

00164

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

Term-End Examination

December, 2018

BHY-003 : FRONT OFFICE OPERATIONS

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

Note : *Attempt any five questions.*

1. Explain the duties and responsibilities of Front Office Staff. 20
2. Classify hotels on the basis of size and number of rooms. 20
3. Write in brief about the following. (any two) 2x10=20
 - (a) Modified American Plan
 - (b) Twin room
 - (c) Format of C-Form and its use
 - (d) Guest Registration Card
4. Write short notes on (any two) : 2x10=20
 - (a) Safety locker
 - (b) Emergency Procedures
 - (c) Night Audit Procedures
 - (d) First Aid

5. Write the difference between registration and reservation procedures. 20
6. Write the procedure for handling guest arrivals. 20
7. Write short notes on (any two) : 2x10=20
- (a) Scanty baggage
 - (b) Handling complaints
 - (c) Handling VIP Arrival
 - (d) Telephone Services
8. Explain check-out and settlement procedures at Front Office Cashier's desk. 20
9. Explain the different types of meal plan available in hotels. 20
10. Write a brief note on : 4x5=20
- (a) Suite
 - (b) Interconnected room
 - (c) Cabana
 - (d) Pent house suite
-

फ्रंट आफिस ऑपरेशन्स में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

(सी.एफ.ओ.)

सत्रांत परीक्षा

दिसंबर, 2018

बी.एच.वाई. - 003 : फ्रंट आफिस ऑपरेशन्स

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

1. फ्रंट आफिस स्टाफ के उत्तरदायित्व एवं जिम्मेदारियों को समझाए। 20
2. आकार और कक्षों की संख्या के आधार पर होटलों का वर्गीकरण करें। 20
3. निम्न के संबंध में संक्षिप्त में लिखें : (कोई दो) 2x10=20
 - (a) मॉडिफाइड अमेरिकन प्लान
 - (b) ट्विन रूम
 - (c) सी-फॉर्म का प्रारूप और उसका उपयोग
 - (d) अतिथि आगमन कार्ड
4. संक्षिप्त टिप लिखें (कोई दो) : 2x10=20
 - (a) सुरक्षित लॉकर
 - (b) आपातकालीन प्रक्रियाएँ
 - (c) नाईट आडिट प्रक्रियाएँ
 - (d) प्राथमिक चिकित्सा

5. आरक्षण एवं पंजीकरण प्रक्रियाओं के बीच अंतर लिखें। 20
6. अतिथि आगमन को संभालने की प्रक्रिया लिखें। 20
7. संक्षिप्त टिप लिखें (कोई दो) : 2x10=20
- (a) स्कान्टी बागेज़
 - (b) शिकायतें संभालना
 - (c) वी. आई. पी. आगमन को संभालना
 - (d) टेलीफोन सेवाएँ
8. फ्रंट आफिस केशियर डेस्क पर चेक-आउट और भुगतान प्रक्रियाओं को समझाए। 20
9. होटलों में उपलब्ध विभिन्न प्रकार के मील प्लान को समझाए। 20
10. संक्षिप्त टिप लिखें : 4x5=20
- (a) स्वीट
 - (b) परस्पर जुड़े कमरे
 - (c) कबाना
 - (d) पेन्ट हाउस स्वीट
-