**Series : YXWZ4**

**SET ~ 4**

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **334**

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.

**नोट / NOTE :**

(I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **23** हैं।
Please check that this question paper contains **23** printed pages.

(II) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
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.

(III) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न हैं।
Please check that this question paper contains **24** questions.

(IV) **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।**
**Please write down the Serial Number of the question in the answer-book at the given place 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 परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।
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 candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

#

# फ्रन्ट ऑफिस संचालन

# FRONT OFFICE OPERATIONS

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

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

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

(i) निम्नलिखित में से कौन-सा संचार चक्र का तत्त्व ***नहीं*** है ?

(A) रिसीवर

(B) चैनल

(C) प्रेषक

(D) प्रेरणा

***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*** an element of the communication cycle ?

(A) Receiver

(B) Channel

(C) Sender

(D) Motivation

(ii) तनाव का तात्पर्य __________ तनाव से है।

(A) मानसिक

(B) भौगोलिक

(C) रासायनिक

(D) यांत्रिक

(iii) निम्नलिखित में से कौन-सा मानसिक तनाव का उदाहरण है ?

(A) हर्षित

(B) अधीरता

(C) खुशी

(D) आशावाद

(iv) __________ कंप्यूटर सॉफ़्टवेयर का एक उदाहरण है।

(A) पेन ड्राइव

(B) सीडी

(C) एमएस पावरप्वाइंट

(D) माउस

(v) वे लोग जो किसी व्यक्ति या संगठन के लिए कार्य करते हैं और उस कार्य के लिए भुगतान प्राप्त करते हैं, वह कहलाते हैं :

(A) स्व-नियोजित

(B) वेतन-नियोजित

(C) पूर्णकालिक कर्मचारी

(D) इंटर्न

(vi) निम्नलिखित में से ऊर्जा का कौन-सा स्रोत नवीकरणीय स्रोत है ?

(A) सौर ऊर्जा

(B) लकड़ी

(C) कोयला

(D) पेट्रोलियम

(ii) Stress refers to __________ strain.

(A) Mental

(B) Geographical

(C) Chemical

(D) Mechanical

(iii) Which of the following is an example of mental stress ?

(A) Joyful

(B) Impatience

(C) Happiness

(D) Optimism

(iv) __________ is an example of computer software.

(A) Pen drive

(B) CD

(C) MS PowerPoint

(D) Mouse

(v) People who work for a person or an organization and get paid for that work are known as :

(A) Self-employed

(B) Wage-employed

(C) Full-time employes

(D) Interns

(vi) Which of the following sources of energy is from a renewable source ?

(A) Solar energy

(B) Wood

(C) Coal

(D) Petroleum

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

(i) संगठित होटल व्यवसाय का उद्गम स्थल किस महाद्वीप को माना जाता है ?

(A) एशिया

(B) यूरोप

(C) अमेरिका

(D) अफ्रीका

(ii) आतिथ्य सेवा पेशेवर के लिए क्या आवश्यक है ?

(A) हमेशा अधीर रहना

(B) अतिथि की जरूरतों का कोई ज्ञान न होना

(C) खराब व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना

(D) मेहमानों का मुस्कान के साथ स्वागत करना

(iii) ओवरबुकिंग क्या है ?

(A) अधिकतम राजस्व प्राप्त करने के लिए उपलब्ध कमरों से अधिक बुकिंग करना।

(B) अधिक आरक्षण लेने से इनकार करना।

(C) कमरों को भरने के लिए छूट देना।

(D) केवल विशेष मेहमानों के लिए कमरे आरक्षित करना।

(iv) GDS का पूर्ण रूप __________ है।

(A) Global Development System

(B) Global Distribution System

(C) Global Distribution Scheme

(D) Global Distribution Solution

(v) फ्रंट ऑफिस विभाग के कार्य में कौन-सा शामिल ***नहीं*** है ?

(A) विदेशी मुद्रा विनिमय

(B) कमरे/कक्ष को देना

(C) जाँच पड़ताल करना

(D) खाद्य एवं पेय सेवाएँ

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

(i) Which continent is regarded as the cradle of the organised hotel business ?

