

20. (அ) ஒரு முகப்பு அலுவலகத்தில் பிரச்சினைகளை சமூகமாகத் தீர்த்தல் பணிகளை தொகுக்க.

Account for the problem solving in the Front Office.

Or

- (ஆ) ஒரு முகப்பு அலுவலகத்தில் எழும் பொதுப் புகார்களை ஆராய்க.

Assess the common complaints raised in a Front Office.

Reg. No. :

Code No. : 12936

Sub. Code : JATO 1 C

B.A. (CBCS) DEGREE EXAMINATION,
NOVEMBER 2016.

First Semester

Tourism and Hospitality Management – Allied

FRONT OFFICE MANAGEMENT

(For those who joined in July 2016 onwards)

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 1 = 10 marks)

Answer ALL questions.

Choose the correct answer:

1. கூடிப்பேசும் (அ) ஓய்வு அறைக்கும் விருந்தினர் அறைக்கும் இடையே சுற்றுலா பயண முடிச்சுகளைக் கொண்டு செல்லும் நபர்கள்
(அ) ஏவல் புரிபவர்கள்
(ஆ) வாயில் ஏவல் புரிவோர்
(இ) கன்சிகர்கள்
(ஈ) இவர்களில் ஒருவருமில்ர்



Persons who provide baggage service between the lobby area and the guestroom are

- (a) bell attendants (b) door attendants
(c) concierges (d) none of them

2. ஓய்வு அறை மேற்பார்வையாளர்கள் இவ்வாறு அழைக்கப்படுகின்றனர்

- (அ) பெல் கேப்டன் (ஆ) பெல் பாய்ஸ்
(இ) பெல் ஹாப்ஸ் (ஈ) பெல் அட்டன்டன்ட்ஸ்

The lobby supervisors are also known as

- (a) bell captain (b) bell boys
(c) bell hops (d) bell attendants

3. விருந்தினர் சுழற்சியில் விருந்தினர் சேவைகளில் ஒன்றல்லாதது எது?

- (அ) முன்பதிவு (ஆ) பதிவு
(இ) வெளிச்செல்லுதல் (ஈ) இரவு தணிக்கை

Which of the following is not one of the guest services of guest cycle?

- (a) Reservation (b) Registration
(c) Check out (d) Night audit.

4. கீழ்காண்பவற்றுள் விருந்தினர் வெளிச்செல் செயலுடன் தொடர்புடைய வார்த்தை எது?

- (அ) தாமதம் (ஆ) அதிவிரைவு
(இ) தாமாக (ஈ) இவையனைத்தும்

Which of the following is/are associated with check out procedure of a guest?

- (a) late (b) express
(c) self (d) all of these

5. பகுதி தானியங்கி முகப்பு அலுவலக கணக்கியல் முறைகளில் பயன்படும் இரவு தணிக்கையாளரின் தகவலானது

- (அ) கட்டுப்பாட்டு புத்தகம்
(ஆ) தினசரி பிரதி
(இ) உயர் மிகுதி தகவல்
(ஈ) தணிக்கை சோதனை

A night auditor's report used in semi automated front office accounting system is

- (a) control folio
(b) Daily transcript
(c) high balance report
(d) audit trail



6. அறை வாடகை இதனடிப்படையில் நிர்ணயிக்கப்படுகிறது

- (அ) உள்வரு/வெளிவெல் அடிப்படை
- (ஆ) 24 மணி அடிப்படை
- (இ) இரவு அடிப்படை
- (ஈ) பகல் வாடகை

Room rate is fixed on the basis of

- (a) check in/check out basis
- (b) 24 hours basis
- (c) night basis
- (d) day rate

7. முகப்பு அலுவலக மேலாளர் இவருக்கு பொருப்பாவர்

- (அ) பொது மேலாளர்
- (ஆ) முன்பதிவு உதவி மேலாளர்
- (இ) முகப்பு அலுவலக மேற்பார்வையாளர்
- (ஈ) முகப்பு அலுவலக உதவியாளர்

Front office manager is responsible to

- (a) General Manager
- (b) Assistant Manger Reservation
- (c) Front Office Supervisor
- (d) Front Office Assistant

8. முகப்பு அலுவலகத்தில் விருந்தினர் பெயர் தாங்கிய சிறிய பலகை முறைக்கு இப்பெயர் வழங்கப்படுகிறது

- (அ) தகவல்
- (ஆ) அறைப்புகார்
- (இ) தங்கியுள்ளவர் புள்ளி விவரம்
- (ஈ) புத்தகத்தின் பக்கம்

The name of this system of displaying the guest name on a small board in the front office

- (a) message
- (b) room report
- (c) occupancy statistics
- (d) paging

9. கிரிப் விலை என்பது இவர்களுக்காக ஏற்படுத்தப்பட்டது

- (அ) 5 வயதிற்குட்பட்ட சிறார்கள்
- (ஆ) 5 வயதிற்கு மேற்பட்ட சிறார்கள்
- (இ) மூத்த குடும்பங்கள்
- (ஈ) பெண்கள்

Crib rate is applicable to

- (a) Children below 5 years
- (b) Children above 5 years
- (c) Senior citizen
- (d) Women



10. கீழ்காண்பவற்றுள் அறிவியல் முறை நூல் கையாளுதல் எது?

