

NATIONAL COUNCIL FOR HOTEL MANAGEMENT  
AND CATERING TECHNOLOGY, NOIDA  
ACADEMIC YEAR 2022-2023

COURSE : Diploma in Housekeeping  
SUBJECT : Housekeeping Operation/हाउसकीपिंग ऑपरेशन  
TIME ALLOWED : 03 Hours  
MAX. MARKS: 100

(Marks allotted to each question are given in brackets)  
(प्रत्येक प्रश्न के लिए आवंटित अंक कोष्ठक में दिए गए हैं)

Q.1. Discuss the importance of housekeeping department in large hotel. Also write down the essential attributes of housekeeping staff in guest handling.

बड़े होटलों में हाउसकीपिंग विभाग के महत्व की चर्चा कीजिए। अतिथि प्रबंधन में हाउसकीपिंग स्टाफ के आवश्यक गुणों को भी लिखिए।

OR/या

Write down the selection criteria for:

- Brushes
- Vacuum cleaner

इसके लिए चयन मानदंड लिखें:

- ब्रश
- वैक्यूम क्लीनर

(5+5=10)

Q.2. Discuss the different types of polishes and their uses on different surfaces.

विभिन्न प्रकार की पॉलिशों और विभिन्न सतहों पर उनके उपयोगों पर चर्चा करें।

OR/या

Describe four cleaning agents commonly used in hotel.

होटल में आमतौर पर इस्तेमाल होने वाले चार सफाई एजेंटों का वर्णन करें।

(10)

Q.3. Draw and explain the significance of maid's trolley.

मेडस ट्रॉली का चित्र बनाइए और उसका महत्व समझाइए।

OR/या

Discuss the duties and responsibilities of executive housekeeper.

कार्यकारी हाउसकीपर के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों पर चर्चा करें।

(10)

SUBJECT CODE: DHK-01

- Q.4. List five laundry equipment. Elaborate the procedure of handling guest laundry in hotel.  
कपड़े धोने के पाँच उपकरणों की सूची बनाइए। होटल में मेहमानों की लॉन्ड्री को संभालने की प्रक्रिया को विस्तृत करें।

OR/या

Write five activities carried out in the linen room. List five basic criteria for selection of guestroom linen.

लिनेन रूम में की जाने वाली पाँच गतिविधियाँ लिखिए। अतिथि कक्ष लिनन के चयन के लिए पाँच बुनियादी मानदंडों की सूची बनाएं। (10)

- Q.5. List various types of keys along with its significance.

विभिन्न प्रकार की चाबियों को उनके महत्व के साथ सूचीबद्ध करें। (10)

- Q.6. Write the steps of daily cleaning of guest room and bathroom.

अतिथि कक्ष तथा स्नानगार की दैनिक सफाई के चरण लिखिए। (10)

- Q.7. What is the purpose of pest control in hotel? Name four common pests and their control.

होटल में कीट नियंत्रण का उद्देश्य क्या है? चार सामान्य कीट और उनके नियंत्रण के नाम लिखिए। (10)

- Q.8. How will you handle the following situation (any two):

- Bomb threat
- Guest lost valuable items
- Request for room transfer
- Guest accident due to slippery floor

आप निम्नलिखित स्थिति को कैसे संभालेंगे (कोई दो):

- बम की धमकी
- मेहमान ने कीमती सामान खो दिया
- कमरा स्थानांतरण के लिए अनुरोध
- फिसलन भरे फर्श के कारण अतिथि दुर्घटना

(2x5=10)

- Q.9. State true or false:

- Porcelain is made from kaolin and china stone.
- Rubber wood is a hardwood.
- Marble is a resilient floor.
- Squeegees are used for cleaning rough floors.
- A stock record should show the name of the supplier.
- Room attendants coordinate with room service.
- A linen room attendant assists new employee with their uniform.
- Nylon nap brushes are used for cleaning sinks.
- The horticulturist coordinates with floor supervisors.
- Use of acids and strong alkalis should be avoided on a stone surfaces.

