

FOURTH SEMESTER (SCHEME-2012)
MODERN OFFICE MANAGEMENT
FRONT OFFICE MANAGEMENT

Time : Three Hours

Maximum Marks : 70

Note : (i) Attempt all questions.

सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिये।

(ii) All questions carry equal marks.

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

(iii) In case of any doubt or dispute, the English version question should be treated as final.

किसी भी प्रकार के संदेह अथवा विवाद की स्थिति में अंग्रेजी भाषा के प्रश्न को अंतिम माना जायेगा।

Unit - I / इकाई - I

1. What do you mean by Front office? Describe its need and importance. 14

स्वागत कक्ष से आप क्या समझते हैं? इसकी आवश्यकता एवं महत्व का वर्णन कीजिये।

OR / अथवा

1204

What do you understand by Receptionist? Explain its qualifications.

स्वागतकर्ता से आप क्या समझते हैं? इसकी योग्यताओं का वर्णन कीजिये।

Unit - II / इकाई - II

2. What do you mean by Effective Communication? Explain its factors and principles 14

प्रभावशाली संप्रेषण से आप क्या समझते हैं? इसके तत्वों एवं सिद्धांतों का वर्णन कीजिये।

OR / अथवा

What is Body language? Describe its different types. देहिक भाषा क्या है? इसके विभिन्न प्रकारों को समझाइये।

Unit - III / इकाई - III

3. What is Personality? Describe its need for success of business. 14

व्यक्तित्व क्या है? व्यवसाय की सफलता के लिये इसकी आवश्यकता का वर्णन कीजिये।

OR / अथवा

1205

(3)

What is Personality Grooming? Describe its main elements.

व्यक्तित्व निखार क्या है? इसके प्रमुख तत्वों का वर्णन कीजिये।

Unit - IV / इकाई - IV

4. What do you understand by Communication? Explain different modes of communication. 14

संप्रेषण से आप क्या समझते हैं? इसके विभिन्न माध्यमों को समझाइये।

OR / अथवा

Write short notes on the following-(any two)

- a) Video conferencing
- b) Tele-conferencing
- c) EPABX system

निम्न पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिये (कोई दो)

- अ) वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग
- ब) टेली-कॉन्फ्रेंसिंग
- स) ई.पी.ए.बी.एक्स. सिस्टम

(4)

Unit - V / इकाई - V

5. What types of Personal problems employees/workers faces at work? How can counseling it. 14

कर्मचारियों को कार्य के दौरान कौन सी व्यक्तिगत समस्याएँ होती हैं? उन्हें कैसे दूर किया जा सकता है।

OR / अथवा

Explain following (any one)

- a) Interview technique
- b) Human values

निम्नलिखित में से कोई एक को समझाइए :

- अ) साक्षात्कार तकनीक
- ब) मानव मूल्य



1206

F/2017/6556

P.T.O.

1207

F/2017/6556