

PC-14234/NK

S-17/2111

HOSPITALITY MANAGEMENT-303

(Semester-III)

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 70

Note : Attempt *two* questions each from Section A & B carrying 10 marks each. Attempt any *ten* short answer type questions from Section C carrying 3 marks each.

SECTION—A

- I. Explain the role of Hospitality and Tourism Industry in the modern era.
- II. Explain various operational departments in Five star hotel.
- III. Draw and explain the organizational structure of House keeping department in Large Star Hotel.
- IV. Explain the role of Information and Technology in Hotel Industry.

SECTION—B

- V. List out various grooming and etiquettes required by an hospitality personnel.
- VI. Differentiate between customer satisfaction and customer delight.

- VII. Who are service providers? Explain why some service providers are better than others.
- VIII. Explain the role of customer care in Airline sector.

SECTION—C

(Compulsory Question)

- IX. Write short notes on any *ten* :
1. Back area operations.
 2. Grooming as a key factor in guest satisfaction.
 3. Hotel Customer.
 4. Executive Chef.
 5. Dissatisfied Customer.
 6. Complaint Management.
 7. Define Quality.
 8. Public area.
 9. Spring Cleaning.
 10. MIS.
 11. POS.
 12. Characteristics of Coffee shop.

PUNJABI VERSION

ਨੋਟ : ਭਾਗ A ਅਤੇ B ਵਿਚੋਂ ਦੋ-ਦੋ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ 10 ਅੰਕ ਹਨ। ਭਾਗ C ਵਿਚਲੇ ਕੋਈ ਦਸ ਸੰਖੇਪ ਉੱਤਰ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ 3 ਅੰਕ ਹਨ।

ਭਾਗ—A

- I. ਆਧੁਨਿਕ ਯੁੱਗ ਵਿਚ ਮਹਿਮਾਨ ਨਿਵਾਜੀ ਅਤੇ ਟੂਰਿਜਮ ਉਦਯੋਗ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
- II. ਪੰਜ ਤਾਰਾ ਹੋਟਲ ਵਿਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
- III. ਵੱਡੇ ਤਾਰਾ ਹੋਟਲ ਵਿਚ ਘਰ ਸੰਭਾਲ (House keeping) ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਸੰਗਠਨਾਤਮਿਕ ਢਾਂਚਾ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
- IV. ਹੋਟਲ ਉਦਯੋਗ ਵਿਚ ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।

ਭਾਗ—B

- V. ਇਕ ਮਹਿਮਾਨ ਨਿਵਾਜੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਰੂਮਿੰਗ ਅਤੇ ਸਦਾਚਾਰ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਓ।
- VI. ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਖੁਸ਼ੀ ਵਿਚ ਅੰਤਰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰੋ।
- VII. ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰ ਕੌਣ ਹਨ? ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ ਕਿ ਕੁੱਝ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰ ਦੂਸਰਿਆਂ ਨਾਲੋਂ ਵਧੀਆ ਕਿਉਂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ?

VIII. ਏਅਰਲਾਈਨ ਖੇਤਰ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।

ਭਾਗ—C
(ਲਾਜ਼ਮੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ)

IX. ਕਿਸੇ ਦਸ 'ਤੇ ਸੰਖੇਪ ਨੋਟ ਲਿਖੋ :

1. ਪਿਛਲਾ ਖੇਤਰ ਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ।
2. ਮਹਿਮਾਨ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਵਿਚ ਇਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੱਤ ਦੇ ਤੌਰ ਗਰੂਮਿੰਗ।
3. ਹੋਟਲ ਗਾਹਕ।
4. ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸ਼ੈਫ।
5. ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਗਾਹਕ।
6. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧ।
7. ਗੁਣਵਤਾ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦਿਓ।
8. ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ।
9. ਸਪਰਿੰਗ ਸਫਾਈ।
10. MIS.
11. POS.
12. ਕਾਫੀ ਸ਼ਾਪ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ।