

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

Time : Three Hours

Maximum Marks : 70

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

पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न 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. What do you mean by front office? Explain its importance and role? 14

फ्रंट ऑफिस से आप क्या समझते हैं? इसकी भूमिका एवं महत्व को समझाइये।

487

OR/अथवा

For a successful front office manager (receptionist), what should be the essential qualities in a person? Explain.

एक सफल फ्रंट ऑफिस मैनेजर (स्वागतकर्ता) बनने के लिए व्यक्ति में कौन-कौन से गुण होने चाहिए? समझाइए।

UNIT - II/इकाई -II

2. What do you mean by the effective communication? Explain the principles of effective communication. 14

प्रभावी संप्रेषण से आप क्या समझते हैं? प्रभावी संप्रेषण के सिद्धांतों को समझाइए।

OR/अथवा

What is Body Language? Explain the merits and limitations of body language.

दैहिक भाषा क्या है? दैहिक भाषा के लाभ एवं सीमाओं को समझाइए।

488

(3)

UNIT - III/इकाई -III

3. What do you mean by personality? Discuss the characteristics of a good personality. 14

व्यक्तित्व से आप क्या समझते हैं? एक अच्छे व्यक्तित्व की विशेषताओं की व्याख्या कीजिए।

OR/अथवा

Discuss about grooming. What are the main factors of grooming?

व्यक्तित्व निखार की व्याख्या कीजिए। व्यक्तित्व निखार के प्रमुख तत्वों को समझाइए।

UNIT - IV/इकाई -IV

4. What is Communication? Briefly discuss about the modes of Communication. 14

संप्रेषण क्या है? संप्रेषण की रीतियाँ की विस्तार से चर्चा कीजिए।

OR/अथवा

Write short notes on the following :

- a) EPABX system
b) Tele- conferencing

S/2016/6556

489

P.T.O.

(4)

निम्न पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए -

- अ) ई.पी.ए.बी.एक्स. सिस्टम
ब) टेली-कॉन्फ्रेन्सिंग

UNIT - V/इकाई -V

5. What are the types of problems man can face at work? Explain. 14

एक व्यक्ति को कार्य के दौरान कितने प्रकार की समस्याओं का सामना करना पड़ता है? समझाइए।

OR/अथवा

What is the meaning by counselling? Explain the benefit of counselling.

मंत्रणा (काउन्सलिंग) से क्या आशय है? मंत्रणा के लाभों को समझाइए।



490

S/2016/6556