

SARDAR PATEL UNIVERSITY
S.Y. B.Sc. (HOME) IV SEMESTER EXAMINATION
Monday, 26th March 2012
3 pm - 5 pm
UH04CFRM09 - FRONT OFFICE MANAGEMENT

Total Marks: 35

- Q.1 Draw the layout of front office and discuss various sections of front office. [09]
- OR**
- Q.1 What are the sources of reservation and discuss the systems of recording reservation. [09]
- Q.2 Answer in short. **(Any six)** [12]
1. Describe duties of front office manager.
 2. Enlist front office equipment and furnitures.
 3. Discuss the importance of hospitality industry.
 4. Explain importance of filing.
 5. What should be the behavior of front office personnel when guest enter in hotel.
 6. State the procedure of registration of guest.
 7. What is the importance of preparing arrival list.
 8. Write the procedure for accepting foreign currency.
- Q.3 Write short note on **any three**. [09]
1. Room status report.
 2. Classification of hotels on the basis of location.
 3. Functions of Room rack & Mail rack.
 4. Qualities of front office staff.
 5. Room selling methods.
- Q.4 State whether following sentences are true or false. If false correct and rewrite it. [05]
1. Employee's recruitment and training is the function of account department.
 2. Organization structure should be same for all hotels.
 3. For selling a room front office personnel should know about accommodation & services available.
 4. Master key control is the responsibility of the front office cashier.
 5. Internet cannot be used for room reservation.

ગુજરાતી તરજૂમો

કુલ ગુણ : ૩૫

- પ્ર.૧ ફ્રન્ટ ઓફીસનો લે-આઉટ દોરો અને ફ્રન્ટ ઓફીસના વિવિધ વિભાગોની ચર્ચા કરો. (૦૯)
અથવા
- પ્ર.૧ રીઝર્વેશનના સ્ત્રોતો જણાવો અને રીઝર્વેશન અંગેની નોંધ રાખવાની પદ્ધતિઓની ચર્ચા કરો. (૦૯)
- પ્ર.૨ ટૂંકમાં જવાબ આપો. (ગમે તે છ) (૧૨)
૧. ફ્રન્ટ ઓફીસ મેનેજરની ફરજો વર્ણવો.
 ૨. ફ્રન્ટ ઓફીસના સાધનો અને ફર્નિચરની યાદી બનાવો.
 ૩. હોસ્પિટાલીટી ઇન્સ્ટ્રીનું મહત્વ ચર્ચો.
 ૪. ફાઇલીંગનું મહત્વ જણાવો.
 ૫. મહેમાન જયારે હોટેલમાં પ્રવેશે ત્યારે ફ્રન્ટ ઓફીસ કર્મચારીનું વર્તન કેવું હોવું જોઈએ?
 ૬. મહેમાનનું રજીસ્ટ્રેશન કરવાની પદ્ધતિ જણાવો.
 ૭. આપનાર મહેમાનોની યાદી બનાવવાનું મહત્વ શું છે? તે જણાવો.
 ૮. વિદેશી ચલણ સ્વીકારવાની પદ્ધતિ જણાવો.
- પ્ર.૩ ગમે તે ત્રણ પર પર ટૂંકનોંધ લખો. (૦૯)
૧. રૂમ સ્ટેટસ રીપોર્ટ
 ૨. વિસ્તારના આધારે હોટેલનું વર્ગીકરણ
 ૩. રૂમ રેક અને મેઈલ રેકના કાર્યો
 ૪. ફ્રન્ટ ઓફીસ કર્મચારીઓના ગુણો
 ૫. રૂમ વેચાણની રીતો
- પ્ર.૪ નીચેના વિધાનો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો. જો ખોટા હોય તો સુધારીને ફરીથી લખો. (૦૫)
૧. કર્મચારીઓની પસંદગી અને તાલીમ આપવાનું કાર્ય હિસાબી વિભાગનું છે.
 ૨. બધી જ હોટેલનું ઓરગેનાઇઝેશન સ્ટ્રક્ચર સરખું હોવું જોઈએ.
 ૩. રૂમના વેચાણ માટે ફ્રન્ટ ઓફીસ કર્મચારીઓને રૂમના પ્રકાર તેમ જ સેવાઓ અંગેનું જ્ઞાન હોવું જોઈએ.
 ૪. માસ્ટર ચાવીના નિયંત્રણની જવાબદારી ફ્રન્ટ ઓફીસ કેશીયરની હોય છે.
 ૫. રૂમના રીઝર્વેશન માટે ઇન્ટરનેટનો ઉપયોગ થતો નથી.
