

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATION, MUMBAI

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

GROUP—HOSPITALITY

[वेळ — ३ तास]

(एकूण गुण—१००)

ॲकोमोडेशन सर्व्हिस (थिअरी)

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

(२) आवश्यक तेथे अधिक माहिती गृहित धरा.

(३) आवश्यक तेथे आकृती काढा.

(४) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

गुण

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

५

(१) वेलकम कार्डला असे सुद्धा म्हणतात.

(२) विशिष्ट समुहासाठी आरक्षित केलेल्या खोलीस असे म्हणतात.

(३) शहर, चित्रपट आणि चित्रपटगृहे यांची माहिती देणाऱ्या व्यक्तिस असे म्हणतात.

(४) खोल्यांच्या आरक्षणाचे नियोजन (व्यवस्थापन) करणाऱ्या व्यक्तिस असे म्हणतात.

(५) काश्मीरची हाऊस बोट हे प्रकारच्या हॉटेलचे उदाहरण आहे.

(६) हिल स्टेशनवरील हॉटेल्सला हॉटेल म्हणतात.

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

५

(१) विशिष्ट विनंतीची पूर्तता करणे हे फ्रंट डेस्क ऑपरेशन्सचे कार्य असते.

(२) फूड प्रोडक्शन विभागाच्या सहकार्याने समूह जेवणाचे (ग्रुप मीलचे) नियोजन करण्यात येते.

(३) हाऊसकीपिंग आणि फ्रंट ऑफिस यांच्या संवादाने रूम स्टेट्स रीपोर्ट काढण्यात येतो.

(४) एस बी (SB) म्हणजे नो बॅगेज.

(५) खोलीच्या शेजारी जर छोटे स्वयंपाकगृहाची सोय असेल तर त्यास इफिशियन्सी रूम म्हणतात.

(६) खोली स्वच्छ करण्याच्या प्रक्रियेत बेड मेकिंग सर्वात शेवटी करतात.

(क) व्याख्या लिहा (कोणत्याही पाच) :—

१०

(१) इ. पी. (EP)

(२) डिस्काऊंट (सूट) (Discount)

(३) ग्रॅण्ड मास्टर की (Grand Master Key)

(४) इकोटेल (Ecotel)

(५) डेस्क कंट्रोल रूम (Desk Control Room)

(६) पेजर (Pager).

२. कोणत्याही **दोन**ची उत्तरे लिहा :— १६
- (अ) टेरीफ कार्डचे उपयोग सांगा.
- (ब) दुरध्वनी हाताळण्याचे नियम वर्णन करा.
- (क) लॉस्ट अँड फाऊंड प्रोसिजर (पद्धत) संक्षिप्त स्वरूपात लिहा.
- (ड) स्वच्छतेच्या साधनांचे (क्लिनिंग इक्विपमेन्टचे) वर्गीकरण करा.
३. कोणत्याही **दोन**ची उत्तरे लिहा :— १६
- (अ) मोठ्या हॉटेलमधील फ्रंट ऑफिस विभागाची रूपरेषा (ले-आऊट) रेखाटा.
- (ब) मेड रुमचा ले-आऊट रेखाटा.
- (क) डिपार्चर रजिस्टरचा फॉर्मॅट रेखाटा.
- (ड) बेबी सिटिंग रजिस्टरचा फॉर्मॅट रेखाटा.
४. कोणत्याही **दोन**ची उत्तरे लिहा :— १६
- (अ) हाऊसकीपिंग कंट्रोल डेस्कची कार्ये लिहा.
- (ब) इन्फॉर्मेशन असिस्टंटच्या कार्याचे विवरण (जॉब डिस्क्रिप्शन) तयार करा.
- (क) कॉन्ट्रॅक्टचे तोटे सांगा.
- (ड) बजेटिंगचे फायदे सांगा.
५. थोडक्यात टिपा लिहा (कोणत्याही **चार**) :— १६
- (अ) नो शो (No Show)
- (ब) कलर स्कीम (Colour Scheme)
- (क) इन्सेन्टिव्ह टूर (Incentive Tour)
- (ड) डाऊन सेलिंग (Down Selling)
- (इ) मोटेल (Motel).
६. कोणत्याही **दोन**ची उत्तरे लिहा :— १६
- (अ) आकार आणि जागेनुसार हॉटेलचे वर्गीकरण करा.
- (ब) सेक्युरीटी आणि फूड अँड बेव्हरेज या दोन विभागांसोबत हाऊसकीपिंग विभागास चांगले संबंध ठेवणे का महत्त्वाचे असते ?
- (क) बेल डेस्कची कार्ये सांगा.
- (ड) इलेक्ट्रॉनिक की कार्डवर टीप लिहा.

(ENGLISH)

[TIME ALLOWED — 3 HOURS]

(MARKS — 100)

ACCOMMODATION SERVICE (THEORY)*Instructions.*—(1) All questions are *compulsory*.(2) Assume suitable additional data wherever *necessary*.

(3) Draw the diagram wherever necessary.

(4) Figures to the right indicate *full* marks.**Marks**

1. (a) Fill in the blanks (any *five*) :— 5
- (i) A welcome card is also called as
 - (ii) Rooms that are reserved for specific group is called as
 - (iii) A person who gives information about city, movies and theatres is called
 - (iv) One who manages booking of rooms is called as
 - (v) House Boats of Kashmir is an example of Hotel type.
 - (vi) The Hotel situated in hill stations are called
- (b) State whether following sentences are *true* or *false* (any *five*) :— 5
- (i) Fulfilling special request is part of Front Desk Operations.
 - (ii) Group Meal Arrangement is done in coordination with Food Production Department.
 - (iii) Room status report is generated through a two way communication between Housekeeping and Front Office.
 - (iv) SB denotes to No Baggage.
 - (v) A room with a small kitchen facility is called efficiency room.
 - (vi) In room cleaning process bed making should be done at the end.
- (c) Define the following terms (any *five*) :— 10
- (i) EP
 - (ii) Discounts
 - (iii) Grand Master Key
 - (iv) Ecotel
 - (v) Desk Control Room
 - (vi) Pager.

[Turn over

Marks

2. Answer any *two* of the following :— 16
- (a) Write the uses of Tariff Card.
 - (b) Describe the rules of Telephone Handling.
 - (c) Write in brief lost and found procedure.
 - (d) Classify the Cleaning Equipment's.
3. Draw the format of any *two* :— 16
- (a) Draw the layout of Front Office Department of large Hotel.
 - (b) Draw the layout of Maid Room.
 - (c) Draw the format of Departure Register.
 - (d) Draw the format of Baby Sitting Register.
4. Answer any *two* of the following :— 16
- (a) Write the functions of Housekeeping Control Desk.
 - (b) Write the job description of Information Assistant.
 - (c) What are the disadvantages of Contract ?
 - (d) Write the importance of Budgeting.
5. Write short notes (any *four*) :— 16
- (a) No Show
 - (b) Colour Scheme
 - (c) Incentive Tour
 - (d) Down Selling
 - (e) Motel.
6. Answer any *two* of the following :— 16
- (a) Classify the hotels according to their size and location.
 - (b) Why Housekeeping department has to maintain good Coordination with Security and Food and Beverage Departments?
 - (c) Write the functions of Bell Desk.
 - (d) Write a note on Electronic Key Card.
-