सही या गलत बताएं:

- i) पोरसिलेन काओलिन और चाइना स्टोन से बनाया जाता है।
- ii) रबड़ लकड़ी कठोर लकड़ी होती है।
- iii) संगमरमर एक लचीला फर्श है।
- iv) रफ फ्लोर को साफ करने के लिए स्त्रीजी का उपयोग किया जाता है।
- v) स्टॉक रिकॉर्ड में आपूर्तिकर्ता का नाम होना चाहिए।
- vi) कक्ष परिचारक कक्ष सेवा के साथ समन्वय करते हैं।
- vii) एक लिनेन रूम अटेंडेंट नए कर्मचारी को उनकी वर्दी देने में सहायता करता है।
- viii) नायलॉन नेप ब्रश का उपयोग सिंक की सफाई के लिए किया जाता है।
- ix) बागवानी विशेषज्ञ फ्लोर पर्यवेक्षकों के साथ समन्वय करता है।
- x) पत्थर की सतह पर अम्ल और प्रबल क्षार के प्रयोग से बचना चाहिए।

(10x1=10)

Q.10. Match the following:

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| i) Chlorine           | a) Register in housekeeping department |
| ii) Shower curtains   | b) Prevents wet rot                    |
| iii) Bleach           | c) Danger                              |
| iv) Nail polish stain | d) Initial treatment                   |
| v) Chef coat          | e) Regular door lock                   |
| vi) Card key          | f) Acetone                             |
| vii) First aid        | g) Whitens fabric                      |
| viii) Hazard          | h) Bath linen                          |
| ix) Pest control      | i) Uniform fabric                      |
| x) Log book           | j) Disinfectant                        |

निम्नलिखित को मिलाएं:

- |                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| i) क्लोरीन           | क) हाउसकीपिंग विभाग का रजिस्टर |
| ii) शावर पर्दा       | ख) वेट रॉट को रोकता है         |
| iii) ब्लीच           | ग) खतरा                        |
| iv) नेल पॉलिश का दाग | घ) प्रारंभिक उपचार             |
| v) शेफ कोट           | ङ) नियमित डोर लॉक              |
| vi) कार्ड की         | च) एसीटोन                      |
| vii) प्राथमिक उपचार  | छ) कपड़े को सफेद करता है       |
| viii) खतरा           | ज) बाथ लिनेन                   |
| ix) कीट नियंत्रण     | झ) वर्दी                       |
| x) लॉग बुक           | ञ) कीटाणुनाशक                  |

\*\*\*\*\*

(10x1=10)

OBJECT CODE: DHK-02

EXAM DATE: 25.05.2023

ROLL No.....

NATIONAL COUNCIL FOR HOTEL MANAGEMENT  
AND CATERING TECHNOLOGY, NOIDA  
ACADEMIC YEAR 2022-2023

COURSE : Diploma in Housekeeping  
SUBJECT : Interior Decoration/इन्टिरियर डेकोरेशन  
TIME ALLOWED : 03 Hours  
MAX. MARKS: 100

(Marks allotted to each question are given in brackets)  
(प्रत्येक प्रश्न के लिए आवंटित अंक कोष्ठक में दिए गए हैं)

Q.1. Explain the different principles of designs.

डिजाइन के विभिन्न सिद्धांतों की व्याख्या कीजिए।

OR/या

Discuss the psychological impact of colours and its use for decor in different areas of a hotel.

रंगों के मनोवैज्ञानिक प्रभाव और होटल के विभिन्न क्षेत्रों में साज-सज्जा के लिए इसके उपयोग पर चर्चा करें।

(10)

Q.2. Write the characteristics of a hard flooring. Explain any four hard flooring and their care and maintain.

कठोर फर्श की विशेषताएँ लिखिए। किन्हीं चार कठोर फर्शों और उनकी देखभाल और रख-रखाव की व्याख्या कीजिए।

OR/या

Explain the selection criteria for any four soft furnishing found in a guest room.

अतिथि कक्ष में पाए जाने वाले किन्हीं चार सॉफ्ट फर्निशिंग के लिए चयन मानदंड की व्याख्या कीजिए।

Q.3. Describe any five hotel furniture, their selection criteria and care and maintenance.

किन्हीं पाँच होटल फर्नीचर, उनके चयन मानदंड और देखभाल और रखरखाव का वर्णन करें।

OR/या

Draw and label furniture arrangement in a suite room.

