

[Total No. of Pages : 3

3-2-105

THREE YEAR B.Sc. DEGREE EXAMINATION, May - 2016
SECOND SEMESTER

CHOICE BASED CREDIT SYSTEM

PART-II : Catering, Tourism & Hotel Management

Paper - II : Front Office - I

(New Syllabus w.e.f.2015-2016)

Time : 3 Hours

Max. Marks : 75

SECTION-A

Answer any Five questions.

Each question carries FIVE marks.

(5×5=25 : Marks)

1. Scope of Hospitality industry.
2. ఆతిథ్య పరిశ్రమ యొక్క పరిధి
History of Travel.
3. యాత్ర (దూరప్రయాణం) యొక్క చరిత్ర
Functions of a front office.
ఫ్రంట్ ఆఫీసు యొక్క విధులు
4. Hotel Automated System
హోటల్ (విశ్రాంతి తీసుకొను గది) యాంత్రికరణ విధానం
5. The Guest Cycle.
గెస్ట్ సైకిల్
6. Organisation Structure of a Small Hotel Front Office.
చిన్న హోటల్‌లో ఫ్రంట్ ఆఫీసు వ్యవస్థీకృత నిర్మాణం
7. Fore Cost Formula.
ఫోర్డ్ కాస్ట్ (Fore Cost) సూత్రం
8. Uniformed Services.
ఏక విధమైన (ఒకే విధమైన) సేవలు

3-2-105

(1)

[P.T.O.]

SECTION-B

Answer All Questions.

Each question carries 10 marks.

(5×10=50 : Marks)

9. a) Trace out the history of Lodging
లాడ్జింగ్ యొక్క చరిత్రను వెలికి తీయండి.

(OR)

- b) Explain different types of Guests? Which types of guests are Profitable?
వివిధ రకములైన అతిథులను గూర్చి వివరింపుము? వీరిలో ఏరకమైన అతిథులు లాభదాయకమైనవారో తెల్పుము?

10. a) What do you mean by Positive Attitudes and Negative attitudes? Also state the benefits of positive attitudes.

నిశ్చయమైన (Positive) మరియు నిశ్చయంకాని (Negative) మనోవైఖర్లు అనగా నేమి? నిశ్చయమైన మనో వైఖరి వలన కలుగు లాభాలను తెలుపుము?

(OR)

- b) In what way Principles of Management is useful to Hotel Management and Organisation?

11. a) హోటల్ నిర్వహణ మరియు వ్యవస్థీకరణలో నిర్వహణ సూత్రాలు వివిధంగా ఉపయోగితమో తెలియజేయండి?
How to understand customer needs and wants? In what way this process will improve the guest satisfaction.

ఖాతాదారుని అవసరాలు మరియు కోరికలను వివిధంగా అర్థం చేసుకుందువు? దీనికి గాను అవలంబిస్తున్న ప్రక్రియ వివిధంగా అతిథులను సంతృప్తి పరుస్తుంది?

(OR)

- b) Write a brief note on

- 1) Room revenue day,
- 2) Room tariff,
- 3) Sale,
- 4) Yield management.

దిన వాటిపై క్లుప్తంగా వ్రాయుము.

- 1) గది రాబడి రోజు
- 2) గదుల ధరల వట్టీ
- 3) అమ్మకము
- 4) లాభ (ప్రతిఫలం నిమ్న) నిర్వహణ

12. a) Who is a Lobby Manager? Explain the job Description of a Lobby Manager.
లాబీ నిర్వాహకుడు ఎవరు? లాబీ నిర్వాహకుడు నిర్వహించవలసిన ఉద్యోగ వివరణను వివరింపుము.

(OR)

- b) Who are Bell Boys? Explain the job description of a bell boy.
బెల్ బాయ్స్ అనగా ఎవరు? బెల్ బాయ్స్ నిర్వహించవలసిన ఉద్యోగ వివరణను వివరింపుము.
13. a) Write an elaborate note on Room Rate Methodologies? Also state the practical aspects to be considered in this regard?

గది రేట్లను నిర్వహించు విధానం (పద్ధతి) పై విశదీకరమైన వ్యాసం వ్రాయుము? ఈ విధానం అవరణకు గాను పరిగణలోనికి తీసుకోవలసిన వాస్తవిక అంశాలను తెల్పుము?

