

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

**Term-End Examination**

**December, 2024**

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

*Time : 3 Hours*

*Maximum Marks : 100*

---

**Note :** (i) Attempt any **five** questions.

(ii) All questions carry equal marks.

---

1. What are the principles of good communication ? 20
2. What is Body Language ? How can we show enthusiasm through body language ? 20
3. How should we handle guest complaints ? Write its various steps. 20
4. Discuss the importance of Time Management in the Hospitality Industry. 20

5. What is the importance of personal hygiene in the cooking area ? 20
6. Write short notes on the following : 10×2=20
  - (a) Politeness
  - (b) Balanced Diet
7. What is the impact of positive and negative words in the F & B Service Department ? 20
8. Describe about the essential skills of F & B service staff ? 20
9. Explain the Code of Conduct at the workplace. 20
10. Discuss the tools of good communication. 20

**BHY-002**

**फूड एण्ड बेवरेज सर्विस ऑपरेशन्स में प्रमाण-पत्र**  
**( सी. एफ. बी. ओ. )**

**सत्रांत परीक्षा**  
**दिसम्बर, 2024**

**बी.एच.वाई-002 : प्रकार्यात्मक संप्रेषण कौशल एवं**  
**व्यक्तिगत विकास**

*समय : 3 घण्टे*

*अधिकतम अंक : 100*

**नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।**

*(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।*

- 
1. अच्छे संचार के क्या सिद्धांत हैं ? 20
  2. शारीरिक भाषा क्या है ? हम शारीरिक भाषा के माध्यम से उत्साह कैसे प्रदर्शित कर सकते हैं ? 20
  3. अतिथि की शिकायतों का निवारण हमें किस प्रकार करना चाहिए ? इसके विभिन्न चरण लिखिए। 20
  4. आतिथ्य उद्योग में समय प्रबंधन के महत्व की चर्चा कीजिए। 20

5. रसोई क्षेत्र में व्यक्तिगत स्वच्छता का क्या महत्व है ? 20

6. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :  $10 \times 2 = 20$

(अ) विनम्रता

(ब) संतुलित आहार

7. एफ. एण्ड बी. सेवा विभागों में सकारात्मक तथा नकारात्मक शब्दों का क्या प्रभाव है ? 20

8. एफ. एण्ड बी. सर्विस स्टाफ की आवश्यक दक्षताओं/ कौशलों की चर्चा कीजिए। 20

9. कार्यस्थल पर आचरण संहिता की विवेचना कीजिए। 20

10. अच्छे संचार के साधनों की चर्चा कीजिए। 20

× × × × × × ×