(A) Asia

(B) Europe

(C) America

(D) Africa

(ii) What is essential for a hospitality services professional ?

(A) Being impatient all the time

(B) No knowledge of guest's needs

(C) Maintaining bad personal hygiene

(D) Greet guests with a smile

(iii) What is Overbooking ?

(A) Booking more rooms than available to maximize revenue

(B) Refusing to take more reservations

(C) Offering discounts to fill up rooms

(D) Reserving rooms for special guests only

(iv) GDS stands for __________.

(A) Global Development System

(B) Global Distribution System

(C) Global Distribution Scheme

(D) Global Distribution Solution

(v) The function of front office department excludes :

(A) Foreign exchange

(B) Room assignment

(C) Inquiry

(D) Food and beverage services

(vi) होटल में सुरक्षा विभाग किसके लिए ज़िम्मेदार होता है ?

(A) होटल की लॉन्ड्री का अच्छे से रखरखाव

(B) होटल का लाभ

(C) होटल की खाद्य और पेय सेवाएँ

(D) अतिथि एवं होटल की संपत्ति की सुरक्षा

(vii) प्राकृतिक पर्यावरण पर आधारित पर्यटन को क्या कहा जाता है ?

(A) एडवेंचर टूरिज़्म

(B) सांस्कृतिक पर्यटन

(C) शहरी पर्यटन

(D) इको-टूरिज़्म

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

(i) __________ अतिथि और मेज़बान के बीच के रिश्ते को संदर्भित करती है।

(A) मेहमाननवाज़ी (आतिथ्य)

(B) होटल

(C) होस्टल

(D) शिष्टाचार

(ii) निम्नलिखित में से कौन-सा अच्छे टेलीफ़ोन तकनीक का हिस्सा ***नहीं*** है ?

(A) सभी कॉल्स को तुरंत उठाएँ।

(B) बिना अपना परिचय दिए उत्तर दें।

(C) अपने प्रतिष्ठान का नाम बताएँ।

(D) कॉलर की आवश्यकता पूछें।

(iii) होटल में रिजर्वेशन सेक्शन किसके लिए ज़िम्मेदार होता है ?

(A) कमरे का आबंटन

(B) हाउसकीपिंग सेवाएँ

(C) खाद्य एवं पेय आदेश

(D) इवेंट प्लानिंग

(vi) Security department in the hotel is responsible for :

(A) Maintainance of hotel's laundry

(B) Hotel's profit

(C) Hotel's food and beverage services

(D) Security of the guest's and hotel's property

(vii) Natural environmental-based tourism is known as

(A) Adventure tourism

(B) Cultural tourism

(C) Urban tourism

(D) Eco-tourism

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

(i) __________ refers to the relationship between a guest and a host.

(A) Hospitality

(B) Hotel

(C) Hostel

(D) Courtesy

(ii) Which of the following is ***not*** a part of good telephone techniques ?

(A) Answer all calls promptly.

(B) Answer without introducing yourself.

(C) Identify your establishment.

(D) Ask for the caller's need.

(iii) Reservation section in hotels is responsible for handling :

(A) Room assignments

(B) Housekeeping services

(C) Food and beverage orders

(D) Event planning

(iv) निम्नलिखित में से कौन-सा होटल में गेस्ट सर्विसेज़ के अंतर्गत ***नहीं*** आता है ?

(A) अतिथि के सामान को संभालना

(B) आवास में समाचार पत्र वितरित करना

(C) कमरे की सफाई करना

(D) होटल के बाहर स्थानों के लिए आरक्षण की व्यवस्था करना

(v) निम्नलिखित में से कौन-सा खाद्य एवं पेय विभाग के अंतर्गत ***नहीं*** आता है ?

(A) कॉफी शॉप

(B) बैंक्वेट और केटरिंग

(C) रेस्टोरेंट

(D) रिसेप्शन

(vi) होटल के सुरक्षित जमा लॉकर की मास्टर की (master key) किसके पास होती है ?

