

**CERTIFICATE IN HOUSE KEEPING OPERATION  
(CHO) / CERTIFICATE IN FRONT OFFICE  
OPERATION (CFO/ CERTIFICATE IN FOOD &  
BEVERAGE SERVICE OPERATION (CBFO)  
POST GRADUATE DIPLOMA IN HOTEL  
OPERATION)(PGDHO)**

**Term-End Examination**

**BHY-002 : Functional Communication Skills and  
Personal Grooming**

---

***Time : 3 Hours]***

***[Maximum Marks : 100***

---

**Note:** Attempt any five questions.

1. Write short notes on the following: 5×4=20
  - (a) Uniform Code
  - (b) Punctuality at work
  - (c) Personal Hygiene
  - (d) Balanced Diet
  
2. How will you handle difficult guests and their complaints? 20



3. What do you understand by communication strategy? Why is it important in the hotel industry?  
20
4. Why is maintaining good health necessary in hotel industry? Explain the importance of personal hygiene.  
20
5. Explain the role of listening skills in F & B service and House Keeping department.  
20
6. Discuss the importance of time management in hotel industry.

—x—

**CERTIFICATE IN HOUSE KEEPING OPERATION  
(CHO) / CERTIFICATE IN FRONT OFFICE  
OPERATION (CFO/ CERTIFICATE IN FOOD &  
BEVERAGE SERVICE OPERATION (CBFO)  
POST GRADUATE DIPLOMA IN HOTEL  
OPERATION)(PGDHO)**

**सत्रांत परीक्षा**

**बी.एच.वाई.-002**

**समय : 3 घण्टे**

**अधिकतम अंक: 100**

**नोट: किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।**

1. निम्नलिखित पर टिप्पणियाँ लिखिये: 20  
(क) यूनिफार्म कोड  
(ख) काम पर समय की पाबन्दी  
(ग) व्यक्तिगत स्वच्छता  
(घ) संतुलित आहार
2. 'मुश्किल मेहमानों' और उनकी शिकायतों का निवारण आप किस प्रकार करेंगे? 20
3. संचार रणनीति से आप क्या समझते हैं? यह क्यों आवश्यक है? 20

4. होटल उद्योग में स्वस्थ रहना क्यों आवश्यक है? निजी स्वच्छता बनाए रखने का महत्त्व बताइये। 20
5. एफ. एण्ड बी विभाग एवं हाउसकीपिंग विभाग में ध्यान से सुनने की भूमिका को समझाइये। 20
6. होटल उद्योग में समय प्रबन्धन की महत्ता पर चर्चा कीजिए।

—x—