

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

Term-End Examination

00374

June, 2018

BHY-003 : FRONT OFFICE OPERATIONS

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

Note : Attempt any five questions. 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. Explain the classification of hotels on the basis of location. 20
3. Write the duties and responsibilities of the following Front Office personnel (any *two*) : $2 \times 10 = 20$
 - (a) Telephone Operator
 - (b) Front Office Cashier
 - (c) Night Auditor
 - (d) Bellboy

4. Write about the following (any *two*): $2 \times 10 = 20$
- (a) European Plan
 - (b) American Plan
 - (c) Continental Plan
 - (d) Bermuda Plan
5. With the help of a chart, explain the layout of a Front Office department. 20
6. Explain the procedures followed at the following sections (any *two*): $2 \times 10 = 20$
- (a) Reception
 - (b) Registration
 - (c) Cash desk
 - (d) Concierge
7. Write a note on handling difficult guests in a hotel. 20
8. Write a note on the etiquette of Front Office services. 20
9. Write in brief about the following (any *two*): $2 \times 10 = 20$
- (a) Duty Roster
 - (b) Wake-up Calls
 - (c) VIP Arrivals and Handling
 - (d) No-show of Guests in Hotels

10. Write the coordination of the Front Office department with other departments of a hotel. 20
11. Explain the role of MICE in the development of tourism in the present context. 20
-

फ्रंट ऑफिस ऑपरेशन्स में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम
(सी.एफ.ओ.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2018

बी.एच.वाई.-003 : फ्रंट ऑफिस ऑपरेशन्स

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

1. फ्रंट ऑफिस विभाग के पदानुक्रम को एक चार्ट की सहायता से समझाइए । फ्रंट ऑफिस असिस्टैन्ट के कर्तव्य एवं जिम्मेदारियाँ क्या हैं ? 20
2. होटलों के वर्गीकरण को स्थान के आधार पर समझाइए । 20
3. निम्नलिखित फ्रंट ऑफिस कर्मियों के कर्तव्यों एवं जिम्मेदारियों को लिखिए (कोई दो) : 2×10=20
 - (अ) टेलीफ़ोन ऑपरेटर
 - (ब) फ्रंट ऑफिस कैशियर
 - (स) नाइट ऑडिटर
 - (द) बेल-बॉय

4. निम्नलिखित के बारे में लिखिए (कोई दो) : 2×10=20
- (अ) यूरोपियन प्लान
(ब) अमेरिकन प्लान
(स) कॉन्टिनेन्टल प्लान
(द) बरमुडा प्लान
5. फ्रंट ऑफिस विभाग के लेआउट को एक चार्ट की सहायता से समझाइए । 20
6. निम्नलिखित अनुभागों पर चलने वाली प्रक्रियाओं को समझाइए (कोई दो) : 2×10=20
- (अ) रिसेप्शन
(ब) रजिस्ट्रेशन
(स) कैश डेस्क
(द) कॉन्सियार्ज
7. होटल में जटिल (कठिन) अतिथियों को संभालने पर एक टिप्पणी लिखिए । 20
8. फ्रंट ऑफिस सेवाओं के शिष्टाचारों पर एक टिप्पणी लिखिए । 20
9. निम्नलिखित के संबंध में संक्षेप में लिखिए (कोई दो) : 2×10=20
- (अ) ड्यूटी रोस्टर
(ब) वेक-अप कॉल
(स) वी.आई.पी. आगमन और उनका निर्वाहन
(द) होटलों में अतिथियों का नो-शो

10. होटल के अन्य विभागों से फ्रंट ऑफिस विभाग का समन्वय लिखिए । 20
11. वर्तमान सन्दर्भ में पर्यटन के विकास में माइस (MICE) की भूमिका की व्याख्या कीजिए । 20
-