

00124

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

Term-End Examination

December, 2018

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

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

Note : Answer any five questions. All questions carry equal marks.

1. What are different ways of inculcating Enthusiasm in trainees ? 20
2. Describe the code of conduct at your workplace. Why is it important to adhere by it ? 20
3. What is Pleasing Behaviour ? How can you learn it ? 20
4. What is the impact of positive and negative words in F & B service department ? Give examples. 20
5. What do you understand by Dressing Sense and Uniform Code ? Why is it important in Hospitality Sector ? 20
6. What is Front Office ? Write one conversation for welcoming a guest at the reception. 20

7. What is Communication ? Explain tools for effective communication. 20
 8. What do you understand by personal Hygiene and Sanitation ? 20
 9. What is the importance of good health ? List the factors helpful in maintaining good health. 20
 10. What is communication strategy ? Why it is needed for guidance and route assistance. 20
-

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

सत्रांत परीक्षा

दिसंबर, 2018

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

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

1. कर्मचारियों में उत्साह भरने के विभिन्न तरीकों का उल्लेख 20
कीजिए।
2. अपने कार्यस्थल पर कार्यशैली के नियमों का उल्लेख कीजिए। 20
इन नियमों का पालन करना क्यों अनिवार्य है?
3. मनभावन व्यवहार क्या है? आप इन्हें कैसे सीख सकते हैं? 20
4. सकारात्मक और नकारात्मक भाषा का F & B सेवा विभाग पर 20
क्या असर पड़ता है? उदाहरण सहित लिखें।
5. पहनावे की समझ तथा युनिफॉर्म नियम से आप क्या समझते हैं? 20
खान पान उद्योग में यह क्यों अनिवार्य है?
6. प्रिंट ऑफिस क्या है? मेहमान के स्वागत के लिए आप किस 20
प्रकार का संवाद करेंगे?

7. वार्तालाप क्या है? प्रभावशाली वार्तालाप के लिए कौन से कारक जिम्मेदार हैं? 20
 8. व्यक्तिगत साफ़सफ़ाई और स्वच्छता से आप क्या समझते हैं? 20
 9. अच्छी सेहत का क्या महत्व है? आप अच्छी सेहत कैसे पा सकते हैं? 20
 10. वार्तालाप रणनीति क्या है? रास्ता बताने तथा गाईड करने में इसका क्या महत्व है? 20
-