

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

Term-End Examination

June, 2024

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

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

1. Why is Personal Hygiene important ? How does good sanitation protect us from various diseases ? 20
2. What is a courteous behaviour ? Why is politeness necessary in a Hotel industry ? 20
3. What are the different ways of infusing enthusiasm in trainees ? 20

P. T. O.

4. What is the role of listening skills in F & B service department ? Give examples. 20
5. What is the impact of positive and negative words in the Hotel industry ? Give example. 20
6. How should the elderly guests be received and seated in the dining area ? What precautions will you take ? 20
7. Describe the code of conduct at your workplace. 20
8. What are the basic grooming tips while working in a Hotel Kitchen ? 20

BHY-002

भोजन और पेय पदार्थ सेवा संचालन में

प्रमाण-पत्र

(सी. एफ. बी. ओ.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2024

बी.एच.वाई-002 : प्रकार्यात्मक संचारी कौशल एवं
कार्मिक ग्रूमिंग

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

1. व्यक्तिगत स्वास्थ्य हमारे लिए क्यों महत्वपूर्ण है ?
बीमारियों से बचने में सफाई एवं स्वच्छता का क्या
योगदान है ? 20
2. विनम्र व्यवहार क्या है ? विनम्रता होटल उद्योग में क्यों
महत्वपूर्ण है ? 20
3. कर्मचारियों में उत्साह जानने हेतु क्या विधि अपनानी
चाहिए ? 20

4. भोजन एवं पेय सेवा विभाग में ध्यान से सुनने के कौशल की क्या भूमिका है ? उदाहरण दीजिए। 20
5. होटल उद्योग में सकारात्मक एवं नकारात्मक शब्दों का क्या प्रभाव हो सकता है ? उदाहरण दीजिए। 20
6. डाइनिंग क्षेत्र में बुजुर्गों का स्वागत और बैठाने की क्या विधि होनी चाहिए ? हमें क्या सावधानियाँ लेनी चाहिए ? 20
7. अपने कार्यस्थल पर आचार-संहिता का वर्णन कीजिए। 20
8. होटल की किचन में काम करते समय, आप अपने रख-रखाव का कैसे ध्यान रखेंगे ? 20