

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

Term-End Examination

June, 2024

BHY-003 : FRONT OFFICE OPERATIONS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

1. Explain the classification of hotel on the basis of location.
2. Write the duties and responsibilities of (*any two*):
 - (a) Telephone Operator
 - (b) Front Office Cashier
 - (c) Night Auditor
 - (d) Bell Boy
3. Write a note on the etiquette of front office services.

4. With the help of a chart explain the hierarchy of the front office department. What are the duties and responsibilities of a front office manager.
5. Explain the procedures followed during checkout at the following departments :
 - (a) Reception
 - (b) Cash Desk
 - (d) Department
6. Write in detail about the types of rooms.
7. Explain in detail the different stages of guest cycle.
8. Explain the co-ordination of front office with other departments of a hotel.

BHY-003

फ्रंट ऑफिस संचालनों में प्रमाण-पत्र
(सी. एफ. ओ.)

सत्रांत परीक्षा
जून, 2024

बी.एच.वाई.-003 : फ्रंट ऑफिस संचालन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

1. होटलों के वर्गीकरण को स्थान के आधार पर समझाइए।
2. निम्नलिखित फ्रंट ऑफिस कर्मियों के कर्तव्यों एवं जिम्मेदारियों का विवरण दीजिए (कोई दो) :
 - (अ) टेलीफोन ऑपरेटर
 - (ब) फ्रंट ऑफिस कैशियर
 - (स) नाइट ऑडिटर
 - (द) बेल बॉय

3. फ्रंट ऑफिस सेवाओं के शिष्टाचारों पर एक टिप्पणी लिखिए।
4. फ्रंट ऑफिस विभाग के पदानुक्रम को एक चार्ट की सहायता से समझाइए। फ्रंट ऑफिस मैनेजर के कर्तव्य एवं जिम्मेदारियों का विवरण दीजिए।
5. चेकआउट के समय निम्नलिखित अनुभागों पर चलने वाली प्रक्रियाओं को समझाइए :
 - (अ) रिसेप्शन
 - (ब) कैश डेस्क
 - (स) डिपार्टमेंट
6. होटल के उपलब्ध कमरों के प्रकारों के बारे में विस्तार से लिखिए।
7. गेस्ट साइकल के विभिन्न चरणों का विस्तार से वर्णन कीजिए।
8. होटल के अन्य विभागों के साथ फ्रंट ऑफिस के समन्वय की व्याख्या कीजिए।