

This question paper contains 4 printed pages]

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

S. No. of Question Paper : **3473**

Unique Paper Code : **6132382403**

Name of the Paper : **Office Automation**

Name of the Course : **B.A. (VS) Modern Office Management**

Semester : **IV (NEP)**

Duration : **3 Hours**

Maximum Marks : **90**

(Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.)

(इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।)

Note : — Answers may be written either in **English** or in **Hindi**; but the same medium should be used throughout the paper.

टिप्पणी :— इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, परन्तु सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

Attempt any *five* questions.

All questions carry equal marks.

In case of any discrepancy in the language,

questions printed in English will prevail.

किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

भाषा में संदिग्धता की स्थिति में अंग्रेजी में छपे प्रश्न ही मान्य होंगे।

P.T.O.

1. Define office automation. Explain its objectives in modern business management. Discuss the key challenges associated with shifting from manual system to automated systems.

ऑफिस ऑटोमेशन को परिभाषित कीजिए। आधुनिक व्यावसायिक प्रबंधन में इसके उद्देश्यों की व्याख्या कीजिए। मैनुअल प्रणाली से स्वचालित प्रणाली में परिवर्तन से जुड़ी प्रमुख चुनौतियों पर चर्चा कीजिए।

2. Explain the role of AI and chat services in modern offices. Discuss the risks of over-dependence on digital tools.

आधुनिक कार्यालयों में AI और चैट सेवाओं की भूमिका स्पष्ट कीजिए। डिजिटल उपकरणों पर अत्यधिक निर्भरता के जोखिमों पर चर्चा कीजिए।

3. Define e-office. Explain features and benefits of e-office. What are the legal and ethical considerations associated with using office automation tools ?

ई-ऑफिस को परिभाषित कीजिए। इसकी विशेषताओं और लाभों की व्याख्या कीजिए। ऑफिस ऑटोमेशन उपकरणों के उपयोग से संबंधित कानूनी और नैतिक पहलुओं पर चर्चा कीजिए।

4. (a) Explain the concept of public financial management system. How is it different from record management system ?

सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। यह रिकॉर्ड प्रबंधन प्रणाली से किस प्रकार भिन्न है ?

- (b) What is the use of digital signature and e-sign in E-file management system ?

ई-फाइल प्रबंधन प्रणाली में डिजिटल सिग्नेचर और ई-साइन का क्या उपयोग है ?

5. What is ERP ? Discuss the various modules of ERP. Identify recent trends and its future implications in modern business.

ERP क्या है ? इसके विभिन्न मॉड्यूल्स की व्याख्या कीजिए। आधुनिक व्यवसाय में इसके हालिया रुझानों और भविष्य के प्रभावों की पहचान कीजिए।

6. Explain VoIP and IVRS systems. Discuss their application in customer services.

VoIP और IVRS प्रणालियों की व्याख्या कीजिए। ग्राहक सेवाओं में इनके अनुप्रयोग पर चर्चा कीजिए।

7. Explain the importance of data security and authentication in office automation systems. Describe working etiquettes and ethical practices in digital workplaces.

ऑफिस ऑटोमेशन प्रणालियों में डेटा सुरक्षा और प्रमाणीकरण के महत्व को स्पष्ट कीजिए। डिजिटल कार्यस्थलों में कार्य शिष्टाचार और नैतिक प्रथाओं का वर्णन कीजिए।

8. Write short notes on any two :

- (a) Key management services
- (b) ERP life cycle
- (c) Hardware devices in e-office.

किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

- (a) प्रमुख प्रबंधन सेवाएँ
- (b) ERP जीवन चक्र
- (c) ई-ऑफिस में हार्डवेयर उपकरण।