(OR)

- b) List out the characteristics of a successful From Office Professional.
ఫ్రంట్ ఆఫీస్ ఉద్యోగమునకు సంబంధించిన వ్యక్తి గెలుపొందుటకు (సాధించుటకు) గాను కావలసిన లక్షణాలను తెలుపుము?

S.G.S. ARTS COLLEGE, TIRUPATI
Three Year B.Sc., (Catering, Tourism & Hotel Management
Pre-Final Examinations – 2013
IIIrd year
Paper III — FRONT OFFICE

Time : 3 hours

Max. Marks : 100

SECTION-A

Explain briefly ALL of the following

(Marks: 10 x 2=20)

1. What is discounting ?
2. Name the four P's of Marketing ?
3. What is VISA ?
4. What is a Scanty baggage ?
5. What is a discrepancy report ?
6. Define hospitality ?
7. Who is a bell boy ?
8. What is a back office ?
9. What is a ~~L~~~~AND~~~~THE~~ permit ?
10. Who is a Night Auditor ?

SECTION-B

Write short notes on **FOUR** of the following

(Marks: 4 x 5=20)

11. What is a guest history card ?
12. What is a collective VISA ?
13. Write in detail about passport ?
14. What is the Importance of Hospitality ?
15. What is personal selling ?
16. Write in detail about discount & discounting ?

[P.T.O.]

SECTION-C

Write short notes on ALL of the following. (Marks : 4 x 15 = 60)

17. Who is a Nigh auditor ? Write his duties responsibility ?

Or

18. Write in detail about arrival & departure procedure ?

Or

19. Write about (a) Foreign currency (b) Foreign exchange Name any 7 country currencies ?

20. (a) What is job description & job specification ?

Or

- (b) Write about Hospitality careers & Marketing concept ?

21. (a) Write in detail about different types of VISAS ?

Or

- (b) Define – Marketing plan, Sales management & personal selling ?

THREE YEAR B.H.M. DEGREE (CBCS) EXAMINATION, DECEMBER 2017
FIRST SEMESTER
PART-II
PAPER III : 103 - Front Office Operations - I
(w.e.f. 2015-16)

Time : 3 Hours

Max. Marks : 75

SECTION - A

Answer any **FIVE** Questions. Each question carries **5** marks. (5 × 5 = 25)

1. Importance of Hospitality?
2. Write about Suits?
3. Explain Registration?
4. What are plans?
5. Discuss about condominium?
6. What are Automated equipment?
7. What is message?
8. Write the Guest handling?

SECTION - B

Answer **ALL** Questions. Each question carries **10** marks (5 × 10 = 50)

9. a) Discuss indetail the importance of Tourism?

OR

- b) Explain the evolution and growth of Hotels?
10. a) Write indetail the classification of Hotels?

OR

- b) Explain the types of accommodation and their size?

9-1-103

(1)

[P.T.O

12

4/15

11. a) Discuss the different types of Tariffs?

OR

b) Write the plans, Customer Profile and standard of Services?

12. a) Explain the Layout and Functional area of Front office?

OR

b) Discuss the Front office equipment?

13. a) Write the preparation for Guests arrival and Reservation for Hotel?

OR

b) Discuss the Hospitality desk in a Hotel?

12/3/2022

000

3-2-104

THREE YEAR B.Sc. (Catering, Tourism and Hotel Management) DEGREE (CBCS)
EXAMINATION — OCTOBER/NOVEMBER 2020

SECOND SEMESTER

Part II

Paper II : 202 — FRONT OFFICE – I

(W.e.f. 2015-2016)

Time : 3 hours

Max. Marks : 75

SECTION - A

విభాగము - ఎ

Answer any FIVE questions.

ఏదైనా ఐదు ప్రశ్నలకు సమాధానములు వ్రాయుము.

