

No. of Printed Pages : 4

BHY-003

**CERTIFICATE PROGRAMME IN
FRONT OFFICE OPERATIONS (CFO)**

Term-End Examination

December, 2023

BHY-003 : FRONT OFFICE OPERATIONS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : *Attempt any **five** questions in about
600 words each. All questions carry equal
marks.*

1. Explain the classification of hotels on the basis of location. 20

2. Write the duties and responsibilities of the following Front Office Personnel : 5×4=20
 - (a) Telephone Operator
 - (b) Front Office Cashier
 - (c) Night Auditor
 - (d) Bellboy

P. T. O.

3. Write an essay on the etiquettes of front office services. 20
4. Explain the functions of the following sections : 5×4=20
 - (a) Reception
 - (b) Registration
 - (c) Cash desk
 - (d) Concierge
5. Write the importance of coordination of the Front Office Department with other departments of a hotel. 20
6. Write notes on the following : 10+10
 - (a) Handling difficult guest
 - (b) Handling complaints
7. Explain the role of MICE in development of tourism in India. 20

BHY-003

फ्रंट ऑफिस प्रचालन में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

(सी. एफ. ओ.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2023

बी.एच.वाई.-003 : फ्रंट ऑफिस ऑपरेशंस

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक) लगभग
600 शब्दों में दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान
हैं।

1. होटलों के वर्गीकरण को होटल के स्थापित होने के आधार पर समझाइए। 20
2. निम्नलिखित फ्रंट ऑफिस कर्मियों के कर्तव्यां एवं जिम्मेदारियों को लिखिए : 5×4=20
 - (क) टेलीफोन ऑपरेटर
 - (ख) फ्रंट ऑफिस कैशियर
 - (ग) नाइट ऑडिटर
 - (घ) बेल ब्वाय

3. फ्रंट ऑफिस सेवाओं के शिष्टाचार पर एक निबन्ध लिखिए। 20
4. निम्नलिखित अनुभागों में अपनाई जाने वाले प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए : 5×4=20
- (क) रिसेप्शन
- (ख) रजिस्ट्रेशन
- (ग) कैश डेस्क
- (घ) कंसीर्ज
5. होटल के अन्य विभागों से फ्रंट ऑफिस विभाग के समन्वय के महत्व की व्याख्या कीजिए। 20
6. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10+10
- (क) दुस्साध्य गेस्ट
- (ख) शिकायतों का निवारण
7. भारत में पर्यटन के विकास में एम. आई. सी. ई. (MICE) की भूमिका को विस्तार से वर्णित कीजिए। 20