

CERTIFICATE IN FRONT
OFFICE OPERATIONS (CFO)
Term-End Examination
December, 2025

BHY-003 : FRONT OFFICE OPERATIONS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

(ii) *All questions carry equal marks.*

1. Is the front office actually the nerve centre of any organization ? How ? 20
2. Explain with the help of a chart the hierarchy of the Front Office Department. Explain the duties and responsibilities of any *three* positions. 20
3. What is an effective key control system in a hotel ? How is it achieved ? 20

4. Explain the classification of hotels on the basis of their level of service. 20
5. Discuss about the different meal plans available in a hotel. Give examples. 20
6. Explain the guest cycle stages in detail. 20
7. Write short notes on the following : 10+10
 - (a) Travel Desk
 - (b) Night Audit Procedures
8. Explain the co-ordination of front office with the Food and Beverage Production Department. 20
9. What are the attributes of a good Front Office Manager ? 20
10. Explain the steps for handling difficult situations and complaints at Front Office Desk. 20

BHY-003

फ्रंट ऑफिस क्रियाओं में प्रमाण-पत्र

(सी. एफ. ओ.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2025

बी.एच.वाई.-003 : फ्रंट ऑफिस क्रियाएँ

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. क्या फ्रंट ऑफिस किसी संगठन का वास्तविक रूप से मुख्य केंद्र है, कैसे ? 20
2. एक चार्ट की सहायता से फ्रंट ऑफिस विभाग के पदानुक्रम की विवेचना कीजिए। किन्हीं तीन पदों के कर्तव्यों तथा उत्तरदायित्वों की व्याख्या कीजिए। 20
3. एक होटल में एक प्रभावकारी 'की' (Key) नियंत्रण प्रणाली क्या है ? यह कैसे प्राप्त की जा सकती है ? 20

4. सेवा के स्तर के आधार पर होटलों के वर्गीकरण को समझाइए। 20
5. होटल में उपलब्ध विभिन्न मील प्लानों (Meal Plans) की चर्चा कीजिए। उदाहरण दीजिए। 20
6. अतिथि चक्र चरणों की विस्तारपूर्वक विवेचना कीजिए। 20
7. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10+10
(अ) यात्रा डेस्क
(ब) नाइट ऑडिट प्रॉसिजर (Night Audit Procedure)
8. खाद्य तथा पेय उत्पादन विभाग के साथ फ्रंट ऑफिस के समन्वय की विवेचना कीजिए। 20
9. एक अच्छे फ्रंट ऑफिस मैनेजर की क्या विशेषताएँ हैं ? 20
10. फ्रंट ऑफिस डेस्क पर कठिन परिस्थितियों और शिकायतों से निपटने के उपायों की विवेचना कीजिए। 20

x x x x x