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 — *Maximum Marks : 40*

निर्धारित समय : 2 घण्टे — *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 ?