Sr. No. 40110211

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN **HOTEL RECEPTION & BOOK KEEPING** (401102)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – HOTEL RECEPTION (TH-I)

Instructions :- 1) All questions are compulsory.
2) Figures to the right indicate full marks.
3) Assume additional data if necessary.
4) Draw the suitable diagram wherever necessary.

Q.1 A. Fill in the blanks : 10

1) Hotel receive two types of mail - the guest mail and ----------
2) Information of registered mail received is filled in the ----------
3) Wake-up calls are recorded in the ----------
4) Between 12 Noon and 4 p.m. we wish guests----------
5) Telephone operations must cover -------shifts.

B. Match the pair (Any Five) 10

'Country'	'Capital'
1) Canada	a) Dinar
2) Bangladesh	b) Euro
3) Mexico	c) Rial
4) Qatar	d) Taka
5) France	e) Canadian Dollar
6) Kuwait	f) Peso
	g) Rupee

Q.2 Answer any Two of the following:- 16

1) Enlist any eight competencies required for Telephone Operator .
2) Write the functions of EPABX.
3) Write the procedure of handling trunk calls.

Q.3 Answer any Two of the following:- 16

a) Write a letter to a guest telling him that you cannot accommodate him and his family on your hotel in December. Give appropriate reasons and suggest alternatives.
b) Write a letter to a manager of a hotel at one of the travel destinations of your choice providing and seeking from her necessary pieces of information.
c) Write a report, recommending a place of interest, to the Tourism Minister of State.

Q.4 Answer any Two of the following:- 16

a) What according to you are the characteristics of a good business report?

b) Briefly state the points that one should pay attention to in a drafting a formal letter.

c) Write your speech either for or against the motion: ‘A hotel is a home away from home’.

Q.5 Write short notes . (Any Four) 16

a) Ajanta and Ellora Caves

b) Taj Mahal

c) Red Fort

d) Local Transport

e) Reference Book

Q.6 Answer any two of the following:- 16

a) What do you mean by business letter business? Give the types of business letters used in hotel Industry.

b) “Business report is the output of business”. Justify and illustrate.

c) Explain the basic and subsidiary parts of report.

क्रमांक ४०११०२११

प्रश्न १ अ गाळलेल्या जागा भरा. १०

१) हॉटेलमध्ये दोन प्रकारचे पत्र येत असतात. पाहुण्यांची पत्र (गेस्ट मेल) आणि----------

२) नोदणीकृत पत्रांची (रजीस्टर्ड मेलची) माहिती--------मध्ये भरण्यांत येते.

३) वेक अप कॉलची नोंद ------मध्ये करतात.

४) दुपारी १२.०० आणि ४.०० मध्ये पाहुण्यांना--------पध्दतीने नमस्कार करतो.

५) दुरध्वनी हाताळणे (चालविणे) ---------- शिफ्टमध्ये होत असते.

ब जोडया जुळवा (कोणत्याही पाच) १०

	'देश'	'राजधानी'
१)	कॅनडा	अ) दिनार
२)	बांगलादेश	ब) युरो
३)	मेक्सिको	क) रियाल
४)	कतार	ड) तका
५)	फ्रान्स	इ) कॅनडियन डॉलर
६)	कुवेत	इ) पेसो
		फ) कपी

प्रश्न २ कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा. १६

अ) दूरध्वनी चालकास आवश्यक असणा-या आठ कौशल्यांची यादी दया.

ब) इ. पी. ए. बी. एक्स (EPABX) ची कार्ये लिहा.

क) ट्रंक कॉल्स हाताळण्याची पध्दत लिहा.

प्रश्न ३ कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा. १६

अ) डिसेंबर महिन्यात आपण पाहुण्यांना व त्यांच्या कुटुंबियाना निवासाची व्यवस्था उपलब्ध होऊ शकत नाही, या संदर्भत एक पत्र लिहा. समर्पक कारण व पर्यायी व्यवस्था सुचवा.

ब) तुमच्या आवडीच्या पर्यटन स्थळाविषयी अधिक माहिती तुम्हास हवी असून त्या संदर्भात हॉटेलच्या व्यवस्थेपिकेस एक पत्र लिहा.

क) राज्याच्या पर्यटन मंत्र्यांना एका पर्यटन स्थळाची शिफारस आपण करीत आहात. या संदर्भात एक अहवाल तयार करा.

प्रश्न४ कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा.

अ) उत्कृष्ट बिझनेस रीपोर्टची गुणवैशिष्टे तुमच्या मते काय असणार ? १६

ब) कार्यालयीन पत्र लिहितांना कोणते मुद्दे विचारात घेणे आवश्यक असतात?

क) 'अ हॉटेल इज होम अवे फ्रॉम होम' यावर तुमचे संभाषण लिहा.

प्रश्न५ थोडक्यात टिपा लिहा. (कोणतेही चार) १६

अ) अजिठा आणि वेरुळ येथील लेण्या

ब) ताज महल

क) लाल किल्ला

ड) स्थानिक वाहतुक

इ) संदर्भ पुस्तक

प्रश्न ६ कोणत्याही दोनची उत्तरे लिहा. १६

अ) हॉटेल व्यवसायात व्यवसायिक पत्र म्हणजे काय? हॉटेल इंडस्ट्रीत वापरण्यात येणा-या व्यावसायिक पत्राचे प्रकार सांगा.

ब) "बिजनेस रीपोर्ट इज द आऊटपुट ऑफ बिझनेस" समर्थन व वर्णन करा.

क) अहवालाचे मुलभुत आणि दुय्यम प्रकार स्पष्ट करा.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Sr. No. 40110212

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION,MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN **HOTEL RECEPTION & BOOK KEEPING** (401102)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – COMPUTERIZED BOOK KEEPING AND ACCOUNTS (TH-II)

Instructions :- 1) All questions are compulsory.
2) Figures to the right indicate full marks.
3) Assume additional data if necessary.
4) Draw the suitable diagram wherever necessary.

Q.1 A. Fill in the blanks (Any Ten) 20

1. With the mail merger helper, you can create a ---------- in the currently active window.
2. ----------is an office application that allow you to manipulate drawing .
3. In Excel, data can be moved by drag and drop and ----------
4. If you wish to copy the formatting used in one section of your worksheet to another , you can use the ---------- button.
5. ----------refers to the study of work and it,s environment in order to improve efficiency.
6. ----------is a log file that maintain the log of all the vital activities that reflect the system settings.
7. A variety of applications for which----------can be used to include automating financial statements, business, forecast, inventory control and account payable.
8. In MS-Power Point---------- displays the text of multiple slides in the outline form.
9. ----------refers to the process of correcting the spelling mistakes automatically.
10. ----------will allow to put the information on top and bottom of the document.
11. An airline reservations network would most likely be in a configuration.

Q.2 Answer any Two of the following:- 16

a What is the difference between MS Word and MS Excel.
b Explain the steps of creating chart in MS Excel.
c List the functions of MS Excel and explain atleast 6 functions in Excel.

Q.3 Answer any Two of the following:- 16

a Write a note on insertion and deletion of row in worksheet.
b List the various types of computers and write in brief any two.
c Draw the proforma of Guest Weekly Bill.

Q.4		Answer any Two of the following:-	16
	a	Describe uses of having a chart in excel. Name any four types of Charts.	
	b	Explain the SUM function in Excel.	
	c	Draw a neat labeled block diagram to illustrate the basic organization of a computer system.	
Q.5		Write Short Notes (Any Four)	16
	a	Search Engines	
	b	Web Server	
	c	HTML	
	d	MS Power Point	
	e	Visitors Paid Outs	
Q.6		Answer any Two of the following:-	16
	a	Differentiate between hardware and software.	
	b	Define a computer. Explain any two feature of a Computer.	
	c	Write the steps to copy a formula of one cell into a range of adjacent cells in M S Excel.	

मराठी भाषांतर

क्रमांक ४०११०२१२

प्र.१. अ) गाळलेल्या जागा भरा. (कोणतेही दहा) २०

१) मेल मर्ज हेल्परच्या सहाय्याने चालू असलेल्या ॲक्टीव्ह विन्डोमध्ये -------- निर्माण करु शकतात.

२) ड्रॉईंग मॅन्युपूलेट करणेसाठी ------- हे ऑफीस ॲप्लीकेशन वापरतात.

३) एक्सेल मध्ये डेटा हा drag and drop आणि ---------- ने मुव्ह करता येतो.

४) एका सेक्शनमधील वर्कशिटमधील फॉरमॅटींग दुस-या सेक्शनमध्ये कॉपी करणेसाठी --------- बटन वापरु शकतात.

५) इफिशियन्सी वाढविणेसाठी स्टडी ऑफ वर्क आणि त्याचे एन्व्हार्यरमेंट --------- शी संबधित आहे.

६) ----------ही एक लॉग फाईल आहे.जी सर्व महत्वाचे ॲक्टीव्हीटीचे लॉग मेन्टेन करते.

७) ॲटोमॅटींग फायनन्शीयल स्टेटमेंट, बिझीनेस, फॉरकास्ट, इन्व्हेन्टरी कंट्रोल आणि अकाऊट पेएबल अंतर्भूत करणेसाठी ---------- वापरू शकता.

८) MS-Power Point मध्ये टेक्स्ट ऑफ मल्टीपल स्लाईडस हे आऊटलाईन फॉर्म मध्ये ---------मार्फत डिस्प्ले होते.

९) स्पेलींग मिस्टेक ॲटोमॅटीकली करेक्शन प्रोसेस ---------- शी संबधित आहे.

१०) ----------मुळे इन्फॉरमेशन डॉक्युमेंटच्या टॉप व बॉटमला ठेवता येते.

११) एअरलाईन रिझर्वेशन नेटवर्क ----------कॉन्फीगरेशनचे असते.

प्र.२. कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा. १६

अ) MS Word व MS Excel मधील फरक स्पष्ट करा.

ब) MS Excel मध्ये चार्ट निर्माण करण्याची पध्दत (steps) लिहा.

क) MS Excel च्या फंक्शनची यादी करा आणि त्यापैकी कोणतेही सहा फंक्शन स्पष्ट करा.

प्र.३. कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा. १६

अ) Worksheet मध्ये row टाकणे व काढणे हयाबाबत माहिती लिहा.

ब) विविध प्रकारच्या कॉम्प्युटरची यादी करुन त्यापैकी कोणतेही दोनबाबत थोडक्यात माहिती लिहा.

क) Guest Weekly Bill चा प्रोफार्म तयार करा.

प्र.४. कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा. १६

अ) एक्सेल मधील चार्टच्या वापराबाबतची माहिती लिहून कोणतेही चार प्रकारचे चाटर्स लिहा.

ब) Excel मधील 'SUM' function बाबत स्पष्टीकरण लिहा.

क) कॉम्प्युटर सिस्टीमच्या ऑर्गनायझेशची सुबक आकृती काढून नावे द्या.

प्र.५. टीपा लिहा. (कोणतेही ४) १६

अ) सर्च इंजिन्स

ब) वेब सर्व्हर

क) HTML

ड) MS Power Point

इ) व्हीजीटर्स पेड आऊट

प्र.६. कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा. १६

अ) हार्डवेअर व सॉफ्टवेअर मधील फरक स्पष्ट करा.

ब) कॉम्प्युटरची व्याख्या सांगून त्याचे कोणतेही दोन वैशिष्टये स्पष्ट करा.

क) M S Excel मध्ये एका cell मधील फॉम्युला दुस-या cell मध्ये कॉपी करण्याची पध्दत (steps) लिहा.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Sr. No. 40110221

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION,MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN **HOTEL RECEPTION & BOOK KEEPING** (401102)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – HOTEL RECEPTION (PR-I)

Q.1		Role play (Any One)	60
		As a Front Office Manager how would you handle following Situation?	
	a)	A room boy reports that there is fire in the guest room.	
	b)	Housekeeping reports the room guest has broken the TV Screen.	
	c)	A guest complains that someone tried to enter his room in the night.	
	d)	A guest wants to view a particular TV show that hotel network does not supply.	
Q.2		Prepare a following reports/lists:- (Any One)	20
	a)	Reservation Charts	
	b)	Arrival and Departure Lists.	
Q.3		Oral	10
Q.4		Term Work	10

मराठी भाषांतर

क्रमांक ४०११०२२१

प्रश्न १		भुमिका सादर करा. (कोणतेही एक)	60
		खालील प्रसंग फ्रंट ऑफिस विभागाचे मॅनेजर (व्यवस्थापक) म्हणून कश्या पध्दतीने आपण हाताळणार	
	अ)	हॉटेलमधील पाहुण्यांच्या खोलीला आग लागल्याची माहिती रुम बॉयने आपणास दिली आहे.	
	ब)	हॉटेलमधील पाहुण्यांनी त्यांच्या खोलीतील (रुममधील) टिव्हीचा स्क्रिन तोडल्याची बातमी हाऊसकिपींग विभागाने आपणांस सांगितले.	
	क)	हॉटेलमधील पाहुण्यांच्या खोलीत कोणीतरी रात्री प्रवेश करण्याचा प्रयत्न करीत असल्याची तक्रार हॉटेलमधील गेस्ट (पाहुणे) आपल्याला करत आहेत.	
	ड)	हॉटेलमधील पाहुण्यांना विशिष्ट टिव्ही शो बघायचा असून हॉटेल मधील नेटवर्क त्यास साथ देत नसल्याची तक्रार ते आपल्याकडे करीत आहेत.	
प्रश्न.२		खालील रीपोर्ट/यादया तयार करा. (कोणतेही एक)	20
	अ)	आरक्षण तक्ता (रिझर्व्हेशन चार्ट)	
	ब)	अरायव्हल ॲण्ड डिपार्चर लिस्ट	
प्रश्न ३		मौखीक परीक्षा	10
प्रश्न ४		टर्म वर्क	10

Sr. No. 40110222

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION,MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN **HOTEL RECEPTION & BOOK KEEPING** (401102)

TIME ALLOWED –3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – COMPUTERIZED BOOK KEEPING AND ACCOUNTS (PR-II)

Q.1		Practical From the following practical task examinees has to perform **any two practical task:-**	60
	a	Preparing Visitor Tabular Book and Visitor Paid Outs on Computer.	
	b	Prepare a format of Monthly Report on Computer	
	c	Mr. John stays in your hotel for two days under MAP Plan between 2 nd Oct, 2013 to 4th Oct, 2013. He had used laundry services of Rs.300 and consumes beverages of Rs.700/- prepare Mr John invoice.	
Q.2		Draw the diagram of any one. a) Computer b) Printer	20
Q.3		Oral	10
Q.4		Term work.	10

मराठी भाषांतर

क्रमांक ४०११०२२२

प्रश्न १		खालील प्रात्यक्षिकापैकी परीक्षार्थीने कोणतेही दोन प्रात्यक्षिके सादर करावीत.	60
	अ	व्हिजीटर टॅब्युलर बुक आणि व्हिजिटर पेड आऊट संगणकावर तयार करा.	
	ब	संगणकावर मंथली रिपोर्टचा फॉरमॅट तयार करा.	
	क	श्री. जॉन २-१०-२०१३ ते ४-१०-२०१३ दरम्यान दोन दिवसांसाठी आपल्या हॉटेलात एम. ए. पी.(MAP) प्लॅनने राहिले असून त्यांनी खालील सर्व्हिसेस आपल्या हॉटेलात उपभोगल्यात ः- १) लॉण्ड्री सर्व्हिसेस रुपये ३०० मात्र २) पेय रुपये ७०० मात्र श्रा. जॉन यांचे इनव्हाईस (Invoice) तयार करा.	
प्रश्न २		खालीलपैकी कोणत्याही एकाची आकृती रेखाटा.	20
	अ	संगणक (Computer)	
	ब	प्रिंटर (Printer)	
प्रश्न ३		ओरल	10
प्रश्न ४		टर्म वर्क	10