

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

Term-End Examination

June, 2026

**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. Explain the importance of Personal Hygiene.
Why is it essential for Hotel Employees ? 20
 2. Define Communication. Explain about its
various tools. 20
 3. What do you understand by Body Language ?
Explain the benefits of maintaining good
posture at work. 20

4. What do you understand by Communication Strategy ? Also discuss about dealing with difficult guests and their complaints. 20
5. Describe the Code of Conduct at your work place. 20
6. Explain about the words to be avoided in conversation with a guest and the role of politeness in Hotel industry ? 20
7. How can the habit of procrastination affect our performance at workplace ? 20
8. What do you understand by Enthusiasm ? How is laziness harmful to us ? 20
9. Explain the use of Good Communicative skills for the promotion of facilities at a Hotel. 20
10. Write short notes on the following : $2 \times 10 = 20$
 - (a) Dress Code
 - (b) Positive and Negative Words and their effects on our working

BHY-002

खाद्य एवं पेय पदार्थ सेवा संचालन में प्रमाण-पत्र

(सी. एफ. बी. ओ.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2026

**बी.एच.वाई.-002 : कार्यात्मक संचार कौशल और
व्यक्तिगत विकास**

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. व्यक्तिगत स्वच्छता के महत्व की विवेचना कीजिए। होटल कर्मचारियों के लिए यह क्यों अनिवार्य है ? 20
2. संचार को परिभाषित कीजिए। इसके विभिन्न उपकरणों की विवेचना कीजिए। 20

3. शारीरिक भंगिमा से आप क्या समझते हैं ? कार्यस्थल पर उचित शारीरिक भंगिमा बनाए रखने के लाभों की विवेचना कीजिए। 20
4. संचार रणनीति से आप क्या समझते हैं ? शिकायती अतिथियों तथा उनकी शिकायतों का निपटान करने के बारे में भी विवेचना कीजिए। 20
5. अपने कार्यस्थल पर आचरण-संहिता का वर्णन कीजिए। 20
6. एक अतिथि से बात करते समय किन शब्दों के प्रयोग से बचना चाहिए तथा होटल उद्योग में विनम्रता की भूमिका की विवेचना कीजिए। 20
7. काम को टालने की आदत कार्यस्थल पर हमारे प्रदर्शन को किस प्रकार प्रभावित कर सकती है ? 20
8. उत्साह से आप क्या समझते हैं ? आलस्य हमारे लिए किस प्रकार हानिकारक है ? 20

9. एक होटल में सुविधाओं के प्रचार के लिए अच्छा संप्रेषण क्षमताओं के प्रयोग की विवेचना कीजिए। 20
10. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : $2 \times 10 = 20$
- (अ) ड्रेस कोड
- (ब) सकारात्मक तथा नकारात्मक शब्द तथा हमारी कार्य-शैली पर उनका प्रभाव

x x x x x