

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

Term-End Examination

June, 2022

**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. Why is “early to bed and early to rise” good for health ? 20
2. What are the different ways of influencing enthusiasm in trainees ? 20
3. Write step-by-step procedure of complaint-handling in a hotel. 20
4. Why is personal hygiene important to protect us from various diseases ? 20

5. Why are listening skills very important in tourism industry ? Explain. 20
 6. What is conversation ? Write an example of telephonic conversation to book a dinner table. 20
 7. Why are good communication skills necessary in tourism and hotel industry ? Explain with examples. 20
 8. What is the importance of neat and clean uniform in a hotel ? Why is it necessary ? 20
 9. What do you understand by personal hygiene and sanitation ? 20
 10. What do you know about courteous behaviour ? How can you acquire it ? 20
-

फूड एण्ड बेवरेज ऑपरेशन्स में
प्रमाण-पत्र कार्यक्रम (सी.एफ.बी.ओ.)
सत्रांत परीक्षा
जून, 2022

बी.एच.वाई.-002 : प्रकार्यात्मक संप्रेषण (संचार) कौशल एवं
व्यक्तिगत अलंकरण

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

1. “जल्दी सोना और जल्दी उठना” सेहत के लिए क्यों अच्छा है ? 20
2. कर्मचारियों में उत्साह भरने के विभिन्न तरीकों का उल्लेख कीजिए । 20
3. होटल में शिकायत निस्तारण की चरणबद्ध प्रक्रिया का वर्णन कीजिए । 20
4. व्यक्तिगत स्वच्छता का हमें विभिन्न बीमारियों से बचाने में क्या महत्त्व है ? 20

5. पर्यटन व्यवसाय में सुनने के कौशल क्यों बहुत महत्वपूर्ण हैं ? स्पष्ट कीजिए । 20
 6. संवाद क्या है ? रात्रि-भोज के लिए टेबल बुक करने के लिए एक टेलीफोन संवाद का उदाहरण लिखिए । 20
 7. अच्छा सम्प्रेषण कौशल पर्यटन और होटल व्यवसाय में क्यों ज़रूरी हैं ? उदाहरणों सहित समझाइए । 20
 8. साफ-सुथरी वर्दी का होटल में क्या महत्व है ? यह ज़रूरी क्यों है ? 20
 9. व्यक्तिगत स्वास्थ्य और स्वच्छता से आप क्या समझते हैं ? 20
 10. विनम्र व्यवहार क्या है ? आप इसे कैसे सीख सकते हैं ? 20
-