

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

Term-End Examination

December, 2025

**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 do you understand by Good Communication ? Why is it important in a hotel ? 20

2. What is Personal Hygiene ? Explain its importance in hotel industry. 20
3. What are the causes for Poor Posture ? How can we improve it ? 20
4. Describe the code of conduct at your workplace. 20
5. Explain the impact of positive words and negative impressions. How does politeness help in guest satisfaction ? 20
6. How can the habit of procrastination affect our performance at workplace ? 20
7. What do you understand by Body Language ? How does positive body language help in a hotel industry ? 20
8. Write short notes on the following : $2 \times 10 = 20$
 - (a) Punctuality at workplace
 - (b) Balanced diet

9. Explain the role of listening skills in F & B service. 20
10. What do you understand by Communication Strategy ? Also discuss about dealing with difficult guests and handling their complaints. 20

BHY-002

खाद्य एवं पेय पदार्थ सेवा संचालन में प्रमाण-पत्र

(सी. एफ. बी. ओ.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2025

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

कौशल और कर्मचारी शिक्षण

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. अच्छे संचार से आप क्या समझते हैं ? एक होटल में यह

क्यों महत्वपूर्ण है ?

20

C-2387/BHY-002

2. व्यक्तिगत स्वच्छता क्या है ? होटल उद्योग में इसके महत्व की विवेचना कीजिए। 20
3. खराब मुद्रा (Poor Posture) के क्या कारण हैं ? हम इसमें कैसे सुधार कर सकते हैं ? 20
4. अपने कार्यस्थल पर आचरण संहिता का वर्णन कीजिए। 20
5. सकारात्मक शब्दों और नकारात्मक प्रभावों के प्रभाव की विवेचना कीजिए। अतिथि संतुष्टि में विनम्रता कैसे सहायता करती है ? 20
6. कार्यस्थल पर काम को टालने की आदत हमारे प्रदर्शन को कैसे प्रभावित कर सकती है ? 20
7. शारीरिक भंगिमा से क्या समझते हैं ? सकारात्मक शारीरिक भंगिमा एक होटल उद्योग में कैसे सहायता करती है ? 20
8. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : $2 \times 10 = 20$
 (अ) कार्यस्थल पर नियमितता
 (ब) संतुलित आहार

9. खाद्य तथा पेय पदार्थ सेवा में श्रवण कौशलों की भूमिका की विवेचना कीजिए। 20
10. संप्रेषण रणनीति से क्या समझते हैं ? शिकायती अतिथियों तथा उनकी शिकायतों का निपटान करने के बारे में भी विवेचना कीजिए। 20

x x x x x