

**CERTIFICATE IN HOUSE KEEPING
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

February, 2021

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

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

Note : *Attempt any **five** questions. All questions carry
equal marks.*

1. What do you understand by body language ?
Explain the benefits of maintaining good posture
at work. 20
2. Explain the impact of Negative words and
Positive expressions. How is polite and positive
attitude helpful in guest satisfaction ? 20

- 3.** What is the importance of Personal Hygiene and Good Sanitation in the Hotel Industry ? 20
- 4.** Write brief notes on the following : 4×5=20
- (a) Professional Etiquette
 - (b) Balanced Diet
 - (c) Time Management
 - (d) Code of Conduct
- 5.** What are the tools of effective communication ?
Also write about barriers in communication. 20
- 6.** What do you understand by self-development ?
How does the initiative to learn help in professional development ? 20
-

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

सत्रांत परीक्षा

फरवरी, 2021

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. शारीरिक हाव-भाव से आप क्या समझते हैं ? काम पर
अच्छी स्थिति बनाए रखने के लाभों को समझाइए । 20
2. नकारात्मक शब्दों और सकारात्मक भावों (अभिव्यक्ति) के
प्रभाव की व्याख्या कीजिए । विनम्र और सकारात्मक रवैया
अतिथि संतुष्टि में कैसे उपयोगी है ? 20

3. निजी स्वच्छता एवं स्वच्छता बनाए रखने का होटल उद्योग में क्या महत्त्व है ? 20
4. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 4×5=20
- (क) व्यावसायिक शिष्टाचार
(ख) संतुलित आहार
(ग) समय प्रबंधन
(घ) आचार संहिता
5. प्रभावी संचार के क्या उपकरण हैं ? संचार में बाधाओं के बारे में भी लिखिए । 20
6. आत्म-विकास से आप क्या समझते हैं ? सीखने के लिए पहल किस प्रकार से व्यावसायिक विकास में सहायता प्रदान करती है ? 20
-