Series ЄFGHE **Set-4**

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **348**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

कार्यालय प्रक्रियाएँ तथा अभ्यास/व्यवहार

OFFICE PROCEDURES & PRACTICES

*निर्धारित समय : **3** घण्टे* *अधिकतम अंक : **60***

*Time allowed : **3** hours* *Maximum Marks : **60***

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न हैं ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में 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 **15** printed pages.
- Q.P. Code 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 **24** questions.
- **Please write down the serial number of the question in the answer-book 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.

सामान्य निर्देश :

(i) *कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें ।*

(ii) *इस प्रश्न-पत्र में* ***दो*** *खण्डों में* ***24*** *प्रश्न हैं :* ***खण्ड क*** *और* ***खण्ड ख*** *।*

(iii) ***खण्ड क*** *में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं जबकि* ***खण्ड ख*** *में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं ।*

(iv) *दिए गए (6 + 18) = 24 प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 3 घंटे के आबंटित (अधिकतम) समय में (6 + 11) = 17 प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।*

(v) *किसी विशेष खण्ड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए ।*

(vi) ***खण्ड क*** *: वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :*

(a) *इस खण्ड में* ***6*** *प्रश्न हैं ।*

(b) *कोई नकारात्मक अंकन नहीं है ।*

(c) *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।*

(d) *प्रत्येक प्रश्न / भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।*

(vii) ***खण्ड ख*** *: विषयपरक प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :*

(a) *इस खण्ड में* ***18*** *प्रश्न हैं ।*

(b) *उम्मीदवार को* ***11*** *प्रश्न करने हैं ।*

(c) *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।*

(d) *प्रत्येक प्रश्न / भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।*

खण्ड क

(वस्तुनिष्ठ प्रश्न) **(30 अंक)**

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***4*** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । *4×1=4*

(i) विभिन्न परिस्थितियों में अपनी भावनाओं, विचारों और व्यवहार को प्रभावी ढंग से नियंत्रित करने की क्षमता ________ कहलाती है ।

(ii) स्प्रेडशीट में पूरी वर्कशीट का चयन करने के लिए ________ पर क्लिक करें ।

(iii) कठिन परिस्थितियों में भी किसी कार्य को करने की क्षमता को ________ कहते हैं ।

General Instructions :

(i) *Please read the instructions carefully.*

(ii) *This question paper consists of **24** questions in **two** Sections : **Section A** and **Section B**.*

(iii) ***Section A** has Objective type questions whereas **Section B** contains Subjective type questions.*

(iv) *Out of the given (6 + 18) = 24 questions, a candidate has to answer (6 + 11) = 17 questions in the allotted (maximum) time of 3 hours.*

(v) *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*

(vi) ***Section A** : Objective Type Questions (30 marks) :*

- *(a)* *This section has **6** questions.*
- *(b)* *There is no negative marking.*
- *(c)* *Do as per the instructions given.*
- *(d)* *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

(vii) ***Section B** : Subjective Type Questions (30 marks) :*

- *(a)* *This section has **18** questions.*
- *(b)* *A candidate has to do **11** questions.*
- *(c)* *Do as per the instructions given.*
- *(d)* *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

Section A

(Objective Type Questions) **(30 Marks)**

1. Answer any ***4*** questions out of the given ***6*** questions on employability skills. *4×1=4*

(i) The ability to control one's emotions, thoughts and behaviour effectively in different situations is called __________.

(ii) To select an entire worksheet in a spreadsheet, one must click the ___________.

(iii) The ability to continue to do something, even when it is difficult is called _________.

(iv) एक व्यक्ति का मानना है कि जब वह अपना व्यवसाय शुरू करेगा, तो उसके पास एक टीम के साथ काम करने की क्षमता नहीं होगी । जिस बाधा का वह सामना कर रहा है वह ________ है ।

(v) कु. शर्मा अन्य कर्मचारियों से कम्प्यूटर सहभागिता करती है और वह चाहती है कि कोई अन्य उनके किए कार्यों को खोलकर परिवर्तन न कर सके । आप कु. शर्मा को क्या सुझाव देंगे ?

(vi) जो व्यक्ति आसपास के लोगों से बातचीत करना पसन्द करते हैं, आमतौर पर बातूनी होते हैं, दोस्ती कर लेते हैं और किसी भी समारोह को जीवंत बना सकते हैं, उनमें आत्मविश्वास होता है और वह ________ कहलाते हैं ।

2. दिए गए ***7*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) आप अपना समय किस प्रकार व्यतीत करते हैं इस बात पर नियंत्रण की भावना को ________ कहते हैं ।

(ii) विभिन्न प्रकार के ________ संदेश भेजना और प्राप्त करना डाक कहलाता है ।

(iii) किसी कठिन परिस्थिति को सही और सकारात्मक तरीके से संभालने की क्षमता ________ कहलाती है ।

(a) समय की पाबंदी (b) चतुराई

(c) शिष्टाचार (d) सहयोग की भावना

(iv) टूर/यात्रा क्लेम फार्म यात्रा के ________ भरा जाता है ।

(v) बैठक के दौरान सदस्यों के बीच हस्ताक्षर के लिए घुमाए/घुमाई जाने वाला/वाली ________ पत्रक/शीट कहलाता/ती है ।

(vi) संवेदनशील प्रपत्र जिनकी अब आवश्यकता न हो, को नष्ट करने के लिए प्रयोग होने वाला उपकरण ________ कहलाता है ।

(vii) दिवालिया होने का अर्थ है व्यवसाय में सफल होना । (सही/ग़लत)

(iv) A person believes that he will not have the ability to work with a team when he starts his business. The barrier he is facing is __________.

(v) Ms. Sharma is sharing the computer with other staff and she may not want anyone else to open and make changes to her work. What solution would you suggest to Ms. Sharma ?

(vi) Individuals who love interacting with people around, are generally talkative, can make friends and make any gathering lively, are confident and called ___________.

2. Answer any **5** out of the given **7** questions. *5×1=5*

(i) Getting a feeling of control over how your time is spent is called ____________.

(ii) Sending and receiving of ____________ communication of various types is termed as Mail.

(iii) The ability to handle a difficult situation in a right and positive manner is called ___________.

(a) Punctuality (b) Tactfulness

(c) Courtesy (d) Cooperative Attitude

(iv) Tour Claim Form is filled once the journey ___________.

(v) A sheet circulated amongst members during a meeting for obtaining signatures is called ___________ sheet.

(vi) A device used to destroy sensitive papers that are no longer required is called ______________.

(vii) Bankrupt means great success in business. (True/False)

3. दिए गए **7** प्रश्नों में से किन्हीं **6** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । *6×1=6*

(i) सचिव को हाल में हुए राजनीतिक, आर्थिक तथा सामाजिक क्षेत्रों में हुए विकास का ज्ञान तथा राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय घटनाओं के बारे में जागरूक होना चाहिए । (सही/ग़लत)

(ii) व्यवसाय के संचालन के दौरान उत्पन्न या प्राप्त जानकारी जिसे वित्तीय, कानूनी, ऐतिहासिक या प्रशासनिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए व्यवस्थित किया जाता है वह संस्था के ________ कहलाते हैं ।

(iii) बैंक लॉकर सुविधा क्या होती है ?

(iv) एक व्यक्ति की किसी देश की यात्रा के लिए पात्रता के अधीन, निर्धारित प्रारूप में आवश्यक दस्तावेज़ों तथा निर्धारित शुल्क के भुगतान पर उस देश का उच्चायोग सीमित समय के लिए ________ प्रदान करता है ।

(v) डाक द्वारा भेजे जाने वाले पत्रों पर टिकट अंकन के लिए प्रयोग होने वाली मशीन ________ मशीन कहलाती है ।

(vi) जब एक संस्था फाइलों के वर्गीकरण की ________ पद्धति का प्रयोग करती है, तब अनुक्रमणिका बनाना आवश्यक होता है ।

(vii) निर्णायक मत किसे कहते हैं ?

4. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) हवाई टिकट ऑनलाइन नहीं बुक किए जा सकते । (सही/ग़लत)

(ii) उस दस्तावेज़ पर लिखी गई राशि का भुगतान करने का निर्देश देने वाला दस्तावेज़ ________ कहलाता है ।

(a) आहरण पर्ची (b) ओवरड्राफ्ट

(c) माँग पत्र (d) जमा पर्ची

3. Answer any ***6*** out of the given ***7*** questions. *6×1=6*

(i) A secretary should have knowledge of recent developments in political, economic and social fields and have an awareness of national and international events. (True/False)

(ii) Any information generated or received in the course of conducting business, which is maintained in order to meet the financial, legal, historical or administrative needs of the organisation is termed as _______.

(iii) What is bank locker facility ?

(iv) The High Commission of a country grants _________ to an individual who seeks permission to travel to that country subject to eligibility and on application made in prescribed format, with necessary documents and payment of requisite fees for a specified time.

(v) The machine used to affix stamps on a letter to be sent through post is called ___________ machine.

(vi) Preparing an index is essential when an organisation is following ______________ method of classification of files.

(vii) What is casting vote ?

4. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) Air tickets cannot be booked online. (True/False)

(ii) A document directing to pay the amount written on that document is called __________.