- (அ) ஒற்றை பதிவுமுறை
- (ஆ) இரட்டைப் பதிவுமுறை
- (இ) மூவகைப் பதிவுமுறை
- (ஈ) நான்குப் பதிவுமுறை

Which of the following is a scientific method of book keeping?

- (a) Single entry system
- (b) Double entry system
- (c) Triple entry system
- (d) Quadrable entry system

PART B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer ALL questions, choosing either (a) or (b).

Each answer should not exceed 250 words.

11. (அ) முகப்பு மேசையின் முக்கியத்துவம் யாது?

What is the importance of the front desk?

Or

(ஆ) முகப்பு அலுவலக உபகரணங்களைக் குறிப்பிடுக.

State the front office equipments.

Page 6 Code No. : 12936

12. (அ) உள்வருதல், வெளிசெல்லுதல் ஆகிய பதங்களை வரையறுக்க.

Define the terms check-in and check-out.

Or

(ஆ) அலுவலக உதவி பையனின் செயல்பாடுகள் யாவை?

What are the activities of a pager?

13. (அ) முகப்பு அலுவலகத்தின் மத்திய முன்பதிவு அலுவல் பற்றி எழுதுக.

Write about the central reservation in the front office.

Or

(ஆ) செலுத்தப்படாத கணக்கியல் என்பது பற்றி அறியப்படுவது யாது?

What is known about the unpaid accounts?

14. (அ) தாமாக வெளிசெல்லுதல் பற்றி ஒரு சிறு குறிப்பெழுதுக.

Write a short note on the self check out.

Or

(ஆ) முகப்பு அலுவலகத்தில் கையாளப்படும் பல்வேறு கணக்குப் பதிவுகளைக் குறிப்பிடுக.

Mention the various accounts maintained in the front office.

Page 7 Code No. : 12936



15. (அ) விருந்தினரால் அளிக்கப்படும் பல்வேறு புகார்களை வரைக.

Trace the complaints field by the guests.

Or

- (ஆ) முகப்பு அலுவலக முகவரின் சூழ்நிலை கையாறுதல் பற்றி குறிப்பிடுக.

Point out the situation handling of a front office agent.

PART C — (5 × 8 = 40 marks)

Answer ALL questions, choosing either (a) or (b).

Answer should not exceed 600 words.

16. (அ) ஒரு முகப்பு அலுவலகத்தில் லாபி மேலாளரின் பங்கினை வரைக.

Sketch the rule of a lobby manager in the Front Office.

Or

- (ஆ) ஒரு முகப்பு அலுவலகத்தில் சுமை கையாளப்படும் முறைகளைப் பற்றி ஒரு தொகுப்பளிக்க.

Give an account of the luggage handling procedure in a Front Office.

Page 8 Code No. : 12936

17. (அ) ஒரு விருந்தினர் வெளி செல்லும் போது கணக்கு முடித்தல் பற்றி ஒரு குறிப்பெழுதுக.

Write a note on the account settlement during the check out of a guest.

Or

- (ஆ) முகப்பு அலுவலக காசாளரின் பணிகளை விளக்குக.

Explain the services of a Front Office cashier.

18. (அ) ஒரு முகப்பு அலுவலகத்தில் நடைபெறும் மின்னணு சாதன இயக்கங்களைப் பற்றி எழுதுக.

Write about the electronic media operations in a Front Office.

Or

- (ஆ) ஒரு முகப்பு அலுவலகத்தின் பதிவேட்டு அம்சங்களை விவரிக்க.

Describe the features of a Registration record in the Front Office.

19. (அ) இரவு தணிக்கையாளரின் பணிகளை பரிசீலிக்க.

Examine the functions of a Night Auditor.

Or

- (ஆ) இரவு தணிக்கையில் உபயோகிக்கப்படும் நுட்பவார்த்தைகளை விளக்குக.

Enumerate the technical terms used in the Night Auditing.

Page 9 Code No. : 12936

