

No. of Printed Pages : 4

BHY-003

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

Term-End Examination

June, 2023

BHY-003 : FRONT OFFICE OPERATIONS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : (i) *Attempt any five questions.*

(ii) *All questions carry equal marks.*

1. With the help of a chart, explain in detail about the hierarchy of front office department. Write the duties and responsibilities of receptionist. 20
2. What do you understand by effective key control system in a hotel ? 20
3. Explain the classification of hotels on the basis of (any two) : 10×2=20
 - (a) Clientele and length of stay
 - (b) Level of service
 - (c) Affiliation

P. T. O.

4. Explain in detail about the different stages of guest cycle. 20
5. Explain the different types of meal plan available in hotels. 20
6. Explain the steps for handling difficult situations and complaints at front office desk. 20
7. Write short notes on the following (any *two*) :
10×2=20
 - (a) Reservations
 - (b) Registrations
 - (c) Concierge
8. Write in detail about the different types of rooms available in a hotel along with their features. 20
9. Write short notes on the following (any *two*) : 20
 - (a) Safety Locker
 - (b) Night Audit Procedures
 - (c) Emergency Procedures
10. Explain the coordination of Front Office with other departments of a hotel. 20

BHY-003

फ्रंट ऑफिस प्रचालन में प्रमाणपत्र कार्यक्रम

(सी.एफ.ओ.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2023

बी.एच.वाई -003 : फ्रंट ऑफिस कार्य

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. फ्रंट ऑफिस विभाग के पदानुक्रम की चार्ट की सहायता से विस्तार से व्याख्या कीजिए। रिसेप्शनिस्ट के कर्तव्य और जिम्मेदारियाँ लिखिए। 20
2. होटल में प्रभावी चाबी नियंत्रण प्रणाली से आप क्या समझते हैं ? 20
3. निम्नलिखित के आधार पर होटलों के वर्गीकरण की व्याख्या कीजिए (किन्हीं दो): 20
 - (क) ग्राहकी और ठहरने की अवधि।
 - (ख) सेवा का स्तर।
 - (ग) संबंधन संबद्धता।

4. अतिथि चक्र (गेस्ट साइकिल) के विभिन्न चरणों की विस्तार से व्याख्या कीजिए। 20
5. होटलों में उपलब्ध मील प्लान के विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए। 20
6. फ्रंट डेस्क पर मुश्किल परिस्थितियों और शिकायतों को निपटाने संबंधी चरणों की व्याख्या कीजिए। 20
7. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10×2=20
- (क) आरक्षण।
- (ख) पंजीकरण।
- (ग) कंसीयज।
8. होटल में उपलब्ध कक्षों के विभिन्न प्रकारों एवं उनकी विशेषताओं के बारे में विस्तार से लिखिए। 20
9. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10×2=20
- (क) सुरक्षित लॉकर।
- (ख) नाइट ऑडिट प्रक्रियाएँ।
- (ग) आपातकालीन प्रक्रियाएँ।
10. होटल के अन्य विभागों के साथ फ्रंट ऑफिस के समन्वय की व्याख्या कीजिए। 20