Series &RQPS/S

Set-4

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **334/S**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें । Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

फ्रन्ट ऑफिस संचालन
FRONT OFFICE OPERATIONS

निर्धारित समय : 3 घण्टे — *अधिकतम अंक : 60*

Time allowed : 3 hours — *Maximum Marks : 60*

	नोट		NOTE
(I)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **23** हैं ।	(I)	Please check that this question paper contains **23** printed pages.
(II)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न हैं ।	(II)	Please check that this question paper contains **24** questions.
(III)	प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।	(III)	Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
(IV)	**कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**	(IV)	**Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.**
(V)	इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा। 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।	(V)	15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

सामान्य निर्देश :

(i) *कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें।*

(ii) *इस प्रश्न-पत्र में* **दो** *खण्डों में* ***24*** *प्रश्न हैं :* ***खण्ड क*** *और* ***खण्ड ख***।

(iii) ***खण्ड क*** *में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं जबकि* ***खण्ड ख*** *में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं।*

(iv) *दिए गए (6 + 18) = 24 प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 3 घंटे के आबंटित (अधिकतम) समय में (6 + 11) = 17 प्रश्नों के उत्तर देने हैं।*

(v) *किसी विशेष खण्ड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए।*

(vi) ***खण्ड क*** *: वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :*

(a) *इस खण्ड में* ***6*** *प्रश्न हैं।*

(b) *कोई नकारात्मक अंकन नहीं है।*

(c) *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए।*

(d) *प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।*

(vii) ***खण्ड ख*** *: विषयपरक प्रकार के प्रश्न (30 अंक)*

(a) *इस खण्ड में* ***18*** *प्रश्न हैं।*

(b) *उम्मीदवार को* ***11*** *प्रश्न करने हैं।*

(c) *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए।*

(d) *प्रत्येक प्रश्न/भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।*

खण्ड क

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न) **(30 अंक)**

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***4*** प्रश्नों के उत्तर दीजिए। *4×1=4*

(i) निम्नलिखित में से कौन-सा सक्रिय श्रवण का चरण ***नहीं*** है ?

(A) प्राप्त करना

(B) समझना

(C) जवाब ना देना

(D) मूल्यांकन करना

General Instructions :

(i) *Please read the instructions carefully.*

(ii) *This question paper consists of* ***24*** *questions in* ***two*** *Sections :* ***Section A*** *and* ***Section B****.*

(iii) ***Section A*** *has Objective Type Questions, whereas* ***Section B*** *contains Subjective Type Questions.*

(iv) *Out of the given (6 + 18) = 24 questions, a candidate has to answer (6 + 11) = 17 questions in the allotted (maximum) time of 3 hours.*

(v) *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*

(vi) ***Section A*** *: Objective Type Questions (30 marks) :*

- *(a)* *This section has* ***6*** *questions.*
- *(b)* *There is no negative marking.*
- *(c)* *Do as per the instructions given.*
- *(d)* *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

(vii) ***Section B*** *: Subjective Type Questions (30 marks) :*

- *(a)* *This section has* ***18*** *questions.*
- *(b)* *A candidate has to do* ***11*** *questions.*
- *(c)* *Do as per the instructions given.*
- *(d)* *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

SECTION A

(Objective Type Questions) **(30 Marks)**

1. Answer any ***4*** questions out of the given ***6*** questions on Employability Skills. *4×1=4*

(i) Which of the following is ***not*** a stage of active listening ?

(A) Receiving

(B) Understanding

(C) Not-responding

(D) Evaluating

(ii) तनाव को किस प्रकार प्रबंधित किया जा सकता है ?

(A) सकारात्मक रहने से

(B) आत्मविश्वास की कमी से

(C) ज्यादा सोचने से

(D) ज्यादा खाने से

(iii) व्यक्तित्व विकारों को कैसे दूर किया जा सकता है ?

