

रोल नं.
Roll No.

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

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 33 प्रश्न हैं ।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains 8 printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains 33 questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

कार्यालय कार्यविधि एवं अभ्यास

OFFICE PROCEDURES AND PRACTICES

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 60

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 60

सामान्य निर्देश :

खण्ड क

- (i) प्रश्न संख्या 1 से 12 में से **किन्हीं दस** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । ये **एक-एक** अंक के बहुविकल्पी प्रश्न हैं और आपको दिए गए विकल्पों में से सही उत्तर को चुनना है ।
- (ii) प्रश्न संख्या 13 से 19 में से **किन्हीं पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । ये **दो-दो** अंकों के अति लघु उत्तरीय प्रश्न हैं । इनमें से प्रत्येक का उत्तर **30** शब्दों से अधिक का नहीं होना चाहिए ।
- (iii) प्रश्न संख्या 20 से 26 में से **किन्हीं पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । ये **तीन-तीन** अंकों के लघु उत्तरीय प्रश्न हैं । इनमें से प्रत्येक का उत्तर **70** शब्दों से अधिक का नहीं होना चाहिए ।

खण्ड ख

- (iv) प्रश्न संख्या 27 से 33 में से **किन्हीं पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । ये **पाँच-पाँच** अंकों के दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं । इनमें से प्रत्येक का उत्तर **150** शब्दों से अधिक का नहीं होना चाहिए ।

General Instructions :

SECTION A

- (i) Answer **any ten** questions from questions no. **1 to 12**. These are multiple choice questions carrying **one** mark each and you have to choose the correct answer out of the given alternatives.
- (ii) Answer **any five** questions from questions no. **13 to 19**. These are very short answer type questions carrying **two** marks each. Answer to these should not exceed **30** words each.
- (iii) Answer **any five** questions from questions no. **20 to 26**. These are short answer type questions carrying **three** marks each. Answer to these should not exceed **70** words each.

SECTION B

- (iv) Answer **any five** questions from questions no. **27 to 33**. These are long answer type questions carrying **five** marks each. Answer to these should not exceed **150** words each.

खण्ड क
SECTION A

निम्नलिखित में से **किन्हीं दस** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

1×10=10

Answer **any ten** of the following questions.

1. प्रार्थना तथा ध्यान _____ प्रबंधन में सहायता करते हैं ।
(क) समय (ख) तनाव
(ग) परिवर्तन (घ) कलह (द्वन्द्व)
Prayer and meditation help in _____ management.
(a) time (b) stress
(c) change (d) conflict
2. सचिव को शील _____ रखना चाहिए ।
(क) समय का पालन (ख) स्वामिभक्ति (वफादारी)
(ग) स्वभाव (घ) विनय
A secretary should maintain an even
(a) punctuality (b) loyalty
(c) temper (d) courtesy
3. डाक द्वारा भेजे जाने वाले सभी पत्रों की प्रविष्टि _____ में की जाती है ।
(क) प्रेषण रजिस्टर (ख) डायरी रजिस्टर
(ग) डाक रजिस्टर (घ) आवक डाक रजिस्टर
_____ is used to enter all the letters to be sent by post.
(a) Dispatch Register (b) Diary Register
(c) Dak Register (d) Inward Mail Register
4. बड़े संगठनों में, जहाँ डाक की मात्रा अधिक होती है, एक पृथक विभाग जिसे _____ कहते हैं, की स्थापना की जाती है ताकि डाक का रखरखाव व्यवस्थित रूप से किया जा सके ।
(क) आवक डाक विभाग
(ख) डाक विभाग
(ग) जावक डाक विभाग
(घ) अन्तर-विभागीय डाक विभाग
In big organisations, where the volume of mail is large, a separate department called _____ may be set up so that mail can be handled systematically.
(a) Inward Mail Department
(b) Mailing Department
(c) Outward Mail Department
(d) Inter-departmental Mail Department

5. फाइलिंग की वह विधि जिसके अन्तर्गत सभी फाइलों को अलग संख्या दी जाती है, कहलाती है
- (क) वर्णानुसार फाइलिंग (ख) कालक्रमिक फाइलिंग
(ग) संख्या-सूचक फाइलिंग (घ) विषयानुसार फाइलिंग
- The filing method under which all files are given separate numbers is called
- (a) Alphabetical filing (b) Chronological filing
(c) Numerical filing (d) Subject filing
6. अनुक्रमणी बनाना _____ के लिए एक महत्त्वपूर्ण सहायता है ।
- (क) डाक भेजने (ख) छँटाई
(ग) फाइलिंग (घ) समय प्रबंधन
- Indexing is an important aid to
- (a) Mailing (b) Weeding
(c) Filing (d) Time Management
7. _____ वह सभा होती है जिसमें संगठन विशेष के सभी सदस्य भाग ले सकते हैं ।
- (क) सार्वजनिक सभा (ख) निजी सभा
(ग) सामान्य सभा (घ) समिति सभा
- _____ are those meetings which are open to all the members of the concerned organisation.
- (a) Public meetings (b) Private meetings
(c) General meetings (d) Committee meetings
8. एक सभा में _____ के अभाव में कोई भी कार्य नहीं किया जा सकता ।
- (क) सूचना (ख) गणपूर्ति
(ग) कार्यसूची (घ) कार्यवृत्त
- No business can be transacted in a meeting without a
- (a) Notice (b) Quorum
(c) Agenda (d) Minutes
9. संदर्भ पुस्तिका जिसका उपयोग ट्रेनों के विवरण जानने के लिए किया जाता है, कहलाती है
- (क) रेलवे डायरी (ख) ट्रेन टाइम टेबल
(ग) ट्रेन गाइड (घ) ट्रेन मानचित्र
- The reference book that could be used to find the details of trains is called
- (a) Railway Diary (b) Train Time Table
(c) Train Guide (d) Train Map

10. यात्रा व्यवस्था करने के लिए एक _____ की सेवाएँ ली जा सकती हैं ।

- (क) एजेंट
- (ख) विक्रय एजेंट
- (ग) सहायक
- (घ) ट्रैवल एजेंट

The services of a _____ may be availed to make travel arrangements.

