

No. of Printed Pages : 4

BHY-003

**CERTIFICATE PROGRAMME IN
HOTEL OPERATIONS (CFO)**

Term-End Examination

June, 2022

BHY-003 : FRONT OFFICE OPERATIONS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

1. Classify hotels on the basis of size and location. 20
2. Write a note about the first aid and emergency procedures followed in a hotel. 20
3. Write the difference between registration and reservation system. 20
4. Explain the following (any *two*) : 10+10
 - (a) Continental Plan

P. T. O.

- (b) Duty Roaster
- (c) Scanty Baggage

5. Write brief notes on any *two* of the following :

10+10

- (a) Suite room
- (b) Cash desk
- (c) Interconnected room

6. Explain the coordination of front office with other departments of a hotel. 20

7. Explain the duties and responsibilities of front office manager and lobby manager. 20

8. Explain the check-out and settlement procedures at the Front Office Desk. 20

9. Write in detail about the types of rooms available in a hotel along with their features. 20

10. Write a note on attributes and etiquettes of staff working in the front office department. 20

BHY-003

होटल कार्य में प्रमाण-पत्र (सी. एफ. ओ.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2022

बी.एच.वाई.-003 : फ्रंट ऑफिस कार्य

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. आकार एवं स्थान के आधार पर होटलों का वर्गीकरण कीजिए। 20
2. होटल में अपनाई जाने वाली प्राथमिक चिकित्सा और आपातकालीन प्रक्रियाओं के बारे में एक टिप्पणी लिखिए। 20
3. आरक्षण एवं पंजीकरण प्रणाली में अन्तर स्पष्ट कीजिए। 20
4. निम्नलिखित में से किन्हीं दो की व्याख्या कीजिए : 10+10
(क) कॉन्टीनेंटल योजना

(ख) ड्यूटी रोस्टर

(ग) स्कैटी बैगेज

5. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10+10

(क) सुइट रूम

(ख) कैश डेस्क

(ग) अंतर-संबद्ध कक्ष (परस्पर जुड़े कमरे)

6. होटल के अन्य विभागों के साथ फ्रंट ऑफिस के समन्वय की व्याख्या कीजिए। 20

7. फ्रंट ऑफिस प्रबंधक और लॉबी प्रबंधक के कर्तव्यों एवं जिम्मेदारियों की व्याख्या कीजिए। 20

8. फ्रंट ऑफिस डेस्क पर चेक-आउट एवं भुगतान प्रक्रियाओं की व्याख्या कीजिए। 20

9. होटलों में उपलब्ध कमरों के प्रकारों एवं उनकी विशेषताओं के बारे में विस्तार से लिखिए। 20

10. फ्रंट ऑफिस विभाग में काम करने वाले कर्मचारियों की विशेषताओं और शिष्टाचार पर एक टिप्पणी लिखिए। 20