

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

Term-End Examination

December, 2023

**MHYI-041 : FRONT OFFICE OPERATIONS
(THEORY)**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

1. What are the duties and responsibilities of the following ? 10×2=20
 - (a) Front Office Manager
 - (b) Guest Relation Executive
2. How do you handle difficult customer and their complaints ? Support your answer with suitable examples. 20
3. Describe the steps in registration of a foreigner guest in a hotel. Draw the format of 'C' form. 20
4. Front Office Department is the nerve centre of a hotel. Explain with examples the importance of Front Office Department. 20

5. Explain different meal plans used in a hotel.
Draw format of Guest Arrival Card. 20
6. Classify the hotels on the basis of size, location
and affiliation. 20
7. Write short notes on any *four* of the following :
5×4=20
- (a) Suite room and duplex room
 - (b) Handling of left luggage
 - (c) Layout of hotel lobby
 - (d) Various modes of payment in a hotel
 - (e) Various sources of reservation in a hotel
8. Write short notes on any *two* of the following :
10×2=20
- (a) Handling of left baggage
 - (b) Twin Rooms
 - (c) C-Form
9. What precautions should be taken during the
check-in procedures of a large group ? 20
10. Write in detail about the functions of a Travel
Desk. 20

MHYI-041

होटल प्रचालन में स्नातकोत्तर डिप्लोमा

(पी. जी. डी. एच. ओ.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2023

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

(सिद्धान्त)

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

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

1. निम्नलिखित के कर्तव्य और उत्तरदायित्व क्या हैं ?

2×10=20

(क) फ्रंट ऑफिस प्रबंधक

(ख) अतिथि सम्पर्क कार्यपालक

2. आप संतापी ग्राहक और उसकी शिकायतों का निराकरण किस प्रकार करेंगे ? उपयुक्त उदाहरणों के साथ उत्तर दीजिए।

20

3. होटल में विदेशी अतिथि के पंजीकरण से सम्बन्धित चरणों का वर्णन कीजिए। 'सी' फार्म का प्रारूप तैयार कीजिए। 20
4. फ्रंट ऑफिस विभाग, किसी भी होटल का मुख्य केन्द्र होता है। फ्रंट ऑफिस विभाग के महत्व की सोदाहरण व्याख्या कीजिए। 20
5. होटल में इस्तेमाल की जाने वाली विभिन्न भोजन-योजनाओं (मील प्लान) की व्याख्या कीजिए। अतिथि आगमन कार्ड का प्रारूप तैयार कीजिए। 20
6. आकार, स्थान तथा संबद्धता के आधार पर होटलों को वर्गीकृत कीजिए। 20
7. निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 5×4=20
- (क) सुइट रूम और ड्यूप्लैक्स रूम
- (ख) छोड़ी गई सामग्री का निपटान
- (ग) होटल लॉबी का खाका (ले-आउट)
- (घ) होटल में भुगतान के विभिन्न माध्यम
- (ङ) होटलों में आरक्षण के विभिन्न स्रोत

8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10×2=20
- (क) छोड़ी गई सामग्री का निपटान
- (ख) टिवन रूम
- (ग) सी-फॉर्म
9. बड़े समूह की चेक-इन प्रक्रियाओं के दौरान किस प्रकार की सावधानी बरतनी चाहिए ? 20
10. ट्रवल डेस्क के कार्यों के बारे में विस्तार से लिखिए। 20