(Marks : 5 × 5 = 25)

1. Write about Emotional Security.
భావోద్వేగ భద్రత గురించి వ్రాయుము.
2. Shorts notes on Self Esteem.
ఆత్మ గౌరవమును గురించి వ్రాయుము.
3. Costing room availability.
ధర గది లభ్యతను వివరించుము.
4. Write the functions of Front Office Management.
ఫ్రంట్ ఆఫీస్ నిర్వహణ యొక్క విధుల గురించి వ్రాయుము.
5. What are the external agencies in the front office management?
ఫ్రంట్ ఆఫీస్ నిర్వహణలో బాహ్య ఏజెన్సీల పాత్ర గురించి వివరించుము.
6. What are the principles of management?
నిర్వహణ సూత్రముల గురించి వ్రాయుము.

[P.T.O.]

7. What are the factors influencing forecasts?
భవిష్యత్తును ప్రభావితం చేసే కారణాలు గురించి వివరించుము.

8. Discuss about Wants.
కోరికల గురించి వ్రాయుము.

SECTION - B

విభాగము - బి

Answer ALL questions.

అన్ని ప్రశ్నలకు సమాధానాలు వ్రాయుము.

(Marks : 5 × 10 = 50)

9. (a) Explain the classification of Hotels.
హోటల్స్ వర్గీకరణ గురించి వ్రాయుము.

Or

- (b) Write about History of Travel.
ప్రయాణం చరిత్ర గురించి వ్రాయుము.

10. (a) Discuss about Hotel Automated system.
హోటల్ యొక్క స్వయంచాలక వ్యవస్థ గురించి చర్చించుము.

Or

- (b) Write about Integrated property management system.
ఇంటిగ్రేటెడ్ ఆస్తి నిర్వహణ వ్యవస్థ గురించి వ్రాయుము.

11. (a) Write the legal environment impact on Business.
వ్యాపార పట్టపర్చునైన పర్యావరణ ప్రభావం గురించి వ్రాయుము.

Or

- (b) Draw and explain of Guest cycle.
Guest cycle యొక్క పట్టికను గీచి మరియు దాని గురించి వివరించండి.

12. (a) Write the applications in front office system.
ప్రంట్ ఆఫీసు వ్యవస్థ యొక్క పాత్ర గురించి వ్రాయుము.

Or

- (b) Discuss about uniformed services.
ఏకరీతి సేవలు గురించి వ్రాయుము.

13. (a) Discuss the benefits of positive attitude.
సానుకూల వైఖరి యొక్క ఉపయోగములు గురించి చర్చించుము.

Or

- (b) Write the competences of front office professional.
ప్రంట్ ఆఫీస్ ప్రాఫెషనల్ సమర్థతల గురించి వ్రాయుము.

3-2-104

THREE YEAR B.Sc. (Catering, Tourism & Hotel Management) DEGREE (CBCS)
EXAMINATION NOVEMBER/DECEMBER 2020

SECOND SEMESTER

Part — II

Paper —II: 202 — FRONT OFFICE - I

(w.e.f. 2015-2016)

Time : 3 hours

Max. Marks : 75

SECTION - A

విభాగము - ౨

Answer any FIVE questions. Each question carries 5 marks.

ఏవేని ఐదు ప్రశ్నలకు సమాధానములు వ్రాయుము. ప్రతి ప్రశ్నకు 5 మార్కులు.

(Marks : 5 × 5 = 25)

1. Write about change of room status.
రూమును మార్పుట గురించి వ్రాయుము.
2. What are the functions of management.
మేనేజిమెంటు యొక్క విధుల ఏమి?
3. Explain uniformed services.
యూనిఫాం సేవ గురించి వ్రాయుము.
4. Explain Lobby attendant.
లాబీ అటెండర్ గురించి వ్రాయుము.
5. Write the availability of room.
గది లభ్యత గురించి వ్రాయుము.
6. Explain confirmed booking.
ధృవీకరించిన బుకింగ్ గురించి తెలుపుము.
7. Write short notes on Guest.
అతిథుల గురించి చిన్న వ్యాసం వ్రాయుము.
8. Short notes on stages of Guest stay.
అతిథి బస యొక్క దశల గురించి క్లుప్తంగా వ్రాయుము.

25/8/23

SECTION - B
విభాగము - బి

9/4/23
15/8/23

Answer All question. Each question carries 10 marks.

అన్ని ప్రశ్నలకు సమాధానాలు వ్రాయుము. ప్రతి ప్రశ్నకు 10 మార్కులు.

(Marks : 5 × 10 = 50)

9. (a) Write the History of Hospitality Industry.
ఆతిథ్య పరిశ్రమ యొక్క చరిత్ర గురించి వ్రాయుము.

Or

- (b) What are the importance of Guest service in Hotels?
హోటల్స్ లో ఆతిథి సేవ యొక్క ప్రాముఖ్యతను వివరించుము.

10. (a) Explain the Hotel Automated systems.
హోటల్ ఆటోమేటెడ్ వ్యవస్థ గురించి వివరించుము.

Or

- (b) Explain indetail about Hotel organization.
హోటల్ వ్యవస్థ గురించి వివరంగా చర్చించుము.

11. (a) What are the external agencies of Front Office?
ఫ్రంట్ ఆఫీస్ నందు బాహ్య ఏజెన్సీ గురించి వివరంగా వ్రాయుము.

Or

- (b) Discuss the key terms in Front Office Management system.
ఫ్రంట్ ఆఫీస్ మేనేజిమెంట్ వ్యవస్థలో ముఖ్య నిబంధనల గురించి చర్చించుము.

12. (a) Explain the Job description of Front Office personnel.
ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది యొక్క ఉద్యోగ బాధ్యత గురించి తెలుపుము.

Or

- (b) Write about Large and small Hotel Front Office.
విస్తూ మరియు భారీ హోటల్స్ లో ఫ్రంట్ ఆఫీస్ గురించి వ్రాయుము.

13. (a) Explain the Room rate methodologies.

గది ధర నిర్ధారణ వద్దతుల గురించి తెలుపుము.

Or

(b) Write the competencies of Front Office Professional

ఫ్రంట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది యొక్క పోటీతత్వం గురించి వ్రాయుము.

24
17/4

15
12/7

3-4-104

THREE YEAR B.Sc. (Catering, Tourism and Hotel Management) DEGREE (CBCS)
EXAMINATION — OCTOBER/NOVEMBER 2020

FOURTH SEMESTER

Part – II

Paper II : 402 — FRONT OFFICE – II

(W.e.f 2016-2017)

Time : 3 hours

Max. Marks : 75

SECTION – A

విభాగము – ఎ

Answer any FIVE of the following.

ఏవైనా ఐదు ప్రశ్నలకు జవాబులు వ్రాయుము.

(Marks : 5 × 5 = 25)

1. Write the modes of payment.
వివిధ రీతుల చెల్లింపులు గురించి వ్రాయుము.
2. Write about role of concierge.
ద్వార పాలకుడి పాత్ర గురించి వ్రాయుము.
3. What is E-Commerce?
ఈ-కామర్స్ అనగా నేమి?
4. What are the duties of Bill desk staff?
బిల్ డెస్క్ సిబ్బంది యొక్క విధుల గురించి వ్రాయుము.
5. Automated systems.
స్వయంచాలక వ్యవస్థలు.
6. Write about Guest Rack.
అతిథి ర్యాకుల గురించి వ్రాయుము.

[P.T.O.]

7. Discuss about handling messages.
నందేశాలను నిర్వహించడము గురించి వివరింపుము.

8. Write about Guest relation executive.
అతిధి సంబంధం నిర్వాహకుడి గురించి వ్రాయుము.

SECTION - B

విభాగము - బి

Answer ALL questions.

అన్ని ప్రశ్నలకు జవాబులు వ్రాయుము.

(Marks : 5 × 10 = 50)

9. (a) Discuss about types of Reservations.
రిజర్వేషన్ యొక్క రకములు గురించి చర్చింపుము.

Or

(b) Explain the types of rooms and types of rates on plan.
వటుము ద్వారా వివిధ రకములైన రూములు మరియు వాటి యొక్క అద్దె వివరములను వివరింపుము.

10. (a) Explain in detail about Front Desk Counter.
ఫ్రంట్ డెస్క్ కౌంటర్ గురించి విపులంగా వ్రాయుము.

Or

(b) Discuss about Front Office Budgeting.
ఫ్రంట్ ఆఫీసు బడ్జెట్ ప్రక్రియ గురించి చర్చింపుము.

11. (a) Write about Lobby organisation.
లోబీ ఆర్గనైజేషన్ గురించి వ్రాయుము.

Or

(b) Discuss the duties of Bill Desk Staff.
బిల్ డెస్క్ సిబ్బంది యొక్క విధుల గురించి చర్చింపుము.

