

# PC-4864/MK

Q-14/2051

FRONT OFFICE OPERATIONS–II – 204  
(Semester–II)

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 70

**Note :** Attempt *two* questions each from Section A and B carrying 10 marks each and attempt any 10 questions from Section C consisting of 12 short answer type questions carrying 3 marks each.

## SECTION – A

- I. Discuss the duties and responsibilities of front office cashier.
- II. What do you understand by concierge? Elaborate on the functions performed at the concierge.
- III. Explain the duties and responsibilities of front office manager in a large hotel.
- IV. Write in detail the duties and responsibilities of lobby manager and reception supervisor. (2×10=20)

## SECTION – B

- V. Discuss the procedures for VIP and various arrangements made for the same with relevant examples.

- VI. Explain the room change and safe deposit procedures followed in a hotel.
- VII. Explain guest registration? Describe various types of registration used in hotel with necessary formats.
- VIII. Discuss the pre-arrival and group arrival procedures followed in front office department. (2×10=20)

### SECTION – C

IX. Write short notes on the following :

- (a) Pre-arrival.
- (b) Pre-registration.
- (c) Guest history.
- (d) No show.
- (e) Check-out.
- (f) Bell desk.
- (g) Chain hotels.
- (h) GRC.
- (i) FIT.
- (j) American plan.
- (k) Guaranteed reservation.
- (l) Guest cycle. (3×10=30)

## PUNJABI VERSION

**ਨੋਟ :** ਭਾਗ A ਅਤੇ B ਹਰੇਕ ਵਿਚੋਂ ਦੋ-ਦੋ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ 10 ਅੰਕ ਹਨ। ਭਾਗ C ਵਿਚਲੇ 12 ਸੰਖੇਪ ਉੱਤਰ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ 10 ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰਨੇ ਹਨ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ 3 ਅੰਕ ਹਨ।

### ਭਾਗ-A

- I. ਫਰੰਟ ਆਫਿਸ ਕੈਸ਼ੀਅਰ ਦੇ ਕਰਤਵਾਂ ਅਤੇ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
- II. ਦੁਆਰਪਾਲ ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸਮਝਦੇ ਹੋ? ਦੁਆਰਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕੰਮਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
- III. ਇਕ ਵੱਡੇ ਹੋਟਲ ਵਿੱਚ ਫਰੰਟ ਆਫਿਸ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਕਰਤਵਾਂ ਅਤੇ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
- IV. ਲਾਬੀ ਮੈਨੇਜਰ ਅਤੇ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਦੇ ਕਰਤਵਾਂ ਅਤੇ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿਚ ਲਿਖੋ। (2×10=20)

### ਭਾਗ-B

- V. VIP ਦੇ ਆਉਣ ਅਤੇ ਉਸ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਢੁਕਵੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਸਹਿਤ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।
- VI. ਇਕ ਹੋਟਲ ਵਿਚ ਕਮਰਾ ਤਬਦੀਲੀ ਅਤੇ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।

VII. ਮਹਿਮਾਨ ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਦੀ ਵਿਅਕਿਆ ਕਰੋ। ਹੋਟਲ ਵਿੱਚ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀ, ਜਰੂਰੀ ਫਾਰਮੈਟਾ ਸਹਿਤ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।

VIII. ਫਰੰਟ ਆਫਿਸ ਵਿਭਾਗ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਆਗਮਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾ ਅਤੇ ਗਰੁੱਪ ਆਗਮਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।  
(2×10=20)

### ਭਾਗ-C

IX. ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ 10 ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ :

- (a) ਪੂਰਵ-ਆਗਮਨ।
- (b) ਪੂਰਵ-ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ।
- (c) ਮਹਿਮਾਨ ਇਤਿਹਾਸ।
- (d) ਦਿਖਾਵਾ ਨਹੀਂ।
- (e) ਚੈਕ-ਆਊਟ।
- (f) ਬੈਲ ਡੈਸਕ।
- (g) ਲੜੀ ਹੋਟਲ।
- (h) GRC.
- (i) FIT.
- (j) ਅਮਰੀਕਨ ਯੋਜਨਾ।
- (k) ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਰਾਖਵਾਂਕਰਨ।
- (l) ਮਹਿਮਾਨ ਚੱਕਰ।

(3×10=30)