(A) अकेले रह कर

(B) तनाव लेकर

(C) शौकिया चीज़ों में व्यस्त रहकर

(D) संकोच करके

(iv) ______________ ऊर्ध्वाधर तरीके से सेलों की एक व्यवस्था है।

(A) रो

(B) कॉलम

(C) सेल

(D) टेबल

(v) एक सफल उद्यमी बनने के लिए कौन-सा गुण आवश्यक है ?

(A) आत्म-विश्वास

(B) आलस्य

(C) निर्णय लेने की अक्षमता

(D) लापरवाही

(vi) जैविक बागवानी और खेती किसका बचाव करती है ?

(A) मिट्टी दूषण

(B) मिट्टी का कटाव

(C) मिट्टी की सघनता

(D) मिट्टी का नुकसान

(ii) Stress can be managed by :

(A) Staying positive

(B) Being underconfident

(C) Overthinking

(D) Over-eating

(iii) How can personality disorders be overcome ?

(A) By being alone

(B) By stressing out

(C) By engaging in hobbies

(D) By being shy

(iv) A ____________ is an arrangement of cells in a vertical manner.

(A) Row

(B) Column

(C) Cell

(D) Table

(v) Which quality is required for becoming a successful entrepreneur ?

(A) Self-confidence

(B) Laziness

(C) Indecisiveness

(D) Carelessness

(vi) Organic gardening and farming prevent :

(A) Soil contamination

(B) Soil erosion

(C) Soil compactness

(D) Soil loss

2. दिए गए *7* प्रश्नों में किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) एक होटल श्रृंखला होती है :

(A) एक-दूसरे से जुड़े हुए होटल

(B) देश के कठिन केंद्रों/हिस्सों में होटल

(C) विभिन्न स्थानों पर होटलों वाले समूह का हिस्सा

(D) छोटे होटल

(ii) कॉल को ट्रांसफर करने से पहले कौन-सी बात कहना उचित ***नहीं*** है ?

(A) "धन्यवाद', मैं आप का कॉल ट्रांसफर करता हूँ।"

(B) "मैं तुम्हारा कॉल अभी स्थानांतरित करता हूँ।"

(C) "आप से जुड़कर मुझे खुशी हुई।"

(D) "मुझे आप कॉल स्थानांतरित करने की अनुमति दें।"

(iii) किसी होटल में स्थापित विभिन्न उपकरणों, फर्नीचर और फिक्स्चर की मरम्मत और रखरखाव के लिए कौन-सा विभाग ज़िम्मेदार है ?

(A) इंजीनियरिंग (B) सुरक्षा

(C) लर्निंग और डेवलपमेंट (D) वित्त

(iv) ओवर-बुकिंग का मतलब है :

(A) प्रति अतिथि अधिक कमरे आबंटित करना

(B) यह सुनिश्चित करना कि होटल प्रति कमरा अधिकतम दर प्राप्त करे

(C) ब्रिकी के लिए उपलब्ध कमरों की संख्या निर्धारित करना

(D) वास्तव में उपलब्ध कमरों से अधिक कमरे बेचने की प्रक्रिया

(v) यदि अतिथि का पसंदीदा कमरा उपलब्ध नहीं हो, तो आपको क्या करना चाहिए ?

(A) अतिथि को जाने के लिए कहें

(B) उन्हें बेहतर होटल के बारे मे बताएँ

(C) वैकल्पिक कमरा आबंटित करें

(D) उनके अनुरोध को अस्वीकार करें

2. Answer any **5** out of the given *7* questions. *5×1=5*

(i) A hotel chain is :

(A) Hotels connected to each other

(B) Hotels in difficult centers/part of the country

(C) Part of a group with hotels in different locations

(D) Small hotels

(ii) Which is ***not*** an appropriate thing to say before transferring a call ?

(A) "Thank you, I'll connect you."

(B) "I'll transfer you now."

(C) "My pleasure to connect your call."

(D) "Allow me to transfer your call."

(iii) Which department is responsible for repairing and maintenance of the various equipment, furniture and fixtures installed in a hotel ?

(A) Engineering

(B) Security

(C) Learning and Development

(D) Finance

(iv) Overbooking is :

(A) Assigning more rooms per guest.

