

No. of Printed Pages : 4

MHYI-041

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

Term-End Examination

June, 2026

MHYI-041 : FRONT OFFICE OPERATIONS

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

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

-
1. How will you handle an angry guest in the Hotel Lobby/Front Desk ? 20
 2. Draw the Hierarchy Chart of the Front Office Department and explain the duties and responsibilities of front office manager. 20
 3. Explain importance of the front office department. How does it co-ordinate with other departments in a hotel ? 20

4. Explain the do's, don'ts and importance of grooming for the front office staff. 20
5. Describe the check-in and check-out procedures in a hotel for a group of 100 pax. 20
6. Explain different types of rooms available in the hotels. 20
7. Write short notes on the following (any two) : $2 \times 10 = 20$
 - (a) Reservations and Centralized Reservations system
 - (b) Wakeup call and Paging of a guest
 - (c) No show guest and Retention charges
8. How will you handle a FIT guest with scanty baggage and what precautions would you take ? 20
9. What do you understand by effective key control system ? How can it be achieved ? 20
10. Front desk is the 'Nerve Centre' of the hotel. Explain with example. 20

MHYI-041**होटल संचालन में स्नातकोत्तर डिप्लोमा****(पी. जी. डी. एच. ओ.)****सत्रांत परीक्षा****जून, 2026****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. आप एक नाराज अतिथि को होटल लॉबी/फ्रंट डेस्क पर कैसे सँभालेंगे ? 20
2. फ्रंट ऑफिस विभाग का पदानुक्रम चार्ट बनाइए और फ्रंट ऑफिस मैनेजर के कर्तव्यों तथा दायित्वों की विवेचना कीजिए। 20
3. फ्रंट ऑफिस विभाग के महत्व की विवेचना कीजिए। यह एक होटल के अन्य विभागों के साथ कैसे समन्वय रखता है ? 20

4. फ्रंट ऑफिस स्टाफ को जो कार्य करने चाहिए व जो नहीं करने चाहिए, उनके बारे में, तथा ग्रूमिंग के महत्व के बारे में विवेचना कीजिए। 20
5. 100 व्यक्तियों के एक समूह के लिए होटल में चैक-इन तथा चैक-आउट प्रक्रियाओं का वर्णन कीजिए। 20
6. होटलों में उपलब्ध कमरों के विभिन्न प्रकारों की विवेचना कीजिए। 20
7. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर टिप्पणियाँ लिखिए :
2×10=20
(अ) रिजर्वेशन तथा केन्द्रीयकृत रिजर्वेशन सिस्टम
(ब) वेक अप कॉल तथा एक अतिथि की पेजिंग
(स) नो शो अतिथि (No Show Guest) तथा प्रतिधारण शुल्क
8. एक कम बैगेज वाले अतिथि का स्वागत आप कैसे करेंगे ?
आप क्या सावधानी बरतेंगे ? 20
9. प्रभावी 'की' (Key) नियंत्रण सिस्टम से आप क्या समझते हैं ? इसे कैसे प्राप्त किया जा सकता है ? 20
10. फ्रंट डेस्क होटल का 'नर्व सेन्टर' (Nerve Centre) है।
उदाहरण सहित बताइए। 20

× × × × ×