12. (a) Draw the model of a foreign exchange voucher of a hotel.
విదేశీ మారకం రసీదు యొక్క మోడల్ వటము ద్వారా వ్రాయుము.

Or

- (b) Discuss the services of concierge.
Concierge సేవల గురించి వ్రాయుము.

13. (a) Write an essay on Telecommunication.
టెలికమ్యూనికేషన్ వివరాలను వివరించండి.

Or

- (b) Discuss in detail about GRE.
జిఆర్ఈ గురించి కూలంకషముగా వివరించుము.

36/15

THREE YEAR B.Sc. (Catering, Tourism and Hotel Management) DEGREE (CBCS)
EXAMINATION — NOVEMBER/DECEMBER 2020.

FOURTH SEMESTER

Part — II

Paper II : 402 — FRONT OFFICE - II

(w.e.f. 2016-2017)

Time : 3 hours

Max. Marks : 75

SECTION - A

విభాగము - ఎ

Answer any FIVE of the following.

ఏవైనా ఐదు ప్రశ్నలకు సమాధానములు వ్రాయుము.

(Marks : 5 × 5 = 25)

1. What are the types of rooms?
గదుల రకాల గురించి తెలుపుము.
2. Write about Lobby Terminology.
లాజీ వరిభాష గురించి వ్రాయుము.
3. What is optimum registration?
వాంఛనీయ రిజిస్ట్రేషన్ నమోదు అనగానేమి?
4. What are the types of rates on plan?
ప్రణాళిక పై రేట్ల రకాలు అనగానేమి?
5. Explain front desk counter.
ఫ్రంట్ డెస్క్ కౌంటర్ గురించి తెలుపుము.
6. Explain plugging.
ప్లగింగ్ గురించి తెలుపుము.

7. Explain mail.

మెయిల్ గురించి తెలుపుము.

8. What are the types of exchange?

మార్పిడి రకాలు ఏమి?

SECTION - B

విభాగము - బి

Answer ALL questions.

అన్ని ప్రశ్నలకు సమాధానములు వ్రాయుము.

(Marks : 5 × 10 = 50)

9. (a) Write the meal menus related to plans.

ప్రణాళిక ప్రకారం భోజనం మేనూ గురించి వ్రాయుము.

Or

(b) What are the types of reservations?

రిజర్వేషన్ రకాల గురించి తెలుపుము

10. (a)

Explain about front office counter.

ఫ్రంట్ ఆఫీస్ కౌంటర్ గురించి కూలంకషముగా తెలుపుము.

Or

Write the morning shift reception procedure.

ఉదయం షిఫ్ట్ రిసెప్షన్ వద్దతి గురించి వ్రాయుము.

11. (a)

Explain the bell desk procedure.

బెల్ డెస్క్ వద్దతి గురించి వివరంగా చర్చించుము.

Or

(b) Write about uniformed service.

ఏకరీతి సేవ గురించి వివరంగా వ్రాయుము.

12. (a) Discuss about registered mail and courier services.
రిజిస్టర్డ్ మెయిల్ మరియు కోరియర్ సర్వీసులు గురించి తెలుపుము.

Or

- (b) Write about guest rack.
అతిథి రాక్ గురించి వివరంగా వ్రాయుము.
13. (a) Explain the organisation of telecommunication department.
టెలిఫోన్ డిపార్ట్మెంట్ వ్యవస్థ గురించి తెలుపుము.

Or

- (b) Write the organisation of G.R.E.
G.R.E వ్యవస్థ గురించి వ్రాయుము.
-

THREE YEAR B.Sc. (Catering, Tourism and Hotel Management) DEGREE
EXAMINATION — MARCH/APRIL 2019.

(CHOICE BASED CREDIT SYSTEM)
SIXTH SEMESTER

Part I

Paper : DSC3 – FRONT OFFICE MANAGEMENT – III

(w.e.f. 2017-2018)

Time : 3 hours

Max. Marks : 75

SECTION – A

సెక్షన్ – ఎ

Answer any FIVE questions.

ఏపైనా ఐదు ప్రశ్నలకు సమాధానములు వ్రాయుము.

