

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

**Term-End Examination**

**December, 2021**

**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. Describe the importance of communication in the hotel industry. 20
  
2. What is the importance of courteous behaviour in the hospitality industry ? 20
  
3. Explain the importance of good health. Point out the factors that are helpful in maintaining good health. 20
  
4. What is communication ? Explain the tools that are involved in effective communication. 20

5. What is body language ? How is it important in food and beverage services ? 20
  6. What is self-motivation ? How can you improve your motivational skills ? 20
  7. Suggest steps to avoid the contamination of food. Write with examples. 20
  8. What do you understand by personal hygiene and grooming ? Provide examples. 20
  9. Why is time management important in food and beverages industry ? Explain. 20
  10. What are the functions of Front Office Department ? 20
-

फूड एण्ड बेवरेज ऑपरेशन्स में  
प्रमाण-पत्र कार्यक्रम (सी.एफ.बी.ओ.)  
सत्रांत परीक्षा  
दिसम्बर, 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. होटल व्यवसाय में संप्रेषण के महत्त्व का वर्णन कीजिए । 20
2. आतिथ्य सेवा व्यवसाय में विनम्र (शिष्ट) व्यवहार का क्या महत्त्व है ? 20
3. अच्छी सेहत का महत्त्व समझाइए । उन बिन्दुओं को लिखिए जो अच्छी सेहत रखने में सहायक होते हैं । 20
4. संप्रेषण क्या है ? उन साधनों की व्याख्या कीजिए जो प्रभावी संप्रेषण/वार्तालाप में ज़रूरी हैं । 20

5. शारीरिक हाव-भाव की भाषा क्या होती है ? खान-पान की सेवाओं में यह क्यों महत्त्वपूर्ण है ? 20
6. आत्म-प्रेरणा क्या है ? आप अपने प्रेरणात्मक कौशलों को किस तरह बढ़ा सकते हैं ? 20
7. खाने को दूषित होने से बचाने के उपाय सुझाइए । उदाहरणों सहित लिखिए । 20
8. व्यक्तिगत स्वच्छता और सँवारने से आप क्या समझते हैं ? उदाहरण प्रस्तुत कीजिए । 20
9. समय प्रबंधन खान-पान के क्षेत्र में क्यों महत्त्वपूर्ण है ? समझाइए । 20
10. फ्रंट ऑफिस विभाग के क्या कार्य हैं ? 20
-