

अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय (भोपाल म.प्र.)

परीक्षा की योजना
और
पाठ्यक्रम विवरण

स्नातकोत्तर पत्रोपाधि
होटल मैनेजमेंट एण्ड ट्रूरिज्म

(एक वर्षीय पाठ्यक्रम)

(अकादमिक वर्ष 2020-21 से प्रभावी)

Mam:

प्र१नपत्र का नाम

प्रथम प्रश्नपत्र- फंट ऑफिस मैनेजमेंट

द्वितीय प्रश्नपत्र- आवास मंचालन प्रबंधन

तृतीय प्रश्नपत्र- खाद्य निर्माण

चतुर्थ प्रश्नपत्र- होटल प्रशासन

पंचम प्रश्नपत्र- पर्यटन के सिद्धांत

षष्ठ प्रश्नपत्र- पर्यटन विपणन प्रबंधन

प्रायोगिक

प्रायोगिक I : खाद्य निर्माण

प्रायोगिक II : कक्ष का विभाजन एवं आवास प्रबंधन



अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय, भोपाल

रनातकोत्तर पत्रोपाधि पाठ्यक्रम

होटल मैनजमेंट एण्ड टूरिज्म

अकादमिक सत्र 2020-21

परीक्षा योजना – सैद्धांतिक प्रश्न पत्रों के लिए निर्देश: समय 3 घंटे

(अ) 1. वस्तुनिष्ठ प्रश्न – 10 अंक निर्धारण – 10
(बहु वैकल्पीय उत्तर) प्रत्येक – 01 अंक

नोट– वस्तुनिष्ठ प्रश्न सम्पूर्ण पाठ्यक्रम में से चयन किये जायेंगे।

2. लघुउत्तरीय प्रश्न – 05 अंक निर्धारण – 15
प्रत्येक – 03 अंक

नोट – प्रश्न सम्पूर्ण पाठ्यक्रम में से चयन किये जायेंगे।

3. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न – 05 अंक निर्धारण – 45
(आंतरिक विकल्प के साथ) प्रत्येक – 09 अंक

नोट – प्रश्न सम्पूर्ण पाठ्यक्रम में से चयन किये जायेंगे।

अधिन्यास / (एसाइनमेंट) कार्य अंक – 30

प्रायोगिक कार्य उत्तीर्णाक – 40
अंक – 100

Neem

अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय (भोपाल म.प्र.)

अधिकतम-100

आंतरिक मूल्यांकन-30

लिखित परीक्षा-70

उत्तीर्णक-40

प्रथम प्रश्नपत्र -फ्रंट ऑफिस मैनेजमेंट

इकाई - प्रथम

आतिथ्य उद्योग, परिचय, उत्पत्ति, प्रकृति, इतिहास, एक होटल के विभिन्न विभाग, मुख्य राजस्व अल्प राजस्व उत्पादन और गैर राजस्व उत्पादन विभाग की गतिविधियाँ, अन्य विभागों के साथ अग्र कार्यालय का समन्वय, होटल में अग्र कार्यालय का महत्व, होटल का वर्गीकरण, भारतीय (सितारा प्रणाली) के विशिष्ट मंदर्भ के साथ वर्गीकरण।

इकाई - द्वितीय

अग्र कार्यालय, प्रकार्य, विभिन्न वर्ग, कर्मचारी संगठन, कर्तव्य एवं जिम्मेदारियाँ, कर्मचारियों का चयन, अग्र कार्यालय के कर्मचारियों के लिए कार्यस्थल के नियम। संचार, महत्व, प्रकार, पद्धतियों के गृण, अवरोध, आहार योजनाओं के प्रकार - शुल्क संरचना।

इकाई - तृतीय

अग्र कार्यालय अतिथि प्रबंधन, पूर्व आगमन, आरक्षण, प्रकार्य, महत्व, पद्धति, माध्यम, प्रकार, प्रबंधन, प्रारूप लेखाचित्र, प्रणाली, उपकरण, आगमन, तैयारी, आतिथ्य सत्कार, पंजीकरण प्रक्रिया विधि, अवधारणा, विभिन्न पंजीकरण, अनियंत्रित कक्ष आवंटन, प्रस्थान प्रक्रिया।

इकाई - चौथा

वेल डेस्क, प्रकार्य, सामान छोड़ने की प्रक्रिया, विभिन्न रजिस्टर, उपकरण, मेन प्रबंधन मंदेश प्रबंधन, गुरुका जमा, प्रोत्तमाहन, अतिथि इतिहास, व्यवसाय केंद्र।

इकाई : पैचम

अतिथि लेखा, अतिथि खाता वही, नगद खाता वही, पत्रक, खजांची के कर्तव्य, खजांची प्रनिवेदन, विल का प्रमुखीकरण, विल का भुगतान, उधार के तरीके, उधार की निगरानी, रात्रि लेखा परीक्षक, रात्रि लेखा परीक्षक की भूमिका, रात्रि अंकेक्षण प्रक्रिया, रात्रि अंकेक्षण, अधिभोग अनुपात तैयार करना, लाभ प्रबंधन, अनिवार्यता की भूमिका।

पाठ्य पुस्तकें :

- फ्रंट ऑफिस मैनेजमेंट - सुशील कुमार भट्टाचार।
- होटेल फ्रंट ऑफिस ट्रेनिंग मैनुअल - सुधीर आंद्रेम (टाटा मैक्सा हिल पब्लिकेशन)
- फ्रंट ऑफिस प्रोसीजर्स - माइकल एल। केसवानी और गिर्चर्ड MBooks - (ए पृष्ठ एम एम ए पब्लिकेशन)
- द होटेल रिसेप्शनिस्ट - ग्रेस पेज और जेन पेज (एल्बम पब्लिकेशन)

new

अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय (भोपाल म.प्र.)

अधिकतम-100

आंतरिक मूल्यांकन-30

लिखित परीक्षा-70

उत्तीर्णक-40

द्वितीय प्रश्नपत्र - आवाम संचालन प्रबंधन

इकाई-प्रथम

गृह व्यवस्था विभाग का परिचय, उद्देश्य, गृह व्यवस्था विभाग का संगठनात्मक पदानुक्रम, होटलों के प्रकार, कमरों के प्रकार, गृह प्रबंधक कार्यपालक के कर्तव्य एवं जिम्मेदारियाँ।

अन्य गृह प्रबंधन कर्मचारियों के कर्तव्य एवं जिम्मेदारियाँ, अन्य विभागों के साथ अंतः संबंध।

इकाई-द्वितीय

सफाई उपकरण, वर्गीकरण, चयन मानदंड, देखभाल, उपर्युक्त उपकरणों का उपयोग और भंडारण, सफाई कर्मी, प्रकार, चयन मानदंड, उपर्युक्त उपकरणों सफाई कर्मियों का उपयोग और भंडारण, नौकरानियों का सेवा कक्ष, अभिन्यास एवं आवश्यक सुविधाएँ, नौकरानियों की ट्रॉली, अभिन्यास एवं उपयोग, खोया और पाया प्रक्रिया।

इकाई-तृतीय

परिभाषा, चादर कक्ष एवं वर्दी कक्ष का अभिन्यास, चादर एवं वर्दी कक्ष हेतु उपकरण और सामान, भंडारण और सुझाव, चादर एवं वर्दी के प्रकार, मूल्यांकित वस्तु एवं वस्तुसूची नियंत्रण, कपड़े धुलाई सेवा सेवा, सेवक सेवा, कपड़े धोने की प्रक्रिया, दाग और दाग हटाना।

इकाई-चतुर्थ

विस्तर बनाने की प्रक्रिया, संध्याकर्पण पुष्प व्यवस्था, प्रयुक्ति सामग्री, व्यवस्था के प्रकार, पुष्प व्यवस्था में सम्मिलित मिळांत, आंतरिक सजावट, आकृति रंग के मिळांत और सजावट में इसकी भूमिका, प्रकाश व्यवस्था एवं प्रकाश व्यवस्था की विशेषताएँ, फर्श परिसज्जा, कालीन फर्नीचर और फर्नीचर लगाना।

