

00524

No. of Printed Pages : 4

MHYI-041

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

Term-End Examination, 2019

MHYI-041 : FRONT OFFICE OPERATIONS (THEORY)

Time : 3 Hours]

[Maximum Marks : 100

Note : Attempt any five questions. All questions carry equal marks.

1. What is the duty and responsibility of front office manager and Night Auditor ? [20]
2. Describe the role of Human Resource Department in the Hotel. [20]
3. Write in details about the types of Rooms available in a Hotel. [20]
4. Explain the following classification of Hotels on the basis of : [20]
 - (a) Size and number of rooms
 - (b) Clientele and length of stay

(c) Level of Service

(d) Affiliation

5. Write short notes on the following : [20]

(a) Duty roster

(b) Wake up calls

(c) Handling VIP Arrival

(d) No Show guest

(e) Scanty Baggage

6. Explain the coordination of front office with other department of Hotel. [20]

7. How do you handle complaint ? [20]

----- x -----

एम.एच.वाई.आई.-041

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

सत्रांत परीक्षा, 2019

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

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. फ्रंट ऑफिस मैनेजर और नाइट ऑडिटर के दायित्व और जिम्मेदारी क्या हैं ? [20]
2. होटल में मानव संसाधन विभाग की भूमिका का वर्णन कीजिए। [20]
3. होटल में उपलब्ध कमरों के प्रकारों के बारे में विस्तार से लिखिए। [20]
4. निम्नलिखित आधार पर होटलों के वर्गीकरण की व्याख्या कीजिए : [20]

(अ) कमरों का आकार और संख्या

(ब) ग्राहकी और रहने की अवधि

(स) सेवा का स्तर

(द) संबंधन

5. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : [20]

(अ) कार्य आवंटित करने वाला चार्ट

(ब) जगाने हेतु कॉल

(स) वी.आई.पी. आगमन संभालना

(द) अतिथि जो न आएँ

(य) अल्प सामान

6. होटल के अन्य विभागों के साथ फ्रंट ऑफिस के समन्वय की व्याख्या कीजिए। [20]

7. आप प्राप्त शिकायत का निवारण किस प्रकार करेंगे ? [20]

----- x -----