



अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय, भोपाल

पत्रोपाधि पाठयक्रम

विषय - फ्रंट ऑफिस ऑपरेशन्स

संकाय- प्रबंधन

सत्र 2020-21

Non

अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय, भोपाल

पत्रोपाधि पाठ्यक्रम

फ्रंट ऑफिस ऑपरेशन्स

अकादमिक सत्र 2020-21

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

(अ) 1. वस्तुनिष्ठ प्रश्न - 10 अंक निर्धारण - 10
(बहु वैकल्पिक 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 जायेगे।

अधिन्वास/ (एसाइन्मेंट) कार्य अंक - 30



प्रायोगिक कार्य

अंक - 100

उत्तीर्णाक - 40

(नियम, परीक्षा योजना, अंक योजना एवं पाठ्यक्रम)

पत्रोपाधि पाठ्यक्रम : फ्रंट कार्यालय संचालन

योग्यता: (10+2)या समकक्ष के साथ।

अवधि: एक वर्ष +उद्योग में छह महीने

औद्योगिक प्रशिक्षण: वार्षिक परीक्षा के 24 सप्ताह बाद

प्रश्न पत्र

1. फ्रंट कार्यालय संचालन
2. लेखांकन के सिद्धांत
3. होटल का लेखांकन
4. व्यवसाय संप्रेषण एवं कार्यालय संगठन
5. कंप्यूटर के अनुप्रयोग



अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय, भोपाल

पत्रोपाधि पाठ्यक्रम

अधिकतम - 100

प्रथम - प्रश्नपत्र

उत्तीर्णांक - 40

आंतरिक मूल्यांकन- 30

फ्रंट कार्यालय संचालन

लिखित परीक्षा - 70

इकाई 1

होटल की दुनिया और पर्यटन उद्योग के लिए परिचय, होटल का वर्गीकरण और कमरों की संख्या, फ्रंट ऑफिस संगठन, ले आउट, आयोजना, फर्नीचर और उपकरण, कर्मचारियों के लिए स्टाफ के नियम, फ्रंट ऑफिस के कर्मचारियों के कर्तव्य और विशेषताएं, होटल के फ्रंट ऑफिस में इस्तेमाल होने वाली आधारभूत शब्दावली, फ्रंट ऑफिस और अन्य विभागों के बीच समन्वय और संचार।

इकाई-2

आरक्षण-मूलभूत परिभाषा, कमरे आरक्षण के साधन और होटल बुकिंग के स्रोत, कमरे का आरक्षण प्रणाली, पारम्परिक घनत्व, विभिन्न अभिलेख, डायरियां, फार्म आदि का रिकॉर्डिंग कक्ष आरक्षण, आरक्षण के लिए प्रणाली-विटनी, कम्प्यूटरीकृत आरक्षण प्रणाली की शुरुआत।

इकाई -3

आगमन पर अतिथि का स्वागत, पंजीकरण और कमरे का आयोजन। होटल व अतिथियों के बीच अनुबंध संबंधी शर्तें, होटल व अतिथियों के बीच अनुबंध संबंधी शर्तें, रिसेप्शन कार्यालय, रूम रैंक के कार्य और संचालन तथा रिसेप्शन काउंटर पर अन्य उपकरणों की आवश्यकता का रिकार्ड रजिस्टर प्रपत्र, यात्रियों के स्थान पर चलना, अतिथि कक्ष में परिवर्तन, खोज स्टाफ एवं होटल मेल का संचालन, किताबों का रख-रखाव, प्रमुख रैंक का उपयोग एवं कार्य, संदेशों और मेहमानों के लिए पूछताछ की निगरानी, कमरे में अधिभोग रिपोर्टों की गणना, अधिभोग रिपोर्ट रखना।

इकाई -4

होटल और शहर डाक विनियमन, यात्रा और संबंधित सूचना के महत्वपूर्ण तरीकों (भारत में वन्य जीवन, भारत में वन्य जीवन, खरीद, भारत का त्योहार), महत्वपूर्ण यात्रा एजेंटों और एयरलाइनों के कार्यालयों के आईडब्ल्यूडीसी नाम और पत्तों का कार्य, गाड़ी और हवाई समय सारणी का पठन, मुद्राएं, नाम और समतुल्य मूल्य, पासपोर्ट, यात्रा कार्यक्रम तैयार करने के प्रकार।



इकाई-5:

नकद बिलों-अतिथि मूल्यांकनों के रख-रखाव, रिपोर्ट एवं कैशियर डेस्क प्रस्थान प्रक्रिया, होटलों में क्रेडिट तथा छूट, क्रेडिट कार्ड का संचालन, यात्रियों की जांच, यात्रा एजेंट कूपन तथा एपरलाइन वाउचर, विदेशियों तथा अनिवासी भारतीयों द्वारा होटल बिलों के भुगतान के संबंध में होटल में विदेशी मुद्रा विनियम, विदेशी मुद्रा विनियम।

इकाई 6:

संचार-पीबीएक्स, एपीएबीएक्स का ज्ञान, टेलीफोन का संचालन, महत्वपूर्ण टेलीफोन नंबर, निर्देशिकाओं का पठन, फोनोग्राम, ई-मेल, फैक्स, फावरमाइल, मोबाइल फोन, सार्वजनिक पता प्रणाली और अभिगम वेब स्थल ।

इकाई -7:

लॉबी प्रबंधक के डेस्क कार्य, फार्म और रजिस्ट्रों की आवश्यकता, चोरी, आग, दुर्घटना, मौत, कप्तान, कम सामान वाले मेहमान आदि किसी असामान्य घटना से निपटने.वीआइपी मेहमानों के आगमन और कमरे में होने के दौरान मास्टर कुंजियां सौंपना, मूल और प्रतिकुजियों को सौंपना, अतिथि शिकायतों और समस्याओं का निपटारा करना।

इकाई 8:

पेजिंग प्रक्रिया, पारंपरिक और प्रौद्योगिकी का उपयोग, चेक-इन और चेक-आउट समय में मेहमान सामान का उपयोग, स्वागत के साथ बेल डेस्क का विविध उपयोग ।

इकाई -9

मेहमानों की देखरेख: उनकी जरूरतें, टिकट का इंतज़ाम, दृष्टि निरीक्षण और परिवहन का आयोजन, कीमती सामानों की सुरक्षित अभिरक्षा का प्रबंध और मेहमानों से संपर्क।

व्यावहारिक:

स्वागत पटल के पीछे खड़े रहने का अभ्यास, टेलीफोन और पीबीएक्स, एबीएएक्स, एपीएबीएक्स, प्रावरमाइल, ई-मेल तथा इंटरनेट अभिगम का अभ्यास.अतिथि शिकायतों को संभालना, डाक से निपटने, कमरे की चाबियाँ संदेश, डाक दर का ज्ञान, स्थानीय और अंतर्राष्ट्रीय स्वागत डेस्क पर उपयोग में आने वाले विभिन्न पुस्तकों, डायरियों और फॉर्मों में प्रविष्टियों की प्रधा । आगंतुकों की संपत्ति का प्रबंधन, अतिथि बिल और वीटीएल तैयार करना(तालिका पुस्तककर्ता) लेखाकन की कंप्यूटर प्रणालियों, स्थानीय दृष्टि देखने का ज्ञान, गाड़ी पढ़ना, विमान और बस समय-सारणी, टेलीफोन, क्रेडिट कार्ड और यात्री चेक स्वीकार करना.तार तैयार करने के लिए अंतर्राष्ट्रीय तार कोडों की सहायता से तार लिखना,आपके देश और संस्कृति के बारे में सामान्य जागरूकता ,मुद्राएं और रूपांतरण - दर नकद और टीसी के।



अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय, भोपाल

पत्रोपाधि पाठ्यक्रम

अधिकतम - 100

द्वितीय - प्रश्नपत्र

उत्तीर्णांक - 40

आंतरिक मूल्यांकन- 30

लेखांकन के सिद्धांत

लिखित परीक्षा - 70

इकाई -1

लेखांकन, पुस्तक रखरखाव और वस्तुओं की परिभाषा के लिए उपयोग की जाने वाली शर्तें, लेखा विधि की दोहरी प्रविष्टि प्रणाली और इसके फायदे के सिद्धांत ।

इकाई-2

मौलिक प्रविष्टि -- सामान्य नियम और अभ्यास की पुस्तक जो लेन-देन के जानकारी पर लिखी जाती है।

इकाई-3:

कैश बुक सरल, 2 कॉलम और 3 कॉलम, चेक का लेन-देन, बेचान, चेकों का रेखांकन और अपमान व बैंक समाधान का विवरण।

इकाई -4:

सहायक पुस्तकें, क्रेडिट खरीद का रिकॉर्ड, क्रेडिट विक्रय की खरीद वापस, विक्रय का रिटर्न, डेबिट नोट, क्रेडिट नोट, जर्नल पेपर।

इकाई -5:

खाता बही-इसका वर्गीकरण, संतुलन और लेखांकन, प्रविष्टियां दर्ज करने की प्रद्धति।

इकाई -6:

अंतिम लेखा तैयार करना ,परीक्षण संतुलन, व्यापार, लाभ-हानि खाता, तुलनपत्र, बंद स्टॉक का समायोजन।

इकाई -7: मूल्यहास-अर्थ, कारण, नियत किस्तें और हासमान शेष विधि।

इकाई -8:

पूंजी और राजस्व, प्रतिशत विनिमय, रूपांतरण, छूट, भते से संबंधित गणना।



अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय, भोपाल

पत्रोपाधि पाठ्यक्रम

अधिकतम - 100

तृतीय - प्रश्नपत्र

उत्तीर्णांक - 40

आंतरिक मूल्यांकन- 30

होटल लेखांकन

लिखित परीक्षा - 70

इकाई 1:

परिचय-एक समान होटल लेखांकन प्रणाली की आवश्यकता।

इकाई -2:

होटल के राजस्व और गैर-राजस्व उत्पादन विभाग

इकाई 3:

छोटे राजस्व उत्पादन विभागों के विक्रय का रिकॉर्ड और नियंत्रण।

इकाई -4:

कमरे की दरें तय करना और कमरे के किराए का आधार तथा लेखांकन की एक समान प्रणाली।

इकाई -5:

आगतुक सारणी खाता और अतिथि साप्ताहिक बिल होटलों में उपयोग किए जाने वाले लेजर के प्रकार एनसीआर बिलिंग मशीन और कम्प्यूटरीकृत लेखा प्रणाली का उपयोग और परिचय ।

इकाई -6:

ऑपरेटिंग और लेखा-अनुपात

इकाई -7:

रात का लेखा ,परीक्षक का दायित्व और उत्तरदायित्व तथा रात लेखा परीक्षा की रिपोर्ट तैयार करना।



अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय, भोपाल

पत्रोपाधि पाठ्यक्रम

अधिकतम - 100

चतुर्थ - प्रश्नपत्र

उत्तीर्णांक - 40

आंतरिक मूल्यांकन- 30

व्यवसाय संप्रेषण एवं कार्यालय संगठन

लिखित परीक्षा - 70

इकाई -1

परिचय-परिभाषा, उद्देश्य, प्रभावी संचार के सिद्धांत और अच्छे संचार का महत्व।

इकाई-2:

संचार के प्रकार-औपचारिक, अनौपचारिक, मौखिक, लिखित, क्षैतिज, ऊर्ध्वाधर

इकाई 3:

अच्छे व्यवसाय पत्र के अनिवार्य पत्रों के प्रकार ,कार्यालय डी. ओ.

