

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

**Time : Three Hours**

**Maximum Marks : 70**

**Note :** i) Attempt any *five* questions. *One* question from each unit is compulsory.

किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न हल करना अनिवार्य है।

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. For a successful Front Office manager [receptionist] what should be the essential qualities in a person? Explain.

एक सफल फ्रंट ऑफिस मैनेजर (स्वागत कर्ता) बनने के लिये व्यक्ति में कौन-कौन से गुण होने चाहिये? समझाइये।

**Or / अथवा**

Explain front office procedure at the time of emergencies.

आकस्मिकता के समय में फ्रंट ऑफिस की कार्यविधि की विवेचना कीजिये।

**UNIT - II / इकाई - II**

2. What do you mean by body language? Discuss the main media of body language.

दैहिक भाषा संप्रेषण से आप क्या समझते हैं? इसके प्रमुख माध्यमों की व्याख्या कीजिए।

**Or / अथवा**

How an effective communication is possible in a office or else where? Explain.

कार्यालय या अन्य कहीं प्रभावी संवाद किस प्रकार संभव है? समझाइये।

**UNIT - III / इकाई - III**

3. What do you mean by personality? Explain its factor effecting of personality.

व्यक्तित्व से आप क्या समझते हैं? इसे प्रभावित करने वाले कारकों को समझाइये।

(3)

Or / अथवा

What is grooming? Why is it necessary? Explain.  
व्यक्तित्व निखार क्या है? यह क्यों आवश्यक है? समझाइये।

**UNIT - IV / इकाई - IV**

4. What is effective communication? Discuss its various methods.  
प्रभावी सम्प्रेषण क्या है? इसके विभिन्न प्रकारों/रीतियों को समझाइये।

Or / अथवा

Write short notes on the following:-

- a) Video conferencing  
b) EPABX system

निम्न पर संक्षिप्त टिप्पणीयाँ लिखिये -

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

**UNIT - V / इकाई - V**

5. What are the types of problems man can face at work? Explain.  
एक व्यक्ति को कार्य के दौरान कितने प्रकार की समस्याओं का सामना करना पड़ता है? समझाइये।

1044 ✓

S/2015/6556

P.T.O.

(4)

Or / अथवा

Write short notes of the following:

- a) Human values in Office management  
b) Counselling problems at work

निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखो -

- अ) कार्यालय प्रबन्ध में मानवीय मूल्य  
ब) कार्य पर काउंसलिंग समस्या



1045

S/2015/6556