

**CERTIFICATE PROGRAMME IN FOOD &
BEVERAGE OPERATIONS (CFBO)**

Term-End Examination

00384

December, 2017

**BHY-002 : FUNCTIONAL COMMUNICATIVE SKILLS
& PERSONNEL GROOMING**

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

*Note : Answer any **ten** questions. All questions carry
equal marks.*

1. What do you understand by good communication ? 10
2. What is the role of listening skills in F&B service department ? Give examples. 10
3. Describe the Code of Conduct at your workplace. 10
4. What is the impact of positive and negative words in F&B service department ? 10
5. What do you understand by Personal Hygiene and Sanitation ? 10

6. What is the importance of Route Assistance and Guiding the guest in the hotel ? Support your answer with suitable examples. *10*
 7. What is the importance of Time Management ? *10*
 8. How can your posture and speech affect your personality ? *10*
 9. Why is it important to wear head covers in the cooking areas ? What other precautions must be taken ? *10*
 10. How should an elderly be received in the restaurant area ? *10*
 11. How will you handle a situation where lots of noisy, playful children are present in the main dining area ? *10*
-

भोजन एवं पेय सेवा प्रचालन में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम
(सी.एफ.बी.ओ.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2017

बी.एच.वाई.-002 : प्रकार्यात्मक संक्षेपणीय कौशल एवं
कर्मचारी शिक्षण

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए । सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

1. अच्छे वार्तालाप (संचार) से आप क्या समझते हैं ? 10
2. भोजन एवं पेय सेवा विभाग में ध्यान से सुनने के कौशल की क्या भूमिका है ? उदाहरण दीजिए । 10
3. आपके कार्यस्थल पर आचार-संहिता का वर्णन कीजिए । 10
4. भोजन एवं पेय सेवा विभाग में सकारात्मक और नकारात्मक शब्दों का क्या प्रभाव है ? 10
5. निजी स्वच्छता एवं स्वच्छता-विज्ञान से आप क्या समझते हैं ? 10

6. होटल में अतिथि के मार्गदर्शन एवं पथप्रदर्शन का क्या महत्त्व है ? अपने उत्तर की उचित उदाहरणों के साथ पुष्टि कीजिए । 10
 7. समय प्रबंधन का क्या महत्त्व है ? 10
 8. मुद्रा एवं भाषण आपके व्यक्तित्व को कैसे प्रभावित कर सकते हैं ? 10
 9. किचन (कुकिंग एरिया) में हेड कवर्स पहनना क्यों आवश्यक है ? अन्य कौन-सी सावधानियाँ बरतनी चाहिए ? 10
 10. रेस्तराँ में बुजुर्गों का स्वागत कैसे किया जाना चाहिए ? 10
 11. मुख्य डाइनिंग एरिया में बहुत से शरारती और शोर मचाने वाले बच्चों के होने की स्थिति को आप कैसे संभालेंगे ? 10
-