



பதிவு எண்  
Register Number

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

**Part III – Vocational Subjects**  
(Commerce and Business Area)

**அலுவலக மேலாண்மை / OFFICE MANAGEMENT**

(தமிழ் மற்றும் ஆங்கில வழி / Tamil & English Versions)

நேரம் : 3 மணி ]

[ மொத்த மதிப்பெண்கள் : 200

Time Allowed : 3 Hours ]

[ Maximum Marks : 200

- அறிவுரை :**
- (1) அனைத்து வினாக்களும் சரியாக பதிவாகி உள்ளதா என்பதனை சரிபார்த்துக் கொள்ளவும். அச்சுப்பதிவில் குறையிருப்பின் அறைக் கண்காணிப்பாளரிடம் உடனடியாகத் தெரிவிக்கவும்.
  - (2) நீலம் அல்லது கருப்பு மையினை மட்டுமே எழுதுவதற்கும், அடிக்கோடிடுவதற்கும் பயன்படுத்த வேண்டும். படங்கள் வரைவதற்கு பென்சில் பயன்படுத்தவும்.

- Instructions :**
- (1) Check the question paper for fairness of printing. If there is any lack of fairness, inform the Hall Supervisor immediately.
  - (2) Use Black or Blue ink to write and underline and pencil to draw diagrams.

**பகுதி - I / PART - I**

**குறிப்பு :** அனைத்து வினாக்களுக்கும் விடை எழுதுக.

**Note :** Answer all the questions.

**I. A. சரியான விடையைத் தேர்ந்தெடுத்து எழுதுக.**

15x1=15

Choose the correct answer :

1. \_\_\_\_\_ மேலாண்மைக்கு கொள்கை விஷயங்களில் முடிவுகளை எடுக்கவும் சண்டை சச்சரவுகளின் பொழுது ஒரு ஆதாரமாகத் திகழ்கிறது.

(அ) எழுத்து மூலமான பதிவுகள் (ஆ) வாய் மூலமான பதிவுகள்

(இ) தகவலை சேகரித்தல் (ஈ) இதில் எதுவுமில்லை

\_\_\_\_\_ helps management in taking decisions on policy matters and serves as an evidence of proof in case of disputes.

(a) Written records (b) Oral information

(c) Collection of information (d) None of the above

[ திருப்புக / Turn over

2. \_\_\_\_\_ என்கின்ற வார்த்தை இட உபயோகத்தையும், தொழில் சார்ந்த உயிருள்ள தகவல் தொடர்பையும் உள்ளடக்கியதாகும்.

- (அ) பின்புற அலுவலகம் (ஆ) முன்புற அலுவலகம்  
(இ) மெய்நிகர் அலுவலகம் (ஈ) மின்னணு அலுவலகம்

The term \_\_\_\_\_ implies space utilisation and includes professional communication.

- (a) Back Office (b) Front Office  
(c) Virtual Office (d) Electronic Office

3. நவீன அலுவலகங்கள் சரித்தன்மையை உறுதிப்படுத்தவும் ஏமாற்றுதல்களுக்கு எதிரே பாதுகாப்பை பெறவும் எதை விரும்புகின்றனர்.

- (அ) முதலீடு (ஆ) நிர்வாகம்  
(இ) இயந்திரமயமாக்குதல் (ஈ) பணியாளர்கள்

What does modern office prefer, to ensure accuracy and to provide a safeguard against fraud ?

- (a) Investment (b) Administration  
(c) Mechanisation (d) Employees

4. எவ்வகை கணினிகள் விஞ்ஞான மற்றும் ஆராய்ச்சிகளை தரவு பதனம் செய்கிறது.

- (அ) டிஜிட்டல் கணிப்பொறி (ஆ) அனலாக் கணிப்பொறி  
(இ) மூலஃப்ரேம் கணிப்பொறி (ஈ) சூப்பர் கணிப்பொறி

Which computers are used for scientific and research data processing ?

- (a) Digital Computers (b) Analog Computers  
(c) Main Frame Computer (d) Super Computer

5. ஒரு \_\_\_\_\_ ஏற்பாடு மூலமாக இரண்டு அல்லது அதிக பணியாளர்கள் அலுவலக இடத்தை ஒரு நாளின் பல நேரங்களில் அல்லது ஒரு வாரத்தின் வெவ்வேறு நாட்களில் அலுவலகத்தை பகிர்ந்து கொள்கின்றனர்.

