownership, clientele and levels of service.

24. पूर्व आगमन चरण से प्रस्थान चरण तक की अतिथि चक्र व्यवस्था को विस्तार से बताइये।

Explain in detail guest cycle from prearrival stage to departure stage.

J-3511

50

(A-1)