एक सुइट रूम में फर्नीचर व्यवस्था को ड्रा और लेबल करें।

Q.4. Name four common indoor plant. In few points, write the guidelines for preserving freshness of flower. List four equipments required in making flower arrangement.

(10)

SUBJECT CODE: DHK-02

चार सामान्य घरेलू पौधों के नाम लिखिए। कुछ बिन्दुओं में पुष्प की ताजगी बनाए रखने के लिए दिशा-निर्देश लिखिए। फ्लोर अरेंजमेंट बनाने के लिए आवश्यक चार उपकरणों की सूची बनाएं।

OR/या

Discuss various types of flower arrangement.  
पुष्प व्यवस्था के विभिन्न प्रकारों की चर्चा कीजिए।

(10)

Q.5 With the help of a colour wheel, explain different types of colour.

रंग चक्र की सहायता से विभिन्न प्रकार के रंगों को समझाइए।

(10)

Q.6. Discuss the objectives of interior decoration. How can the use of wall hangings upgrade the aesthetic appearance of a space?

आंतरिक साज-सज्जा के उद्देश्यों की चर्चा कीजिए। वॉल हैंगिंग का उपयोग किसी स्थान के सौन्दर्यपूर्ण स्वरूप को कैसे उन्नत कर सकता है?

(10)

Q.7. Write short notes on:

- Curtains and their selection criteria
- Dry flower arrangement

इस पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखें:

- पर्दे और उनके चयन मानदंड
- सूखे फूलों की व्यवस्था

(2x5=10)

Q.8. Define the following terms (any five):

- |                    |               |
|--------------------|---------------|
| i) Accessory       | v) Chamois    |
| ii) Oasis          | vi) Shade     |
| iii) Sheer curtain | vii) Tint     |
| iv) Pelmet         | viii) Rangoli |

निम्नलिखित शब्दों को परिभाषित करें (कोई पाँच):

- |                 |              |
|-----------------|--------------|
| i) एसेसरीज़     | v) षमोएस     |
| ii) ओएसिस       | vi) शेड      |
| iii) शीयर कर्टन | vii) टिंट    |
| iv) पेल्मेट     | viii) रंगोली |

(5x2=10)

Q.9. State true or false:

- Firmness of furniture depends largely on joints.
- Wood is manmade fibre.
- The Lining enables the curtain to give a uniform appearance from outside.
- The lightness and darkness of a colour is called intensity.
- Valance is a decorative frill to hide a curtain heading.
- In Ikabana chi means heaven.
- Light colours on walls are used to make small room look larger.
- Wooden floorings may be used in discotheques.
- Orange is a tertiary colour.
- You should always cover the stem holders.

सही या गलत बताएं:

- i) फर्नीचर की दृढ़ता काफी हद तक जोड़ों पर निर्भर करती है।
- ii) लकड़ी मानव निर्मित रेशा है।
- iii) अस्तर पर्दे को बाहर से एक समान रूप देता है।
- iv) किसी रंग का हल्कापन और गहरापन तीव्रता कहलाता है।
- v) पर्दे के शीर्षक को छिपाने के लिए वैंलेंस एक सजावटी झालर है।
- vi) इकेबाना में ची का मतलब है स्वर्ग।
- vii) छोटे कमरे को बड़ा दिखाने के लिए दीवारों पर हल्के रंगों का प्रयोग किया जाता है।
- viii) डिस्कोथेक में लकड़ी के फर्श का उपयोग किया जा सकता है।
- ix) नारंगी एक तृतीयक रंग है।
- x) आपको हमेशा स्टेम होल्डर को ढक कर रखना चाहिए।

(10x1=10)

Q.10. Match the following:

- |                |                       |
|----------------|-----------------------|
| i) Ikebana     | a) Colour             |
| ii) Upholstery | b) Flooring           |
| iii) Kenzon    | c) Lower part of wall |
| iv) Marble     | d) Foot stool         |
| v) Orchid      | e) Japan              |
| vi) Red        | f) Furniture          |
| vii) Hue       | g) Pin holder         |
| viii) Dado     | h) Primary colour     |
| ix) Façade     | i) Flower             |
| x) Ottoman     | j) Building exterior  |