इकाई-पंचम

लागत नियंत्रण, परिभाषा, बजट, बजट कैसे तैयार करें, पूंजीगत बजट, परिचालन बजट, बजटीय नियंत्रण बचाव और सुरक्षा, सुरक्षा जागरूकता और दुर्घटनाओं की रोकथाम, अग्नि सुरक्षा और अग्निशमन उपकरण प्राथमिक चिकित्सा, अपग्राध की रोकथाम, आपातकालीन स्थिति से निपटना।

पाठ्य पुस्तकें :

- होटल हाउस कीपिंग ट्रेनिंग मैनुअल - मुद्रित एंड्रूज (टाटा मैक-ग्रं हिल पब्लिकेशन)
- होटल हॉस्टल और हॉस्पिटल हाउस कीपिंग - जोन ब्रैनसन, मार्गिट लेनोर।
- दी आर्ट ऑफ़ फ्लॉवर अरेंजमेंट - रेखा वरनी
- प्रोफेशनल मैनेजमेंट ऑफ़ हाउस कीपिंग ऑपरेशन - गॉर्वर्ट जे. मार्टिन अंकोमोडेशन प्रोफेशन मैनेजमेंट - लाम्ब कौशल & एस.एन. गौतम (फ्रैंक ब्रोस एंड कंपनी)।

2 Mar.

अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय (भोपाल म.प्र.)

अधिकतम-100

आंतरिक मूल्यांकन-30

उत्तीर्णक-40

लिखित परीक्षा-70

तृतीय प्रश्नपत्र - खाद्य निर्माण

इकाई I

खाना पकाने के उद्देश्य और वस्तु, मंघटक की तैयारी, खाद्य पदार्थों को मिश्रित करने की विधि, मांस, मद्दली, मट्जियां, सूप, पनीर, दाल और अंडे के विशेष अनुप्रयोगों के साथ खाना पकाने की विधि।

इकाई II

रसोई की रचना: अध्ययन हेतु रचना रसोई का अभिन्यास, रसोई अभिन्यास में कार्य स्थान, रसोई में भण्डारण, रसोई का रखरखाव, सरल अभिन्यास योजना, भंडारण स्थान, भंडारण स्थान का स्थल, भंडारण के प्रकार भंडारण स्थान की योजना, अभिन्यास की स्वीकृति, भंडारणगृह का वचाव और सुरक्षा, मध्यम एवं लकड़ी होटलों में रसोई व्यवस्था और रसोई कर्मियों की जिम्मेदारियां।

इकाई III

चटनी - परिभाषा, कार्य, वर्गीकरण, मूल चटनी एवं यौगिकों की तैयारी। मलाद- परिभाषा, उपयोग, वर्गीकरण, मलाद सजाना - प्रकार, उपयोग। मद्दली - वर्गीकरण, मद्दली की किस्मों का चयन और पहचान, काटने की विधियां - तैयार करने और पकाने की विधियां। मांस - वर्गीकरण और चयन कारक।

इकाई IV

भंडार - भंडार का वर्गीकरण और तैयारी, उपयोग, सूप, वर्गीकरण, तैयारी की विधि, क्षेत्रीय पाकविधि (भागतीय पाकविपयक शब्दावलियाँ- मूलभूत मसाले एवं ग्रेवी, विविध तंदूरी, दक्षिण भागतीय -तमिल नाडु - आंध्र प्रदेश - केरल और कर्नाटक - वंगाली व्यंजन - महाराष्ट्र एवं गुजराती- मुगल और पंजाबी - आहारिका और इनिहाम के उदाहरण।

इकाई V

वेकरी एवं मिष्ठानगृह में प्रयुक्त सामग्री और इसके प्रकार, ब्रेड निर्माण - ब्रेड बनाने की विधियाँ, ब्रेड त्रुटि- मिष्ठान उत्पादों में प्रयुक्त सामग्री, स्पंज के प्रकार, स्पंज केक का निर्माण, केक बनाने की विधियाँ, केक त्रुटि - नेई - कुरकुरी पैस्ट्री -फफ - पश्तदार और उनकी तैयारी, पश्तिमी पाकविपयक शब्दावलियाँ: अंतर्राष्ट्रीय व्यंजन की विशेषताएँ - फ्रांसिसी - इतालवी - स्पैन - चीनी - सीलोन - थाई - मैक्सिकन आदि।

पाठ्य पुस्तकें:

- मॉडर्न कुकरी फॉर ट्रीचिंग एंड ट्रेड - Vol - I & Vol - II - थांगम फिलिप (ओगिट्टल लॉन्नामैन - पट्टिकेशन)
- थ्योरी ऑफ कुकरी- एस. के. अरोग- (फ्रैंक ब्रॉम एंड कंपनी लि।)
- प्रैक्टिकल कुकरी - सीजेरनी एंड किंटन
- थ्योरी ऑफ कैटरिंग - सीजेरनी एंड किंटन• प्रैक्टिकल बेकिंग - विनियम जे सुलक्षन (वैन नॉम्ट्रेंड रेनहोल्ड पट्टिकेशन)

अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय (भोपाल म.प्र.)

अधिकतम-100

आंतरिक मूल्यांकन-30

लिखित परीक्षा-70

उत्तीर्णक-40

चतुर्थ प्रश्नपत्र-होटल प्रशासन

इकाई I

प्रबंधन - परिभाषा, महाप्रबंधक - कर्तव्य और जिम्मेदारियां, प्रशासन और प्रबंधन के वीच अंतर, योजना - संगठन, दिशा, समन्वय, प्रेरणा (मास्लो का सिद्धांत), संचार।

इकाई - II

मानव संसाधन विभाग - मानव संसाधन विभाग के कार्य की भूमिका, मानव संसाधन योजना - रोजगार विकास (विनिर्देशन और विवरण), भर्ती - चयन और प्रशिक्षण, मजदूरी और वेतन प्रशासन।

इकाई - III

वित्तीय और प्रबंधन लेखांकन - आधारभूत लेखांकन मंकल्पना, वित्तीय विवरण, निधि प्रवाह विक्षेपण- नकदी प्रवाह विक्षेपण (आधारभूत मंकल्पना लाभ, नुकसान) वजटीय नियंत्रण, अर्थ - वर्गीकरण (नकद वजट और लचीला वजट में सरल समस्या, लागत - लागत निर्धारण, लागत लेखा - वर्गीकरण, लागत शीट।

इकाई - IV

विक्रय और विपणन - विपणन की अवधारणा, विपणन मिश्रण, उत्पाद, उत्पाद मूल्य निर्धारण और विकास, उत्पाद जीवन चक्र, मूल्य निर्धारण - मूल्य निर्धारण के प्रकार, मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले कारक, विनगण के माध्यम - लाभ व नुकसान, पदोन्नति - पदोन्नति के उद्देश्य, गतिविधि, विपणन रणनीति।

इकाई - V

उद्यमिता - प्रकार, वर्गीकरण, उद्यमिता विकास - परियोजना रिपोर्ट, उद्यमियों हेतु संस्थागत विनीयन (आईमीआईमीआई, आईडीवीआई, आईएफसीआई, यूटीआई, नावाई आदि)

पाठ्य पुस्तकें:

- कैटरिंग मैनेजमेंट - एन इंटीग्रेटेड एप्रोच - मोहिनी सेठी और मुरजीन मल्हन (विनी इस्टर्न प्रिलेक्शन)
- इट्रोडक्शन टु मैनेजमेंट इन हॉस्पिटेलिटी - टॉम पॉर्वर्म
- सेल्स एंड मार्केटिंग फॉर होटल्स, मॉटेल्स एंड रेस्टॉरेंट्स - जग मोहन नेगी।
- मार्केटिंग मैनेजमेंट - फिलिप कोटलर
- प्रिंसिपल्स ऑफ मैनेजमेंट - डॉ. पी. सी. सेकर (एंपी प्रिलेक्शन)

नमूना

अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय (भोपाल म.प्र.)

अधिकतम-100

आंतरिक मूल्यांकन-30

पंचम प्रश्नपत्र- पर्यटन के मिळांत

लिखित परीक्षा-70

उत्तीर्णकि-40

इकाई - I

परिचय - पर्यटन की उत्पत्ति और विकास - पर्यटन के विभिन्न प्रकार - पर्यटन के वृनियादी घटक और तत्व - मनोरंजन - आराम - प्रेरणा - स्वास्थ्य - पारिवारिक व्यावसायिक -पर्यटन।

इकाई - II

पर्यटन उत्पाद :

भारत का ऐतिहासिक विकास और भौगोलिक विशेषताएं, भारतीय संस्कृति, धर्म - अनुष्ठान - मंथिष्ठान और अभ्यास, सांस्कृतिक पर्यटन - मेला, त्यौहार, हस्तशिल्प, नृत्य, मंगीत - क्षेत्रीय भाषा - जनगंग्रेया।

पर्यटन विकास :

पर्यटन विकास के उद्देश्य, लाभ, प्रभाव, कृपि पर्यटन, ग्रामीण पर्यटन, शहरी पर्यटन, प्रमुख आकर्षण, विशेष मुविधाएँ, पर्यटन का सामाजिक पर्यावरण प्रभाव।

इकाई - III

यात्रा अभिकर्ता एवं यात्रा मंचालन :

परिचय - यात्रा अभिकर्ता - परिवहन यात्रा संचालक , परिवहन के स्रोत- वायु, मडक एवं समुद्र।

यात्रा अभिकर्ता - संगठनात्मक

यात्रा की संरचना - भूमिका, पर्यटन विभाग से अनुमोदन, यात्रा दस्तावेज, औपचारिकताएं, विश्व यात्रा, यात्रा कानून - यात्रा मंचालन ।

यात्रा कार्यक्रम कम्प्यूटरीकृत आरक्षण प्रणाली।

इकाई - IV

पर्यटन प्रवंधन -

पर्यटन प्रवंधन का परिचय व निर्णयन, पर्यटन प्रवंधन के महत्व, प्रकार, मात्रात्मक निर्णयन के उपकरण। प्रवंधन के प्रकार, प्रवंधन के स्तर और संगठनात्मक लेखाचित्र ।

इकाई - V

Mam /

होटल और पर्यटन उद्योग में विदेशी सहयोग, अंतर्राष्ट्रीय सहकारिता और महायोग - पर्दे पर और समझौता, फ्रैंचाइज़ प्रवंधन -
अनुबंध और श्रंखला संचालन।

पाठ्य पुस्तकें :

- जगमोहन नेगी इंटरनेशनल ट्रैवल एंड टूरिज़म मुल्लान पब्लिश एंड चैनल पब्लिकेशन
- जगमोहन नेगी, ट्रैवल एंड टूरिज़म मैनेजमेंट हिमालय पब्लिकेशंस
- एस.के.भटिया - टूरिज़म मैनेजमेंट।

Mewat:

अटल बिहारी वाजपेयी हिंदौ विश्वविद्यालय (भोपाल म.प्र.)

षष्ठ प्रश्नपत्र- पर्यटन विपणन प्रबंधन

अधिकतम-100

आंतरिक मूल्यांकन-30

लिखित परीक्षा-70

उत्तीर्णक-40

इकाई - I

पर्यटन का अर्थ और प्रकृति: पर्यटन को परिभाषित करना, पर्यटन के बुनियादी घटक, पर्यटन के तत्व, आतिथ्य की भूमिका, पर्यटन का वर्गीकरण, सामाजिक पर्यटन, सामाजिक पर्यटन की परिभाषा, सामाजिक पर्यटन को बढ़ावा देने में गज्य की भूमिका।

इकाई - II

पर्यटन विकास में परिवहन प्रणाली एवं उसकी भूमिका, मड़क परिवहन, वायु परिवहन, विशाल वाय्यान एवं सामूहिक पर्यटन। रेल परिवहन, उच्च गति रेलगाड़ियों का आगमन, समुद्री परिवहन।