इकाई -4:

कार्यालय मेमो, परिपत्र, नोटिस, यू. ओनोट, अनुप्रयोग , बायो-डाटा (सीवी) जिसमें पत्र, निमंत्रण, अभिवादन, पश्चाताप शामिल हैं ।

इकाई-5:

तार, फोनोग्राम, ट्रंक काल, एसटीडी, आईएसडी, पंजीकृत, बीमाकृत और अपर क अक्षर।

इकाई -6:

आधुनिक कार्यालय उपकरणों और गैजेट्स का प्रयोग।

व्यावहारिक कारोबारी संचार

1. बातचीत जारी रखें ।
2. एक अतिथि प्राप्त करते हुए और उसे जानकारी या स्पष्टीकरण देना,
3. वी वी आई पी अतिमहत्वपूर्ण पर विशेष ध्यान देना।
4. जबकि आदेश देने और प्राप्त करते हुए



सम्मान, पुष्टिकरण, पछतावा और माफी

अजांच, जांच और पूछताछ करते समय अधिकारियों, मेहमानों और सहकर्मियों के साथ

समूह चर्चा और बैठकों का आयोजन

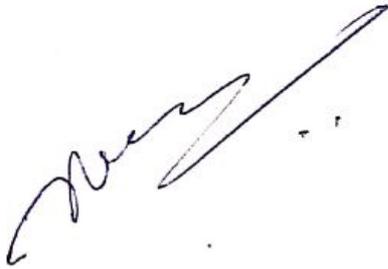
5 शरीर की भाषा के उपयोग में पूर्णता ।

प्रायोगिक

1 पाठ्यक्रम के आधार पर परीक्षण, टाइपिंग

2 फाइल करना और सूची बनाना

3 टेलीफोन, फैक्स, इंटरनेट, फोटोकॉपीयर, कंप्यूटर का संचालन, कंप्यूटर अनुप्रयोग



अटल बिहारी वाजपेयी हिंदी विश्वविद्यालय, भोपाल

पत्रोपाधि पाठ्यक्रम

अधिकतम - 100

पंचम - प्रश्नपत्र

उत्तीर्णांक - 40

आंतरिक मूल्यांकन- 30

कंप्यूटर के अनुप्रयोग

लिखित परीक्षा - 70

इकाई 1 कंप्यूटर की बुनियादी बातें, इतिहास

सूचना अवधारणाएं और प्रसंस्करण कंप्यूटर संसाधन सिस्टम का वातावरण
हार्डवेयर, सुविधाएं और उपयोग ।

इकाई -2 डॉस कमांड:

डॉस कमांड का वर्गीकरण

फ़ाइल नाम के लिए डॉस सम्मेलन, सादे डॉस कमांड चलाना ,

डिरेक्ट्रीज़ बनाना ,

इन्पुट/आउटपुट डिवाइस, सॉफ्टवेयर अवधारणाएं ।

इकाई 3

एमएसवर्ड और एमएस एक्सेल का परिचय , विशेष एकाग्रता के साथ एम एस एक्सल और एमएस वर्ड का परिचय

इकाई -4:

फ्रंट ऑफिस ऑपरेशन और बिलिंग के संदर्भ में कंप्यूटर के आवेदन(प्रत्येक संस्थान सिमुलेशन अभ्यास के लिए
सॉफ्टवेयर आउटसोर्स) .

इकाई -5:

लेखांकन रिकॉर्ड और नियंत्रणों के लिए कंप्यूटरों का उपयोग

टीप :

सैद्धांतिक पहलुओं को सिद्धांत कक्षाओं में पढ़ाया जाएगा, जबकि कंप्यूटर के संचालन और उपयोग की प्रक्रिया
निर्धारित व्यावहारिक कक्षाओं में होगी।