

00045 POST GRADUATE DIPLOMA IN HOTEL
OPERATIONS
(PGDHO)

Term-End Examination

December, 2018

MHYI-041 : FRONT OFFICE OPERATIONS
(THEORY)

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

Note : Attempt any five questions.

1. Explain the importance of Guest Relation Executive. 20
2. Write the duties and responsibilities of Bell Boy. 20
3. Explain the importance of Front Office department in a Hotel. 20
4. How hotels are classified on the basis of levels of services ? 20
5. Write about the followings (any five) : 5x4=20
 - (a) Modified American Plan
 - (b) Twin Rooms and Duplex
 - (c) Draw format of guest arrival card
 - (d) C-form and its importance
 - (e) Handling of Left Baggage
 - (f) Back office functions
 - (g) Duties of Night Auditor

6. What Emergency Procedures are followed by Hotel ? 20
 7. What do you understand by grooming and discuss its importance in Front Office ? 20
-

होटल प्रचालन में स्नातकोत्तर डिप्लोमा (पी.जी.डी.एच.ओ.)

सत्रांत परीक्षा

दिसंबर, 2018

एम.एच.वाई.आई.-041 : फ्रंट ऑफिस प्रचालन (सिद्धान्त)

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

1. गेस्ट रिलेशन एक्सक्युटिव के महत्व के संबंध में विवरण प्रदान करें। 20
2. बेल बॉर्ड के कर्तव्य एवं जिम्मेदारियों का विवरण प्रदान करें। 20
3. होटल में स्थित फ्रंट ऑफिस के विभिन्न विभागों का विवरण प्रदान करें। 20
4. सेवा के विभिन्न स्तरों के आधार पर होटल का वर्गीकरण किस प्रकार किया जाता है? 20
5. निम्नलिखित का विवरण प्रदान करें (किन्हीं पाँच) : 5x4=20
 - (a) मॉडिफाइड अमेरिकन प्लान
 - (b) ट्विन रूम और ड्युप्लेक्स
 - (c) गेस्ट एराइवल कार्ड के विभिन्न बिन्दुओं के आधार पर विवरण करें
 - (d) सी-फार्म और उसके महत्व पर प्रकाश डालें
 - (e) छोड़ी गई सामग्री का निपटान
 - (f) बैंक ऑफिस की कार्यप्रणाली
 - (g) नाइट ऑडिटर के कार्य

6. आपातकाल में होटल द्वारा अपनायी गई प्रक्रिया का विवरण प्रदान करें। 20
7. आप व्यक्तिगत सजने-संवरने से क्या समझते हैं और इसका फ्रंट ऑफिस में क्या महत्व है? 20
-