

**NATIONAL COUNCIL FOR HOTEL MANAGEMENT
AND CATERING TECHNOLOGY, NOIDA
ACADEMIC YEAR 2023-2024**

COURSE	:	Diploma in Housekeeping	
SUBJECT	:	Housekeeping Operation/हाऊसकीपिंग 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. Draw the organizational chart of housekeeping department of a five-star hotel. Enlist the duties & responsibilities of executive housekeeper.
एक पांच सितारा होटल के हाऊसकीपिंग विभाग का संगठनात्मक चार्ट बनाएं। कार्यकारी हाऊसकीपर के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों को सूचीबद्ध करें।

OR/या

Draw a neat labelled diagram of maids trolley. List the duties of a room attendant.
मेड्स ट्रॉली का एक स्वच्छ नामांकित चित्र बनाइए। रूम अटेंडेंट के कर्तव्यों की सूची बनाएं।

(10)

- Q.2. In short, explain (any four):

- i) Handling room transfer
- ii) Synthetic detergent
- iii) Metal polish
- iv) Control Desk
- v) Dustette
- vi) Cleaning cloth

संक्षेप में समझाइये (कोई चार):

- i) कक्ष स्थानांतरण को संभालना
- ii) सिंथेटिक डिटरजेंट
- iii) धातु पॉलिश
- iv) नियंत्रण डेस्क
- v) डस्टेट
- vi) सफाई का कपड़ा

(4x2½=10)

- Q.3. Draw and explain the uses of any five manual cleaning equipment.
किन्हीं पाँच हस्तचालित सफाई उपकरणों के उपयोग का चित्र बनाइये और समझाइये।

OR/या

Draw and explain the functions of:

- i) Vacuum Cleaner

- ii) General purpose floor machine

चित्र बनाएं व इनके कार्य समझाएं:

- i) वैक्यूम क्लीनर

- ii) सामान्य प्रयोजन फर्श मशीन

(10)

- Q.4. What are the different types of flooring? Explain in details.
फर्श के विभिन्न प्रकार क्या हैं? विस्तार से बताएं।

OR/या

List any ten guestroom and bathroom supplies respectively provided by the hotel housekeeping.
होटल हाऊसकीपिंग द्वारा प्रदान की गई क्रमशः किन्हीं दस अतिथि कक्ष और बाथरूम आपूर्ति की सूची बनाएं।

(10)

Q.5. Write short notes on (any two):

- i) Disinfectant
iv) Daily cleaning

- ii) Detergents
v) Safety & security

- iii) Guestroom furniture
vi) Fire safety

(कोई दो) पर संक्षिप्त नोट्स लिखें:

- i) कीटाणुनाशक
iv) दैनिक सफाई

- ii) डिटरजेंट
v) सुरक्षा एवं संरक्षा

- iii) अतिथि कक्ष का फर्नीचर
vi) अग्नि सुरक्षा

(2x5=10)

Q.6. Draw a labelled diagram of an onsite laundry. Enlist the activities carried out in a laundry. ऑनसाइट लॉन्ड्री का एक नामांकित चित्र बनाएं। लांड्री में की जाने वाली गतिविधियों को सूचीबद्ध करें। (10)

Q.7. List any five types of linen purchased by hotel housekeeping. Also, write their purpose and selection criteria in brief. होटल हाउसकीपिंग द्वारा खरीदे गए किन्हीं पांच प्रकार के लिनन की सूची बनाएं। साथ ही, उनके उद्देश्य और चयन मानदंड भी संक्षेप में लिखें। (10)

Q.8. Name any five pests and the ways to control their infestation. किन्हीं पाँच कीटों के नाम और उनके संक्रमण को नियंत्रित करने के उपाय बताइए। (10)

Q.9. State True or False:

- i) Housekeeping department is responsible for cleaning of guest rooms.
ii) A houseman does not have the authority to enter a guest room.
iii) Polishes are used to clean glass surfaces.
iv) Water is a primary cleaning agent.
v) Chamois leather is a cleaning cloth.
vi) Squeeze is used to clean carpet also.
vii) Cleaning agents are required to remove stains.
viii) Vacuum cleaner is never used by room attendant.
ix) Kitchens are cleaned by the housekeeping department in a five-star hotel.
x) Marble is the example of semi hard floor.

सही या गलत बताएं:

- i) अतिथि कक्षों की सफाई के लिए हाउसकीपिंग विभाग जिम्मेदार है।
ii) एक हाउसमेन को अतिथि कक्ष में प्रवेश करने का अधिकार नहीं है।
iii) पॉलिश का उपयोग कांच की सतहों को साफ करने के लिए किया जाता है।
iv) पानी एक प्राथमिक सफाई एजेंट है।
v) चामोइस चमड़ा एक सफाई कपड़ा है।
vi) स्क्वीज का उपयोग कार्पेट को साफ करने के लिए भी किया जाता है।
vii) दाग हटाने के लिए क्लीनिंग एजेंटों की आवश्यकता होती है।
viii) रूम अटेंडेंट द्वारा कभी भी वैक्यूम क्लीनर का उपयोग नहीं किया जाता है।
ix) पांच सितारा होटल में रसोई की सफाई हाउसकीपिंग विभाग द्वारा की जाती है।
x) संगमरमर अर्ध कठोर फर्श का उदाहरण है।

(10x1=10)

Q.10. Match the following:

- i) Turn down service
ii) Guest locker
iii) Towel
iv) Murphy bed
v) Par level
vi) Refurbishment
vii) Sani Bin
viii) Soiled linen
ix) Stain
x) Bed bug

- a) Number of inventory items
b) Redecorating
c) Bathroom
d) Dirty linen
e) Spot or discolouration on fabric
f) Pest
g) Foldable bed
h) Bath linen
i) Wardrobe
j) Room service in evening

SUBJECT CODE: DHK-02

EXAM DATE: 14.05.2024

ROLL No.....

NATIONAL COUNCIL FOR HOTEL MANAGEMENT
AND CATERING TECHNOLOGY, NOIDA
ACADEMIC YEAR 2023-2024

COURSE : Diploma in Housekeeping
SUBJECT : Interior Decoration/इनटिरियर 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. Discuss in detail objectives of interior decoration.
आंतरिक सजा के उद्देश्यों पर विस्तार से चर्चा करें।
OR/या
Explain the principles of designs followed in hotel industry.
होटल उद्योग में अपनाए जाने वाले डिज़ाइन के सिद्धांतों की व्याख्या करें। (10)
- Q.2. What are the different types of furniture joints? Draw and explain.
फर्निचर जोइंट्स कितने प्रकार के होते हैं? चित्र बनाईये और समझाइए।
OR/या
What are the points to be noted while selecting furniture for hotel guestroom?
होटल के अतिथि कक्ष के लिए फर्निचर का चयन करते समय किन बातों का ध्यान रखना चाहिए? (10)
- Q.3. Classify floor covering. Explain hard floor coverings.
फर्श कवरेज को वर्गीकृत करें। कठोर फर्श आवरणों को समझाइये।
OR/या
Discuss different components of carpet with the help of a diagram.
एक चित्र की सहायता से कार्पेट के विभिन्न घटकों पर चर्चा करें। (10)
- Q.4. Draw Prang's colour wheel and explain in detail different types of colour scheme.
प्रांग का रंग चक्र बनाएं और विभिन्न प्रकार की रंग योजनाओं को विस्तार से समझाएं। (10)
- Q.5. Distinguish between the following (any five): (10)
i) Oasis and Kenzan
ii) Vertical line and Horizontal line
iii) Moribana and Chabana
iv) Warm colour and Cool colour
v) Bench and chair
vi) Curtain and blinds
निम्नलिखित के बीच अंतर बताएं (कोई पांच):
i) ओएसिस और केनज़न
ii) ऊर्ध्वाधर रेखा और क्षैतिज रेखा
iii) मोरीबाना और चबाना
iv) वार्म कलर और कूल कलर
v) बेंच और कुर्सी
vi) कर्टन और ब्लाइंड्स

(5x3=15)

SUBJECT CODE: DHK-02

Q.6. Write short notes on (any five):

- i) Ikebana
- ii) Horticulture
- iii) Rangoli
- iv) Indoor plant
- v) Swag and cascade
- vi) Wall hangings
- vii) Bed covers

(कोई पांच) पर संक्षिप्त नोट्स लिखें:

- i) इकेबाना
- ii) बागवानी
- iii) रंगोली
- iv) इनडोर प्लांट
- v) स्वेग और कैस्केड
- vi) दीवार पर लटकने वाली वस्तुएँ
- vii) बेड कवर

(5x3=15)

Q.7. Fill in the blanks:

- i) Coolest of all colour is _____.
- ii) _____ flooring consist of marble, granite & other decorative chips set in cement.
- iii) _____ is material woven from fibre of flex plant.
- iv) _____ is a covering used for decorating furniture.
- v) _____ is the preferred table linen.
- vi) _____ means tallest point in Ikebana.
- vii) _____ blinds are fabric attached to cords.
- viii) Polyester is _____ fibre.
- ix) _____ is also called the face of carpet.
- x) Linoleum is _____ flooring.