इकाई - III

यात्रा अभिकरण की भूमिका - थॉमस कुक यात्रा अभिकर्ता के रूप में, बड़ी वृत्तीय भ्रमण, अमेरिकन एक्सप्रेस कंपनी, आधुनिक यात्रा अभिकरण की रूपरेखा, यात्रा संचालक, सामूहिक यात्रा, यात्रा संगठन।

इकाई - IV

पर्यटन योजना और विकास, पर्यटन के लिए योजना, योजना में समन्वय, पर्यटन मांग और आपूर्ति, पर्यावरणीय योजना, पर्यटन योजना का महत्व।

इकाई - V

पर्यटन के लिए विपणन - परिचय, पर्यटन के लिए विपणन, विपणन प्रबंधन, विपणन योजना, विपणन मिशन, पर्यटन का भविष्य।

Mewar

पाठ्य पुस्तकें :

- ए.के.भटिया इंटरनेशल टूरिज्म फंडामेंटल & प्रक्रिटमेस , नई दिल्ली स्टर्लिंग पब्लिशर्स प्राइवेट लिमिटेड 1996
- ए.के.भटिया टूरिज्म डेवलपमेंट प्रिंसिपल्स एंड प्रक्रिटमेस , नई दिल्ली स्टर्लिंग पब्लिशर्स प्राइवेट लिमिटेड 1996
- क्रिस कूपर, जॉन फिएचर, डेविड गिल्बर्ट और स्टीफन वान हिल। टूरिज्म प्रिंसिपल्स एंड प्रक्रिटमेस: लंदन: ईएनवीएस। 1993।



अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय (भोपाल म.प्र.)

अधिकतम-100

उत्तीर्णक-40

प्रायोगिक I: खाद्य निर्माण -

सब्जियों की विभिन्न प्रकार से कटाई का प्रदर्शन :

सामग्री :

| | |
|------------------------|---------------|
| सूप | : 4 प्रकार |
| सलाद | : 4 नग |
| सब्जी | : 10 किस्में |
| मांस और कुक्कुट | : 10 किस्में |
| मछली | : 5 किस्में |
| आधारभूत मसाला / ग्रेवी | : लाल ग्रेवी |
| | : हरा ग्रेवी |
| | : भूरा ग्रेवी |
| | : सफेद ग्रेवी |
| | : खड़ा मसाला |
| बंगाली आहारिका | : 1 नग |
| पंजाबी आहारिका | : 1 नग |
| गुजराती आहारिका | : 1 नग |
| मुगल आहारिका | : 1 नग |
| तमिलनाडु आहारिका | : 1 नग |
| आंध्र प्रदेश आहारिका | : 1 नग |
| कर्नाटक आहारिका | : 1 नग |
| केरल आहारिका | : 1 नग |

इटनी, प्रांस, मैक्सिको एवं चीन के व्यंजन

Neeru

अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय (भोपाल म.प्र.)

अधिकतम-100

उत्तीर्णक-40

प्रायोगिक II: कक्ष का विभाजन और आवास- प्रबंधन

अग्र कार्यालय

1. अग्र कार्यालय के संचालन में प्रयुक्त विभिन्न कागज़ आदि सामग्री के प्रारूप।
2. आरक्षण प्रक्रिया का प्रबंधन।
3. पंजीकरण प्रक्रिया।
4. विदेशी मुद्रा, क्रेडिट कार्ड और यात्री चेक के निपटान के दौरान अपनाई जाने वाली प्रक्रिया।
5. पर्यटन अनुकूल स्थानों की जानकारी।

आवास प्रबंधन

1. सफाई उपकरण और सफाई कर्मकों का जान
2. कमरे की दैनिक सफाई हेतु पालन की जाने वाली प्रक्रिया
3. विस्तर बनाने की प्रक्रिया रिक्त कक्ष, अधिकृत कक्ष, रिक्त किये हुए कक्ष
4. पुष्प व्यवस्था के आधारभूत सिद्धांत
5. विभिन्न सतहों की सफाई।