(Marks : 5 × 5 = 25)

1. Explain landing Permis.
ల్యాండింగ్ పరిమిస్ గూర్చి వ్రాయుము.
2. Explain the task of night Auditor.
రాత్రి అడిటర్ యొక్క బాధ్యతలు.
3. Explain TAV.
TAV గురించి వ్రాయుము.
4. Discuss the importance of Hospitality.
ఆతిథ్యం యొక్క ప్రాముఖ్యత.
5. How do you maintain Guest history with format?
ఫార్మాట్తో అతిధి చరిత్రను ఎలా నిక్షిప్తపారు?
6. Write the importance of First Aid.
ప్రాథమిక చికిత్స యొక్క ప్రాముఖ్యత.
7. How do you recruit HR Manager?
HR మేనేజరును ఎలా నియమిస్తారు?
8. What is Employee Motivation?
ఉద్యోగి ప్రేరణ గురించి వ్రాయుము.

SECTION - B

సెక్షన్ - బి

Answer ALL questions.

అన్ని ప్రశ్నలకు సమాధానములు వ్రాయుము.

(Marks : 5 × 10 = 50)

9. (a) Discuss the duties of Front office cashier.
ఫ్రంట్ ఆఫీస్ క్యాషియర్ యొక్క విధులు.

Or

- (b) Write the types of Room rates and discount policy.
వివిధ రకములైన రూము రేట్లు మరియు డిస్కౌంటు విధానం గూర్చి వ్రాయుము.
10. (a) Discuss the types of Accounts.
ఖాతాలు రకాలు గురించి వర్ణించుము.

Or

- (b) Explain Opportunity Analysis.
అవకాశాల విశ్లేషణ గూర్చి వ్రాయుము.
11. (a) Discuss the Quality control circles.
నాణ్యత నియంత్రణ వలయాలు గురించి వ్రాయుము.

Or

- (b) How do you develop a Service management programme.
సేవ నిర్వహణ కార్యక్రమం ఎలా పెంపొందించుకుంటారు?
12. (a) Explain the Human resource development.
మానవ వనరుల అభివృద్ధి గురించి వ్రాయుము.

Or

- (b) Explain the concept of Sales and Marketing in relation to Hospitality.
ఆతిథ్య రంగంలో అమ్మకాలు మరియు మార్కెటింగ్ సంబంధమును వివరించుము.
13. (a) Write the role of Front office in security and control.
ఫ్రంట్ ఆఫీస్ నందు భద్రత మరియు నియంత్రణ పాత్రను వ్రాయుము.

Or

- (b) How do you prevent accidents in Hotels?
హోటల్స్ నందు ప్రమాదాలను ఎలా నివారిస్తారు?

THREE YEAR B.Sc. (CATERING, TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT)
DEGREE EXAMINATION, MARCH/APRIL- 2017

THIRD YEAR EXAMINATION

PART - II

PARER - IV : FRONT OFFICE MANAGEMENT

(W.e.f. 2010-2011)

(English version only)

Time : 3 Hours

Max. Marks : 100

Section - A

Explain briefly all of the following

(10×2=20)

1. Tourist Visa
2. Bill captains control sheet
3. Duplex Room, Interconnected Room
4. Currency of France Malaysia
5. Advantages of Foreign currency
6. Reservation slip
7. Hospitality careers
8. Duties of Bill Boy
9. Valid Document
10. Pre - Arrival

Section - B

Write short notes on any four of the following

(4×5=20)

11. Discuss about change of Room?
12. Explain about House keeping discrepancy report?
13. Write about maintenance of guest history?

14. Explain about marketing concept in Hotel?
15. Night auditor job description?
16. Write the procedure of Rooming guest?

Section - C

Answer all Questions

(4×15=60)

17. a) Describe about Reservation process? Cancellations and amendment of Reservation?

OR

- b) Write about P's of marketing

18. a) Explain in detail about handling of groups in front office?

OR

- b) Write in detail about tourist visa and landing permits?

19. a) Explain Duties & Responsibilities of night auditor?

OR

- b) Write about the role of housekeeping discrepancy report in hotel? Write its advantage?

20. a) Explain about pre - arrival and post arrival procedures on AP and EP? Procedure of Rooming guest?

OR

- b) Explain about mode of payment and billing procedure in Hotels?

