

**CERTIFICATE PROGRAMME IN
HOUSEKEEPING OPERATIONS (CHO)**

Term-End Examination

December, 2018

00294

BHY-005 : HOUSEKEEPING OPERATIONS

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

Note : (i) Attempt any five questions.

(ii) All questions carry equal marks.

1. Fill in the blanks :

2x10=20

(a) How many beds are there in the quad room

(Four Beds, One Bed, Three Beds, Five Beds)

(b) _____ Brush is used for dusting or
cleaning of A.C, computer.

(Toilet, feather, father)

(c) _____ Brush is used for cleaning W.C.

(Feather, toilet, Cobweb)

(d) _____ chemical is used for Carpet
Spot Cleaning.

(TR-103, R-4, R-5, TR-101)

(e) _____ Broom is used for cleaning the
garden.

(Yard, hard, soft)

(f) Vacuum cleaner is known as _____
equipment. (electrical, mechanical, manual)

(g) Room is prepared/made or cleaned by
_____ (room attendant, floor

supervisor, uniform room attendant)

- (h) The place where all hotel linens are washed is known as _____.
(corridor, laundry, staircase)
- (i) The shape of a toilet brush is like _____.
(square, rectangular, hockey)
- (j) Highway hotel is known as _____.
(Motel, Hotel, Resort)
2. Explain with the help of a chart HIERARCHY of Housekeeping Department. 20
3. Draw the LAYOUT of housekeeping department. 20
4. What is Lost and Found ? Explain its handling. 20
5. What are the types of ROOMS in a hotel ? Explain about them. 20
6. Discuss the CHEMICALS AGENTS used by the housekeeping department for cleaning of various areas. 20
7. What is the FRONT of the house area and BACK of the house area in a hotel ? 20
8. List the different types of EQUIPMENTS used for cleaning in the hotel ? Explain any two. 20
9. List the Duties and Responsibilities of the following staff. (any two) : 2x10=20
- (a) Floor Supervisor
- (b) Desk Supervisor
- (c) Executive Housekeeper
- (d) House man
10. Describe the Room Cleaning Procedure. 20

हाऊस किपिंग ऑपरेशनस् में प्रमाण-पत्र कार्यक्रम
(सी.एच.ओ.)

सत्रांत परीक्षा

दिसंबर, 2018

बी.एच.वाई.-005 : गृह व्यवस्था परिचालन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

- नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों का उत्तर दीजिए।
(ii) सभी प्रश्नों का अंक समान है।

1. रिक्त स्थानों की पूर्ती कीजिए : 2x10=20
- (a) क्वाड रूम में _____ बेड हैं।
(चार बेड, एक बेड, तीन बेड, पाँच बेड)
- (b) _____ ब्रश का उपयोग ए.सी. व कंप्यूटर की सफाई के लिए किया जाता है।
(टॉयलेट, पंख, फादर)
- (c) _____ ब्रश का इस्तेमाल डब्लू.सी. की सफाई के लिए किया जाता है।
(पंख, टॉयलेट, मकड़ी का जाला)
- (d) कालीन स्थान पर सफाई के लिए _____
रासायनिक पदार्थ इस्तेमाल किया जाता है।
(टीआर-103, आर-4, आर-5, टीआर-101)
- (e) बगीचे की सफाई के लिए _____ ब्रूम का उपयोग किया जाता है।
(यॉर्ड, हार्ड, मुलायम)

- (f) वैक्यूम क्लीनर को _____ उपकरण के रूप में जाना जाता है।
(विद्युतीय, यांत्रिक, गाइड)
- (g) _____ के द्वारा रूम को तैयार और साफ किया जाता है।
(रूम सेवक, फ्लोर सुपरवाइजर, वर्दी वाला रूम सेवक)
- (h) वह जगह जहाँ सभी होटल लिनेन धोया जाता है उसे कहा जाता है _____.
(कोरीडोर, लॉउन्डरी, सीढ़ी)
- (i) शौचालय ब्रश का आकार _____ जैसा है।
(चोकोर, आयताकार, हॉकी)
- (j) राजमार्ग होटल जाना जाता है, _____.
(मोटेल, होटल, रिसोर्ट)

2. हाउसकीपिंग डिपार्टमेंट का अनुक्रम ड्रा करें। 20
3. हाउसकीपिंग डिपार्टमेंट का लेआउट ड्रा करें। 20
4. खोया और पाया क्या है? इसे किस प्रकार क्रियान्वित किया जाता है? 20
5. होटल में कमरों के प्रकार क्या हैं? उन्हें समझाओ। 20
6. सफाई के लिए हाउसकीपिंग विभाग द्वारा उपयोग किये जाने वाले विभिन्न रसायन एजेंट क्या हैं? होटल के विभिन्न भागों में इनका उपयोग बताएँ। 20

7. होटल में घर क्षेत्र के सामने क्या है और घर क्षेत्र के पीछे क्या है? 20
8. होटल में सफाई के लिये उपयोग किए जाने वाले उपकरणों की चर्चा करें। किन्हीं दो को विस्तारपूर्वक समझाएँ। 20
9. निम्नलिखित कर्मचारियों के कर्तव्यों और जिम्मेदारी की सूची बताओ (कोई दो): 2x10=20
- (a) फ्लोर सुपरवाइजर
 - (b) डेक्स सुपरवाइजर
 - (c) कार्यकारी गृहप्रबंधक
 - (d) हाउसमेन
10. कमरे की सफाई प्रक्रिया का वर्णन करें। 20
-