

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

**Term-End Examination**

00094

**December, 2017**

**BHY-003 : FRONT OFFICE OPERATIONS**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

---

**Note :** Attempt any *ten* questions from Part A and any *five* questions from Part B.

---

**PART A**

1. Write a note on Hospitality Industry. 5
2. Write about the duties and responsibilities of a Night Auditor. 5
3. Explain about the classification of Hotels. 5
4. Explain in brief about coordination of Front Office with various departments of the Hotel. 5
5. Write a note on handling 'Difficult Customers' in a Hotel. 5

6. What is the utility of Travel Desk and Information Counter in Hotels ? 5
7. Explain about the Check-in and Check-out Procedure in a Hotel. 5
8. Write a note on the etiquettes in Front Office services. 5
9. Explain about the duties of a Bellboy. 5
10. Explain the need of skilled personnel for better services in Tourism and Hospitality sector. 5
11. Explain the role of MICE in the development of tourism in the present context. 5

## PART B

12. What are the Duties and Responsibilities of Front Office staff? 10
13. Write about the following in Hotels (Any *two*) :  $5 \times 2 = 10$
- (a) European Plan
  - (b) American Plan
  - (c) Continental Plan
  - (d) Bermuda Plan
  - (e) Bed and Breakfast scheme
14. Classify the Hotels on the basis of size and number of rooms. 10
15. Write in brief about the following : 5 \times 2 = 10
- (a) Modified American Plan
  - (b) Twin rooms
  - (c) Duplex
  - (d) Draw format of Guest Arrival Card
  - (e) C-Form and its importance
16. What are the Duties of Front Office Manager? 10
17. Write in brief about the following (Any *four*) :  $4 \times 2 \frac{1}{2} = 10$
- (a) Duty Roster
  - (b) VIP Arrivals and Handling
  - (c) No Show of Guests in Hotels
  - (d) Wake-up Calls
  - (e) Description and Components of Lobby

फ्रंट ऑफिस ऑपरेशन्स में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम  
(सी.एफ.ओ.)  
सत्रांत परीक्षा  
दिसम्बर, 2017

बी.एच.वाई.-003 : फ्रंट ऑफिस ऑपरेशन्स

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : भाग क से किन्हीं दस प्रश्नों के और भाग ख से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

भाग क

1. आतिथ्य उद्योग पर विस्तृत टिप्पणी दीजिए । 5
2. नाइट ऑडिटर के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों का विवरण दीजिए । 5
3. होटलों के वर्गीकरण पर विस्तृत टिप्पणी दीजिए । 5
4. फ्रंट ऑफिस के होटल के विभिन्न विभागों से समन्वय की संक्षिप्त व्याख्या कीजिए । 5
5. होटल में 'कठिन ग्राहकों' को कैसे संभालना चाहिए ? 5

6. होटल में ट्रेवल डेस्क और सूचना पटल की क्या उपयोगिता है ? 5
7. होटल में चेक-इन एवं चेक-आउट प्रक्रिया का विवरण दीजिए । 5
8. फ्रंट ऑफिस सेवाओं में शिष्टाचार की सूची बनाइए । 5
9. बेल-बॉय के क्या-क्या कार्य हैं ? 5
10. पर्यटन एवं आतिथ्य क्षेत्र में बेहतर सेवाओं के लिए कुशल सेवाकर्मियों की आवश्यकता की व्याख्या कीजिए । 5
11. वर्तमान परिदृश्य में पर्यटन के विकास हेतु माईस (MICE) की भूमिका की व्याख्या कीजिए । 5

## भाग ख

12. फ्रंट ऑफिस कर्मियों के उत्तरदायित्व एवं जिम्मेदारियाँ क्या हैं ? 10
13. होटल में निम्नांकित का विवरण दें (किन्हीं दो) : 5×2=10
- (क) यूरोपियन प्लान  
(ख) अमेरिकन प्लान  
(ग) कॉन्टिनेन्टल प्लान  
(घ) बरमूडा प्लान  
(ङ) बेड-ब्रेकफास्ट योजना
14. आकार और कक्षों की संख्या के आधार पर होटलों का वर्गीकरण करें । 10
15. निम्न के संबंध में संक्षिप्त में लिखें : 5×2=10
- (क) मॉडिफाइड अमेरिकन प्लान  
(ख) ट्विन रूम  
(ग) डूप्लेक्स  
(घ) अतिथि आगमन कार्ड का खाका बनाएँ  
(ङ) सी-फॉर्म और इसका महत्त्व
16. फ्रंट ऑफिस मैनेजर के कर्तव्य क्या हैं ? 10
17. निम्न के संबंध में संक्षिप्त में लिखें (किन्हीं चार) : 4×2<sup>1</sup>/<sub>2</sub>=10
- (क) ड्यूटी रोस्टर  
(ख) वी.आई.पी. आगमन और उनका निर्वाहन  
(ग) होटल में अतिथियों का नो शो  
(घ) वेक-अप कॉल  
(ङ) होटल की लाबी का विवरण और विभिन्न अंग