

SC

SEAT No. _____

No. of Printed Pages : 2

[1056A25]
E+G

SARDAR PATEL UNIVERSITY
S.Y. B.Sc. (HOME) IV Semester Examination
Wednesday, Date: 04/04/2018
Time: 2:00pm to 4:00pm
Subject: Front Office Management (UH04CFRM09)

Total Marks: 30

- Q.1 Describe the sources of hotel booking or reservation. (06)
- OR**
- Q.1 Describe the qualities of front office personnel. (06)
- Q.2 Write in brief on any four: (08)
- i. Group reservation
 - ii. Local festivals
 - iii. Psychological needs of the guests
 - iv. Walk- in guest
 - v. Food plans
 - vi. Equipment of Front Office
- Q.3 Mention "True" or "False" in the given statements: (05)
- i. Twin-room is with one double bed meant for three persons.
 - ii. Arrival and departure lists are prepared weekly.
 - iii. Front office manager is the head of the Front Office department.
 - iv. Front Office is connected to all the departments of the hotel.
 - v. Bell boy carries the luggage of the guest.
- Q.4 Answer any three of the following: (09)
- i. Explain VIP procedure.
 - ii. Discuss the criteria of charging room rates.
 - iii. Write about room keys.
 - iv. Describe types of hotels.
 - v. Draw and explain the layout of the front office.
- Q.5 Write the full form of the given abbreviations: (02)
- i. PBX
 - ii. GRC
 - iii. IP-PBX
 - iv. OHMS

ગુજરાતી તરજુમો

કુલ અંક : 30

- પ્ર.1 હોટલ બુકિંગ અથવા આરક્ષણના સ્ત્રોતોનું વર્ણન કરો. (06)
અથવા (06)
- પ્ર.1 ફ્રન્ટ ઓફિસ કર્મચારીના ગુણોનું વર્ણન કરો. (06)
- પ્ર.2 કોઈપણ ચાર પર સંક્ષિપ્તમાં લખો: (08)
- ગ્રુપ રિઝર્વેશન
 - સ્થાનિક તહેવારો
 - મહેમાનોની માનસિક જરૂરિયાતો
 - વોક- ઈન ગેસ્ટ
 - ફૂડ યોજનાઓ
 - ફ્રન્ટ ઓફિસનું સાધન
- પ્ર.3 આપેલ વિધાનો માં "સારું" અથવા "ખોટું" ઉલ્લેખ કરો: (05)
- ટવીન રૂમ ત્રણ વ્યક્તિઓ માટે એક ડબલ બેડ સાથે હોય છે
 - આગમન અને પ્રસ્થાન યાદીઓ સાપ્તાહિક તૈયાર કરવામાં આવે છે.
 - ફ્રન્ટ ઓફિસ મેનેજર ફ્રન્ટ ઓફિસ ડિપાર્ટમેન્ટના વડા છે.
 - ફ્રન્ટ ઓફિસ હોટલના તમામ વિભાગો સાથે જોડાયેલ છે.
 - બેલ બોય મહેમાનના સામાન ઉંચકે છે.
- પ્ર.4 નીચેનામાંથી કોઈ પણ ત્રણ નો જવાબ આપો: (09)
- વીઆઈપી પ્રક્રિયા સમજાવો.
 - ચાલ્જિંગ રૂમ રેટ્સના માપદંડની ચર્ચા કરો.
 - રૂમ કીઓ વિશે લખો
 - હોટલના પ્રકારો વર્ણવો
 - ફ્રન્ટ ઓફિસની લેઆઉટ દેરો અને સમજાવો.
- પ્ર.5 આપેલ સંક્ષેપનો સંપૂર્ણ સ્વરૂપ લખો: (02)
- PBX
 - GRC
 - IP-PBX
 - OHMS