

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

Term-End Examination

December, 2024

BHY-003 : FRONT OFFICE OPERATIONS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

(ii) All questions carry equal marks.

-
1. Explain the following : 10+10
 - (a) Continental Plan (CP)
 - (b) Modified American Plan (MAP)
 2. Explain the hierarchy of the front office department of a large hotel with the help of a chart. Explain the duties of Assistant Front Office Manager. 20
 3. Write in detail procedure for handling difficult guests in a hotel. 20

4. (a) What do you understand by effective key control system ? 10
(b) Write a note about first aid and emergency procedures followed in a hotel. 10
5. Write in detail about the types of rooms, available in a hotel. 20
6. How your communicative skills help you at the Front Office ? How will you handle a guest complaint ? 20
7. Write short notes on the following : 5+5+5+5
 - (a) Wake up call
 - (b) Scanty Baggage
 - (c) No Show guest
 - (d) Duty Roster
8. Explain the importance of co-ordination of Front Office with other departments of a hotel. 20

BHY-003**फ्रंट ऑफिस प्रचालन में प्रमाण-पत्र****(सी.एफ.ओ.)****सत्रांत परीक्षा****दिसम्बर, 2024****बी.एच.वाई -003 : फ्रंट ऑफिस प्रचालन***समय : 3 घण्टे**अधिकतम अंक : 100***नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।****(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।**

-
1. निम्नलिखित को समझाइए : 10+10
 (क) कॉन्टिनेण्टल प्लान
 (ख) संशोधित अमेरिकन प्लान
 2. एक बड़े होटल के फ्रंट ऑफिस विभाग के पदानुक्रम को एक चार्ट की सहायता से समझाइए। फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट मैनेजर की जिम्मेदारियाँ एवं कर्तव्य क्या हैं ? 20
 3. होटल में जटिल अतिथियों को सँभालने की विधि का विस्तृत वर्णन कीजिए। 20

4. (क) प्रभावी कुंजी नियंत्रण प्रणाली से आप क्या समझते हैं ? 10
- (ख) होटल में प्राथमिक चिकित्सा और आपातकालीन प्रक्रियाओं के बारे में टिप्पणी लिखिये। 10
5. होटल में उपलब्ध विभिन्न प्रकार के कमरों का विवरण दीजिए। 20
6. क्या प्रभावी बातचीत की शैली फ्रंट ऑफिस सँभालने में सहायक है ? होटल में अतिथियों की शिकायतों को आप कैसे सँभालेंगे ? 20
7. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 5+5+5+5
- (क) जगाने की पुकार (कॉल)
- (ख) अल्पसंख्यक (छोटा-मोटा) सामान
- (ग) नो शो गेस्ट
- (घ) कार्य चार्ट
8. होटल के अन्य विभागों के साथ फ्रंट ऑफिस के समन्वय के महत्व की व्याख्या कीजिए। 20

× × × × × × ×