(அ) க்யூபிகல் ஃபார்ம்ஸ்

(ஆ) திறந்த திட்ட அலுவலகம்

(இ) குறைந்த பருவ அலுவலக வாடகைகள்

(ஈ) ஹாட்-டெஸ்க்

With a \_\_\_\_\_ arrangement, two or more workers share office space at different times of the day or on different days of the week.

(a) Cubicle farms

(b) Open - plan office

(c) Short - term office rentals

(d) Hot - desk

6. அலுவலக மனையணையங்களையும், சாதனங்களையும் இருக்கின்ற தரையிடத்தில் அமைப்பது \_\_\_\_\_ ஆகும்.

(அ) இடத்தை உபயோகித்தல்

(ஆ) இடவமைப்பு

(இ) மனையணையங்களை அமைத்தல்

(ஈ) க்யூபிகல் ஃபார்ம்ஸ்

The arrangement of office furniture and equipment within the available floor space is called \_\_\_\_\_.

(a) Accommodation

(b) Layout

(c) Furnishing

(d) Cubicle farms

[ திருப்புக / Turn over

7. \_\_\_\_\_ என்பது மொத்தக் கொள்முதல்.  
 (அ) மையக் கொள்முதல் (ஆ) துறைக் கொள்முதல்  
 (இ) இரண்டும் (ஈ) இவற்றில் எதுவும் இல்லை  
 \_\_\_\_\_ means buying in bulk.  
 (a) Centralised purchasing (b) Decentralised purchasing  
 (c) Both (d) None of the above
8. மாதிரி வரைவுகளுக்கு \_\_\_\_\_ தேவைப்படுகிறது.  
 (அ) வெற்றுத்தாள்கள் (ஆ) மணிலா தாள்கள்  
 (இ) இரண்டாம் தாள்கள் (ஈ) படித்தாள்கள்  
 \_\_\_\_\_ is required for rough drafts.  
 (a) Plain sheets (b) Manila sheets  
 (c) Second sheets (d) Copy sheets
9. செலவு மற்றும் பயன்பாடு இரண்டையும் ஒப்பீடு செய்து ஆய்வு செய்யும் பகுதியினை \_\_\_\_\_ என்று அழைக்கலாம்.  
 (அ) விகித ஆய்வு (ஆ) செலவு பயன்பாட்டு ஆய்வு  
 (இ) நடுவு நிலைமை (ஈ) மேற்கண்ட அனைத்தும்  
 The analysis, which determines the proportion of benefit derived from maintaining records in comparison to their respective costs, is called :  
 (a) Ratio Analysis (b) Cost benefit Analysis  
 (c) Justification (d) All the above
10. ஒரு நல்ல கோப்பு முறை \_\_\_\_\_ க்கு உறுதியளிக்கிறது.  
 (அ) முறையான நிறுவனம் (ஆ) எளிமை  
 (இ) துல்லியம் (ஈ) மேற்கண்ட அனைத்தும்  
 A good filing system ensures \_\_\_\_\_.  
 (a) Systematic arrangement (b) Simplicity  
 (c) Accuracy (d) All the above

11. கடிதம் பெறுபவரை வணங்கும் வழி \_\_\_\_\_ என்பதாகும்.

- (அ) உபச்சார முடிவு (ஆ) தலைப்பு  
(இ) கையொப்பம் (ஈ) வணக்கவுரை

\_\_\_\_\_ is a way of greeting the addressee.

- (a) Complimentary close (b) Heading  
(c) Signature (d) Salutation

12. வெளிநாட்டு சந்தாதாரர் தொடர்பு \_\_\_\_\_ க்கு ஒப்பாகும்

- (அ) பொது அழைப்பு அலுவலகம்  
(ஆ) தனிக்கிளை இணைப்பு  
(இ) சந்தாதாரர் தகவல் இணைப்பு  
(ஈ) தனித்தானியங்கி தகவல் இணைப்பு

The International Subscribers Dialling is an overseas equivalent of \_\_\_\_\_.

- (a) PCO  
(b) PBX  
(c) STD  
(d) PABX

13. செய்திகளை படிமம், ஒலி, கேட்பொலி, ஒளிக்காட்சி வாயிலாக வெளிப்படுத்திக் காட்டுவது :

- (அ) இணைய நெறி முறை (ஆ) பல்லுடகம்  
(இ) மீவுரைக் குறியீட்டு மொழி (ஈ) இவற்றில் ஏதுமில்லை

Information such as images, audio, video and animation are displayed in :

- (a) Internet Protocol (b) Multimedia  
(c) HTML (d) None of the above

[ திருப்புக / Turn over

14. மென்பொருள் பயன்பாட்டின் ஒரு வகை \_\_\_\_\_ ஆகும்.