(a) Withdrawal form (b) Overdraft

(c) Demand Draft (d) Pay-in-slip

(iii) संस्था से बाहर जाने वाली डाक का रिकॉर्ड रखने के लिए प्रयुक्त रजिस्टर ________ कहलाती है ।

(iv) किसी प्रस्ताव में शब्द जोड़कर या घटाकर बदलाव करने का प्रस्ताव ________ प्रस्ताव कहलाता है ।

(v) कार्ड अनुक्रमणिका की एक हानि ये है कि ________ ।

(vi) वह ब्याज दर, जो एक केंद्रीय बैंक वाणिज्यिक बैंकों और अन्य मध्यस्थों को दिए गए ऋणों और अग्रिम राशि पर लेता है, ________ कहलाती है ।

5. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) ________ कौशल में महारत होना, सचिव के लिए आवश्यक योग्यता है ।

(a) बोलने के (b) सचिवीय

(c) पढ़ने के (d) सम्प्रेषण

(ii) सभा के 'स्थगन' से आप क्या समझते हैं ?

(iii) हवाई अड्डे पर या ऑनलाइन चेक-इन करते समय एयरलाइन द्वारा प्रदान किया जाने वाला दस्तावेज़ जो किसी यात्री को हवाई अड्डे में प्रवेश करने और किसी विशेष उड़ान के लिए विमान में चढ़ने की अनुमति देता है, ________ कहलाता है ।

(iv) विदेश यात्रा क्या होती है ?

(v) एक प्लास्टिक भुगतान कार्ड जो कार्डधारक को उसके खाते तक इलेक्ट्रॉनिक पहुँच प्रदान करता है जिसके द्वारा नकद निकासी या खरीदारी या किसी अन्य लेनदेन के भुगतान के लिए सीधे ग्राहक के बैंक खाते से पैसा काट लिया जाता है, उसे ________ कार्ड कहा जाता है ।

(a) पैन कार्ड (b) क्रेडिट कार्ड

(c) डेबिट कार्ड (d) आधार कार्ड

(vi) संगठन से भेजी गई डाक पर नज़र रखने तथा मेलिंग खर्चों का ब्यौरा प्राप्त करने के लिए प्रयोग की जाने वाली सुविधा ________ है ।

(a) डाक के लिए तराजू (b) पता लिखने वाली मशीन

(c) तोलने वाली मशीन (d) मेल एकाउंटिंग सॉफ्टवेयर

(iii) A register used to record all outgoing mail of the organisation is called ___________.

(iv) A proposal to alter a motion by adding or deleting words is called ____________ motion.

(v) One of the disadvantages of Card Indexing is ___________.

(vi) The rate of interest which the central bank charges on loans and advances it extends to commercial banks and other intermediaries is called _______________.

5. Answer any **5** out of the given **6** questions. *5×1=5*

(i) Mastery of _______ skills is an essential qualification for a Secretary.

(a) Speaking (b) Secretarial

(c) Reading (d) Communication

(ii) What do you understand by "Adjournment" of a meeting ?

(iii) A document provided by the airline during check-in at the airport or online, granting permission to a passenger to enter the airport and board the airplane for a particular flight is called _________.

(iv) What is Overseas Travel ?

(v) A plastic payment card that provides the cardholder electronic access to his or her account through which money is deducted directly from the customer's bank account for cash withdrawal or payment of a purchase made, amongst other uses is called _________ card.

(a) Pan Card (b) Credit Card

(c) Debit Card (d) Aadhar card

(vi) The facility for keeping a check on mail sent from the organisation and keeping track on mail expenses is called _____________.

(a) Mailing scales (b) Addressing machine

(c) Weighing machine (d) Mail accounting software

6. दिए गए *6* प्रश्नों में से किन्हीं *5* प्रश्नों के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) संगठन के सभी सदस्यों तथा बाहरी आगंतुकों के साथ उचित व्यवहार, उनका अभिवादन करना, बैठने के लिए स्थान देना, इसे _________ कहते हैं ।

(a) व्यक्तित्व

(b) चतुराई

(c) अनुकूलन क्षमता

(d) शिष्टाचार

(ii) एक अनुक्रमणिका जिसमें एक नज़र में बहुत कम प्रविष्टियाँ देखी जा सकती हैं, _________ कहलाती है ।

(a) दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका

(b) पुस्तक अनुक्रमणिका

(c) कार्ड अनुक्रमणिका

(d) चक्रीय अनुक्रमणिका

(iii) स्पीड पोस्ट से आप क्या समझते हैं ?

(iv) पिन कोड क्या है ?

(v) आधिकारिक कार्य के लिए विदेश जाने वाले भारतीय राजनयिकों, शीर्ष रैंकिंग वाले सरकारी अधिकारियों तथा राजनयिक कुरियरों को _________ रंग का पासपोर्ट जारी किया जाता है ।

(vi) एक बैठक के दौरान जब व्यवस्था का बिंदु उठाया जाता है, उसके सुलझने के बाद मुख्य प्रस्ताव पर चर्चा पुनः _________ हो जाती है ।

6. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) The quality of showing proper consideration for all members of the organisation as well as outsiders, greeting them, offering a seat etc., is called ___________.

