

## MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATIONS, MUMBAI

## Examination—April, 2016 (Two Year Diploma Courses)

## GROUP-HOSPITALITY

[वेळ — ३ तास]

(एकूण गुण—१००)

## ॲकोमोडेशन सर्व्हिस (थिअरी)

सूचना.— सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक.

गुण

१. (अ) रिक्त जागा भरा (कोणतेही पाच) :-

५

- (१) ..... कमिटी ही भारतातील हॉटेलच्या वर्गीकरणास जबाबदार आहे.
- (२) जो विभाग गेस्टच्या चेक इन आणि चेक आऊट हाताळतात तो हॉटेलचा ..... विभाग होय.
- (३) ज्या मील प्लॅनमध्ये सर्व वेळेचे जेवण अंतर्भूत असते त्यास ..... प्लॅन म्हणतात.
- (४) ..... ही हाऊसकिपींग विभागप्रमुख असते.
- (५) ..... चावी हॉटेलचे सर्व दरवाजे उघडतो.
- (६) ..... ट्रॉली ही रूम मेडची मैत्रीण असते.

(ब) चूक की बरोबर ते लिहा (कोणतेही पाच) :-

५

- (१) सप्ततारांकीत हॉटेल भारतामध्ये उपलब्ध आहेत.
- (२) मील प्लॅन ज्यामध्ये ब्रेकफास्ट आणि लंच किंवा डिनर अंतर्भूत असतो त्यास MAP म्हणतात.
- (३) फ्रंट ऑफिस मॅनेजर हा फ्रंट ऑफिस विभागाचा विभागप्रमुख नसतो.
- (४) हाऊसकिपींग विभागातील कंट्रोल डेस्क हा इतर विभागाशी समन्वयन करतो.
- (५) महामार्गावर असणाऱ्या हॉटेलला फ्लोटेल म्हणतात.
- (६) साह महिन्यात एकदा किंवा वर्षातून एकदा केलेल्या साफसफाईला स्प्रिंग क्लिनिंग म्हणतात.

(क) पूर्ण स्वरूप लिहा (कोणतेही पाच) :-

५

- (१) MAP
- (२) HRACC
- (३) PATA
- (४) IATA
- (५) FHRAI
- (६) CP

(ड) जोड्या जुळवा :-

५

'अ' गट

'ब' गट

- |                            |                                       |
|----------------------------|---------------------------------------|
| (१) रूम मेड                | (अ) किचन साफसफाई                      |
| (२) फ्लोर सुपरवाईझर        | (ब) फॉरेक्स                           |
| (३) पब्लिक एरिया सुपरवाईझर | (क) गेस्ट चेक इन                      |
| (४) रिसेप्शनिसट            | (ड) लॉबीची साफसफाई                    |
| (५) कॅशियर                 | (इ) एका माळ्यावरील सर्व रूमची साफसफाई |
|                            | (फ) रूमची साफसफाई.                    |

२. खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा :-

- (अ) हॉटेलमधील रूमचे प्रकार स्पष्ट करा.
- (ब) फ्रंट ऑफिस कर्मचाऱ्यांची विशेषता व एटिकेट्सविषयी विस्तृत लिहा.
- (क) हाऊसकिपींग विभागाचा लेआऊट काढा व स्पष्ट करा.
- (ड) हॉटेलच्या सुस्थितीतील दैनंदिन कामकाजामध्ये फ्रंट ऑफिस विभागाची भूमिका विशद करा.

३. खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा :-

१६

- (अ) हॉटेलच्या सर्वसामान्य वापरात असणारे वेगवेगळ्या मील प्लॅन्सविषयी लिहा.
- (ब) हाटेलमध्ये वापरात असणाऱ्या वेगवेगळ्या चाव्या व त्यांच्या नियंत्रणाविषयी लिहा.
- (क) टेलिफोन हाताळणी विषयीचे नियम लिहा.
- (ड) 'मेडची ट्रॉली' विषयी विशद करा.

४. खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा :-

१६

- (अ) हाऊसकिपींग विभागामध्ये वापरली जाणारी वेगवेगळी क्लिनिंग एजंटविषयी लिहा.
- (ब) हाऊसकिपींग कंट्रोल डेस्कमध्ये वापरले जाणारी वेगवेगळी फॉर्म आणि फॉर्म्याट विशद करा.
- (क) 'अप सेलींग' विषयी लिहा.
- (ड) 'रूम उत्पादन वाढवण्यामध्ये मार्केटिंगची भूमिका महत्त्वाची आहे' कशा प्रकारे ते लिहा.

५. खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा :-

१६

- (अ) विन्डो आणि विन्डो ट्रिटमेंटविषयी लिहा.
- (ब) हाऊसकिपींगमध्ये अंदाजपत्रकाचे महत्त्व लिहा.
- (क) आऊटसोर्सिंगचे चांगले आणि वाईट परिणाम लिहा.
- (ड) हाऊसकिपींगमध्ये तयार केलेल्या वेगवेगळ्या अहवालाविषयी लिहा.

६. खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा :-

१६

- (अ) फ्रंट ऑफिसमधील वेगवेगळे सेक्शन विशद करा.
- (ब) लॉस्ट अँड फाऊन्ड स्लिपचा फॉर्म्याट काढा.
- (क) फ्रंट डेस्कवरील करायच्या व न करायच्या गोष्टींविषयी लिहा.
- (ड) हाऊसकिपींगच्या कर्मचाऱ्यांच्या गुण कौशल्याविषयी लिहा.

(ENGLISH)

[TIME ALLOWED — 3 HOURS]

(MARKS — 100)

**ACCOMMODATION SERVICE (THEORY)***Instructions.*—All questions are compulsory.**Marks**

1. (a) Fill in the blanks (any five) :—

5

- (i) ..... Committee is responsible for hotel classification in India.
- (ii) The department deals with check in and checkout of guest is ..... department of hotel.
- (iii) Meal plan which include all meals is called ..... plan.
- (iv) ..... is head of Housekeeping Department.
- (v) ..... Key opens all doors of hotel.
- (vi) ..... Trolley is friend of room maid.

(b) True or false (any five) :—

5

- (i) Seven star hotels are available in India.
- (ii) Meal plan which include breakfast and either lunch or dinner is called MAP.
- (iii) Front Manager isn't head of Front Office Department.
- (iv) Control desk of housekeeping department coordinates with other departments.
- (v) Hotel situated on highways are called flotels.
- (vi) Cleaning done once in six months or year is called spring cleaning.

(c) State full form (any five) :—

5

- (i) MAP
- (ii) HRACC
- (iii) PATA
- (iv) IATA
- (v) FHRAI
- (vi) CP.

(d) Match the following :—

5

'A' Group

'B' Group

- |                              |                                |
|------------------------------|--------------------------------|
| (i) Room Maid                | (a) Kitchen cleaning           |
| (ii) Floor Supervisor        | (b) Forex                      |
| (iii) Public Area Supervisor | (c) Guest check in             |
| (iv) Receptionist            | (d) Cleaning of lobby          |
| (v) Cashier                  | (e) Cleaning of rooms on floor |
|                              | (f) Room cleaning.             |

[Turn over]

2. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Explain in detail types of room in hotel.
  - (b) Explain attributes and etiquettes of front office staff.
  - (c) Draw layout of Housekeeping department and explain.
  - (d) Describe role of front office in smooth running of hotel.
3. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Explain various common meal plans used in hotels.
  - (b) Explain types of keys used and their control in hotel.
  - (c) Write down the rules for telephone handling.
  - (d) Explain 'Maids Trolley'.
4. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Explain various cleaning agents used in housekeeping.
  - (b) Explain various forms and formats used at housekeeping control desk.
  - (c) Write about 'Up selling'
  - (d) 'Marketing plays important role in generating room revenue' state how ?
5. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Elaborate on windows and window treatment.
  - (b) Explain importance of budgeting in housekeeping.
  - (c) Write down advantages and disadvantages of outsourcing.
  - (d) Explain in detail various reports generated by housekeeping.
6. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Explain various sections in front office.
  - (b) Draw format for lost and found slip.
  - (c) Explain Do's and Don'ts at front desk.
  - (d) Write down attributes of housekeeping personnel.
-

## MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATIONS, MUMBAI

Examination—April, 2016 (Two Year Diploma Courses)

## GROUP—HOSPITALITY

[वेळ — ३ तास]

(एकूण गुण—१००)

## अॅकोमोडेशन सर्विस (प्रात्यक्षिक)

सूचना.—(१) सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक आहे.

	गुण
१. मेडच्या ट्रॉलीची तयारी करा व विशद करा.	६०
२. मॉडेल रजिस्ट्रेशन फॉर्म काढा व परदेशी पाहुण्यांकडून मिळणाऱ्या अतिरिक्त माहिती विषयी लिहा.	२०
३. तोंडी परीक्षा.	१०
४. सेशनल.	१०

## (ENGLISH)

[TIME ALLOWED — 3 HOURS]

(TOTAL MARKS — 100)

## ACCOMMODATION SERVICE (PRACTICAL)

Instruction.—(1) Attempt all questions.

	Marks
1. Organize Maid's Trolley and Explain.	60
2. Draw model registration form and write details about extra information received from foreign guest.	20
3. Oral.	10
4. Sessional.	10

## MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATIONS, MUMBAI

## Examination—April, 2016 (Two Year Diploma Courses)

## GROUP—CATERING/HOSPITALITY

[वेळ — ३ तास]

(एकूण गुण—१००)

## प्रिंसिपल्स ऑफ मॅनेजमेंट (थिअरी)

सूचना.—(१) सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक आहे.

