

(6 pages)

S.No. 1924

12UHMN01

(For the candidates admitted from 2012–2013 onwards)

U.G., DEGREE EXAMINATION, NOVEMBER 2017.

Third Semester

NMEC – FRONT OFFICE MANAGEMENT

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer ALL questions.

1. Define heritage hotels.

பாரம்பரிய ஹோட்டல்கள் (heritage hotels) என்றால் என்ன?

2. What is casino?

கேசினோ (casino) என்றால் என்ன?

3. List the types of keys used in hotels.

ஹோட்டல்களில் பயன்படுத்தப்படும் பல்வேறு வகையான சாவிக்களை (keys) பற்றி எழுதுக.

4. What is left luggage?

லெப்ட் லக்கேஜ் (left luggage) என்றால் என்ன?

5. Expand MAP and explain.

MAP – விவரி.

6. Define crib rate.

கிரிப் ரேட் (crib rate) என்றால் என்ன?

7. Who is called as walk-in?

வாக்-இன் (walk-in) என்றால் யார்?

8. Define scanty baggage.

ஸ்காண்டி பேக்கேஜ் என்பதன் பொருள் என்ன?

9. Name any two VIP amenities.

விஐபி அறைகளில் செய்யப்படும் ஏதாவது இரண்டு வசதிகளை (amenities) குறிப்பிடு.

10. What is C-form?

C – படிவம் (C-form) என்றால் என்ன?

PART B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer ALL questions.

11. (a) Write short notes on core areas of the hotel.
ஹோட்டல்களின் முக்கிய பகுதிகளை (core areas) பற்றி சிறுகுறிப்பு வரைக.

Or

- (b) Classify hotels.
ஹோட்டல்களை வகைப்படுத்துக.

12. (a) Draw the mail handling chart and explain.
விருந்தினர் அஞ்சலை கையாளும் முறையை வரைபடத்துடன் விவரி.

Or

- (b) Discuss about the front office co-ordination with other departments.
ப்ரண்ட் ஆபிஸ் துறை மற்ற துறைகளுடன் ஒருங்கிணைந்து செயல்படும் விதத்தை பற்றி விவாதிக்க.

13. (a) Write short notes on Room tariff card and its uses.
அறைகட்டண விபர அட்டை (Room tariff card) மற்றும் அதன் பயன்பாடுகள் பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.

Or

3

S.No. 1924

- (b) Differentiate between AP & MAP.

AP & MAP வேறுபடுத்துக.

14. (a) What are the importance of reservation?
முன் பதிவின் (Reservation) அவசியம் என்ன?

Or

- (b) Brief the settlement of bill through credit cards.
கட்டணத்தை கிரெடிட் கார்டு மூலமாக செலுத்தும் முறை பற்றி விவரி.

15. (a) Write short notes on registration of guest with reservation.

முன் பதிவுடன் (Reservation) வரும் விருந்தினர்களுக்கான வருகை பதிவேட்டு (Registration) முறை பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.

Or

- (b) Explain the registration procedures for VIP.

விஐபி வருகை பதிவு (VIP Registration) முறை பற்றி விவரி.

4

S.No. 1924

[P.T.O.]

PART C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

16. Describe the growth of hospitality industry in India.

இந்திய ஹோட்டல் துறையின் வளர்ச்சி பற்றி விவரி.

17. Draw the layout of the front office department and explain.

ப்ரன்ட் ஆபிஸ் துறையின் அமைப்பு திட்டம் (Lay out) வரைந்து அதனை விளக்குக.

18. Brief the following

- (a) Room Rate
- (b) Rack rate
- (c) Corporate Rate
- (d) Commercial Rate

பின்வருவனவற்றை விவரி

- (அ) ரூம் ரேட்
- (ஆ) ரேக் ரேட்
- (இ) கார்ப்பரேட் ரேட்
- (ஈ) கமர்ஷியல் ரேட்

19. List the mode of reservation and explain.

ஹோட்டல்களில் எந்தெந்த துறைகளில் முன்பதிவு செய்யப்படுகின்றன என்பதனை விவரி.

20. Briefly explain the pre-registration activities in the front desk.

ப்ரன்ட் ஆபிஸில் முன் பதிவு-நடவடிக்கைகள் (pre-registration activities) பற்றி விவரி.