

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

Term-End Examination, 2019

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

Time : 3 Hours]

[Maximum Marks : 100

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

1. How bad communication impact your work in hotel industry ? [20]
2. Write down the steps in dealing with the angry guest. [20]
3. Why early to bed and early to rise is good for health ? [20]
4. Why hand washing is important to protect us from various diseases ? [20]
5. What is the importance of speaking softly and gently ? Especially in hotel industry. [20]

6. Explain why listening skill is very important in tourism industry. [20]
7. Why we need good 'Time Management' in hotel and tourism industry ? Explain with example. [20]
8. What is Conversation ? Write a conversation over telephone between operator and guest while booking a table in the restaurant for evening dinner. [20]
9. Why bad health of employee give negative effect on working atmosphere and give bad experience to the guest ? Explain with example. [20]

----- x -----

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

सत्रांत परीक्षा, 2019

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

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

1. खराब सम्प्रेषण किस तरह से होटल व्यवसाय में आपके कार्य को प्रभावित करता है ? [20]
2. उस ग्राहक से आप किस प्रकार का व्यवहार करेंगे जो काफी गुस्से में हो ? चरणबद्ध रूप में स्पष्ट कीजिए। [20]
3. जल्दी सोना तथा जल्दी उठना सेहत के लिए अच्छा क्यों है ? [20]
4. हाथ धोना कई प्रकार की बीमारियों से बचने के लिए जरूरी क्यों है ? [20]

5. शिष्टता और मधुरता से बोलना क्यों जरूरी है ? विशेष तौर पर होटल व्यवसाय के संदर्भ में चर्चा कीजिए। [20]
6. पर्यटन व्यवसाय में श्रवण क्षमता महत्वपूर्ण क्यों है ? व्याख्या कीजिए। [20]
7. होटल तथा पर्यटन व्यवसाय में अच्छे 'समय प्रबंधन' की आवश्यकता क्यों होती है ? सोदाहरण व्याख्या कीजिए। [20]
8. वार्तालाप क्या है ? शाम के खाने के लिए रेस्टोरेंट में टेबल/मेज आरक्षित करने के दौरान टेलीफोन पर ऑपरेटर और ग्राहक के बीच होने वाला वार्तालाप लिखिए। [20]
9. कर्मचारी का खराब स्वास्थ्य काम करने के परिवेश पर किस प्रकार नकारात्मक प्रभाव डालता है और ग्राहक को भी बुरा लगता है ? सोदाहरण व्याख्या कीजिए। [20]

----- x -----