

**FOURTH SEMESTER (SCHEME-2006)**  
**MODERN OFFICE MANAGEMENT**  
**FRONT OFFICE MANAGEMENT**

*Time : Three Hours**Maximum Marks : 100*

**Note :** i) Attempt *five* questions in all. One question from each unit is compulsory. All questions carry equal marks.

कुल पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न करना अनिवार्य है। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

ii) 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 and explain its needs? 20  
 फ्रंट ऑफिस से आप क्या समझते हैं और इसकी आवश्यकता को समझाइये?

66

Or/अथवा

Write the definition of receptionist and explain its functions.

स्वागतकर्ता को परिभाषित कीजिये और उसके कार्यों को समझाइये।

**Unit - II / इकाई - II**

2. Define On line reservation? Explain 20  
 ऑन लाइन रिजर्वेशन (आरक्षण) क्या है समझाइये?

Or/अथवा

Explain the trade directory and telephone directory.  
 व्यापारिक निर्देशिका और टेलिफोन निर्देशिका को समझाइये।

**Unit - III / इकाई - III**

3. Write short notes on any two of the following: 20  
 i) Credit acceptance  
 ii) Safety Locker Management  
 iii) Guest Folio Register  
 निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिये  
 i) साख स्वीकृति  
 ii) लॉकर सुरक्षा प्रबंध  
 iii) अतिथि रजिस्टर

67

(3)

Or/अथवा

Define front office cashier and explain the its functions.

फ्रंट ऑफिस केशियर को समझाइये तथा उसके कार्यों का वर्णन कीजिये।

#### Unit - IV / इकाई - IV

4. What is effective communication? Explain its various methods. 20

प्रभावी सम्प्रेषण क्या है? इसके विभिन्न रितियों को समझाइये।

Or/अथवा

Write short notes on any two of the following:

- i) Video-conferencing
- ii) E-shopping
- iii) E-mail

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिये

- i) विडियो कान्फ्रेंसिंग
- ii) ई-शॉपिंग
- iii) ई-मेल

68

F/2014/5178

P.T.O.

(4)

#### Unit - V / इकाई - V

5. What is Interview? Discuss the various methods of interview. 20

साक्षात्कार क्या है? इसकी विभिन्न विधियों को समझाइये।

Or/अथवा

Discuss human relation with public and staff as a front office manager.

फ्रंट ऑफिस मैनेजर की हैसियत से जनसाधारण एवं कर्मचारियों के साथ मानवीय संबंधों की विवेचना कीजिये।



69

F/2014/5178