

No. of Printed Pages : 6

MHYI-041

**POST GRADUATE DIPLOMA IN HOTEL
OPERATIONS
(PGDHO)**

Term-End Examination

December, 2025

**MHYI-041 : FRONT OFFICE OPERATIONS
(Theory)**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

***Note :** Attempt any **five** questions. All questions
carry equal marks.*

1. Draw the Hierarchy chart of front office department. Explain the duties and responsibilities of any *two* staff of front office department. 20

2. Write about hotel classification. Explain its various categories with description. 20
3. Discuss about the etiquettes in the front office services. Give examples. 20
4. Write a note on handling difficult situations in front office department. 20
5. What is the utility of travel desk and information counter in hotels ? 20
6. Write short notes on the following : $2 \times 10 = 20$
 - (a) Guest Arrival Procedure
 - (b) Check-out of a group
7. Explain about the different rooms in a hotel. 20
8. How does front office operate during the night in a hotel ? What are different plans offered in a hotel ? 20

9. Explain the Bed and Breakfast Scheme.

Why is it getting popular ? 20

10. What are the different phases of a guest cycle ? Explain in detail. 20

MHYI-041

होटल संचालन में स्नातकोत्तर डिप्लोमा

(पी. जी. डी. एच. ओ.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2025

एम.एच.वाई.आई.-041 : फ्रंट ऑफिस संचालन

(सिद्धान्त)

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. फ्रंट ऑफिस विभाग का पदानुक्रम चार्ट बनाइए। फ्रंट ऑफिस विभाग के किन्हीं दो स्टाफ के कर्तव्यों तथा दायित्वों की विवेचना कीजिए। 20

2. होटल वर्गीकरण के विषय में लिखिए। इसकी विभिन्न श्रेणियों की विवरण सहित विवेचना कीजिए। 20
3. फ्रंट ऑफिस सेवाओं में शिष्टाचार के विषय में स्पष्ट कीजिए। उदाहरण दीजिए। 20
4. फ्रंट ऑफिस विभाग में कठिन परिस्थितियों से निपटने पर टिप्पणी लिखिए। 20
5. होटलों में ट्रेवल डेस्क और सूचना केन्द्र की क्या उपयोगिता है ? 20
6. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : $2 \times 10 = 20$
 (अ) अतिथि आगमन प्रक्रिया
 (ब) एक समूह का चैक-आउट
7. होटल में विभिन्न कमरों के विषय में चर्चा कीजिए। 20
8. होटल में रात्रि के दौरान फ्रन्ट ऑफिस कैसे संचालित किया जाता है ? होटल में दिये जाने वाले विभिन्न प्रस्ताव (ऑफर) क्या हैं ? 20

9. बैड एण्ड ब्रेकफास्ट योजना की विवेचना कीजिए। यह क्यों लोकप्रिय हो रही है ? 20
10. एक अतिथि चक्र के विभिन्न चरण क्या हैं ? विस्तार में विवेचना कीजिए। 20

x x x x x