(a) Personality

(b) Tact

(c) Adaptability

(d) Courtesy

(ii) A type of index in which number of entries that can be seen at a glance is limited to a few lines is called ____________.

(a) Visible Card Index

(b) Book Index

(c) Card Index

(d) Wheel Index

(iii) What do you understand by Speed Post ?

(iv) What is PIN Code ?

(v) A Diplomatic Passport of _________ colour is issued to Indian diplomats and top ranking Government officials and diplomatic couriers going abroad on official work.

(vi) During a meeting when a Point of Order is raised and settled, the discussion on the main motion _____________.

खण्ड ख

(विषयपरक प्रश्न) **(30 अंक)**

रोजगार कौशल पर दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए । *3×2=6*

7. व्यक्तित्व का अर्थ समझाइए ।

8. वर्कशीट के अंग क्या हैं ? संक्षेप में व्याख्या कीजिए ।

9. असामाजिक व्यक्तित्व विकार तथा आश्रित व्यक्तित्व विकार की व्याख्या कीजिए ।

10. स्लाइड किसे कहते हैं ? प्रस्तुति में स्लाइड किस प्रकार जोड़ी जाती है ?

11. क्या उद्यमिता एक कला है ? व्याख्या कीजिए ।

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए । *3×2=6*

12. सचिव की योग्यताओं में अच्छे सम्प्रेषण कौशल क्या भूमिका निभाता हैं ? समझाइए ।

13. यात्रा की अग्रिम राशि की व्याख्या कीजिए ।

14. इलेक्ट्रॉनिक फाइलिंग की व्याख्या कीजिए ।

15. बैंक कितने प्रकार के जमा खाते प्रदान करते हैं ? उनका नाम बताइए तथा किसी एक की व्याख्या कीजिए ।

16. बैठक के सूक्ष्म/कार्य विवरण की व्याख्या कीजिए ।

दिए गए 3 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर 30 – 50 शब्दों में दीजिए । *2×3=6*

17. अंतर्राष्ट्रीय यात्रा के लिए किन दस्तावेज़ों की आवश्यकता होती है ? नाम बताइए । उनमें से किसी एक की व्याख्या कीजिए ।

18. सचिव के बैठक के दौरान तथा बैठक के उपरान्त कार्यों को संक्षेप में समझाइए ।

19. समय प्रबन्धन किसे कहते हैं ? यह किस प्रकार सचिव के लिए उपयोगी है ? अच्छे और खराब समय प्रबन्धन का एक-एक उदाहरण दीजिए ।

Section B

(Subjective Type Questions) **(30 Marks)**

*Answer any **3** questions out of the given **5** questions on employability skills. Answer each question in 20 – 30 words.* *3×2=6*

7. Explain the meaning of Personality.

8. What are the components of a worksheet ? Explain briefly.

9. Explain antisocial and dependent personality disorders.

10. What are slides ? How can a slide be added to a presentation ?

11. Is Entrepreneurship an art ? Explain.

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 20 – 30 words each.* *3×2=6*

12. Explain the role of good communication skills as a secretary's qualification.

13. Explain Tour Advance.

14. Explain Electronic Filing.

15. What are the different deposit accounts offered by banks ? Name them and explain any one.

16. Explain Minutes of Meeting.

*Answer any **2** out of the given **3** questions in 30 – 50 words each.* *2×3=6*

17. Name the documents required for International travel. Explain any one of them.

18. Briefly explain the duties of a Secretary during and after a meeting.

19. What is Time Management ? How does it help a secretary ? Give one example each of good and bad time management.

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर 50 – 80 शब्दों में दीजिए ।* *3×4=12*

20. बैठक की सूचना तथा कार्यसूची की व्याख्या कीजिए ।

21. निम्नलिखित पदों की व्याख्या कीजिए :

(क) पास-बुक

(ख) चेक-बुक

(ग) अधिविकर्ष सुविधा

(घ) मोबाइल बैंकिंग

22. बाहर जाने वाली डाक को संभालने की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए ।

23. यात्रा कार्यक्रम किसे कहते हैं ? यात्रा कार्यक्रम बनाते समय किन बातों को ध्यान में रखना चाहिए ? यात्रा कार्यक्रम में क्या मुख्य जानकारी दी जाती है ?

24. फाइल करने की प्रक्रिया समझाइए ।

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 50 – 80 words each.* $3\times4=12$

20. Explain Notice and Agenda of a Meeting.

21. Explain the following terms :

(a) Pass book

(b) Cheque book

(c) Overdraft facility

(d) Mobile banking

22. Describe the procedure for handling outward mail.

23. Define Itinerary. What are the points to be kept in mind while preparing an itinerary ? What are the main details recorded in an itinerary ?

24. Explain filing procedure.