(A) फ्रंट ऑफिस कैशियर

(B) प्रमुख शेफ

(C) हाउसकीपिंग स्टाफ

(D) बेलबॉय

(vii) इको होटल कौन-से मापदंड को पूरा ***नहीं*** करता है ?

(A) प्राकृतिक पर्यावरण पर निर्भरता

(B) पारिस्थितिक स्थिरता

(C) संरक्षण में सिद्ध योगदान

(D) समुदाय को नगण्य आर्थिक लाभ

(iv) Which of the following does ***not*** fall under guest services in a hotel ?

(A) Handling guest luggage

(B) Delivering newspapers in accommodations

(C) Conducting room cleaning

(D) Arranging for reservations at places outside the hotel

(v) Which of these does ***not*** fall under Food and Beverage Department ?

(A) Coffee shop

(B) Banquet and catering

(C) Restaurant

(D) Reception

(vi) Who holds the master key for the hotel's safe deposit locker ?

(A) Front office cashier

(B) Head chef

(C) Housekeeping staff

(D) Bellboy

(vii) Which criteria does an Eco-Hotel ***not*** meet ?

(A) Dependence on the natural environment

(B) Ecological sustainability

(C) Proven contribution to conservation

(D) Negligible economic return to the community

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

(i) काम से संबंधित उद्देश्यों के लिए की गई यात्रा को क्या कहा जाता है ?

(A) व्यवसाय यात्रा

(B) तीर्थयात्रा

(C) आउटिंग

(D) पिकनिक

(ii) फ्रंट ऑफिस कर्मी हर समय पेशेवर उपस्थिति कैसे बनाए रख सकते हैं ?

(A) गंदे और झुर्रीदार कपड़े पहनना

(B) लंबे बाल खुले रखना

(C) हमेशा अधिक कपड़े पहनना

(D) अच्छी व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना

(iii) बेल डेस्क का नेतृत्व किसके द्वारा किया जाता है ?

(A) बेलबॉय

(B) बेल हॉप

(C) बेल कप्तान

(D) कंसीयर्ज

(iv) निम्नलिखित में से कौन-सा एक होटल में प्रमुख राजस्व उत्पन्न करने वाला विभाग है ?

(A) खाद्य एवं पेय

(B) लॉन्ड्री

(C) सुरक्षा

(D) मार्केटिंग

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

(i) A travel undertaken for work-related purposes is called :

(A) Business trip

(B) Pilgrimage

(C) Outing

(D) Picnic

(ii) How can front office personnel maintain a professional appearance at all times ?

(A) Wearing uncleaned and wrinkled uniform

(B) Keeping long hair open

(C) Always being overdressed

(D) Maintaining good personal hygiene

(iii) Who heads the Bell Desk ?

(A) Bellboy

(B) Bell hop

(C) Bell captain

(D) Concierge

(iv) Which of the following is a major revenue producing department in a hotel ?

(A) Food and Beverages

(B) Laundry

(C) Security

(D) Marketing

(v) __________ अतिथि कक्ष में आग को रोकने में मदद करता है।

(A) अग्नि सुरक्षा संकेत

(B) पानी का फव्वारा

(C) अग्नि निकास चार्ट/मैप

(D) स्मोक डिटेक्टर

(vi) व्यवहार संबंधी शिकायतें अकसर होटल स्टाफ के __________ और __________ से जुड़ी होती हैं।

(A) उपकरण; व्यवहार

(B) दुर्घटना; व्यवहार

(C) मनोवृत्ति; व्यवहार

(D) सेवा; व्यवहार

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

(i) आदिम आवास गृहों को किस नाम से जाना जाता था ?

(A) धर्मशाला

(B) होटल

(C) आवास

(D) रिज़ॉर्ट

(ii) होटल संगठन में वह विभाग चुनें जो सीधे राजस्व उत्पन्न करता है :

(A) रूम्स डिवीजन

(B) मानव संसाधन

(C) सुरक्षा

(D) इंजीनियरिंग

(v) ____________ helps to prevent a fire in a guest room.

