



Series €FGHE/C



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

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

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 । $4 \times 1 = 4$
 - (i) 'आश्रित' व्यक्तित्व का _____ होता है ।
 - (ii) _____ उद्यमी बनने में एक बाधा है ।
 - (iii) 'निर्णायकता' को उद्यमी की क्षमता के रूप में समझाइए ।



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. $4 \times 1 = 4$

- (i) 'Dependent' is a personality _____.
- (ii) _____ is a barrier to becoming an entrepreneur.
- (iii) Explain 'decisiveness' as a competency of an entrepreneur.



- (iv) Calc में फॉर्मूला _____ से आरम्भ होता है ।
- (v) प्रेजेंटेशन सेव करने का सही तरीका क्या है ?
- (vi) _____ प्रेरणा का एक स्रोत है ।

2. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) बैठक का आयोजन मतभेद, भ्रम तथा असहमति का समाधान करने के लिए भी किया जा सकता है । (सही/ग़लत)
- (ii) इनमें से क्या समय बचाने/समय प्रबन्धन की तकनीक है ?
- (a) उचित दिनचर्या विकसित करना
- (b) अव्यवस्थित डेस्क
- (c) धीरे पढ़ना
- (d) निर्णय लेने में असमर्थता
- (iii) किसी विशिष्ट कारण और निर्धारित समय के लिए किसी देश में यात्रा के लिए ली गई औपचारिक अनुमति _____ कहलाती है ।
- (iv) फाइलों का वर्गीकरण _____ के लिए किया जाता है ।
- (v) पत्रों तथा दस्तावेज़ों को भेजने के लिए द्रुत गति एक्सप्रेस सेवा, प्रतिबद्ध वितरण अनुसूची तथा नाशवान वस्तुओं और दवाइयों के वितरण की भी सुविधा का नाम _____ है ।
- (vi) उपभोक्ता को जारी किया गया भुगतान कार्ड जो उसे वस्तुओं और सेवाओं का भुगतान करने के वादे के आधार पर भुगतान करने की अनुमति देता है _____ कहलाता है ।
- (vii) आवक डाक को अभिलिखित करने के लिए बनाया गया रजिस्टर _____ कहलाता है ।



- (iv) A formula in Calc starts with a _____ sign.
- (v) What is the correct step to save a presentation ?
- (vi) _____ is a source of motivation.

2. Answer any 5 out of the given 7 questions.

5×1=5

- (i) A meeting may be organised to resolve conflicts, confusion and disagreements. (True/False)
- (ii) Which of these is a time saver/time management technique ?
 - (a) Developing a proper routine
 - (b) Untidy desk
 - (c) Slow reading
 - (d) Inability to make decisions
- (iii) A formal permission to travel to a country for a specific reason and for a stipulated amount of time is called _____.
- (iv) Classification of files is done in order to _____.
- (v) A high speed express service for letters and documents, having committed delivery schedules, delivery of even perishable items and medicines is called _____.
- (vi) A payment card issued to a user allowing him to pay for goods and services based on the promise to pay for them is called a _____.
- (vii) The register used to maintain record of all incoming mail is called _____.



3. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 6 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

6×1=6

- (i) कई समय क्षेत्रों में एक लम्बी उड़ान के कारण होने वाली थकान और अन्य शारीरिक प्रभाव को _____ कहते हैं ।
- (ii) वह प्रक्रिया जिसमें कागज़ रहित कार्यालय की ओर बढ़ने की दृष्टि से फ़ोल्डर में रखने के बजाय कागज़ के रिकॉर्ड स्कैन करके इलेक्ट्रॉनिक रूप से छवियों को रखा जाता है _____ कहलाती है ।
- (iii) प्रस्ताव को औपचारिक रूप से बैठक के सामने प्रस्तुत करने से पहले उस पर किसी अन्य सदस्य द्वारा अनुमोदित करना आवश्यक है । (सही/ग़लत)
- (iv) _____ सचिव का एक निजी गुण है ।
- (v) भारतीय रुपए की मौद्रिक नीति को नियंत्रित करने वाला भारत का केंद्रीय बैंकिंग संस्थान _____ है ।
- (vi) आधिकारिक या सरकारी कार्य पर भारत का प्रतिनिधित्व करने वाले व्यक्ति को किस रंग का आधिकारिक पासपोर्ट जारी किया जाता है ?
- (vii) डाक के माध्यम से भेजे जाने वाले प्रत्येक लिफाफे पर लगाए जाने वाले डाक टिकटों का सही मूल्य जानने तथा आकलन करने के लिए क्या किया जाना चाहिए ?

4. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) बैठक में किए जाने वाले कार्यों की सूची _____ कहलाती है ।
- (ii) जब फ़ाइलें विशेष रूप से बनाई गई दराजों में, एक के बाद एक रखी जाती हैं ताकि साइड लेबल हमेशा सामने रहे, उसे _____ फाइलिंग कहते हैं ।
- (iii) आधिकारिक दौरे पर जाने से पहले आवश्यक अग्रिम आहरण के लिए भरा जाने वाला फॉर्म, जिसमें यात्रा का पूरा विवरण दिया जाता है, _____ कहलाता है ।



3. Answer any 6 out of the given 7 questions.

6×1=6

- (i) Extreme tiredness and other physical effects after a long flight across several time zones is called _____.
- (ii) The process in which all paper records are scanned and images stored electronically instead of keeping them in folders with a view to move towards paperless office is called _____.
- (iii) A motion needs to be seconded by another member before it can be formally put before a meeting. (True/False)
- (iv) _____ is a personal quality of a secretary.
- (v) India's central banking institution which controls the monetary policy of the Indian Rupee is _____.
- (vi) In which colour is official passport issued to individuals representing India on government or official business ?
- (vii) How do you know or calculate the correct amount of postage stamps to be affixed on every envelope to be sent through post ?

4. Answer any 5 out of the given 6 questions.

5×1=5

- (i) List of business to be transacted at a meeting is called _____.
- (ii) When files are kept in specially made drawers, one behind the other so that side label is always in the front, it is called _____ filing.
- (iii) A form filled with complete details of journey to be undertaken, to draw necessary advance before leaving for official tour is called _____ form.



- (iv) भुगतान करने वाले बैंकर द्वारा चेक का भुगतान न करने के कारण बताने हुए रिटर्न मेमो के साथ भुगतान न करना चेक का _____ कहलाता है ।
(a) अपमान (b) अवज्ञा
(c) संवितरण (d) अनादर
- (v) आप जिस तरह से बात करते हैं, जिस भाषा का प्रयोग करते हैं, जिस लहज़े में बातें कही जाती हैं, यह आपके व्यवहार को दर्शाता है । इसका संदर्भ शिष्टाचार और तहज़ीब से है जो व्यक्तित्व के विकास का अनिवार्य अंग है । (सही/ग़लत)
- (vi) बैंक का एक खाता, जो आमतौर पर व्यवसायियों द्वारा खोला जाता है, जिसमें एक दिन में जमा और निकासी की संख्या पर कोई प्रतिबंध नहीं होता, _____ खाता कहलाता है ।

5. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) अधिविकर्ष (ओवरड्राफ्ट) सुविधा क्या होती है ?
- (ii) निम्नलिखित में से कौन-सा दस्तावेज़ घरेलू यात्रा के लिए वैध आई.डी. प्रूफ नहीं है ?
(a) वोटर कार्ड
(b) सरकारी विभाग द्वारा जारी पहचान पत्र
(c) ड्राइविंग लाइसेंस
(d) वीज़ा
- (iii) अच्छे पारस्परिक कौशल क्या होते हैं ?
- (iv) वर्ष में एक बार होने वाली बैठक _____ कहलाती है ।
(a) सांविधिक बैठक
(b) संचालकों की बैठक (बोर्ड मीटिंग)
(c) वार्षिक सामान्य बैठक
(d) असाधारण सामान्य बैठक
- (v) आगम डाक लिफाफे जिन पर निजी, गुप्त, गोपनीय, इत्यादि लिखा होता है उन्हें डाक संभालने वाले लिपिक द्वारा नहीं खोला जाता है । इस प्रकार की डाक प्राप्त होने के तुरन्त बाद _____ दी जाती है ।
- (vi) डाक की फाइलिंग तथा उस पर अनुवर्ती कार्रवाई करने की सुविधा के लिए, प्रत्येक बाहर जाने वाली डाक को एक विशिष्ट संख्या दी जाती है, जिसे _____ कहते हैं ।



- (iv) Non-payment of a cheque by the paying banker with a return memo giving reasons for non-payment is called _____ of a cheque.
- (a) Disrespect (b) Disobedience
(c) Disbursal (d) Dishonour
- (v) The way you talk, the language you use and the tone with which things are said, reflects your behaviour. This refers to etiquettes and manners which are an essential part of Personality Development. (True/False)
- (vi) An account, usually opened by a businessman, in which there are no restrictions on number of deposits and withdrawals in a single day is called a _____ account.

5. Answer any 5 out of the given 6 questions.

5×1=5

- (i) What is overdraft facility ?
- (ii) Which of the following documents is **not** a valid ID proof for domestic travel ?
- (a) Voter Card
(b) Identity Card issued by a Government Department
(c) Driving License
(d) Visa
- (iii) What are good interpersonal skills ?
- (iv) A meeting that is held once every year is called _____.
- (a) Statutory Meeting
(b) Board Meeting
(c) Annual General Meeting
(d) Extraordinary General Meeting
- (v) Received mail envelopes marked private, secret, confidential, etc. are not opened by mail-handling clerk. This type of mail has to be _____ soon after receiving.
- (vi) To facilitate filing and follow-up of mail, each outgoing mail is assigned a unique number called _____.



6. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) निम्नलिखित ई-मेल का लाभ *नहीं* है :
- (a) किफायती
 - (b) तीव्र हस्तांतरण
 - (c) भरा इनबॉक्स
 - (d) बल्क/थोक मेल की सुविधा
- (ii) जब यात्रा के लिए एक से अधिक साधनों का प्रयोग किया जाता है, तब यात्रा _____ कहलाती है ।
- (iii) संगठन के प्रत्येक सदस्य को अतिरिक्त दबाव के समय विनम्र और सहायक रवैये के साथ सहायता करने का गुण _____ कहलाता है ।
- (a) चतुराई
 - (b) शिष्टाचार
 - (c) निष्ठा
 - (d) सहयोग की भावना
- (iv) _____ मंत्रालय के कार्यकारी प्रमुख के रूप में कार्य करता है ।
- (v) हवाई टिकट या होटल आरक्षण ऑनलाइन बुक करवाने की दो वेबसाइटों के नाम बताइए ।
- (vi) सभा का संयोजक किसे कहते हैं ?



6. Answer any **5** out of the given **6** questions.

$5 \times 1 = 5$

- (i) The following is **not** an advantage of email :
- (a) Economical
 - (b) Speedy transmission
 - (c) Crowded inbox
 - (d) Feasibility of bulk mail
- (ii) When more than one mode of transport is used for a journey, then the journey is described as _____.
- (iii) The quality of assisting every member of the organization with a courteous and helpful attitude during times of extra pressure is called _____.
- (a) Tactfulness
 - (b) Courtesy
 - (c) Loyalty
 - (d) Cooperative attitude
- (iv) _____ acts as an executive head of the Ministry.
- (v) Name two websites for booking air tickets/hotel accommodation online.
- (vi) Who is called the Convenor of the Meeting ?



खण्ड ख
(विषयपरक प्रश्न)

(30 अंक)

रोज़गार 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. एक अच्छे उद्यमी के गुणों के नाम बताइए । किसी एक का वर्णन कीजिए ।
8. विशिष्ट एवं मापने योग्य लक्ष्यों से आप क्या समझते हैं ?
9. स्प्रेडशीट में डेटा या जानकारी को फिल्टर करना समझाइए ।
10. प्रेजेंटेशन में शेष (आकार) डालने की प्रक्रिया स्पष्ट कीजिए ।
11. सेल रेफरेंस किसे कहते हैं ?

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए ।

3×2=6

12. माँग पत्र (डिमांड ड्राफ्ट) किसे कहते हैं ? समझाइए ।
13. एम्बार्केशन या आरोहन फॉर्म किसे कहते हैं ?
14. वेब कॉन्फ्रेंसिंग का अर्थ समझाइए ।
15. सरफेस एअर लिफ्ट से आप क्या समझते हैं ?
16. ई-फाइलों को सुरक्षित (सेव) करने के दो तरीके समझाइए ।

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

2×3=6

17. किसी संघ या क्लब का सचिव कौन होता है ? समझाइए ।
18. पता लिखने वाली (एड्रेसिंग) मशीन क्या होती है ? यह कैसे कार्य करती है ?
19. अनुक्रमणिका के विभिन्न प्रकारों के नाम बताइए । किसी एक की व्याख्या कीजिए ।



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.

$3 \times 2 = 6$

7. Name the qualities of a good entrepreneur. Explain any one.
8. What do you mean by specific and measurable goals ?
9. Explain filtering of data in spreadsheets.
10. Explain the process of inserting shapes in a presentation.
11. What do you understand by cell reference ?

Answer any 3 out of the given 5 questions in 20 – 30 words each.

$3 \times 2 = 6$

12. Explain Demand Draft.
13. What is Embarkation Form ?
14. What is the meaning of Web Conferencing ?
15. What do you understand by Surface Air Lifted ?
16. Explain any two ways to save e-files.

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

$2 \times 3 = 6$

17. Who is Secretary of an Association or Club ? Explain.
18. What is an addressing machine ? How does it work ?
19. List the names of different types of indexes. Explain any one.



दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर 50 – 80 शब्दों में दीजिए ।

3×4=12

20. आवक डाक को संभालने की प्रक्रिया समझाइए ।
21. सावधि ऋण (टर्म लोन) से आप क्या समझते हैं ?
22. ऑनलाइन रेल टिकट आरक्षण करवाने की प्रक्रिया सूचीबद्ध कीजिए ।
23. सचिव की योग्यताएँ संक्षेप में समझाइए ।
24. बैठक से पूर्व सचिव के कार्य समझाइए ।



Answer any 3 out of the given 5 questions in 50 – 80 words each.

3×4=12

- 20.** Explain the process of handling inward mail.
- 21.** What do you understand by ‘Term loans’ ?
- 22.** List the steps required to book train tickets online.
- 23.** Briefly explain the qualifications of a Secretary.
- 24.** Explain the duties of a Secretary before a Meeting.