

**POST GRADUATE DIPLOMA IN HOTEL
OPERATIONS (PGDHO)**

Term-End Examination

00124

June, 2018

MHYI-041 : FRONT OFFICE OPERATIONS (THEORY)

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

Note : Attempt any five questions.

1. Write a detailed note on the Hospitality Industry. 20
2. What are the duties and responsibilities of Front Office staff? 20
3. Classify hotels on the basis of size and number of rooms. 20
4. Explain in brief about the co-ordination of Front Office with various departments of a hotel. 20

5. Write short notes on the following (Any *five*) : $5 \times 4 = 20$

- (a) European Plan
- (b) American Plan
- (c) Continental Plan
- (d) Bed and Breakfast Scheme
- (e) Penthouse
- (f) Suite
- (g) Bermuda Plan

6. Explain about the check-in and check-out procedure in a hotel. 20

7. Write a note on handling difficult customers. 20

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

सत्रांत परीक्षा

जून, 2018

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

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट: किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

1. स्वागत-सत्कार (होटल) उद्योग पर विस्तृत टिप्पणी लिखिए। 20
2. फ्रंट ऑफिस कर्मियों के कर्तव्य एवं जिम्मेदारियाँ क्या हैं? 20
3. आकार और कमरों की संख्या के आधार पर होटलों का वर्गीकरण कीजिए। 20
4. फ्रंट ऑफिस के होटल के विभिन्न विभागों से समन्वय के बारे में संक्षेप में समझाइए। 20

5. निम्नलिखित के बारे में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए
(कोई पाँच) : 5×4=20
- (क) यूरोपियन प्लान
(ख) अमेरिकन प्लान
(ग) कॉन्टिनेन्टल प्लान
(घ) बेड एण्ड ब्रेकफास्ट स्कीम (योजना)
(ङ) पेंटहाउस
(च) स्वीट
(छ) बरमूडा प्लान
6. होटल में चेक-इन एवं चेक-आउट प्रक्रिया के बारे में
समझाइए । 20
7. होटल में जटिल (कठिन) अतिथियों को संभालने पर एक
टिप्पणी लिखिए । 20
-