

**CERTIFICATE IN HOUSEKEEPING  
OPERATIONS (CHO)/CERTIFICATE IN  
FRONT OFFICE OPERATIONS (CFO) /  
CERTIFICATE IN FOOD & BEVERAGE  
SERVICE OPERATIONS (CFBO) /  
POST GRADUATE DIPLOMA IN  
HOTEL OPERATIONS (PGDHO)**

**Term-End Examination**

**June, 2023**

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

*Time : 3 Hours*

*Maximum Marks : 100*

---

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

---

---

1. Write step by step procedure of handling Guest Complaints in a hotel. 20
2. What is the role of listening skills in Front Office department? Give examples. 20
3. What is the importance of route assistance and guiding in the hotel ? Support you answer with suitable examples. 20

**P. T. O.**

4. What is the impact of “Positive” and “Negative” words in the Front Office department ? 20
5. Describe the ‘Code of Conduct’ at workplace. 20
6. Why is it important to wear head covers in the cooking areas ? What other precautions must be taken in food handling areas ? 20
7. Explain the importance of ‘Time Management’ in context to tourism industry. 20

## BHY-002

हाउसकीपिंग ऑपरेशन्स में प्रमाण-पत्र  
( सी.एच.ओ. )/फ्रंट ऑफिस ऑपरेशन्स में  
प्रमाण-पत्र ( सी.एफ.ओ. )/फूड एण्ड बेवरेज  
सर्विस ऑपरेशन्स में प्रमाण-पत्र ( सी.एफ.बी.ओ. )/  
होटल ऑपरेशन्स में स्नातकोत्तर डिप्लोमा  
( पी.जी.डी.एच.ओ. )

सत्रांत परीक्षा

जून, 2023

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

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर लगभग 600 शब्दों में  
दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक सामान हैं।

- 
- 
1. एक होटल में अतिथियों की शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया का चरणबद्ध वर्णन कीजिए। 20
  2. फ्रंट ऑफिस विभाग में ध्यान से सुनने के कौशल की क्या भूमिका है ? उदाहरण दीजिए। 20

3. होटल में अतिथि के मार्गदर्शन एवं पथप्रदर्शन का क्या महत्व है ? अपने उत्तर की उचित उदाहरणों के साथ पुष्टि कीजिए। 20
4. फ्रंट ऑफिस विभाग में “सकारात्मक” और “नकारात्मक” शब्दों का क्या प्रभाव है ? 20
5. आपके कार्यस्थल पर “आचार संहिता” का वर्णन कीजिए। 20
6. किचन (कुकिंग एरिया) में हेड कवस पहनना क्यों आवश्यक है ? खाद्य पदार्थ के सम्भालने वाले स्थानों पर अन्य कौन-सी सावधानियां बरतनी चाहिए ? 20
7. पर्यटन उद्योग के परिप्रेक्ष्य में “समय प्रबन्धन” के महत्व का वर्णन कीजिए। 20