रिक्त स्थान भरें:

- i) सभी रंगों में सबसे ठंडा रंग _____ है।
- ii) _____ फर्श में संगमरमर, ग्रेनाइट और सीमेंट में स्थापित अन्य सजावटी चिप्स शामिल हैं।
- iii) _____ फ्लेक्स प्लांट के फाइबर से बुनी गई सामग्री है।
- iv) _____ फर्नीचर को सजाने के लिए उपयोग किया जाने वाला एक आवरण है।
- v) _____ पसंदीदा टेबल लिनेन है।
- vi) _____ का अर्थ इकेबाना में सबसे ऊंचा बिंदु है।
- vii) _____ ब्लाईंड डोरियों से जुड़े कपड़े हैं।
- viii) पॉलीस्टर _____ फाइबर है।
- ix) _____ को कालीन का मुख भी कहा जाता है।
- x) लिनोलियम _____ फर्श है।

Q.8. State true or false:

(10x1=10)

- i) Lightness and darkness of a colour is called value.
- ii) Firmness of furniture depends largely on joints.
- iii) Heavy curtain also called over curtain.
- iv) Red, orange and yellow are warm colour.
- v) Light colour on walls are used to make small room look small.
- vi) PVC stands for Polyvinyl Chloride.
- vii) Rubber is a hard flooring.
- viii) Circular flower arrangement are used for center table.
- ix) The crosswise yarns in a fabric are called weft.
- x) LED is type of natural lighting.

SUBJECT CODE: DHK-02

- सही या गलत बताएं:
- किसी रंग का हल्कापन और गहरापन वैल्यू कहलाता है।
 - फर्नीचर की भजबूती काफी हद तक जोईंट्स पर निर्भर करती है।
 - हैवि पर्दा को ओवर पर्दा भी कहा जाता है।
 - लाल, नारंगी और पीला वार्म रंग है।
 - छोटे कमरे को छोटा दिखाने के लिए दीवारों पर हल्के रंग का प्रयोग किया जाता है।
 - PVC का मतलब पॉलीविनाइल क्लोराइड है।
 - रबर एक कठोर फर्श है।
 - सेंटर टेबल के लिए गोलाकार फूलों की व्यवस्था का उपयोग किया जाता है।
 - किसी कपड़े में आड़े-तिरछे धागा को बाना कहा जाता है।
 - LED प्राकृतिक प्रकाश व्यवस्था का एक प्रकार है।

(10x1=10)

Q.10. Match the following:

- | | |
|------------------------|---------------------------------------|
| i) Artificial lighting | a) Carpet cleaning |
| ii) Slate | b) Wall finish |
| iii) Tufted Carpet | c) Fluorescent/discharge |
| iv) Shampooing | d) Hard flooring |
| v) Primer | e) Hand woven carpet |
| vi) Turkish blue | f) Non woven carpet |
| vii) Valance | g) Hue |
| viii) Hogarth | h) Filled material fixed over curtain |
| ix) Foliage | i) S-shape flower arrangement |
| x) Oriental carpet | j) Leafy flower material |

निम्नलिखित को मिलाएं:

- | | |
|----------------------|---|
| i) कृत्रिम प्रकाश | क) कालीन की सफाई |
| ii) स्लेट | ख) दीवार फिनिश |
| iii) गुच्छेदार कालीन | ग) फ्लोरोसेंट/डिस्चार्ज |
| iv) शैंपू करना | घ) सख्त फर्श |
| v) प्राइमर | ङ) हाथ से बुना हुआ कालीन |
| vi) टर्किश ब्लू | च) गैर बुना कालीन |
| vii) वैलेंस | छ) ह्यू |
| viii) हॉगर्थ | ज) पर्दे के ऊपर लगाई गई झालरदार सामग्री |
| ix) फोलिएज | झ) एस-आकार की फूलों की व्यवस्था |
| x) ओरिएंटल कालीन | ञ) पत्तेदार फूल सामग्री |

(10x1=10)

NATIONAL COUNCIL FOR HOTEL MANAGEMENT
AND CATERING TECHNOLOGY, NOIDA
ACADEMIC YEAR 2023-2024

COURSE : Diploma in Housekeeping
SUBJECT : Hotel Maintenance/होटल मेंटेनेंस
TIME ALLOWED : 02 Hours

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. Draw and explain different types of electric circuits. What precautions must take while handling electrical equipment?
विभिन्न प्रकार के विद्युत परिपथ बनाइये और समझाइये। बिजली के उपकरणों को संभालते समय क्या सावधानियां बरतनी चाहिए?