(B) Ensuring the hotel achieves the maximum rate per room.

(C) Determining the number of rooms that are available for sale.

(D) The process of selling more rooms than are actually available.

(v) If the guest's preferred room is not available, then what should you do ?

(A) Ask the guest to leave

(B) Tell them about better hotels

(C) Allot alternative room

(D) Refuse their request

(vi) कौन-सी कुंजी अधिक सुरक्षित है ?

(A) मेन्यूअल कुंजी

(B) ई-कुंजी

(C) इंटरनेट कुंजी

(D) मल्टीपल कुंजी

(vii) इको-पर्यटन ____________ से संबंधित है।

(A) आर्थिक व्यवस्था

(B) वित्तीय प्रणाली

(C) प्रकृति

(D) ई- कॉमर्स

3. दिए गए *7* प्रश्नों में से किन्हीं ***6*** के उत्तर दीजिए। *6×1=6*

(i) यात्रा करने का कारण क्या ***नहीं*** हैं ?

(A) व्यापार

(B) तीर्थयात्रा

(C) सामाजिक

(D) एकाकी रहने के लिए

(ii) ____________ फ्रंट ऑफिस कर्मियों को मेहमानों को उनके नाम से संबोधन करने में मदद करेगा।

(A) शांति (B) बिक्री कौशल

(C) संचार कौशल (D) अच्छी याददाश्त

(iii) वेक-अप कॉल के लिए आपको निम्नलिखित में से सभी कार्य करने चाहिए, ***सिवाय*** :

(A) अतिथि के उपनाम का प्रयोग करना

(B) अनुरोधित सटीक समय पर व्यक्तिगत रूप से वेक-अप कॉल करना

(C) अतिथि की प्रतिक्रिया सुनने की प्रतीक्षा करना

(D) एक सुखद विदाई टिप्पणी का प्रयोग करना

(vi) Which key is more secure ?

(A) Manual Key

(B) E-key

(C) Internet Key

(D) Multiple Key

(vii) Eco-tourism relates to_______________ .

(A) Economic system

(B) Financial system

(C) Nature

(D) E-commerce

3. Answer any ***6*** out of the given ***7*** questions. *6×1=6*

(i) What is ***not*** a reason for travelling ?

(A) Trade

(B) Pilgrimage

(C) Social

(D) To be isolated

(ii) _____________ will help Front Office personnel to address guests by their names.

(A) Calmness (B) Salesmanship

(C) Communication skills (D) Good memory

(iii) For wake up calls, you must do all the following ***except*** :

(A) Use the guest's surname

(B) Make the wake-up call personally at the exact time requested

(C) Wait to hear response from the guest

(D) Use a pleasant parting remark

(iv) अच्छे फ्रंट ऑफिस एसोसिएट से निम्नलिखित में से कौन-सी चीज़ों की अपेक्षा की जाती है ?

(A) संगठनात्मक प्रक्रियाओं का ज्ञान

(B) मेहमान को होटल में रुकने के लिए मनाना

(C) (A) और (B) दोनों

(D) मेहमानों के प्रति अशिष्ट व्यवहार

(v) आप अतिथियों को उचित उत्पाद और सेवाएँ कैसे प्रदान कर सकते हैं ?

(A) अतिथि की अपेक्षाओं को समझकर

(B) बहुत अधिक व्यक्तिगत प्रश्न पूछकर

(C) कंपनी की नीतियों के विरुद्ध जाकर

(D) उनकी बात ठीक से न सुनकर

(vi) निम्नलिखित में से कौन-सा सुरक्षा उपकरण ***नहीं*** है ?

(A) सी.सी.टी.वी.

(B) आपातकाल कुंजी

(C) फायर अलार्म

(D) बम

(vii) इको-होटलों की क्या विशेषता होती है ?

(A) नवीकरणीय ऊर्जा स्रोत जैसे सौर या पवन ऊर्जा का उपयोग करना

(B) विषैले सफाई एजेंटों का उपयोग करना

(C) सिंथेटिक बेडशीट्स का उपयोग करना

(D) प्लास्टिक का अधिक उपयोग करना

(iv) Which of the following things are expected from a good front office associate ?

