

No. of Printed Pages : 4

BHY-003

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

Term-End Examination

December, 2022

BHY-003 : FRONT OFFICE OPERATIONS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : *Attempt any **five** questions in about
600 words each. All questions carry equal
marks.*

1. With the help of a chart, explain the hierarchy of the front office department. What are the duties and responsibilities of a Front Office assistant ? 20

2. Write about the following : 4×5=20
 - (a) European Plan
 - (b) American Plan
 - (c) Continental Plan
 - (d) Bermuda Plan

P. T. O.

3. With the help of a chart, explain the layout of a front office department of a 100 rooms hotel. 20
4. Write brief about the following : 4×5=20
 - (a) Duty roster
 - (b) Wake-up Calls
 - (c) VIP arrivals and handling
 - (d) No-show of guests in hotels
5. Explain the classification of hotels on the basis of location. 20
6. Explain the role of MICE in the development of tourism in the present context. 20
7. Write in detail the importance of coordination with other departments and front office department of a hotel. 20

BHY-003

फ्रंट ऑफिस प्रचालन में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

(सी. एफ. ओ.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2022

बी. एच. वाई.-003 : फ्रंट ऑफिस प्रचालन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर लगभग 600 शब्दों

(प्रत्येक) में दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. फ्रंट ऑफिस विभाग के पदानुक्रम को एक चार्ट की सहायता से समझाइए। फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट के कर्तव्य एवं जिम्मेदारियाँ क्या हैं ? 20
2. निम्नलिखित के बारे में लिखिए : 4×5=20
(क) यूरोपियन प्लान

- (ख) अमेरिकन प्लान
 (ग) कॉन्टिनेंटल प्लान
 (घ) बरमूडा प्लान
3. एक 100 कमरे वाले होटल के फ्रंट ऑफिस विभाग के लेआउट को एक चार्ट की सहायता से समझाइए। 20
4. निम्नलिखित के सम्बन्ध में संक्षेप में लिखिए : $4 \times 5 = 20$
 (क) ड्यूटी रोस्टर
 (ख) वेक-अप कॉल
 (ग) वी. आई. पी. आगमन और हैंड लग
 (घ) होटल में मेहमानों का प्रदर्शन-नहीं
5. होटलों के वर्गीकरण को होटल के स्थापित होने के स्थान के आधार पर समझाइए। 20
6. वर्तमान संदर्भ में पर्यटन के विकास में एम. आई. सी. ई. (MICE) की भूमिका की व्याख्या कीजिए। 20
7. फ्रंट ऑफिस विभाग के होटल के अन्य विभागों के साथ समन्वयन के महत्व को विस्तार से समझाइए। 20