

A-0221

Total Pages : 6

Roll No.

BTTM (N)-402

Hospitality Services

Examination February, 2026

Time : 2:00 Hrs.

Max. Marks : 70

Note :- This paper is of Seventy (70) marks divided into Two (02) Sections 'A' and 'B'. Attempt the questions contained in these sections according to the detailed instructions given therein. *Candidates should limit their answers to the questions on the given answer sheet. No additional (B) answer sheet will be issued.*

नोट : यह प्रश्न-पत्र सत्तर (70) अंकों का है, जो दो (02) खण्डों 'क' तथा 'ख' में विभाजित है। प्रत्येक खण्ड में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों को हल करना है। *परीक्षार्थी अपने प्रश्नों के उत्तर दी गई उत्तर-पुस्तिका तक ही सीमित रखें। कोई अतिरिक्त (बी) उत्तर-पुस्तिका जारी नहीं की जायेगी।*

A-0221

(1)

P.T.O.

Section–A

(खण्ड–क)

Long Answer Type Questions

(दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)

(2×19=38)

Note :- Section ‘A’ contains Five (05) long-answer type questions of Nineteen (19) marks each. Learners are required to answer any *Two* (02) questions only.

नोट : खण्ड ‘क’ में पाँच (05) दीर्घ उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए उन्नीस (19) अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल दो (02) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. Discuss the evolution of hospitality from ancient traditions to its modern global form. Explain how cultural values and technological changes have shaped the industry.

प्राचीन परंपराओं से लेकर आधुनिक वैश्विक स्वरूप तक हॉस्पिटैलिटी के विकास की चर्चा कीजिए। यह भी बताइए कि सांस्कृतिक मूल्यों और प्रौद्योगिकी ने इस उद्योग को कैसे आकार दिया है ?

2. Describe the organizational structure of a standard hotel and explain how coordination among Front Office, Food Production, F & B Service and Housekeeping ensures guest satisfaction.

एक मानक होटल की संगठनात्मक संरचना का वर्णन कीजिए तथा समझाइए कि फ्रंट ऑफिस, फूड प्रोडक्शन, F & B सर्विस और हाउसकीपिंग के बीच समन्वय अतिथि संतुष्टि को कैसे सुनिश्चित करता है।

3. Explain in detail the various forms of accommodation and analyze how hotels differ in terms of location, service level, clientele and size. Provide suitable illustrations.

आवास की विभिन्न श्रेणियों का विस्तृत वर्णन कीजिए तथा विश्लेषण कीजिए कि स्थान, सेवा-स्तर, ग्राहक-वर्ग और आकार के आधार पर होटल किस प्रकार भिन्न होते हैं ? उपयुक्त उदाहरण भी दीजिए।

4. Discuss the strategies and initiatives undertaken by ITDC and State Tourism Corporations for strengthening the hospitality infrastructure in India.

भारत में हॉस्पिटैलिटी अवसंरचना को सुदृढ़ करने हेतु ITDC और राज्य पर्यटन निगमों द्वारा अपनाई गई रणनीतियों एवं पहलों पर चर्चा कीजिए।

5. Evaluate the transformation of India's hotel industry due to the entry of multinational hotel chains. Discuss their role in standardization, employment generation and competition.

बहुराष्ट्रीय होटल चेन के आगमन से भारत के होटल उद्योग में आए परिवर्तनों का मूल्यांकन कीजिए। मानकीकरण, रोजगार सृजन एवं प्रतिस्पर्धा पर इनके प्रभावों की चर्चा कीजिए।

Section-B

(खण्ड-ख)

Short Answer Type Questions

(लघु उत्तरीय प्रश्न)

(4×8=32)

Note :- Section 'B' contains eight (08) short-answer type questions of Eight (08) marks each. Learners are required to answer any *Four* (04) questions only.

नोट : खण्ड 'ख' में आठ (08) लघु उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए आठ (08) अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल चार (04) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. State any two ways in which food production contributes to the overall guest experience.

फूड प्रोडक्शन अतिथि अनुभव को बेहतर बनाने में किस प्रकार योगदान देता है, किसी दो तरीकों का उल्लेख कीजिए।

2. What is meant by F & B Service ? Mention two key service functions it performs.

F & B सर्विस से क्या अभिप्राय है ? इसके दो प्रमुख सेवा-कार्य लिखिए।

3. Mention any two essential roles of the housekeeping department in maintaining hotel standards.

हाउसकीपिंग विभाग की दो आवश्यक भूमिकाएँ लिखिए जो होटल मानकों को बनाए रखने में सहायक होती हैं।

4. Define hotel classification based on service levels and provide any two examples.

सेवा-स्तर के आधार पर होटल वर्गीकरण की परिभाषा दीजिए और दो उदाहरण लिखिए।

5. Which organization is responsible for setting and reviewing hotel star-rating norms in India ?

भारत में होटल स्टार-रेटिंग के मानक निर्धारित करने और उनकी समीक्षा करने वाली संस्था का नाम लिखिए।

6. List any two characteristics that distinguish ecotels from conventional hotels.

इकोटेल का पारंपरिक होटलों से अलग करने वाली कोई दो विशेषताएँ लिखिए।

7. Why is HRD an essential component for ensuring quality services in the hospitality sector ? Explain briefly.

हॉस्पिटैलिटी क्षेत्र में गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ सुनिश्चित करने हेतु HRD क्यों आवश्यक है ? संक्षेप में समझाइए।

8. Write any *two* unique features of The Taj, Mumbai that make it a landmark hotel.

होटल द ताज, मुंबई की दो विशिष्ट विशेषताएँ लिखिए जो इसे एक प्रतिष्ठित होटल बनाती हैं।
