

No. of Printed Pages : 4

BHY-002

**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

C-2604/BHY-002

P. T. O.

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

× × × × × × ×