निम्नलिखित को मिलाएं:

- |                  |                            |
|------------------|----------------------------|
| i) इकेबाना       | क) रंग                     |
| ii) अपहोल्स्ट्री | ख) फर्श                    |
| iii) केन्जोन     | ग) दीवार का निचला भाग      |
| iv) मार्बल       | घ) फुट स्टूल               |
| v) आर्किड        | ङ) जापान                   |
| vi) लाल          | च) फर्नीचर                 |
| vii) ह्यू        | छ) पिन होल्डर              |
| viii) डेडो       | ज) प्राथमिक रंग            |
| ix) अग्रभाग      | झ) फूल                     |
| x) ओटोमन         | ञ) बिल्डिंग का बाहरी दृश्य |

(10x1=10)

NATIONAL COUNCIL FOR HOTEL MANAGEMENT  
AND CATERING TECHNOLOGY, NOIDA  
ACADEMIC YEAR – 2022-2023

COURSE	:	1 ½ Year Diploma in Food & Beverage Service / Housekeeping / Front Office Operations
SUBJECT	:	Business Communication/बिज़नेस कम्युनिकेशन
TIME ALLOWED	:	02 HRS. <span style="float: right;">MAX. MARKS: 50</span>

(Marks allotted to each question are given in brackets)  
(प्रत्येक प्रश्न के लिए आवंटित अंक कोष्ठक में दिए गए हैं)

Q.1. Define business communication. Explain various types of organizational communication.

व्यापार संचार को परिभाषित कीजिए। विभिन्न प्रकार के संगठनात्मक संचार की व्याख्या कीजिए।

OR/या

Explain the process of communication with the help of a diagram.

संचार की प्रक्रिया को रेखाचित्र की सहायता से समझाइए।

(10)

Q.2. Sky High restaurant has advertised vacancies for the post of waiters. Design your CV along with covering letter to apply for the post.

स्काई हाई रेस्टोरेंट ने वेटर्स के पद के लिए रिक्तियों का विज्ञापन दिया है। पद के लिए आवेदन करने के लिए कवरींग लेटर के साथ अपना सीवी डिजाइन करें।

OR/या

What are the parts of a business letter? Explain with suitable examples.

एक व्यापार पत्र के भाग क्या हैं? उपयुक्त उदाहरणों के साथ समझाइए।

(10)

Q.3. Discuss the importance of body language.

बॉडी लैंग्वेज के महत्व पर चर्चा करें।

(5)

Q.4. Write a note on telephone etiquettes.

टेलीफोन शिष्टाचार पर टिप्पणी लिखिए।

(5)

Q.5. Discuss common speech difficulties and the ways to overcome them.

सामान्य भाषण कठिनाइयों और उन्हें दूर करने के तरीकों पर चर्चा करें।

(5)

Q.6. Differentiate between Official Letter and Demi Official Letter.

आधिकारिक पत्र और डेमी आधिकारिक पत्र के बीच अंतर लिखें।

(5)

Q.7. State True or False:

- i) Noise is not a barrier of communication.
- ii) Grapevine is an informal channel of communication.
- iii) Bio-data does not gives the details of an individual.
- iv) Memorandums are means of oral communication.
- v) Facial expression is non-verbal communication.

सही या गलत बताएं:

- i) शोर संचार में बाधक नहीं है।
- ii) ग्रेपवाइन संचार का एक अनौपचारिक माध्यम है।
- iii) बायोडाटा किसी व्यक्ति का विवरण नहीं देता है।
- iv) ज्ञापन मौखिक संचार के साधन हैं।
- v) चेहरे की अभिव्यक्ति गैर-मौखिक संचार है।

(5x1=5)

Q.8. Match the following:

- |                         |                       |
|-------------------------|-----------------------|
| i) Circular             | a) Delivery of Speech |
| ii) Notes taking        | b) Body language      |
| iii) Facial expressions | c) Rumors             |
| iv) Grapevine           | d) Improves listening |
| v) Audience analysis    | e) Formal letter      |

निम्नलिखित को मिलाएं:

- |                        |                            |
|------------------------|----------------------------|
| i) परिपत्र             | क) भाषण देना               |
| ii) नोट्स लेना         | ख) बॉडी लैंग्वेज           |
| iii) चेहरे के भाव      | ग) अफवाहें                 |
| iv) ग्रेपवाइन          | घ) सुनने में सुधार करता है |
| v) दर्शकों का विश्लेषण | ङ) औपचारिक पत्र            |

(5x1=5)

\*\*\*\*\*



NATIONAL COUNCIL FOR HOTEL MANAGEMENT AND CATERING TECHNOLOGY, NOIDA  
ACADEMIC YEAR - 2022-2023

COURSE	:	1 1/2 Year Diploma in Food Production / Food & Beverage Service/ Housekeeping/ Bakery & Confectionery	
SUBJECT	:	Hygiene & Sanitation/हाइजीन व सेनिटेशन	
TIME ALLOWED	:	02 HRS.	MAX. MARKS: 50

(Marks allotted to each question are given in brackets)  
(प्रत्येक प्रश्न के लिए आवंटित अंक कोष्ठक में दिए गए हैं)

- Q.1. Explain the beneficial role of micro-organism to food industry with suitable examples.  
उपयुक्त उदाहरण देते हुए खाद्य उद्योग में सूक्ष्म जीवों की लाभकारी भूमिका की व्याख्या कीजिए। (10)
- Q.2. i) Explain the receiving procedure for raw materials in the hotel.  
ii) Suggest ways to store perishable and non-perishable items in the general store of a hotel.  
i) होटल में कच्चा माल प्राप्त करने की प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।  
ii) किसी होटल के सामान्य स्टोर में खराब होने वाली और प्रसन्न होने वाली वस्तुओं को स्टोर करने के तरीके सुझाएं। (10)
- Q.3. Differentiate between contamination of food and spoilage of food.  
भोजन के संदूषण और भोजन के खराब होने के बीच अंतर कीजिए।  
OR/या  
List the steps to properly wash your hands while handling food.  
भोजन संभालते समय अपने हाथों को अच्छी तरह से धोने के चरणों की सूची बनाएं। (5)
- Q.4. Discuss the principles of HACCP.  
HACCP के सिद्धांतों पर चर्चा करें।  
OR/या  
Elucidate the role of FSSAI.  
FSSAI की भूमिका को स्पष्ट कीजिए। (5)
- Q.5. Discuss wounds and its precaution.  
घावों और उनकी सावधानियों पर चर्चा करें। (5)
- Q.6. Write the different methods of waste disposal. (5)

अपशिष्ट निपटान की विभिन्न विधियों को लिखिए।

OR/या

Write advantages of waste disposal.

अपशिष्ट निपटान के लाभ लिखिए।

(5)

Q.7. Explain the following terms (any five):

- i) 3 R of waste management
- ii) Swachh Bharat Abhiyan
- iii) Safe service of food
- iv) Laceration
- v) Danger zone
- vi) First aid

निम्नलिखित शब्दों की व्याख्या करें (कोई पाँच):

- i) अपशिष्ट प्रबंधन के 3 R
- ii) स्वच्छ भारत अभियान
- iii) भोजन की सुरक्षित सेवा
- iv) लेसिरेशन
- v) डेंजर जोन
- vi) प्राथमिक चिकित्सा

(5x1=5)

Q.8. State True or False:

- i) During food handling, always use single use fresh gloves.
- ii) Do comb / brush your hair when you are near food.
- iii) Food poisoning is caused by algae only.
- iv) Hygiene is the study of disease.
- v) Cooked and raw food can be kept together.

सही या गलत बताएं:

- i) भोजन को संभालने के दौरान, हमेशा एक बार उपयोग किए जाने वाले ताजे दस्तानों का उपयोग करें।
- ii) जब आप खाने के पास हों तो अपने बालों में कंघी/ब्रश करें। F
- iii) खाद्य विषाक्तता केवल एल्गे के कारण होती है।
- iv) स्वच्छता रोग का अध्ययन है।
- v) पके और कच्चे भोजन को एक साथ रखा जा सकता है।

(5x1=5)

\*\*\*\*\*