१. (अ) रिक्त जागा भरा (कोणत्याही पाच) :-

गुण

५

- (१) ..... ही प्रोसेस म्हणजे कार्य पूर्तीकडे जाण्यासाठी केलेल्या कृतींची शृंखला होय.
- (२) ..... ही टेक्नीक नवीन कल्पना आणि अपूर्व आयडीयांना प्रोत्साहन देते.
- (३) ..... हे म्हणजे काम व्यवस्थितरित्या पूर्ण करण्यासाठी लागणाऱ्या व्यक्तिमत्त्व, शैक्षणिक पात्रता, मानसिक तसेच शारीरिक आवश्यकतेची यादी होय.
- (४) ..... मोटिव्हेशन म्हणजे मोटिव्हेशनचा प्रकार जो बल आणि भीतीवर अवलंबून असतो.
- (५) ..... ही एक डायनॅमिक पद्धत आहे, ज्यामध्ये पूर्वी तयार केलेल्या प्लॅन व पॉलिसीच्या पूर्ततेसाठी विशिष्ट प्रकारे कार्य करणे अपेक्षित असते.
- (६) ..... हे म्हणजे एकमेकांच्या समन्वयासाठी केलेली विचारांची आणि माहितीची केलेली देवाण-घेवाण होय.

(ब) चूक किंवा बरोबर लिहा (कोणतेही पाच) :-

५

- (१) नियोजन हे निर्णय घेण्याच्या कार्यपद्धतीमध्ये मदत करते.
- (२) SWOT विश्लेषण म्हणजे सर्वसमावेशक विश्लेषण होय.
- (३) कल्पनेचे मूल्यमापन ग्रुपपेक्षा एक व्यक्ती चांगल्या प्रकारे करते.
- (४) दिग्दर्शन म्हणजे मानवी प्रयत्नांना संस्थात्मक उद्दिष्टपूर्तीसाठी केलेले मार्गदर्शन होय.
- (५) नेतृत्व हे औपचारिक किंवा अनौपचारिक असू शकते.
- (६) नियंत्रण हे व्यवस्थापनाचे तितके महत्त्वाचे कार्य नाही.

(क) व्याख्या लिहा (कोणत्याही पाच) :-

५

- (१) ऑरगनाइझिंग (२) एक्सिक्युटींग (३) मोटिव्हेशन
- (४) बजट (५) एक्सपेनसेस (६) SWOT.

(ड) जोड्या जुळवा :-

५

'अ' गट

'ब' गट

- (१) MBO
- (२) सुपरवायझर
- (३) मासलॉझ मॉडेल
- (४) डेमोक्रेटीक लिडरशीप
- (५) इस्टॅब्लिशिंग स्टॅण्डर्स

- (अ) श्रेणीबद्ध गरजा
- (ब) नेतृत्वाचा प्रकार
- (क) नियंत्रणाची पद्धती
- (ड) हॉटेल्स
- (इ) व्यवस्थापनाचा स्तर
- (फ) मॅनेजमेंट बाय ऑब्जेक्टिव्ह.

२. कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा :—

- (अ) व्यवस्थापनाची काय गरज आहे ?
- (ब) MBO पध्दती विशद करा.
- (क) मासलॉझ नीड ऑफ हायरारकी थेअरीचे मॉडेल काढा.
- (ड) वेगवेगळ्या व्यवस्थापक स्तरावरील कौशल्य विशद करा.

३. कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा :—

१६

- (अ) व्यवस्थापनाच्या क्लासीकल ॲप्रोचवरती चर्चा करा. त्याचे फायदे व मर्यादा कोणत्या आहेत ?
- (ब) निर्णय घेण्याच्या पध्दतीमध्ये अंतर्भूत असणाऱ्या वेगवेगळ्या पायऱ्यांविषयी लिहा.
- (क) एकत्रित निर्णय घेण्याच्या पध्दतीमध्ये नेतृत्व कशा प्रकारे महत्त्वाचे आहे ते स्पष्ट करा.
- (ड) हेन्री फायोलची व्यवस्थापनाची तत्त्वे लिहा.

४. कोणतेही दोन सोडवा :—

१६

- (अ) मोटिव्हेशनचे प्रकार विशद करा.
- (ब) कामगारांची फिजीओलॉजीकल गरज याविषयी आपणास काय समजते ते लिहा.
- (क) मोटिव्हेशन आणि परफॉर्मन्समधील फरक स्पष्ट करा.
- (ड) ॲटोक्रॉटीक लिडरची लक्षणे कोणती आहेत ?

५. कोणतेही दोन सोडवा :—

१६

- (अ) दोन प्रकारची डेव्हिएसन्स विशद करा.
- (ब) Yes / No नियंत्रणाचे तोटे लिहा.
- (क) मास्टर बजेटमधील काही घटक कोणते आहेत ?
- (ड) गुणवत्तेच्या परिणामांची यादी करा.

६. कोणतेही दोन सोडवा :—

१६

- (अ) ABC इन्व्हेनटरी मेथड विशद करा.
- (ब) 'स्वयंनियंत्रण' सर्वोत्कृष्ट नियंत्रण होय. विशद करा.
- (क) चांगली संस्थात्मक रचना यावरून आपणास काय समजते त्याबद्दल लिहा.
- (ड) संभाषणातील चार अडथळ्यांची यादी करा आणि ते कसे कमी करता येतील याविषयी लिहा.

(ENGLISH)

[TIME ALLOWED — 3 HOURS]

(MARKS — 100)

**PRINCIPLES OF MANAGEMENT (THEORY)***Instruction.*—(1) All questions are *compulsory*.**Marks**1. (A) Fill in the blanks (any *five*) :—

5

- (a) ..... Process is a series of actions or operations conducted towards end.
- (b) ..... is a technique for stimulating imaginative and novel ideas.
- (c) ..... specifies the personality requirements and lists the qualifications, both physical and mental necessity to perform job properly.
- (d) ..... Motivation is type of motivation based on the use of force, fear and threats.
- (e) ..... is dynamic process, requesting purposeful action in order to ensure compliance with the plans and policies previously developed.
- (f) ..... is interchange of thoughts and information to bring about mutual understanding.

(B) State *true* or *false* (any *five*) :—

5

- (a) Planning helps in the process of decision making.
- (b) The comprehensive analysis is known as SWOT analysis.
- (c) Group cannot evaluate ideas better than individuals.
- (d) Direction is concerned with directing human efforts towards achieving organizational goals.
- (e) Leadership can be formal or informal.
- (f) Control is not much important function of management.

(C) Define (any *five*) :—

5

- (a) Organizing      (b) Executing      (c) Motivation
- (d) Budget          (e) Expenses      (f) SWOT.

(D) Match the following pairs :—

5

Group 'A'

Group 'B'

- |                            |                             |
|----------------------------|-----------------------------|
| (i) MBO                    | (a) Hierarchical Needs      |
| (ii) Supervisor            | (b) Type of Leadership      |
| (iii) Maslow's Model       | (c) Controlling Process     |
| (iv) Democratic Leadership | (d) Hotels                  |
| (v) Establishing Standards | (e) Management Level        |
|                            | (f) Management By Objective |

[Turn over]



2. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) What is need of Management ?
  - (b) Explain the MBO process.
  - (c) Draw the model of Maslow's needs hierarchy theory.
  - (d) Describe the various managerial-level skills.
3. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Discuss the classical approach to management. What are its advantages and limitations ?
  - (b) Explain the various steps involved in the decision-making process.
  - (c) How important is the leadership role in the process of group decision making ?
  - (d) Explain Henry Fayol's principles of Management.
4. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Explain types of Motivations.
  - (b) What do you understand by the physiological needs of employees ?
  - (c) Differentiate between motivation and performance.
  - (d) What are the characteristics of autocratic leaders ?
5. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Describe the two types of deviations.
  - (b) Give the drawback of YES / NO controls.
  - (c) What are some of the components of master budget ?
  - (d) List the dimensions of quality.
6. Attempt any *two* of the following :— 16
- (a) Explain ABC inventory method
  - (b) Is 'Self Control' the best form of control ? Explain.
  - (c) What do you understand by a good organizational structure ?
  - (d) List any four barriers to communication and elaborate on how they can be overcome ?
-

**MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATIONS, MUMBAI**

**Examination—April, 2016 (Two Year Diploma Courses)**

**GROUP— CATERING / HOSPITALITY**

**[वेळ—३ तास]**

**(एकूण गुण—१००)**

**प्रिन्सिपल्स ऑफ मॅनेजमेंट (प्रात्यक्षिक)**

	गुण
१. वैयक्तीक मुलाखत.	६०
२. सॉट अॅनालिसिस स्पष्ट करा.	२०
३. तोंडी परीक्षा.	१०
४. अंतर्गत काम आणि गणवेश.	१०

**(ENGLISH)**

**[TIME ALLOWED—3 HOURS]**

**(TOTAL MARKS—100)**

**PRINCIPLES OF MANAGEMENT (PRACTICAL)**

	Marks
1. Personal interview.	60
2. Explain SWOT Analysis.	20
3. Oral.	10
4. Sessional and Grooming.	10

---