



RAN - 1903030202050031

RAN-1903030202050031

First Year B.Sc. (Sem. - II) Examination

March / April - 2019

Home Science

HM3 - Front Office Management - II

Time: 2 Hours]

[Total Marks: 50

સૂચના : / Instructions

નીચે દર્શાવેલ નિશાનીવાળી વિગતો ઉત્તરવહી પર અવશ્ય લખવી.
Fill up strictly the details of signs on your answer book

Name of the Examination:

First Year B.Sc. (Sem. - II)

Name of the Subject :

HM3 - Front Office Management - II

Subject Code No.: 1903030202050031

Seat No.:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Student's Signature

Q.1 A. ખાલી જગ્યા ભરો:

(૦૫)

- જેઓ પ્રવાસ કાર્યક્રમોને પેકેજ કરે છે અને તેને બલ્કમાં વેચે છે તેમને કહેવામાં આવે છે.
- MCO છે.
- નાના હોટેલ્સ સામાન્ય રીતે રજીસ્ટ્રેશન માટે સિસ્ટમનો ઉપયોગ કરે છે.
- સ્ટોર રૂમની યાવીને કીઓ કહેવામાં આવે છે.
- નાઈટ ઓડિટર ને અહેવાલ આપે છે.

B. સાચું અથવા ખોટું લખો:

(૦૫)

- ટ્રેવલ એજન્ટોને સામાન્ય રીતે રૂમ પર ૨૫% કમિશન આપવામાં આવે છે.
- ૪૫ પેકસથી ઉપરના જૂથો તેમના પ્રવાસના લીડર માટે એક કોમ્પ્લીમેન્ટરી રૂમ કમાવે છે.
- જે હોટેલ્સ માં સેફ ચેક રજીસ્ટ્રેશન હોય છે તે અર્ધ-સ્વચાલિત રજીસ્ટ્રેશન સિસ્ટમનો ઉપયોગ કરે છે.

- iv. અપ-સેલિંગ ની પ્રક્રિયા મુસાફરો પાસેથી વધારાના રૂપિયા મળવાનો માર્ગ છે.
v. ચેક આઉટ અરજીઓ હાઉસકીપીંગ વિભાગ દ્વારા પ્રાપ્ત થાય છે.

Q.2 નાઈટ ઓડિટ શું છે? નાઈટ ઓડિટરના કાર્યોનું વર્ણન કરો? (૧૦)

Q.3 A) મહેમાન ફરિયાદને દૂર કરવા માટે અને પુનરાવર્તિત વ્યવસાય વધારવા માટે હોટેલ દ્વારા કયા પગલાં લેવામાં આવે છે? (૧૦)

B) (i) રજિસ્ટ્રેશન પ્રક્રિયામાં ઉપયોગમાં લેવાયેલી કન્સેપ્ટ અને સિસ્ટમ્સ સમજાવો. (૦૫)

(ii) ચેક આઉટ નાં સમય મા ફ્રન્ટ ઓફિસ સહાયકની ચિંતાઓ શું હોય છે? (૨૫)

Q.4 કોઈપણ બે જવાબ આપો: (૦૫ + ૦૫)

i. હોટેલમાં વપરાતી કી નિયંત્રણ પ્રક્રિયા સમજાવો.

ii. અપ સેલિંગ શું છે? ઝૂમ અપ સેલિંગ માટે શું કુશળતા જરૂરી છે?

iii. મહેમાનો સામાન્ય રીતે કયા પાસાં વિશે ફરિયાદ કરે છે? યોગ્ય ઉદાહરણો સાથે સમજાવો.

Q.5 ટૂંક નોંધ લખો : (કોઈપણ બે) (૦૫ + ૦૫)

i. મુસાફરોના ચેક (traveler's cheque)

ii. ગ્રુપ પ્રસ્થાન

iii. પ્રતિભાવક (feedback) લુપ

ENGLISH VERSION

Q1.A. Fill in the Blanks : (05)

1. Those who package tour programs and sell it in bulk are called
2. MCO stands for
3. Small hotels usually use the system of registration.
4. Keys to the store room are called keys.
5. Night auditor reports to the

B. True or False: (05)

1. Travel agents are usually given a 25% commission on rooms.
2. Groups above 45 pax will earn their tour leader one complimentary room.

3. Hotels that have self check registration use the semi-automated registration system.
4. Up-selling is a way to squeeze extra rupees out of travelers.
5. Check out requests are received by housekeeping department.

Q2. What is night audit? Describe the tasks of a night auditor? **(10)**

Q3. A. What steps should be taken by a hotel to eliminate guest complaint and increase repeat business? **(10)**

B. (i) Explain the concept and systems used in registration process. **(05)**

(ii) What are the concerns of a front office assistant during check out? **(05)**

Q4. Answer any two: **(05+05)**

i. Explain the key control procedure used in hotels.

ii. What is up-selling? What skills are required in order to up-sell the rooms.

iii. What aspects do guests usually complaint about? Explain with suitable examples.

Q5. Short notes: (any two) **(05+05)**

i. Traveler's cheque

ii. Group departure

iii. Feed back loop