

Roll No.
रोल नं.

--	--	--	--	--	--	--	--

Series SHC

Code No. 145
कोड नं.

- Please check that this question paper contains 3 printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains 5 questions.
- Please write down the serial number of the question before attempting it.
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 3 हैं।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 5 प्रश्न हैं।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।

ACCOMMODATION SERVICES II

(Theory) Paper II

आवास सेवा II

(सैद्धान्तिक) प्रश्न-पत्र II

Time allowed : 2 hours

निर्धारित समय : 2 घण्टे

Maximum Marks : 40

अधिकतम अंक : 40

Instructions :

Attempt all questions.

निर्देश :

सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

1. (i) Describe the work performance at reception desk if you were employed as Front Office Assistant. 4
- (ii) Write the procedure for processing Foreign Currency received. 4
- (i) यदि आप अग्र कार्यालय सहायक हों तो स्वागत डेस्क के कार्यकलापों का वर्णन कीजिए।
- (ii) प्राप्त विदेशी मुद्रा के संसाधन की कार्यप्रणाली लिखिए।

2. Why it is important for the following departments to co-ordinate with the Lobby ? 8

- (i) Front Office
- (ii) Telephones
- (iii) Housekeeping
- (iv) Stores

निम्नलिखित विभागों का लॉबी के साथ समन्वय महत्त्वपूर्ण क्यों है ?

- (i) अग्र कार्यालय
- (ii) टेलीफोन्स
- (iii) गृह-व्यवस्था
- (iv) भंडार

3. Write about the following briefly : 8

- (i) Guest arrival and departure procedure
- (ii) VIP guest arrival procedure
- (iii) Lost and found procedure
- (iv) Difference between cancellation and amendments

निम्नलिखित के बारे में संक्षेप में लिखिए :

- (i) अतिथि आगमन प्रस्थान कार्यप्रणाली
- (ii) अति-विशिष्ट अतिथि आगमन कार्यप्रणाली
- (iii) खोया-पाया कार्यप्रणाली
- (iv) निरस्तीकरण और संशोधन में अंतर

4. Describe briefly how the linen keeper will take care of 8

- (i) Security
- (ii) Exchange of linen
- (iii) Inspection
- (iv) Guests Personal Laundry

संक्षेप में वर्णन कीजिए कि लिनन रक्षक निम्नलिखित की देखभाल कैसे करेगा :

- (i) सुरक्षा
- (ii) लिनन विनिमय
- (iii) निरीक्षण
- (iv) अतिथियों के निजी वस्त्रों की धुलाई

5. (i) Name the kind and type of detergents used for cleaning of guest rooms and public areas. 4
- (ii) How will you get rid of bed-bugs, silverfish, cockroaches, rats and mice in order to keep the accommodation areas sanitary and hygienic ? 4
- (i) अतिथियों के कमरों और सार्वजनिक स्थानों की सफाई के लिए प्रयुक्त डिटर्जेंट के प्रकारों के नाम लिखिए।
- (ii) आवास-क्षेत्र में स्वच्छता और सफाई बनाए रखने के लिए खटमल, रजतमीन, तिलचट्टों, चूहों आदि से कैसे छुटकारा पाया जा सकता है ?