(A) Knowledge of organizational procedures

(B) Convincing the guest to stay in the hotel

(C) Both (A) and (B)

(D) Rude behaviour towards guests

(v) How can you provide appropriate product and services to guests ?

(A) By understanding guests' expectations

(B) By asking too many personal questions

(C) By going against company's policies

(D) By not listening to them properly

(vi) Which of the following is ***not*** a security equipment ?

(A) CCTV

(B) Emergency key

(C) Fire alarm

(D) Bomb

(vii) Which is a characteristic of Eco-hotels ?

(A) Using renewable energy sources like solar or wind energy

(B) Using toxic cleaning agents

(C) Using synthetic bedsheets

(D) Using more plastic

4. दिए गए ***6*** प्रश्नों में किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) वह स्थान, जहाँ एक प्रमाणित यात्री भोजन और आश्रय प्राप्त कर सकता है और वह प्राप्त सेवाओं के बदले में भुगतान करता है :

(A) घर

(B) होटल

(C) अस्पताल

(D) गृह

(ii) एक टेलीफोन ऑपरेटर में कौन-से गुण होने चाहिए ?

(A) चिंतित

(B) असभ्य

(C) स्पष्ट बोलना

(D) संकोच

(iii) विभागों के भीतर प्रभावी संचार से __________ में मदद मिलती है।

(A) असमन्वय

(B) ग़लतफ़हमी

(C) कर्मचारी के मनोबल और नौकरी से संतुष्टि

(D) अनुत्पादकता

(iv) PMS का पूर्ण प्रपत्र __________ है।

(A) उत्पाद निगरानी प्रणाली

(B) लोग प्रबंधन सॉफ्टवेयर

(C) संपत्ति प्रबंधन प्रणाली

(D) लोग निगरानी प्रणाली

4. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) A place, where a bonafide traveller can receive food and shelter and he pays in lieu of the availed services is :

(A) House

(B) Hotel

(C) Hospital

(D) Home

(ii) What quality should a telephone operator possess ?

(A) Anxiousness

(B) Rudeness

(C) Clear speech

(D) Shyness

(iii) Effective communication within the department helps in :

(A) Incoordination

(B) Misunderstanding

(C) Employee morale and job satisfaction

(D) Unproductiveness

(iv) PMS stands for _________.

(A) Product Monitoring System

(B) People Management Software

(C) Property Management System

(D) People Monitoring System

(v) बेजोड़ का पता लगाइए।

(A) अतिथि कक्ष की

(B) मास्टर की

(C) आपातकालीन की

(D) प्लास्टिक की

(vi) शिकायत का प्रकार निर्धारित कीजिए : "मेरा सामान उठाने में मेरी मदद करने के लिए कोई सामान उठाने वाला (बेल पर्सन) क्यों नहीं है ?"

(A) यांत्रिक

(B) रवैया संबंधी

(C) सेवा संबंधी

(D) असामान्य

5. दिए गए *6* प्रश्नों में से किन्हीं *5* के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) यूरोप और लघु एशिया में ठहरने के स्थान क्या कहलाते थे ?

(A) हवेली

(B) फटनाल

(C) रिले हाउस

(D) सराय

(ii) किसी होटल के निम्नलिखित में से किस क्षेत्र में अतिथियों का संपर्क सबसे अधिक है ?

(A) आरक्षण

(B) हाउसकीपिंग

(C) फ्रंट ऑफिस

(D) खाद्य उत्पादन

(v) Find the odd one out.

(A) Guest room key

(B) Master key

(C) Emergency key

(D) Plastic key

(vi) Determine the type of complaint : "Why is a bell person not there to help me with my luggage ?"

(A) Mechanical

(B) Attitudinal

(C) Service-related

(D) Unusual

5. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) Lodging places in Europe and Asia Minor were called :

(A) Mansions

(B) Phatnals

(C) Relay houses

(D) Sarais

(ii) Which of the following areas of a hotel has the greatest amount of guest contact ?

