

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATION, MUMBAI

Examination—July, 2018

CERTIFICATE COURSE IN HOSPITALITY AND TRAVEL MANAGEMENT TRAINING

[वेळ—३ तास]

(एकूण गुण—१००)

हॉस्पिटॅलिटी मॅनेजमेंट (थिअरी-१)

सूचना.—(१) सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक आहेत.

- (२) आवश्यक तेथे आकृती काढा.
- (३) आवश्यक तेथे अधिक माहिती गृहित धरा.
- (४) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

१. (अ) गाळलेल्या जागा भरा (कोणत्याही पाच) :-

गुण

५

- (१) वेगळे पैसे न घेता पाहुण्यांच्या सोयीसाठी ठेवण्यात येणाऱ्या सेवा/वस्तुंना असे म्हणतात.
- (२) स्विमिंगपूल जवळ असणाऱ्या खोलीस असे म्हणतात.
- (३) आरक्षण न करता आलेल्या (चेक-इन) पाहुण्यांना असे म्हणतात.
- (४) स्वयंपाकगृहासह असणाऱ्या खोलीस असे म्हणतात.
- (५) हा फ्रंट ऑफिस विभागाचा प्रमुख असतो.
- (६) नॉन गॅरेन्टेड खोल्या जनरल सेलसाठी देण्यात येतात त्यास असे म्हणतात.

(ब) खालील विधाने चूक की बरोबर ते सांगा (कोणतेही पाच) :-

५

- (१) रोज अंधोळ करणे आवश्यक नाही.
- (२) उत्तम नीटनेटकेपणा व्यक्तीगत स्वच्छतेचा एक भाग आहे.
- (३) बेल डेस्कवर गेस्टला (पाहुण्यांना) बील देण्यात येते.
- (४) बेडशीट धुण्यासाठी स्टीम प्रेस वापरतात.
- (५) फ्रंट ऑफिस विभागास इतर विभागांसोबत संबंध ठेवण्याची आवश्यकता नसते.
- (६) क्वीन रुममधील बेडचा आकार ६' × ६' असतो.

(क) व्याख्या लिहा (कोणत्याही पाच) :-

१०

- (१) ओ.ओ.ओ. (OOO)
- (२) स्टुडिओ रुम (Studio Room)
- (३) स्कॅन्टि बॅगेज (Scanty Baggage)
- (४) हॅण्ड वॉश (Hand Wash)
- (५) एम्प्लॉयर (नियुक्तकर्ता)
- (६) एम्प्लॉई (कर्मचारी)
- (७) इंटरव्यू (मुलाखत)

- | | गुण |
|--|-----|
| २. कोणत्याही दोन ची उत्तरे लिहा :- | १६ |
| (अ) हॉटेलचा संघटनात्मक तक्ता रेखाटा. | |
| (ब) हॉटेललात आढळून येणाऱ्या विविध प्रकारच्या खोल्यांचे वर्णन करा. | |
| (क) फ्रंट ऑफिस कर्मचाऱ्यांमध्ये कोणते गुण असायला पाहिजेत ते सांगा. | |
| (ड) हॉस्पिटॅलिटी इंडस्ट्रीचा भावी कल तुमच्या शब्दांत वर्णन करा. | |
| ३. खालील कर्मचाऱ्यांची कार्ये आणि जबाबदाऱ्या लिहा (कोणतेही दोन) :- | १६ |
| (अ) लॉबी मॅनेजर | |
| (ब) जी आर ए | |
| (क) फ्लोर सुपरवायझर | |
| (ड) स्वागतिका (Receptionist). | |
| ४. कोणत्याही दोन ची उत्तरे लिहा :- | १६ |
| (अ) स्वच्छतेची व्याख्या लिहा. व्यक्तिगत स्वच्छता म्हणजे काय ? | |
| (ब) ड्युटी रोट्टा आणि वर्क शेड्यूलमधील फरक स्पष्ट करा. | |
| (क) सिल्व्हर वेअर स्वच्छ करण्याची पद्धत सांगा. | |
| (ड) आऊटबाऊंड ट्रेनिंग प्रोग्रामवर (Outbound Training Programme) टीप लिहा. | |
| ५. थोडक्यात टिपा लिहा (कोणत्याही चार) :- | १६ |
| (अ) गोल्डन रूल्स ऑफ फर्स्ट एड. | |
| (ब) रिक्रुटमेंट. | |
| (क) टॅरीफ कार्ड. | |
| (ड) रिझर्वेशन असिस्टंट. | |
| (इ) एग्झिक्युटिव्ह हाऊसकीपर. | |
| ६. कोणत्याही दोन ची उत्तरे लिहा :- | १६ |
| (अ) सिनियर लेव्हल मॅनेजमेंट ऍम्प्लॉईजकरिता तीन दिवसांचा ट्रेनिंग प्रोग्राम तयार करा. | |
| (ब) निवडीच्या विविध पद्धती (Selection Process) स्पष्ट करा. | |
| (क) नियोजनाच्या (प्लॅनिंगच्या) विविध पद्धती स्पष्ट करा. | |
| (ड) मॅनपॉवर प्लॅनिंग संकल्पना स्पष्ट करा. | |

