

(8 pages)

Reg. No. :

Code No. : 12992

Sub. Code : JATO 1 C/
SATO 1 C

B.A. (CBCS) DEGREE EXAMINATION,
NOVEMBER 2017.

First Semester

Tourism and Hospitality Management — Allied

FRONT OFFICE MANAGEMENT

(For those who joined in July 2016 and afterwards)

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 1 = 10 marks)

Answer ALL questions.

Choose the correct answer.

1. ஃப்ரண்ட் டெஸ்கின் முதல் கருவி —————.

- (அ) பெல் டெஸ்க் (ஆ) மேஜை
(இ) தொலைபேசி (ஈ) மேஜை விளக்கு
————— is the tool in front desk.
(a) Bell desk (b) Table
(c) Telephone (d) Table lamp

2. விருந்தினர் உடைமைகள் அறையிலிருந்து வாகனத்திற்கு எடுத்துச் செல்லல் —————.

- (அ) அப் பெல் ஆக்டிவிட்டி
(ஆ) டவுன் பெல் ஆக்டிவிட்டி
(இ) நகர்த்தல்
(ஈ) அழித்தல்

The luggage of the guest is moved from room to vehicle, which is called —————.

- (a) up bell activity
(b) down bell activity
(c) movable
(d) delete

3. ————— விருந்தினரிடம் ரசீது கொடுப்பதில் முக்கியமாவார்.

- (அ) கேசியர் (ஆ) மேனேஜர்
(இ) பொது மேலாளர் (ஈ) பாதுகாவலர்

————— is the important person to handover bill to guests.

- (a) Cashier (b) Manager
(c) General Manager (d) Security

Page 2 Code No. : 12992



4. ஹோட்டலில் விருந்தினர் செய்ய வேண்டிய இறுதி பணி
_____ is the last duty of the guest in hotel.
- (அ) செக் இன் (ஆ) செக் அவுட்
(இ) பிரிவு உபச்சாரம் (ஈ) பணம் அளித்தல்
- (a) check in (b) check out
(c) farewell (d) handover money
5. வெளிநாட்டு விருந்தினரிடம் _____ ஆவணமாக பெற வேண்டும்.
- (அ) கடன் அட்டை (ஆ) விசிட்டிங் கார்டு
(இ) பாஸ்போர்ட் (ஈ) வீசா
- _____ is the document received from foreign guest.
- (a) credit card (b) visiting card
(c) passport (d) visa
6. இன் ஹவுஸ் கெஸ்ட் என்றால் என்ன?
- (அ) ஹோட்டலில் தங்குபவர்
(ஆ) ஹோட்டலுக்கு வெளியே தங்குபவர்
(இ) அரசு விடுதில் தங்குபவர்
(ஈ) அரசு அலுவலகத்தில் தங்குபவர்

What is In-house guest?

- (a) resided in hotel
(b) resided outside the hotel
(c) resided in circuit house
(d) resided in Government office
7. நாள் இறுதியில் செய்யும் கணக்கீடு _____.
- (அ) முழு கணக்கீடு (ஆ) அரை கணக்கீடு
(இ) நாள் கணக்கீடு (ஈ) இரவு ஆடிட்
- _____ calculates the end of a day.
- (a) full calculation (b) half calculation
(c) day calculation (d) night audit
8. முந்தைய மீதத் தொகையும் வரவும் இணைந்து கிடைப்பதுடன் _____யை கழிக்க வேண்டும்.
- (அ) கடன் (ஆ) நிகரத் தொகை
(இ) ரொக்க தொகை (ஈ) மீதத் தொகை
- _____ was minus from previous balance + debits.
- (a) credits (b) net amount
(c) ready cash (d) balance amount



9. _____ விருந்தினர் குறை தீர்ப்பதில் முதல் நடவடிக்கை ஆகும்.

(அ) நடவடிக்கை படுத்தல் (ஆ) கேட்டல்

(இ) எழுதல் (ஈ) அறிவித்தல்

_____ is the first step in the Guest problem solving method.

(a) action (b) listen

(c) writing part (d) inform

10. _____ விருந்தினர் குறையை தீர்க்கும் போது பயன்படுத்தும் வார்த்தை.

(அ) மன்னிக்கவும் (ஆ) சரி

(இ) நன்று (ஈ) இல்லை

The word _____ is used in the problem solving time.

(a) sorry (b) ok

(c) good (d) no

PART B — (5 × 5 = 25 marks)

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

Each answer should not exceed 250 words.

11. (அ) பெல் டெஸ்க் என்றால் என்ன?
What is Bell desk?

Or

Page 5 Code No. : 12992

(ஆ) லாபி மேலாளரின் பணிகளைத் தொகுத்தெழுதுக.

Summarise the works of Lobby Manager.

12. (அ) பணம் செலுத்துவதில் உள்ள பல்வேறு முறைகளை விவரி.

Describe the various methods in cash payment.

Or

(ஆ) முன் அலுவலக கேசியரின் பணிகளை பட்டியலிடுக.

List out the works of Front office cashier.

13. (அ) கெஸ்ட் ஃபோலியோ பற்றி ஒரு சிறு குறிப்புத் தருக.

Give an account of Guest folio.

Or

(ஆ) பண வரைவுத்தாள் பற்றி விவரி.

Describe about cash sheet.

14. (அ) இரவு தணிக்கை என்றால் என்ன?

What is Night audit?

Or

(ஆ) இரவு தணிக்கை முக்கியத்துவம் யாது?

What is the importance of Night audit?

Page 6 Code No. : 12992



15. (அ) விருந்தினர் புகார்களை கேட்கும் முறைகளைக் குறிப்பிடுக.
Mention the method of hearing the Guest complaints.

Or

- (ஆ) பிரச்சனைத் தீர்த்தல் பற்றிச் சுருக்கமாகக் கூறுக.
State briefly about problem solving.

PART C — (5 × 8 = 40 marks)

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

Each answer should not exceed 600 words.

16. (அ) விருந்தோம்பல் மேஜை பற்றி ஓர் கட்டுரை எழுதுக.
Write an essay on hospitality desk.
Or
(ஆ) உடைமைகள் கையாளும் முறைகளை விளக்குக.
Explain the luggage handling.
17. (அ) செக் அவுட் மற்றும் பண கணக்கு முடித்தல் பற்றி விவரி.
Describe the check out and cash account settlement.
Or
(ஆ) செக் அவுட் செய்யும் வழிமுறைகளைத் தொகுத்தெழுதுக.
Enumerate the ways of check out options.

18. (அ) ஹோட்டல் எடிட் மேனேஜ்மெண்ட் பற்றி விவரி.
Describe about the hotel edit management.

Or

- (ஆ) அன்னிய செலாவணி மற்றும் அன்னிய நாணய முறை பற்றி மதிப்பிடுக.
Estimate the foreign exchange and payment.

19. (அ) இரவு தணிக்கையின் பல்வேறு பணிகளை பட்டியலிடுக.

List out the works of Night audit.

Or

- (ஆ) இரவு தணிக்கை செய்வதன் நன்மைகளை ஆராய்க.
Analyse the merits of Night audit.

20. (அ) பொதுவான புகார்கள் என்று முன் அலுவலகத்தால் குறிப்பிடப்படுபவை யாவை?

What are the common complaints which mentioned by front office?

Or

- (ஆ) சூழ்நிலைகளை சமாளித்தல் என்பதைப் பற்றி விரிவான விடையளி.

Give elaborate answer on situation handling.

