

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATION, MUMBAI

Examination—April, 2018 (Two Year Diploma Courses)-

Group—Catering

[वेळ —३ तास]

(एकूण गुण—१००)

ॲकोमोडेशन सर्व्हिसेस (थिअरी)

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

(२) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

(३) आवश्यक तेथे आकृती काढा.

(४) आवश्यक तेथे अधिक माहिती गृहित धरा.

गुण

१. (अ) खालील विधाने चूक किंवा बरोबर आहेत ते सोडवा (कोणतेही दहा) :-

१०

(१) क्वीन रुममधील बेडची साईज ६ फूट बाय ६ फूट असते.

(२) व्हाइटने स्लिपला व्हाईट स्लिप असे सुद्धा संबोधतात.

(३) विशिष्ट तारखेस आरक्षणाची सद्यः स्थिती दर्शविण्यासाठी पेज बोर्डचा उपयोग करतात.

(४) ट्रॅव्हलर चेक आंतरराष्ट्रीय पातळीवर सुद्धा स्विकारण्यात येणारा चेक आहे.

(५) सेटलमेंट ऑफ अकाउंट ही प्रक्रिया रीझर्वेशन आणि रजिस्ट्रेशनच्या अगोदर करण्यात येते.

(६) आय.आर.सी.टी.सी. द्वारे व्यक्तीगत पातळीवर रेल्वेची तिकीटे आरक्षित (बुक) करण्यात येतात.

(७) एम.ए.पी. स फूल बोर्ड प्लॅन असे सुद्धा संबोधतात.

(८) सी.आर.एस. म्हणजे सेट्रल रजिस्ट्रेशन सिस्टिम होय.

(९) रँक रेट हे सर्वात जास्त रेट हॉटेल मार्फत विशिष्ट रुमसाठी आकारण्यात येतात.

(१०) व्हिम पावडर हे एक ॲब्रेसिव्ह आहे.

(११) ग्लास सर्फेस स्वच्छ करण्यासाठी पॉलिशेस वापरतात.

(१२) रुम अटेन्डन्टकडे सब मास्तर की असते.

(ब) गाळलेल्या जागा भरा (कोणत्याही पाच) :-

५

(१) हे बांगलादेशचे चलन आहे.

(२) ओ. ओ. ओ. (O O O) चा फूलफॉर्म आहे.

(३) हॉटेल मार्फत गेस्टच्या वतीने रोख रक्कम दिली तर त्यास असे म्हणतात.

(४) हा राष्ट्रीयत्वाचा पुरावा असतो.

(५) पब्लिक ॲड्रेस सिस्टिमद्वारे हॉटेलमधील गेस्ट आणि एम्प्लॉईज दर्शविण्यात येतात त्यास असे म्हणतात.

(६) फ्रंट ऑफिस विभागाचे नेतृत्व मार्फत करण्यात येते.

- (क) व्याख्या लिहा (कोणत्याही **पाच**) :—
- (१) नो शो (No Show)
- (२) स्कॅन्टी बॅगेज (Scanty Baggage)
- (३) सी. आय. पी. (CIP)
- (४) डी. एन. डी. (DND)
- (५) वेक अप कॉल (Wake up Call)
- (६) स्किपर (Skipper).
२. कोणत्याही **दोन**ची उत्तरे लिहा :—
- (अ) हॉटेलमध्ये उपलब्ध असणाऱ्या विविध प्रकारच्या खोल्यांचे (रूमचे) प्रकार स्पष्ट करा.
- (ब) फ्रंट ऑफिस कर्मचाऱ्यांना आवश्यक असणारी विविध गुण वैशिष्ट्ये सांगा.
- (क) पंचतारांकित हॉटेल मध्ये पाहुण्यांसाठी उपलब्ध असणारे विविध मिल प्लॅन स्पष्ट करा.
- (ड) फ्रंट ऑफिस विभागाचे इतर विभागासोबत असणारे को-ऑर्डिनेशन आणि को-ऑपरेशनचे महत्त्व स्पष्ट करा.
३. कोणतेही **दोन** प्रश्न सोडवा :—
- (अ) फ्रंट ऑफिस मॅनेजरचे जॉब डिस्क्रिप्शन लिहा.
- (ब) जागा पाहुण्यांचा प्रकार, राहण्याचा कालावधी आणि सुविधा यानुसार हॉटेलचे वर्गीकरण करा.
- (क) रीझर्वेशन डिपार्टमेंट (आरक्षण विभागामार्फत) कोणकोणती कार्ये केली जातात त्यांची यादी द्या.
- (ड) रूमची उपलब्धता तपासण्यासाठी डेन्सिटी चार्टचा उपयोग कसा करतात ते स्पष्ट करा.
४. खालीलपैकी कोणत्याही **दोन**च्या आकृत्या / तक्ते रेखाटा :—
- (अ) ले आऊट ऑफ अ फ्रंट ऑफीस डिपार्टमेंट ऑफ लार्ज हॉटेल (मोठ्या हॉटेलचा दर्शनी भाग).
- (ब) मेमो बुक.
- (क) मेल लॉग बुक.
- (ड) बेबी सिटिंग रजिस्टर.
५. संक्षिप्त टिपा लिहा (कोणत्याही **चार**) :—
- (अ) क्लिनिंग एजंट
- (ब) मेकॅनिकल क्लिनिंग इक्विपमेंट्स
- (क) की बोर्ड
- (ड) ग्रॅण्ड मास्टर की
- (इ) पेजिंग.
६. कोणतेही **दोन** सोडवा :—
- (अ) मेड ट्रॉलचे उपयोग लिहा.
- (ब) दूरध्वनी संप्रेषणाचे 'करणे' आणि 'न करणे' ('डू' ज अँड 'डोन्टस' ऑफ टेलिफोन कम्युनिकेशन) लिहा.
- (क) लॉस्ट अँड फाऊंड रजिस्टर म्हणजे काय ?
- (ड) फ्लोअर सुपरवायझरच्या आठ जबाबदाऱ्या आणि कर्तव्ये लिहा.

