

No. of Printed Pages : 6

BHY-002

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

Term-End Examination

June, 2025

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

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : Answer any ***five*** questions. All questions
carry equal marks.

1. Define Communication. Explain about the
various tools of communication. 20

2. What do you understand by Body Language ? Discuss the advantages of keeping good posture at workplace. 20
3. Explain the words to be avoided in conversation with guest. 20
4. Describe the Code of Conduct at your workplace. 20
5. “Use of polite expressions is essential for guest satisfaction.” Discuss. 20
6. What is the importance of Time Management ? Provide appropriate examples. 20
7. What is the importance of clear route assistance and guiding the guests in a hotel ? 20

8. What do you understand by Enthusiasm ?

How does laziness affect our working ? 20

9. Explain the importance of personal hygiene

for hotel employees. 20

10. Write short notes on the following : $2 \times 10 = 20$

(a) Listening skills

(b) Dress code

BHY-002

खाद्य एवं पेय सेवा संचालन में प्रमाण-पत्र

(सी. एफ. बी. ओ.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2025

बी.एच.वाई.-002 : कार्यात्मक संचार/संप्रेषण दक्षताएँ/

कौशल और व्यक्तिगत विकास

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. संचार को परिभाषित कीजिए। संचार के विभिन्न साधनों की विवेचना कीजिए।

20

2. शारीरिक भाषा से आप क्या समझते हैं ? कार्यस्थल पर उचित मुद्रा अपनाने के लाभों की चर्चा कीजिए। 20
3. एक अतिथि से बात करते समय किन शब्दों के प्रयोग से बचना चाहिए ? विवेचना कीजिए। 20
4. अपने कार्यस्थल पर आचरण संहिता का वर्णन कीजिए। 20
5. “अतिथि की संतुष्टि के लिए मृदु/विनम्र अभिव्यक्ति आवश्यक है।” चर्चा कीजिए। 20
6. समय प्रबंधन का क्या महत्व है ? उपयुक्त उदाहरण दीजिए। 20
7. निष्कण्टक मार्ग सहायता तथा एक होटल में अतिथियों का मार्गदर्शन करने का क्या महत्व है ? 20
8. उत्साह से आप क्या समझते हैं ? आलस्य हमारी कार्यक्षमता को कैसे प्रभावित करता है ? 20

9. होटल कर्मियों के लिए व्यक्तिगत स्वच्छता के महत्व की

विवेचना कीजिए।

20

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

(अ) श्रवण कौशल

(ब) ड्रेस कोड

x x x x x