(A) Reservations

(B) Housekeeping

(C) Front Office

(D) Food Production

(iii) बेल डेस्क __________ का अनुभाग है।

(A) सुरक्षा

(B) इंजीनियरिंग

(C) बिक्री

(D) फ्रंट ऑफिस

(iv) एक अच्छे फ्रंट ऑफिस एसोसिएट (FOA) को निम्नलिखित में से कौन-सी बात ***नहीं*** समझनी चाहिए ?

(A) कंपनी के लक्ष्य

(B) समय की पाबंदी का महत्त्व

(C) कार्य आउटपुट आवश्यकताएँ

(D) अतिथि की पृष्ठभूमि

(v) निम्नलिखित में से कौन-सा आग का खतरा है ?

(A) सिगरेट

(B) फर्नीचर

(C) अतिथि

(D) सी.सी.टी.वी

(vi) निम्नलिखित में से कौन-सा होटल अतिथि अपनी शिकायतें ऊँचे स्वर में करेगा ?

(A) नम्र अतिथि

(B) रिप-ऑफ अतिथि

(C) हाई-रोलर अतिथि

(D) आक्रामक अतिथि

(iii) Bell desk is the section of _______________.

(A) Security

(B) Engineering

(C) Sales

(D) Front Office

(iv) Which of the following should a good Front Office Associate ***not*** consider ?

(A) Company's targets

(B) Importance of punctuality

(C) Work output requirements

(D) Background of guests

(v) Which of the following is a fire hazard ?

(A) Cigarette

(B) Furniture

(C) Guests

(D) CCTV camera

(vi) A customer who will voice complaint loudly is called :

(A) Meek customer

(B) Rip-off customer

(C) High-roller customer

(D) Aggressive customer

6. दिए गए *6* प्रश्नों में से किन्हीं *5* के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) जब लोग किसी विदेशी देश का दौरा करते हैं, तो उसे कहा जाता है :

(A) इनबाउंड पर्यटन (B) आउटडोर पर्यटन

(C) अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन (D) आंतरिक पर्यटन

(ii) ____________ विभाग होटल के मेहमानों को भोजन और पेय सेवा प्रदान करता है।

(A) खाद्य एवं पेय सेवा (B) खाद्य एवं पेय पदार्थ उत्पादन

(C) (A) और (B) दोनों (D) हाउसकीपिंग

(iii) समूह के आरक्षण की स्थिति अवरुद्ध से बुक में बदल जाती है, जब :

(A) अंतिम तिथि नजदीक आती है

(B) अंतिम तिथि समाप्त हो जाती है

(C) समूह के सदस्य कमरे आरक्षित करते हैं

(D) समूह के सदस्य कमरे रद्द कर देते हैं

(iv) S.O.P. का अर्थ है :

(A) मानक संचालन प्रक्रिया (B) मानक आउट पॉइन्ट

(C) प्रक्रियाओं का सेट (D) मानक परिणाम प्रोग्रामर

(v) निम्नलिखित में से कौन जोखिम भरे क्षेत्रों की पहचान करने में मदद करता है ?

(A) नीले तीर (B) सुरक्षा संकेत

(C) खतरे के संकेत (D) हरी बत्तियाँ

(vi) अतिथि शिकायतों को निपटाते समय फ्रंट ऑफिस कर्मियों में कौन-सा गुण होना चाहिए ?

(A) धैर्य (B) आई फॉर डिटेल

(C) अच्छी साज-सज्जा (D) चिंतित व्यक्तित्व

6. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) When people visit a foreign country it is known as :

(A) Inbound tourism (B) Outdoor tourism

(C) International tourism (D) In-house tourism

(ii) ___________ department is to provide food and drinks service to hotel guests.

(A) Food and Beverage Service (B) Food and Beverage Production

(C) Both (A) and (B) (D) Housekeeping

(iii) The status of a group's reservation changes from blocked to booked as :

(A) The cut-off date approaches (B) The cut-off date passes

(C) Group members reserve rooms (D) Group members cancel rooms

(iv) S.O.P. stands for :

(A) Standard Operating Procedure

(B) Standard Out Point

(C) Set of Procedures

(D) Standard Outcome Programmer

(v) Which of the following helps to identify risky areas ?

