

## 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 <b>दोन</b> 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 <b>दोन</b> ) :-           | १६  |
| (अ) लॉबी मॅनेजर  |     |
| (ब) जी आर ए  |     |
| (क) फ्लोअर सुपरवायझर   |     |
| (ड) स्वागतिका (Receptionist).  |     |
| ४. कोणत्याही <b>दोन</b> 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 <b>चार</b> ) :-                                     | १६  |
| (अ) गोल्डन रूल्स ऑफ फर्स्ट एड.   |     |
| (ब) रिक्रुटमेंट.   |     |
| (क) टॅरीफ कार्ड.   |     |
| (ड) रिझर्वेशन असिस्टण्ट.   |     |
| (इ) एग्झिक्युटिव्ह हाऊसकीपर.   |     |
| ६. कोणत्याही <b>दोन</b> 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.

- |  | <b>Marks</b>     |
|--|------------------|
| 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  | (v) Employer     |
| (ii) Studio Room   | (vi) Employee    |
| (iii) Scanty Baggage   | (vii) Interview. |
| (iv) Hand Wash   |                  |
| 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.  |                  |

	<b>Marks</b>
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.	

---