

No. of Printed Pages : 4

MHYI-041

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

Term-End Examination

June, 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 do you understand by effective key control system ? Write a note about first aid and emergency procedures followed in a hotel. 20
2. Write in detail about the types of rooms available in hotel and their features. 20
3. Explain the co-ordination of front office with other departments of hotel. 20
4. Explain in detail the different stages of guest cycle. Illustrate with the help of a flow diagram. 20

P. T. O.

5. Write the attributes and qualities required for front office personnel. 20
6. Write a detailed note on the duties of night auditor in a hotel. 20
7. Explain about the procedures followed during of the following (any *four*) : 5×4=20
 - (a) Reservation of a guests
 - (b) Registration of guests
 - (c) Wake-up call to guest
 - (d) Handling VIP arrival
 - (e) Escorting a guest to room
8. Why is front office important in hotel ? Write about the hierarchy of the front office in detail. 20
9. What precautions should be taken during the check-in procedure for a large group ? 20
10. Write short notes on the following (any *two*) : 10+10
 - (a) C-Form
 - (b) O-O-O Rooms
 - (c) Attributes and Responsibilities of a Bell Boy.

MHYI-041

होटल प्रचालन में स्नातकोत्तर डिप्लोमा

(पी. जी. डी. एच. ओ.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 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. प्रभावी कुंजी नियंत्रण प्रणाली से आप क्या समझते हैं ?
होटल में अपनाई जाने वाली प्राथमिक चिकित्सा और
आपातकालीन प्रक्रियाओं के बारे में लिखिए। 20
2. होटल में उपलब्ध कमरों के प्रकारों और उनके लक्षणों
के बारे में विस्तार से लिखिए। 20
3. होटल में अन्य विभागों के साथ फ्रंट ऑफिस के
समन्वय के बारे में व्याख्या कीजिए। 20
4. अतिथि चक्र (गेस्ट साइकिल) के विभिन्न चरणों के
बारे में व्याख्या कीजिए। प्रवाह आरेख (फ्लो डायग्राम)
की सहायता से उदाहरण दीजिए। 20

5. फ्रंट ऑफिस कार्मिकों के लिए अपेक्षित विशेषताओं और गुणों के बारे में लिखिए। 20
6. होटल में रात्रि ऑडिटर के दायित्वों के बारे में एक विस्तृत टिप्पणी लिखिए। 20
7. निम्नलिखित कार्यों के दौरान अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं की व्याख्या कीजिए (कोई चार) :

5×4=20

(क) अतिथि का आरक्षण

(ख) अतिथियों का पंजीकरण

(ग) अतिथियों को बेक-अप काल

(घ) विशिष्ट अतिथियों के आगमन पर आवश्यक सावधानी

(ङ) अतिथि को कक्ष तक सम्मानपूर्वक ले जाना

8. होटल में फ्रंट ऑफिस महत्वपूर्ण क्यों है ? फ्रंट ऑफिस के सोपानक्रम के बारे में विस्तार से लिखिए। 20
 9. किसी बड़े समूह के लिए चेक-इन प्रक्रिया के दौरान कौन-कौनसी सावधानियाँ बरती जानी चाहिए ? 20
 10. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10+10
- (क) C-फॉर्म
- (ख) O-O-O कमरे
- (ग) बेल बॉय के गुण व जिम्मेदारियाँ