

**CCOM-01****Office Management**

(कार्यालय प्रबन्ध)

Certificate Course in Office Management

(CCOM-12/CCOM-16)

Examination, 2017

**Time : 3 Hours****Max. Marks : 80**

**Note :** This paper is of **eighty (80)** marks containing **three (03)** Sections A, B and C. Learners are required to attempt the questions contained in these Sections according to the detailed instructions given therein.

नोट : यह प्रश्न पत्र अस्सी (80) अंकों का है जो तीन (03) खण्डों 'क', 'ख' तथा 'ग' में विभाजित है। शिक्षार्थियों को इन खण्डों में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

**Section-A / खण्ड-क****(Long Answer Type Questions) / (दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)**

**Note :** Section 'A' contains four (04) long answer type questions of nineteen (19) marks each. Learners are required to answer *two* (02) questions only.

नोट : खण्ड 'क' में चार (04) दीर्घ उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं।  
प्रत्येक प्रश्न के लिए उन्नीस (19) अंक निर्धारित हैं।  
शिक्षार्थियों को इनमें से केवल दो (02) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. What do you mean by centralization and decentralization of office services ? Explain the merits and demerits of both. Why is departmentation of office necessary ?

कार्यालय सेवाओं के केन्द्रीयकरण और विकेन्द्रीयकरण से आपका क्या आशय है ? इनमें से प्रत्येक के गुण व दोषों की व्याख्या कीजिए। कार्यालय का विभागीकरण क्यों आवश्यक होता है ?

2. Define records management. What are the objectives of records management ? Describe the functions of records management.

रिकॉर्ड व्यवस्था (प्रबन्धन) को परिभाषित कीजिए। रिकॉर्ड व्यवस्था (प्रबन्धन) के उद्देश्य क्या हैं ? रिकॉर्ड व्यवस्था (प्रबन्धन) के कार्यों का वर्णन कीजिए।

3. What do you mean by correspondence ? Explain the different methods of drafting correspondence.

पत्र व्यवहार से आप क्या समझते हैं ? पत्रों का मसौदा तैयार करने के विभिन्न तरीकों की व्याख्या कीजिए।

4. Explain the principles of purchasing office stationery. