Sr. No. 41510511

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN HOUSEKEEPING (415105)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – BASIC IN HOUSE KEEPING (TH-I)

Q.1	A	Write the full form of the following (Any Five)	05
	i	SB	
	ii	UR	
	iii	OOO	
	iv	FIT	
	v	DND	
	vi	EPBAX	
	B	Define the following (Any 5)	10
	i	Job description	
	ii	MAP Plan	
	iii	Tarnish	
	iv	Polish	
	v	Stay over	
	vi	No show	
	C	Name which stain removed agent will you recommend for the following stains on cotton	05
	i	Ink Stain	
	ii	Coffee stain	
	iii	Grease	
	iv	Turmeric	
	v	Blood	
Q.2		Attempt any Two of the following.	16
	i	Describe any two methods used to control pest in hotel.	
	ii	Write the job description of linen room supervisor.	
	iii	Write the factors to be considered while designing uniform for hotel employees.	
	iv	Write the procedure for servicing a vacant room.	
Q.3		Answer any Two of the following:	16
	i	Draw a format for lost and found register.	
	ii	Classify cleaning equipment with one example each.	
	iii	Explain the Do’s and Don’ts of telephone manners.	
	iv	Explain the electronic key card system.	

Q.4		Answer in brief any Two of the following:	16
	i	Enlist the linen issue process for guest rooms and the F & B department.	
	ii	State the guest floor rules.	
	iii	Write nine steps of actual wash cycle in a laundry process.	
	iv	Prepare a work card for cleaning of brass articles.	
Q.5		Write short notes on any 4	16
	i	Single point service	
	ii	Segregation of garbage	
	iii	Spring cleaning	
	iv	Maid cart	
	v	Types of rooms	
Q.6		Answer in brief any Two of the following:	16
	i	Write the functions of Public area supervisor.	
	ii	List the various types of brooms and brushes used in cleaning along with their areas of usage.	
	iii	Write the procedure for bed making.	
	iv	Write a note on second service.	

मराठी भाषांतर

क्रमांक ४१५१०५११

प्र.१. अ) खालीलपैकी कोणात्याही पाचचे पूर्ण स्वरुपात लिहा: ०५

१) एस.बी.
२) यु. आर.
३) ओ ओ. ओ.
४) एफ. आय. टी.
५) डी.एन.डी.
६) इ.पी.बी.ए.एक्स

ब) खालीलपैकी कोणत्याही पाचचे व्याख्या लिहा. १०

१) जॉब डिसक्रीपशन
२) एम. ए. पी. प्लॅन
३) टार्निश
४) पॉलिश
५) स्टे ओव्हर
६) नो शो

क) सुती कापडावरुन खालील डाग काढण्यासाठी कोणते पदार्थ वापरतात. ०५

१) शाई
२) कॉफी
३) ग्रीस
४) हळद
५) रक्त

प्र.२. दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा. १६

१) दोन पेस्ट कंट्रोलची पध्दत बद्दल माहिती लिहा.
२) लिनिन रुम सुपरवाझरचे कार्य लिहा.
३) हॉटेलचे कर्मचारीचे युनिफॉर्म निवडताना कोणत्या गोष्टी लक्षात घ्याल.
४) व्हॅकंट रुमचे सर्व्हिसिंगची पध्दत लिहा.

प्र.३. दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा. १६

१) लॉस्ट अॅण्ड फाऊंड रजिस्टरची फॉरमॅट काढा.
२) सफाई यंत्राचे प्रत्येकी एक - एक उदाहरणासह वर्गीकरण करा.
३) दुरध्वनी शिस्तीचे 'करणे' आणि 'न करणे ' (Do's & Don'ts) लिहा.
४) इलेक्ट्रॉनिक की कार्ड सिस्टीमची माहिती लिहा.

प्र.४ खालीलपैकी दोन प्रश्नांची थोडक्यात उत्तरे लिहा: १६

१) गेस्ट रुम व फुड अॅण्ड बेव्हरेज डिपार्टमेंन्टला लिनिन वाटप पध्दत लिहा.
२) गेस्ट फ्लोरचे नियम लिहा.
३) लॉन्ड्रीत होणा-या धुलाई प्रक्रियाचे नऊ टप्पे स्पष्ट लिहा.
४) पितळचे भांडी सफाई करण्याची पध्दत लिहा.

प्र.५. टिपा लिहा (कोणतेही चार) १६

१) सिंगल पॉईंट सर्व्हिस
२) गारबेजची विभागणी
३) स्प्रींग क्लींनींग
४) मेड कार्ड
५) रुमचे प्रकार

प्र.६. दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा. १६

१) पब्लिक एरिया सुपरवायझरचे कार्य लिहा.
२) क्लिनिंगला लागणारे त-हेत-हेचे झाडु व ब्रशची त्यांचे उपयोगासह यादी करा.
३) बेडमेकिंगची पध्दत लिहा.
४) सेंकड सर्व्हिसची माहिती लिहा.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Sr. No. 41510521

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN HOUSEKEEPING (415105)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – HOUSEKEEPING OPERATION (PR-I)

Q.1	Prepare a work card for cleaning of brass	15
Q.2	To scrub the given area.	40
Q.3	Bed making	25
Q.4	Term work	10
Q.5	Oral	10

मराठी भाषांतर

क्रमांक ४१५१०५२१

प्र.१.	पितळ साफ करण्याचे वर्क कार्ड तयार करा.	१५
प्र.२.	दिलेल्या जागाची घासणी करणे.	४०
प्र.३.	बेड मेकींग	२५
प्र.४.	टर्म वर्क	१०
प्र.५.	तोंडी परीक्षा	१०

Sr. No. 41510522

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN HOUSEKEEPING (415105)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – HOUSEKEEPING MANAGEMENT (PR-II)

Q.1	To Draw a Format of Duty Roster	15
Q.2	Handle the Guest Complaint	40
Q.3	Demonstrate the use of new cleaning equipment to the staff.	25
Q.4	Term-work	10
Q.5	Oral	10

मराठी भाषांतर

क्रमांक ४१५१०५२२

प्र.१.	डयुटी रोस्टरचे फॉरमॅट काढा.	१५
प्र.२.	गेस्ट कंपलेन्ट हाताळणे	४०
प्र.३.	स्टाफला नवीन सफाई यंत्राची माहिती देणे.	२५
प्र.४.	टर्म वर्क	१०
प्र.५.	तोंडी परीक्षा	१०

Sr. No. 41510512

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN HOUSEKEEPING (415105)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – HOUSEKEEPING MANAGEMENT (TH-II)

Q.1 A Fill in the blanks. 10

1) V.I.P. mean = ----------
2) The history of guest is maintained which is known as ----------
3) To extinguish the fire ---------- is used.
4) EPBAX mean = ----------
5) The emergency situation management is also called -------- management.

B) Write answer in 1-2 sentences. (Any Five) 10

1) Appraisal
2) Budget
3) Co-ordination
4) Motivation
5) Workload
6) Conservation of energy
7) Leadership

Q.2 Attempt any two of the following 16

1) What measures should house-keeping department take to save energy.
2) List the standards for a well groomed housekeeping man.
3) Write the procedure for handling guest complaints.
4) Explain the importance of communication for house keeping staff.

Q.3 Answer any two of the following. 16

1) How will you carry out the routine cleaning of public area.
2) Explain the co-ordination of house-keeping department with other departments.
3) What factors will you keep in mind while purchasing the housekeeping equipments.
4) On what criteria will you select the housekeeping staff.

Q.4 Answer in brief any two of the following 16

1) Draw and explain the format of the Lost and found register.
2) What points will you keep in mind while selecting kitchen uniform.
3) How will you manage the condemned room linen.
4) What are duty rosters? Explain the principles of manpower management.

Q.5 Write Short notes on any 4 16

1) Time and motion study
2) Daily reporting
3) Guest History
4) Cleaning budget
5) Preventive maintenance

Q.6 Answer in brief any two of the following 16

1) Write the duties and responsibilities of an executive housekeeper.
2) Write about the various section of housekeeping department.
3) Explain the role of housekeeping department in generating revenue for the hotel.
4) Enlist the principles of flower arrangements and explain any one.

मराठी भाषांतर

क्रमांक ४१५१०५१२

प्र.१. अ) गाळलेल्या जागा भरा.

१) V.I.P. म्हणजे ---------- होय.

२) पाहुण्यांची जी हिस्टरी ठेवली जाते तिला ---------- म्हणतात.

३) आग विझविण्यासाठी ---------- वापरतात.

४) EPBAX म्हणजे ---------- होय.

५) आणीबाणीच्या परीस्थितीतील मॅनेजमेंटला ---------- मॅनेजमेंट असेही म्हणतात.

ब) खालील प्रश्नांचे १-२ वाक्यात उत्तरे लिहा. १०

१) अप्रेझल
२) बजेट
३) कोओरडीनेशन
४) मोटिवेशन
५) वर्कलोड
६) कंझर्वेशन ऑफ एनर्जी
७) लिडरशिप

प्र.२. खालील पैकी कोणतेही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा. १६

१) एनर्जी बचावासाठी हाऊसकिपिंग विभागात कोणते प्रयत्न करायला पाहिजे?

२) वेल-ग्रुमड हाऊसकिपरचे स्टॅंडर्डची यादी करा.

३) गेस्ट कम्पलेंट हाताळण्याची पध्दत लिहा.

४) हाऊसकिपींग स्टाफना संवाद कौशल्याचे महत्व लिहा.

प्र.३. दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा. १६

१) पब्लिक एरियाची दैनंदिनी सफाई कशी करुन घेणार?

२) हाऊसकिपिंग विभागाचे इतर विभागाशी संबंध समजुन लिहा.

३) हाऊसकिपिंग यंत्राचे खरेदी करतांना कोणत्या गोष्टी लक्षात घ्याल?

४) कोणत्या गुणांवर हाऊसकिपींग स्टाफची निवड कराल?

प्र.४. थोडक्यात दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा. १६

१) लॉस्ट ॲण्ड फाऊंड रजिस्टर आकृतीसह समजून सांगा.

२) किचनसाठी युनिफॉर्म निवडताना कोणत्या गोष्टी लक्षात ठेवणार.

३) खराब झालेल्या रुम लिनिनचे नियोजन कसे करणार.

४) डयुटी रोस्टर काय असावे. मॅनपॉवर मॅनेजमेंटचे प्रिन्सीपल लिहा.

प्र.५. टिपा लिहा (कोणतेही चार) १६

१) टाइम व मोशन स्टडी

२) डेली रिपोर्टींग

३) गेस्ट हिस्टरी

४) क्लिनींग बजेट

५) प्रिव्हेन्टीव्ह मेन्टेनन्स

प्र.६. कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा. १६

१) एक्झीक्युटिव्ह हाऊसकिपरच्या कर्तव्य व जबाबदा-या लिहा.

२) हाऊसकिपींगचे विविध विभागाची माहिती लिहा.

३) हॉटेलच्या कमाईमध्ये हाऊसकिपिंग विभागाचे कार्य लिहा.

४) फ्लॉवर अंरेजमेन्टसचे प्रिन्सिपल्स लिहा व एक समजुन सांगा.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX