

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

Term-End Examination

June, 2023

MHYI-042 : HOUSEKEEPING OPERATIONS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : Answer any **five** questions. All questions carry equal marks.

1. What steps and cleaning principles one should follow while cleaning a guest room ? 20
2. Write a note on interdepartmental co-ordination of housekeeping with other departments in the hotel. 20
3. Draw the organizational chart of housekeeping department in a five star hotel and write the duties and responsibilities of executive housekeeper. 20
4. Draw the layout of housekeeping department and discuss the importance of housekeeping department in a hotel. 20
5. What are the manual equipments used for cleaning in the hotels ? Illustrate with the help of diagrams. 20

6. What are the chemical agents used by the housekeeping department for cleaning ? Explain with their respective uses. 20
7. What are different types of linen used in the housekeeping ? Describe their sizes and usage. 20
8. Describe duties and responsibilities of the following staff : 4×5=20
- (i) Floor supervisor
 - (ii) Desk supervisor
 - (iii) Guest room attendant
 - (iv) Tailor
9. Write short notes on any *four* of the following : 4×5=20
- (i) Lost and Found
 - (ii) Floor Room
 - (iii) Uniform Room
 - (iv) Guest Room Amenities
 - (v) DND
10. Write short notes on the following : 10×2=20
- (i) Housekeeping supervisor : duties and responsibility
 - (ii) On-premises and Off-premises laundry
 - (iii) Public Area Supervisor

MHYI-042**होटल संचालन में स्नातकोत्तर डिप्लोमा****(पी. जी. डी. एच. ओ.)****सत्रांत परीक्षा****जून, 2023****एम.एच.वाई.आई.-042 : गृह प्रबंधन (हाउसकीपिंग)****कार्य****समय : 3 घण्टे****अधिकतम अंक : 100****नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।**

1. अतिथि कक्ष (गेस्ट रूम) की सफाई करते समय सफाई सम्बन्धी किन सिद्धान्तों और चरणों का पालन करना चाहिए ? 20
2. होटल में अन्य विभागों के साथ गृह प्रबंधन (हाउसकीपिंग) के अन्तरविभागीय समन्वयन पर एक टिप्पणी लिखिए। 20
3. पाँच सितारा (फाइव स्टार) होटल में हाउसकीपिंग विभाग का संगठनात्मक चार्ट बनाइए और कार्यपालक गृह-प्रबन्धक (एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर) के कार्यों एवं जिम्मेदारियों का वर्णन कीजिए। 20

4. गृह प्रबन्धन (हाउसकीपिंग) विभाग का खाका (ले-आउट) तैयार कीजिए और होटल में गृह-प्रबन्धन (हाउसकीपिंग) के महत्व की चर्चा कीजिए। 20
5. होटलों में हाथ से साफ-सफाई करने के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले उपकरण कौन-से हैं ? आरेख की सहायता से उदाहरण दीजिए। 20
6. गृह-प्रबन्धन (हाउसकीपिंग) विभाग के द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाले रासायनिक एजेंट कौन-से हैं ? उनसे सम्बन्धित उपयोगों सहित व्याख्या कीजिए। 20
7. गृह-प्रबन्धन (हाउसकीपिंग) में इस्तेमाल किए जाने वाले लिनन के विभिन्न प्रकार कौन-से हैं ? उनके आकार और उपयोगों का वर्णन कीजिए। 20
8. निम्नलिखित होटल कर्मचारियों के कर्तव्य और जिम्मेदारियों का वर्णन कीजिए : 4×5=20
- (क) फ्लोर सुपरवाइजर (पर्यवेक्षक)
- (ख) डेस्क सुपरवाइजर (पर्यवेक्षक)
- (ग) गेस्ट रूम अटैन्डेंट (अतिथि कक्ष परिचर)
- (घ) टेलर

9. निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 4×5=20

(क) खोया-पाया

(ख) फ्लोर रूम

(ग) यूनिफॉर्म रूम

(घ) अतिथि कक्ष सुख-सुविधाएँ

(ङ) डी. एन. डी.

10. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10×2=20

(क) गृह-प्रबन्धन पर्यवेक्षक (हाउसकीपिंग सुपरवाइजर):
कर्तव्य और जिम्मेदारियाँ

(ख) होटल परिसर में और बाहर लाण्ड्री

(ग) सार्वजनिक क्षेत्र पर्यवेक्षक (पब्लिक एरिया सुपरवाइजर)