(ENGLISH)

[TIME ALLOWED—3 HOURS]

(MARKS—100)

HOSPITALITY MANAGEMENT (THEORY—I)

- Instructions:—*(1) All questions are *compulsory*.
 (2) Illustrate your answers with neat sketches wherever *necessary*.
 (3) Assume suitable additional detail if *necessary*.
 (4) Figures to the right indicate *full* marks.

- | | Marks |
|--|--------------|
| 1. (a) Fill in the blanks (any <i>five</i>) :— | 5 |
| (i) are services/items placed in guest room for convenience of guest for no extra cost. | |
| (ii) Room near the swimming pool is called as a | |
| (iii) A guest checking in without reservation is known as a | |
| (iv) A room with a kitchen is called | |
| (v) Front office department is headed by | |
| (vi) An hour at which all the non-guaranteed rooms are released for general sale is known as | |
| (b) State <i>true</i> or <i>false</i> (any <i>five</i>) :— | 5 |
| (i) It is not essential to take a bath or shower every day. | |
| (ii) Good grooming is an essential factor for personal hygiene. | |
| (iii) A guest bill is handled at the bell desk. | |
| (iv) Steam press is used for washing bed sheets. | |
| (v) Front Office Department does not need Co-ordination of any other department. | |
| (vi) The bed size of a queen room is 6 ' × 6 '. | |
| (c) Define the following terms (any <i>five</i>) :— | 10 |
| (i) OOO | |
| (ii) Studio Room | |
| (iii) Scanty Baggage | |
| (iv) Hand Wash | |
| (v) Employer | |
| (vi) Employee | |
| (vii) Interview. | |
| 2. Answer any <i>two</i> of the following :— | 16 |
| (a) Draw the chart of organisational hierarchy of a hotel. | |
| (b) Describe the various types of rooms that are found in a hotel. | |
| (c) Write in brief essential qualities of a front office personnel. | |
| (d) Write in your own words future trends of hospitality Industry. | |
| 3. Write the duties and responsibilities of the following personnel :— | 16 |
| (a) Lobby Manager | |
| (b) GRA | |
| (c) Floor Supervisor | |
| (d) Receptionist. | |

- | | Marks |
|---|--------------|
| 4. Answer any <i>two</i> of the followings. :- | 16 |
| (a) Define hygiene. What do you understand by personal hygiene ? | |
| (b) Differentiate between Duty Rota and Work Schedule ? | |
| (c) Give the cleaning procedure of Silver Ware. | |
| (d) Write a note on outbound training programme. | |
| 5. Write short notes (any <i>four</i>) :- | 16 |
| (a) Golden rules of first aid | |
| (b) Recruitment | |
| (c) Tariff Card | |
| (d) Reservation Assistant | |
| (e) Executive Housekeeper. | |
| 6. Answer any <i>two</i> of the followings :- | 16 |
| (a) Design a three days training programme for Senior Level Management employees. | |
| (b) Give the various stages of Selection Process. | |
| (c) Explain the steps involved in Planning. | |
| (d) Explain concept of Manpower Planning. | |
-