(A) Blue arrows (B) Safety signage

(C) Danger signs (D) Green lights

(vi) Which quality must Front Office personnel have while handling guest complaints ?

(A) Patience (B) Eye for detail

(C) Good grooming (D) Anxious personality

खण्ड ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न) **(30 अंक)**

रोज़गार कौशल पर दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए । *3×2=6*

7. सक्रिय श्रवण के महत्त्व को संक्षेप में समझाइए।

8. किन्हीं तीन तकनीकों को सूचीबद्ध कीजिए, जो लंबे समय तक सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखने में मदद कर सकती हैं।

9. BIOS का क्या अर्थ है ?

10. उद्यमिता से संबंधित कोई दो पर्यावरणीय बाधाएँ सूचीबद्ध कीजिए।

11. उद्योगों में अपशिष्ट की मात्रा को कम करने के लिए क्या कदम उठाए जाने चाहिए ?

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए । *3×2=6*

12. भारत में होटल उद्योग के विकास और प्रगति पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

13. टेलीफोन शिष्टाचार में क्या करना और क्या नहीं करना चाहिए ? उल्लेख कीजिए।

14. होटलों के किन विभागों को आमतौर पर सहायक विभागों के अंतर्गत वर्गीकृत किया जाता है ?

15. मास्टर की क्या है ?

16. इकोटेल के महत्त्व का उल्लेख कीजिए।

SECTION B

(Subjective Type Questions) **(30 Marks)**

*Answer any **3** questions out of the given **5** questions on Employability Skills. Answer each question in 20 – 30 words :* *3×2=6*

7. Briefly explain the importance of active listening.

8. Enlist any three techniques that can help to maintain a positive outlook in the long run.

9. What does BIOS stands for ?

10. Enlist any two environmental barriers related to entrepreneurship.

11. What steps should be followed to reduce the amount of waste in industries ?

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 20 – 30 words each.* *3×2=6*

12. Write a short note on the development and growth of hotel industry in India.

13. Mention the Do's and Dont's of telephone etiquette.

14. Which departments of hotels are typically classified under supporting departments ?

15. What is a master key ?

16. Mention the importance of Ecotel.

*दिए गए **3** प्रश्नों में से किन्हीं **2** के उत्तर 30 – 50 शब्दों में दीजिए।* *2×3=6*

17. किसी होटल के फ्रंट ऑफिस विभाग के मुख्य भाग क्या हैं ?

18. चार प्रमुख जी.डी.एस क्या हैं ?

19. "धोखाधड़ी शिकायतकर्ता अतिथि" क्या है ?

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 50 – 80 शब्दों में दीजिए।* *3×4=12*

20. किसी होटल के फ्रंट ऑफिस विभाग में आरक्षण अनुभाग के महत्त्व को समझाइए।

21. किसी होटल के फ्रंट ऑफिस विभाग द्वारा किए जाने वाले विभिन्न कार्यों को सूचीबद्ध कीजिए।

22. होटल में कौन-से सुरक्षा उपकरणों का उपयोग किया जाता है ?

23. होटलों में "अग्नि निकास मानचित्र" का महत्त्व बताइए।

24. अतिथि शिकायतों के समाधान में किन चरणों का पालन किया जाना चाहिए ?

*Answer any **2** out of the given **3** questions in 30 – 50 words each.* *2×3=6*

17. What are main sections of a Front Office department of a hotel ?

18. What are the four major GDS ?

19. What is a "Rip-off complainer guest" ?

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 50 – 80 words each.* *3×4=12*

20. Explain the importance of Reservation section in the Front Office department of a hotel.

21. Enlist the different functions performed by the Front Office department of a hotel.

22. Which security tools are used in the hotel ? Explain.

23. Explain the importance of "Fire Exit maps" in hotels.

24. What steps are to be adhered to in resolving guest complaints ?