

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

**Term-End Examination**

**December, 2022**

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

*Time : 3 Hours*

*Maximum Marks : 100*

---

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

---

---

1. How should an elderly guest be treated in the restaurant area ? Give with examples. 20
2. What is the importance of Time Management ? Support your answer with suitable examples. 20
3. Why is it important to wear head covers in the cooking areas ? What other precautions must be taken in the food handling areas ? 10+10
4. What do you understand by the term communication ? Explain communication process in detail. 10+10

5. How can your posture and speech affect your personality ? Provide examples. 20
6. Write notes on the following : 10+10
  - (a) Personal hygiene
  - (b) Sanitation and its importance in hospitality industry
7. Write step by step procedure of handling guest complaints. 20

**BHY-002**

फ्रंट ऑफिस प्रचालन में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम

( सी. एफ. ओ. )

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2022

बी. एच. वाई.-002 : प्रकार्यात्मक संप्रेषणीय 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 समान हैं।

---

1. रेस्टोरेंट में बुजुर्ग मेहमानों का स्वागत कैसे किया जाना चाहिए ? उदाहरण सहित समझाइये। 20
2. समय प्रबंधन का क्या महत्व है ? उदाहरणों सहित अपने उत्तर की व्याख्या कीजिए। 20

3. किचन (कु कग एरिया) में हेड कवर्स पहनना क्यों आवश्यक है ? भोजन रख-रखाव क्षेत्र में अन्य कौन-सी सावधानियाँ बरतनी चाहिए ? 10+10
4. आप अच्छे संप्रेषण (संचार) से क्या समझते हैं ? संप्रेषण (संचार) प्रक्रिया का विस्तार से वर्णन कीजिए। 10+10
5. मुद्रा एवं भाषण आपके व्यक्तित्व को कैसे प्रभावित कर सकते हैं ? उदाहरण सहित समझाइए। 20
6. निम्नलिखित पर टिप्पणियाँ लिखिए : 10+10  
 (क) व्यक्तिगत स्वच्छता  
 (ख) आतिथ्य उद्योग में स्वच्छता का महत्व
7. अतिथियों के द्वारा की गयी शिकायत के निवारण की चरणबद्ध प्रक्रिया का वर्णन कीजिए। 20