(A) Fire safety sign

(B) Water sprinkler

(C) Fire exit chart

(D) Smoke detector

(vi) Attitudinal complaints are often associated with the ____________ and ____________ of the hotel staff.

(A) Equipment; behaviour

(B) Accident; behaviour

(C) Attitude; behaviour

(D) Service; behaviour

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

(i) By what name were the primitive lodging houses known ?

(A) Dharamshala

(B) Hotel

(C) Accommodation

(D) Resort

(ii) Select the department that directly generates revenue in a hotel organization.

(A) Rooms Division

(B) Human Resources

(C) Security

(D) Engineering

(iii) अतिथियों को उठाने/जगाने के लिए कौन वेक-अप कॉल प्रदान करता है ?

(A) टेलीफ़ोन ऑपरेटर

(B) रिसेप्शनिस्ट

(C) सूचनावादी

(D) कंसीयर्ज

(iv) निम्नलिखित में से कौन-सा आरक्षण की मौखिक पद्धति का उदाहरण है ?

(A) टेलीफ़ोन

(B) ईमेल

(C) लेटर

(D) फैक्स

(v) कौन-सी चाबी एक व्यक्तिगत अतिथि कक्ष का ताला खोलती है ?

(A) आपातकालीन चाबी

(B) मास्टर चाबी

(C) अतिथि कक्ष की चाबी

(D) कार्ड चाबी

(vi) निम्नलिखित में से कौन-सा उदाहरण सेवा संबंधी शिकायत का हिस्सा है ?

(A) सामान में सहायता की कमी

(B) सार्वजनिक परिवहन का अभाव

(C) शरीर में पानी की कमी

(D) खराब मौसम

(iii) Who provides the wake-up call to the guests ?

(A) Telephone operator

(B) Receptionist

(C) Informationist

(D) Concierge

(iv) Which of the following is an example of verbal mode of reservation ?

(A) Telephone

(B) Email

(C) Letter

(D) Fax

(v) Which key opens the lock of an individual guest room ?

(A) Emergency key

(B) Master key

(C) Guest room key

(D) Card key

(vi) Which of the following example is a part of the service-related complaint ?

(A) Lack of assistance with luggage

(B) Lack of public transportation

(C) Lack of water in body

(D) Bad weather

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

(i) निम्नलिखित में से कौन-सा भारत की होटल श्रृंखला का उदाहरण है ?

(A) लेमन ट्री होटल्स

(B) हयात

(C) मैरियट

(D) रैडिसन

(ii) फ्रंट ऑफिस का कौन-सा विभाग/अनुभाग अतिथियों का पंजीकरण करता है और उन्हें कक्ष आवंटित करता है ?

(A) आरक्षण

(B) रिसेप्शन

(C) पंजीकरण

(D) रूम सर्विस

(iii) अस्थायी आरक्षण में, होटल अतिथि के लिए __________ तक कमरा रखता है।

(A) कट-ऑफ डेट

(B) आगमन तिथि

(C) मेहमान के आने के समय

(D) विशिष्ट तिथि

(iv) होटल में अतिथि द्वारा छोड़ा गया सामान कहाँ रखा जाता है ?

(A) खोया व पाया कक्ष में

(B) बेल डेस्क में

(C) लेफ्ट लगेज रूम में

(D) बैक क्षेत्र में

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

(i) Which of the following is an example of a hotel chain of India ?

(A) Lemon Tree Hotels

(B) Hyatt

(C) Marriott

(D) Radisson

(ii) Which section of front office registers guests and assigns room to them ?

(A) Reservation

(B) Reception

(C) Registration

(D) Room service

(iii) In tentative reservation, the hotel holds the room for the guest till the __________.

(A) Cut-off date

(B) Arrival date

(C) Guest arrives

(D) Specific date

(iv) Where is the left luggage kept in a hotel ?

