

Roll No. : .....

Total No. of Questions : 12 ]

[ Total No. of Printed Pages : 4

# B-169

B.Com. (Part-I) Examination, 2023

## TOURISM AND TRAVEL MANAGEMENT

Paper - II

### (Hospitality Management)

Time : 3 Hours ]

[ Maximum Marks : 85

#### Section-A

(Marks : 2 × 10 = 20)

*Note* :- Answer all *ten* questions (Answer limit 50 words). Each question carries 2 marks.

(खण्ड-अ)

(अंक : 2 × 10 = 20)

नोट :- सभी दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए (उत्तर-सीमा 50 शब्द)। प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है।

#### Section-B

(Marks : 5 × 5 = 25)

*Note* :- Answer any *five* questions out of seven (Answer limit 200 words). Each question carries 5 marks.

(खण्ड-ब)

(अंक : 5 × 5 = 25)

नोट :- सात में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए (उत्तर-सीमा 200 शब्द)। प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है।

#### Section-C

(Marks : 20 × 2 = 40)

*Note* :- Answer any *two* questions out of four (Answer limit 500 words). Each question carries 20 marks.

(खण्ड-स)

(अंक : 20 × 2 = 40)

नोट :- चार में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए (उत्तर-सीमा 500 शब्द)। प्रत्येक प्रश्न 20 अंक का है।

BRI-232

( 1 )

B-169 P.T.O.

## Section–A

### (खण्ड–अ)

1. (i) What is Tourism and Travel Management ?  
पर्यटन एवं यात्रा प्रबन्ध क्या है ?
- (ii) Explain Hospitality Management.  
आतिथ्य सत्कार प्रबन्ध को समझाइए।
- (iii) Describe Profit-oriented and non-Profit-Oriented welfare services.  
लाभ आधारित और गैर-लाभ आधारित कल्याणकारी सेवाओं का वर्णन कीजिए।
- (iv) Explain types of the clientele.  
ग्राहकों के प्रकारों का वर्णन कीजिए।
- (v) What is PBX ?  
पी.बी.एक्स. क्या है ?
- (vi) Explain the front office Department.  
स्वागत कार्यालय विभाग का वर्णन कीजिए।
- (vii) What is Room Rates ?  
कमरा दर क्या है ?
- (viii) What is Reservation ?  
आरक्षण क्या है ?
- (ix) What is Reservation modes ?  
आरक्षण के माध्यम क्या है ?
- (x) What do you mean by Paging system in hotel ?  
होटल में पेजिंग प्रणाली से आप क्या समझते हैं ?

## Section-B

(खण्ड-ब)

2. Define Hotel and discuss the classification of a hotel in detail.

होटल की परिभाषा दीजिए तथा होटलों के वर्गीकरण की विस्तार से व्याख्या कीजिए।

3. Write short notes on the following :

(a) Tariff card

(b) Hubbart Formula

निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(अ) टैरिफ कार्ड

(ब) हुबार्ट सूत्र

4. Explain the term Telephone Courtesy and different Telephone systems.

दूरभाष व्यवहार की विवेचना कीजिए तथा टेलीफोन प्रणाली के विभिन्न प्रकार बताइए।

5. Discuss the types of Hotel mail and elaborate the handling procedure.

होटल में कितने प्रकार की डाक आती हैं ? होटल डाक के निस्तारण प्रक्रिया को समझाइए।

6. Discuss in brief :

(i) Chart Preparation

(ii) Cancellation of Reservation

संक्षेप में वर्णन कीजिए :

(i) चार्ट निर्माण

(ii) आरक्षण रद्द करना।

7. Explain the handling of Foreign Currency and Credit Card in a Hotel.

होटल व्यवसाय में विदेशी मुद्रा तथा क्रेडिट कार्ड व्यवहार की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।

8. Discuss in brief :

(i) Billing system

(ii) Duties and Responsibilities of Front Office Staff

संक्षेप में वर्णन कीजिए :

(i) बिलिंग प्रणाली

(ii) फ्रंट ऑफिस स्टॉफ के कर्तव्य और उत्तरदायित्व।

### Section-C

#### (खण्ड-स)

9. Define Hospitality Management and discuss in detail the types of hospitality.

आतिथ्य सत्कार प्रबन्ध से आप क्या समझते हैं ? विभिन्न प्रकार के आतिथ्य सत्कारों का वर्णन कीजिए। 5,15

10. Define hotel plan. Discuss various types of plans and their applicability.

होटल योजना को परिभाषित कीजिए तथा विभिन्न योजनाओं के प्रकारों तथा उन्हें लागू करने की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए। 4,8,8

11. Explain in detail the check-in and check-out procedure.

चैक-इन तथा चैक-आउट प्रणाली की विस्तार से व्याख्या कीजिए।

12. What is Transcript Report ? What are its contents and how to prepare a transcript report ?

प्रतिलेख प्रतिवेदन क्या होता है ? इसकी विषय-सामग्री तथा इसे तैयार करने के तरीकों का वर्णन कीजिए।

4,6,6