

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

Term-End Examination

June, 2019

00744

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. Write short notes on any **two** of the following : 2×10=20
 - (a) European Plan
 - (b) American Plan
 - (c) Continental Plan
 - (d) Bermuda Plan

3. Explain the role of MICE in the development of tourism in India. 20
4. Explain the coordination of Front Office with other departments of a hotel. 20
5. Explain the steps for handling difficult situations at the Front Desk. 20
6. Write short notes on any *two* of the following : 2×10=20
- (a) Duty Roster
 - (b) Wake up call
 - (c) No Show Guest
 - (d) Scanty baggage
-

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

सत्रांत परीक्षा

जून, 2019

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 की एक चार्ट की सहायता से व्याख्या कीजिए । फ्रंट ऑफिस सहायक के कर्तव्य एवं जिम्मेदारियाँ क्या हैं ? 20
2. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 2×10=20
 - (क) यूरोपीय प्लान
 - (ख) अमेरिकी प्लान
 - (ग) कॉन्टिनेंटल प्लान
 - (घ) बरमुडा प्लान

3. भारत में पर्यटन के विकास में माइस (MICE) की भूमिका की व्याख्या कीजिए । 20
4. होटल के अन्य विभागों के साथ फ्रंट ऑफिस के समन्वय की व्याख्या कीजिए । 20
5. फ्रंट डेस्क पर कठिन परिस्थितियों को संभालने के लिए उठाये जाने वाले कदमों की व्याख्या कीजिए । 20
6. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : $2 \times 10 = 20$
- (क) ड्यूटी रोस्टर
- (ख) वेक अप कॉल
- (ग) नो शो गेस्ट
- (घ) स्केंटी बैगेज
-