(A) Lost and found room

(B) Bell desk

(C) Left luggage room

(D) Back area

(v) होटल में फ्रंट डेस्क को आदर्श रूप में कहाँ स्थित होना चाहिए ?

(A) रसोई के पास

(B) लॉबी और लिफ्ट के पास

(C) एक अंधेरे क्षेत्र में

(D) सबसे ऊपरी मंजिल पर

(vi) यांत्रिक शिकायतों की आवृत्ति को कम करने में क्या सहायक हो सकता है ?

(A) फ्रंट ऑफिस लॉग किताब/बुक का प्रभावी उपयोग

(B) निम्न गुणवत्ता वाले भागों का उपयोग

(C) रखरखाव कार्य की अनदेखी

(D) खराब प्रदर्शन के प्रारंभिक संकेतों की अनदेखी

**खण्ड ख**

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

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

**7.** संचार के विभिन्न तरीकों की सूची बनाइए।

**8.** "लक्ष्य निर्धारण" शब्द से आपका क्या अभिप्राय है ?

**9.** स्प्रेडशीट्स के कुछ प्रकारों की सूची बनाइए।

**10.** उद्यमशील कौशल किसी व्यक्ति के लिए कैसे फायदेमंद हैं ?

**11.** SDGs से आप क्या समझते हैं ?

(v) Where should the front desk ideally be located in a hotel ?

(A) Near the kitchen

(B) Near the lobby and lift

(C) In a dark area

(D) On the top floor

(vi) What may help to reduce the frequency of mechanical complaints ?

(A) Effective use of a front office log book

(B) Using low quality parts

(C) Neglecting maintenance work

(D) Ignoring early signs of malfunction

## 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.** List the various methods of communication.

**8.** What do you understand by the term "Goal Setting" ?

**9.** List few types of Spreadsheets.

**10.** How are entrepreneurial skills beneficial for a person ?

**11.** What do you understand by SDGs ?

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

**12.** होटल उद्योग की उत्पत्ति एवं विकास का अध्ययन किन तीन अवधियों के अंतर्गत किया जा सकता है ?

**13.** टेलीफ़ोन ऑपरेटर में कौन-से गुण होने चाहिए ?

**14.** किसी होटल की छोटी राजस्व-उत्पादन सेवा का एक उदाहरण दीजिए।

**15.** अग्नि सुरक्षा उपकरण क्या होते हैं ?

**16.** इकोटेल और नॉर्मल होटल में क्या अंतर है ?

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

**17.** रिसेप्शनिस्ट के लिए आवश्यक गुणों को सूचीबद्ध कीजिए।

**18.** 'एमॅड्यूस' क्या है ?

**19.** 'आक्रामक शिकायतकर्ता' शब्द से आप क्या समझते हैं ?

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

**20.** CRS और GDS में क्या अंतर है ?

**21.** अतिथि के लिए आरक्षण का क्या महत्त्व है ?

**22.** होटल में एक इन-हाउस अतिथि के निधन की स्थिति में क्या किया जाना चाहिए ?

**23.** ग्रैंड मास्टर चाबी, मास्टर चाबी से किस प्रकार भिन्न है ?

**24.** यांत्रिक कारणों से उत्पन्न अतिथि शिकायतों के कोई पाँच उदाहरण सूचीबद्ध कीजिए।

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

**12.** Under which three periods can the origin and growth of the hotel industry be studied ?

**13.** What all qualities must a telephone operator possess ?

**14.** Give an example of minor revenue-producing service of a hotel.

**15.** What are fire safety equipment ?

**16.** What is the difference between Ecotel and Normal hotel ?

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

**17.** Enlist the qualities required for a receptionist.

**18.** What is Amadeus ?

**19.** What do you understand by the term "Aggressive complainer" ?

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

**20.** What is the difference between CRS and GDS ?

**21.** What is the significance of reservation to the guest ?

**22.** What should be done in the case of death of an In-house guest in the hotel ?

**23.** How is Grand Master Key different from Master Key ?

**24.** Enlist any five examples of guest complaints that arise due to mechanical reasons.