

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

BHY-003 : FRONT OFFICE OPERATIONS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

1. What are the attributes of a good Front Office Manager ? 20
2. Draw the Hierarchy chart and explain the duties and responsibilities of any *two* positions in the front office department. 20
3. Write in detail about different types of rooms available in a hotel, along with their features. 20

4. Elaborate on the Night Audit Procedures and the Safety Locker in the Front Office. 20
5. What are the 'LOST' and 'FOUND' services ?
How are these conducted by the front office staff ? 20
6. How are the room reservations done :
10×2=20
 - (a) Offline
 - (b) Online
7. Explain the co-ordination of front office with *two* other departments. 20
8. How are difficult situations handled at the front office? Give examples. 20
9. Explain the different types of Meal Plans available in hotels. 20
10. What do you understand by the effective Key Control System in the Front Office Department ? 20

BHY-003**फ्रंट ऑफिस क्रियाओं में प्रमाण-पत्र****(सी. एफ. ओ.)****सत्रांत परीक्षा****जून, 2025****बी.एच.वाई.-003 : फ्रंट ऑफिस क्रियाएँ**

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

1. एक अच्छे फ्रंट ऑफिस मैनेजर के क्या गुण होते हैं? 20
2. पदानुक्रम चार्ट खींचिए/बनाइए और फ्रंट ऑफिस विभाग में किन्हीं दो पदाधिकारियों के कर्तव्यों तथा उत्तरदायित्वों की विवेचना कीजिए। 20
3. एक होटल में उपलब्ध विभिन्न प्रकार के कमरों के बारे में, उनकी विशेषताओं सहित विस्तारपूर्वक बताइए। 20

4. फ्रंट ऑफिस में नाइट ऑडिट प्रक्रियाओं तथा सेफ्टी लॉकर के बारे में बताइए। 20
5. 'खोया' तथा 'पाया' सेवाएँ क्या हैं? इन्हें फ्रंट ऑफिस स्टाफ द्वारा कैसे चलाया जाता है? 20
6. रूम रिजर्वेशन (कक्ष आरक्षण) कैसे किया जाता है ?
10×2=20
(अ) ऑफलाइन
(ब) ऑनलाइन
7. फ्रंट ऑफिस के दो अन्य विभागों के साथ समन्वय की विवेचना कीजिए। 20
8. फ्रंट ऑफिस में मुश्किल परिस्थितियों से कैसे निपटा जाता है? उदाहरण दीजिए। 20
9. होटलों में उपलब्ध विभिन्न प्रकार के 'मील प्लान' (Meal Plan) की विवेचना कीजिए। 20
10. फ्रंट ऑफिस विभाग में प्रभावकारी चाभी (Key) नियन्त्रण प्रणाली से आप क्या समझते हैं? 20

× × × × ×