(அ) சம்பளப் பட்டியல் முறைமை

(ஆ) வழக்கில் உள்ள நிகழ்ச்சி

(இ) பரப்பாக்க வழி

(ஈ) பணிநிலைய மென்பொருள்

One of the types of application software is \_\_\_\_\_.

(a) Pay roll System

(b) Customised Program

(c) Transmission Channel

(d) Work station Software

15. \_\_\_\_\_ ஒரு துணைப் புத்தகமாகத் தேவையான துணை வரிகளுடன் பணியை சிறப்பாக நிறைவேற்றச் செய்கிறது.

(அ) துறை பயிற்றுநர் முறை ஏடு

(ஆ) கொள்கை முறை ஏடு

(இ) அலுவலக அகராதி

(ஈ) மேலே கூறிய அனைத்தும்

\_\_\_\_\_ is a guide book containing enough guidelines necessary for the highest performance of the job.

(a) Departmental Practice Manual

(b) Policy Manual

(c) Office Manual

(d) All the above

B. ஓரிரு வார்த்தைகளில் விடையளிக்கவும்.

15x1=15

Answer in a word or two.

16. வியாபாரத்தின் தகவலை தரும் இரு மூலங்கள் யாவை ?  
What are the two sources by which one can get information for the business ?
17. இரண்டு வகையான கணிப்பொறிகள் யாவை ?  
What are the two kinds of Computers ?
18. கொடுக்கப்பட்டுள்ள அலுவலக இடத்தில் நபர்களின் எண்ணிக்கையை அதிகரிக்கும் ஏற்பாடுகள் யாது ?  
What arrangements maximize the number of people who can use a given office space ?
19. பல்வேறு வகையான எழுதுப் பொருட்கள் சேதமடையாமல் இருக்க அவை எம்முறையில் வழங்கப்பட வேண்டும் ?  
On what basis materials should be issued to eliminate the chances of deterioration of various items of stationery ?
20. பதிவு மேலாண்மைக்கு வரைவிலக்கணம் தந்தவர் யார் ?  
Who gave the definition of "Records Management" ?
21. ஒரு கடிதம் (அ) கோப்பு நீக்கப்பட்டால் அவ்விடத்தில் அதன் நிலையில் என்ன வைக்கப்படும் ?  
Whenever a file or letter is removed, what should be placed in its position ?
22. பக்க அல்லது புத்தகச் சுட்டகராதியின் இரண்டு வடிவங்கள் யாவை ?  
What are the two forms of page or Book Index ?
23. பி.ஏ.பி.எக்ஸ். (PABX) -ன் விரிவாக்கம் என்ன ?  
Expand PABX.

[ திருப்புக / Turn over

24. நேர்முக அலுவலக கடிதங்கள் என்றால் என்ன ?

What are demi official letters ?

25. கணினித் தரவுச் செயலாக்கத்திற்கு பயன்படு வகையில் கணினியில் புகுத்தப்படும் விவரங்களைச் செயல்படுத்தும் குறிப்புரைகளையும், கட்டளைகளையும் என்ன என்று கூறலாம் ?

What is a set of programs called ?

26. கோடிக்கணக்கான கோப்புகளை உலக முழுவதிலும் உள்ள ஆயிரக்கணக்கான கணினிகள் சேகரித்து வைக்கும் செயல்பாட்டின் பெயர் யாது ?

Name the term which represents collection of millions of files stored in thousands of computers all over the world.

27. ஒரு கணினியிலிருந்து மற்றொரு கணினிக்கு செய்திகளை எந்த வடிவத்தில் அனுப்பலாம் ?

In which form is the data sent from one computer to the other ?

28. ஒரு நிலையில்லா நடைமுறை எதை இழக்கிறது ?

What will be devoid of a procedure lacking consistency ?

29. அலுவலக கையேடுகளை உருவாக்க எப்பாணியை உபயோகிக்க வேண்டும் ?

Which style should be used in drafting the office manuals ?

30. பணி ஆய்வின் செயல்பாடுகள் யாவை ?

What are the products of Job Analysis ?