- (a) Agent
- (b) Sales Agent
- (c) Helper
- (d) Travel Agent

11. यह संगठन माँग पर देय जमा को स्वीकारता है :

- (क) बैंक
- (ख) डाकघर
- (ग) साहूकार
- (घ) लेनदार

This organisation accepts deposits payable on demand :

- (a) Bank
- (b) Post Office
- (c) Money Lender
- (d) Creditor

12. पासबुक बैंक द्वारा निर्गमित एक दस्तावेज़ है जो _____ राशि को दर्शाता है ।

- (क) जमा की गई
- (ख) निकाली गई
- (ग) जमा की गई तथा निकाली गई
- (घ) जमा की गई, निकाली गई तथा शेष

A passbook is a document issued by the bank that shows the amount _____.

- (a) deposited
- (b) withdrawn
- (c) deposited and withdrawn
- (d) deposited, withdrawn and the balance

Answer **any five** questions.

13. सभा से संबंधित निजी सचिव के किन्हीं चार कर्तव्यों का उल्लेख कीजिए ।
State any four duties of a private secretary in relation to meetings.
14. फाइलिंग के किन्हीं चार लाभों की सूची बनाइए ।
List any four advantages of filing.
15. अपने बॉस के व्यावसायिक विदेश यात्रा पर जाने पर होटल बुक करते समय आप किन कारकों को ध्यान में रखेंगे ? ऐसे किन्हीं चार कारकों का उल्लेख कीजिए ।
What factors would you keep in mind while booking hotel accommodation for your boss for his business trip abroad ? State any four such factors.
16. आपके बॉस द्वारा कार्यालय से 70 किलोमीटर की दूरी पर एक बैठक में भाग लेने के लिए आप उनकी यात्रा के जिस प्रकार का प्रबंध करेंगे, उसका संक्षेप में वर्णन कीजिए । सभा स्थल रेल से जुड़ा हुआ नहीं है ।
Briefly describe the mode of travel you will arrange for your boss who has to attend a meeting at a place 70 km from the office. The venue of meeting is not connected by train.
17. 'आर.टी.जी.एस.' के माध्यम से एक व्यक्ति को धन स्थानांतरित करने के लिए आवश्यक विवरण दीजिए ।
Give the details required to transfer money to a person through 'RTGS'.
18. रेखांकित चैक का क्या अर्थ है ?
What is meant by a Crossed Cheque ?
19. ए.टी.एम. से रोकड़ आहरण के चरण दीजिए ।
Give the steps for withdrawing cash from ATM.

Answer **any five** questions.

20. 'सचिव के कार्य के लिए कुछ व्यक्तिगत गुण आवश्यक होते हैं ।' ऐसे किन्हीं तीन गुणों को संक्षेप में समझाइए ।
'A secretary's job requires certain personal qualities.' Briefly explain any three such qualities.
21. 'फ्रैंकड मेल' का संक्षेप में वर्णन कीजिए ।
Briefly describe 'Franked Mail'.
22. फाइलिंग के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को समझाइए ।
Explain any three points of importance of filing.
23. सभा के सभापति के किन्हीं छः कर्तव्यों का उल्लेख कीजिए ।
State any six duties of the Chairman of a meeting.
24. विदेश यात्रा की योजना बनाने वाले अपने अधिकारी के लिए आप जो प्रबंध करेंगे उनको समझाइए ।
Explain the arrangements that you will make for your executive who is planning a trip abroad.
25. बैंक से रोकड़ आहरण की प्रक्रिया को समझाइए ।
Explain the procedure of withdrawing cash from the bank.
26. धन जमा करने तथा भुगतान करने के अतिरिक्त बैंक कुछ अन्य सेवाएँ भी प्रदान करते हैं ।
ऐसी किन्हीं तीन सेवाओं का उल्लेख कीजिए ।
Besides accepting deposits and making payments, banks provide certain other services. State any three such services.

खण्ड ख
SECTION B

इस खण्ड में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×5=25

Answer **any five** questions from this section.

27. निजी सचिव के किन्हीं पाँच नियमित (नित्य) कर्तव्यों को संक्षेप में समझाइए ।
Briefly explain any five routine duties of a private secretary.
28. 'आवक डाक' के रखरखाव के चरणों को समझाइए ।
Explain the steps in handling of 'Inward Mail'.
29. समतल फाइलिंग के किन्हीं तीन लाभों तथा किन्हीं दो सीमाओं को बताइए ।
State any three advantages and any two limitations of horizontal filing.
30. ई-फाइलिंग का क्या अर्थ है ?
What is meant by e-filing ?
31. 'किसी प्रस्ताव के पक्ष अथवा विपक्ष में मतदान की अनेक विधियाँ होती हैं ।' ऐसी किन्हीं दो विधियों को समझाइए ।
'There are several methods by which votes can be cast for or against a motion.' Explain any two such methods.
32. 'यात्राक्रम (यात्रा कार्यक्रम)' का क्या अर्थ है ? 'यात्राक्रम' तैयार करते समय ध्यान में रखे जाने वाले किन्हीं छः बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।
What is meant by an 'Itinerary' ? State any six points that should be kept in mind while preparing an 'Itinerary'.
33. बैंक में 'बचत बैंक खाता' खोलने की प्रक्रिया को समझाइए ।
Explain the procedure of opening a savings bank account in a bank.