

No. of Printed Pages : 6

MHYI-041

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

Term-End Examination

June, 2025

MHYI-041 : FRONT OFFICE OPERATIONS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

-
1. Give the definition of a hotel. What is the
importance of a front office in a hotel ? 20
 2. Explain in detail the attributes of an
effective receptionist. 20

3. Explain the following procedures : 10+10
- (a) Reservation procedures
 - (b) Check-in of guests
4. Explain the co-ordination of Front Office with the Housekeeping Department of a hotel. 20
5. What is an European Plan ? Explain the difference between American Plan and the Modified American Plan. 20
6. How are hotels classified on the basis of their service ? 20
7. With the help of a chart, explain the hierarchy of Front Office of a five star hotel. Write about the duties and responsibilities of any *three* staff. 20
8. How would you handle a guest complaint at Front Office ? Explain with an example. 20

9. What are the different phases of a guest cycle ? Discuss. 20
10. Write short notes on the following : 10+10
- (a) Handling Foreign Guests
 - (b) Co-ordination of Front Office with F & B department.

MHYI-041**होटल संचालन में स्नातकोत्तर डिप्लोमा****(पी.जी.डी.एच.ओ.)****सत्रांत परीक्षा****जून, 2025****एम.एच.वाई.आई.-041 : फ्रंट ऑफिस संचालन****समय : 3 घण्टे****अधिकतम अंक : 100**

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

-
1. होटल की परिभाषा दीजिए। एक होटल में फ्रंट ऑफिस का क्या महत्व है ? 20
 2. एक प्रभावशाली रिसेप्शनिस्ट की विशेषताओं का विस्तारपूर्वक वर्णन कीजिए। 20

3. निम्नलिखित प्रक्रियाओं की विवेचना कीजिए : 10+10
 (अ) आरक्षण प्रक्रियाएँ
 (ब) अतिथियों का चैक-इन
4. एक होटल के हाउसकीपिंग विभाग के साथ फ्रंट ऑफिस के समन्वय की विवेचना कीजिए। 20
5. एक यूरोपीय प्लान क्या है ? अमेरिकी प्लान और संशोधित अमेरिकी प्लान की विवेचना कीजिए। 20
6. सेवा के आधार पर होटलों को कैसे वर्गीकृत किया जाता है ? 20
7. एक चार्ट की सहायता से एक फाइव स्टार होटल के फ्रंट ऑफिस के पदानुक्रम की विवेचना कीजिए। किन्हीं तीन स्टॉफ के कर्तव्यों तथा दायित्वों के विषय में लिखिए। 20
8. फ्रंट ऑफिस में एक अतिथि शिकायत का निवारण आप कैसे करेंगे ? एक उदाहरण की सहायता से विवेचना कीजिए। 20
9. अतिथि चक्र के विभिन्न चरण क्या हैं ? विवेचना कीजिए। 20

10. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10+10

(अ) विदेशी अतिथियों की आवभगत करना

(ब) खाद्य तथा पेय पदार्थ विभाग के साथ फ्रंट ऑफिस का
समन्वय

x x x x x