## பகுதி - II / PART - II

- II. ஏதேனும் பத்து வினாக்களுக்கு மட்டும் ஒவ்வொன்றிற்கும் ஐந்து வரிகளுக்கு மிகாமல் விடையளிக்கவும். 10x4=40

Answer any ten of the following questions not exceeding five lines each :

31. ஒருங்கமைக்கும் திறமை எவ்வாறு ஒரு நல்ல அலுவலக மேலாளருக்கு துணை செல்கிறது ?  
How does the ability to organise contribute towards being a good office manager ?
32. “இயந்திரமயமாக்குதல்” - வரையறு.  
Define Mechanisation.
33. தொட்டி அட்டை என்றால் என்ன ?  
What is BIN CARD ?
34. ஒரு நல்ல சுட்டகராதி முறையின் தேவைகள் யாவை ? அவற்றை பட்டியலிடு.  
What are the essentials of a good indexing system ? List them.
35. துறைக் கோப்பு முறை என்றால் என்ன ?  
What is Decentralized Filing ?
36. வியாபார நிறுவனம் பராமரிக்க வேண்டிய பதிவுகளின் வகைகள் யாவை ? குறிப்பிடுக.  
What kind of records are to be maintained by a business house ? Name them.
37. “அறிவுறுத்தும் குறிப்பாணை” எப்பொழுது எழுதப்படுகின்றன ?  
When are Memos Written ?

[ திருப்புக / Turn over

38. தரவு வகைகள் யாவை ? எடுத்துக்காட்டு தருக.  
What are the types of Data ? Give examples.
39. வன்பொருள் என்றால் என்ன ?  
What is Hardware ?
40. வலை நெறி முறைகளைக் குறிப்பிடுக.  
List out the net etiquettes to be followed.
41. சமுதாய வலை இணையம் பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.  
Write a short note on Social Networking.
42. அலுவலக கையேடுகள் என்றால் என்ன ?  
What is an Office Manual ?

**பகுதி - III / PART - III**

- III. எவையேனும் ஐந்து வினாக்களுக்கு மட்டும் ஒரு பக்கத்திற்கு மிகாமல் விடையளிக்கவும். 5x10=50

Answer any five of the following questions not exceeding one page each :

43. மின்னணு கணிப்பொறி என்றால் என்ன ? அதன் பணிகளை விளக்குக.  
What is an Electronic Computer ? Write its functions.
44. ஒரு அலுவலகத்தில் எடுக்க வேண்டிய தீக்கான முன்னெச்சரிக்கைகளையும், அதன் தடுப்பு முறைகளையும் பற்றி எழுதுக.  
Write about the fire precaution and preventive measures to be adopted in an office.
45. படிவங்களின் நோக்கங்கள் யாவை ?  
What are the purposes of Forms ?
46. பதிவுகள் பராமரித்தலின் தத்துவங்களைக் குறிப்பிடுக.  
Bring out the principles of record keeping.
47. வெளிப்புற அஞ்சலை கையாளும் நடைமுறை யாது ?  
What is the procedure for handling Outward Mail ?

48. மின்னணுத் தரவுச் செயலாக்கத்தின் நன்மைகள் யாவை ?  
What are the merits of EDP ?
49. ஒரு நல்ல அலுவலக முறையின் பண்புகளை விவரி மற்றும் இதை தயாரிக்க உதவும் வழி காட்டிகளை பட்டியலிடு.  
Explain the characteristics of a Sound Office System and also list out the guidelines for its formulation.

**பகுதி - IV/ PART - IV**

- IV. எவையேனும் நான்கு வினாக்களுக்கு மட்டும் மூன்று பக்கங்களுக்கு மிகாது விடையளிக்கவும். தேவையான இடங்களில் படம் வரையவும் : **4x20=80**  
Answer **any four** questions not exceeding **three** pages each :

50. ஒரு அலுவலக மேலாளரின் பணிகளும், கடமைகளும் ஒன்றோடு ஒன்று இணைந்ததாகும். விரிவாக விளக்கவும்.  
The functions and duties of an Office Manager go hand in hand. Explain in detail.
51. இயந்திரமயமாக்குதலின் நன்மை மற்றும் தீமைகள் யாவை ?  
Explain the advantages and disadvantages of Mechanisation.
52. திறந்த அலுவலகத்தின் நன்மை, தீமைகள் யாவை ?  
Describe the advantages and disadvantages of Open Office.
53. படிவங்களை கட்டுப்படுத்துவதன் முக்கிய நோக்கங்களையும், அதன் நிலைகளையும் விவரி.  
What are the objectives of Form Control ? Explain the steps involved.
54. பல்வேறு அஞ்சலக சேவைகளை விவரி.  
Explain the various postal services that are available.
55. வேலை எளிதாக்கல் எவ்வாறு வரப்பிரசாதமாக நிகழ்கிறது? வேலை எளிதாக்கத்தின் கொள்கைகளையும், நடைமுறைகளையும் விவரி.  
How is work simplification a boon to the Office System ? Explain its principles and procedure in detail.