OR/या

Explain different types of lighting. Explain any two type of lighting devices.

प्रकाश व्यवस्था के विभिन्न प्रकारों को समझाइये। किन्हीं दो प्रकार के प्रकाश उपकरणों की व्याख्या करें।

(10)

- Q.2. List down the different parts of vapor absorption refrigeration cycle and explain their function.
वाष्प अवशोषण प्रशीतन चक्र के विभिन्न भागों की सूची बनाएं और उनके कार्यों की व्याख्या करें।

OR/या

List and explain the importance of any five fire safety equipment.

किन्हीं पांच अग्नि सुरक्षा उपकरणों की सूची बनाएं और उनका महत्व समझाएं।

(10)

- Q.3. Differentiate between preventive and breakdown maintenance.
निवारक और ब्रेकडाउन रखरखाव के बीच अंतर करें।

(5)

- Q.4. Explain the duties and responsibilities of a Chief Engineer of a five star hotel.
पांच सितारा होटल के मुख्य इंजीनियर के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों की व्याख्या करें।

(5)

- Q.5. List few advantages & disadvantages of contract maintenance.
अनुबंध रखरखाव के कुछ फायदे और नुकसान की सूची बनाएं।

(5)

- Q.6. List few ways to prevent leakage & blockage of water pipeline system in a commercial building.
किसी व्यावसायिक भवन में जल पाइपलाइन प्रणाली के रिसाव और रुकावट को रोकने के कुछ तरीकों की सूची बनाएं।

OR/या

Write the care and maintenance of a projector.

प्रोजेक्टर की देखभाल एवं रख-रखाव लिखिए।

(5)

- Q.7. In few lines, explain (any two):

- Elevator
- Fuse
- Trap
- Air conditioning

EXAM DATE: 15.05.2024

SUBJECT CODE: DHK-03

कुछ पंक्तियों में समझाइए (कोई दो):

- i) एलिवेटर
- ii) फ्यूज
- iii) ट्रेप
- iv) एयर कंडीशनिंग

(2x2½=5)

Q.8. Match the following:

- i) Sun light
- ii) Compressor
- iii) Paper, wood, cloth
- iv) Tonnage
- v) Earthing

- a) Class A fire
- b) Air conditioning system
- c) Discharge of excess electrical energy
- d) Refrigerator
- e) Natural lighting

निम्नलिखित को मिलाएं:

- i) सूर्य का प्रकाश
- ii) कंप्रेसर
- iii) कागज, लकड़ी, कपड़ा
- iv) टन्नेज
- v) अर्थिंग

- क) क्लास ए फ़ायर
- ख) एयर कंडीशनिंग प्रणाली
- ग) अतिरिक्त विद्युत ऊर्जा का निर्वहन
- घ) रेफ्रिजरेटर
- ङ) प्राकृतिक प्रकाश

(5x1=5)

SUBJECT CODE: DCS-03

EXAM DATE: 10.05.2024

ROLL No.....

NATIONAL COUNCIL FOR HOTEL MANAGEMENT
AND CATERING TECHNOLOGY, NOIDA
ACADEMIC YEAR – 2023-2024

COURSE : 1 ½ Year Diploma in
Food & Beverage Service / Housekeeping /
Front Office Operations
SUBJECT : Business Communication
TIME ALLOWED : 02 Hours
MAX. MARKS: 50

(Marks allotted to each question are given in brackets)

- Q.1. "In the present corporate world, communication plays a very important role in a business setup".
Validate the statement.
OR
What is the process of communication? Explain with the help of flow chart. (10)
- Q.2. What are the different types of communication? Write in detail.
OR
What are the telephone etiquettes a telephone operator should follow while on duty? (10)
- Q.3. What are the essentials of a business letter? Write in detail.
OR
Design your bio-data for a job interview. (5)
- Q.4. Write ways to improve your listening skills. (5)
- Q.5. Describe the following:
i) Memo
ii) Salutation
iii) Grapevine
iv) E-mail (4x2½=10)
- Q.6. Explain the importance of body language in delivering a public speech. (5)
- Q.7. State True or False:
i) Written communication does not have a legal validity.
ii) Body language plays a very important role in verbal language.
iii) Bio-data gives details of an individual.
iv) E-mail is a channel of electronic communication.
v) Facial expression is a verbal communication. (5x1=5)