(ENGLISH)

[TIME ALLOWED — 3 HOURS]

(MARKS — 100)

ACCOMMODATION SERVICES (THEORY)*Instructions.*—(1) All questions are *compulsory*(2) Figures to the right indicate *full* marks.

(3) Draw the necessary diagram wherever necessary.

(4) Assume suitable additional data.

Marks1. (a) State *true* or *false* (any *ten*) :—

10

- (i) The bed size of a queen room is 6' × 6'.
- (ii) Whitney slips are also called white slips.
- (iii) Page board is used to display reservation status for a particular date in a hotel.
- (iv) Travellers cheque is an internationally accepted cheque.
- (v) Settlement of accounts is a procedure before reservation and registration.
- (vi) IRCTC books the railways tickets for the individuals.
- (vii) MAP is also known as full board plan.
- (viii) CRS stands for Central Registration system.
- (ix) The rack rate is the highest rate that a hotel quotes for its particular type room.
- (x) Vim powder is an abrasive
- (xi) Polishes are used to clean glass surface.
- (xii) Sub master key is with the room attendant.

(b) Fill in the blanks (any *five*) :—

5

- (i) The currency of Bangladesh is
- (ii) The term OOO stands for
- (iii) Cash paid by the hotel on behalf of guests is called as
- (iv) is a proof of nationality.
- (v) Locating guests or employees within the hotel by a public address system is known
- (vi) Front Office department is headed by.....

(c) Define the following (any *five*) :—

5

- (i) No Show
- (ii) Scanty baggage
- (iii) CIP
- (iv) DND
- (v) Wake Up Call
- (vi) Skipper.

[Turn over

2. Answer any *two* of the followings :— 16
- (a) Describe the various types of rooms that are found in a hotel.
 - (b) Write different qualities required a front office personnel.
 - (c) Describe the various meal plans offered to the guests in a five star hotel.
 - (d) Explain the importance of co-ordination and co-operation between front office and the other departments of the hotel.
3. Answer any *two* of the followings :— 16
- (a) Write the job description of front office manager.
 - (b) Classify hotels on the basis of location, type of guests, length of stay and facilities.
 - (c) List various functions carried out by reservation department.
 - (d) Explain how density chart is used to check room availability.
4. Draw a neat diagram/form for the followings (any *two*) :— 16
- (a) Lay-out of a front office department for a large hotel
 - (b) Memo book
 - (c) Mail log book
 - (d) Baby Sitting Register.
5. Write short notes (any *four*) :— 16
- (a) Cleaning Agents
 - (b) Mechanical Cleaning Equipments
 - (c) Key Card
 - (d) Grand Master Key
 - (e) Paging.
6. Answer any *two* of the followings :— 16
- (a) Write the uses of Maid Trolley.
 - (b) Write the do's and don'ts of Telephone Communication.
 - (c) What is lost and found register ?
 - (d) Write eight major duties and responsibilities of a Floor Supervisor.
-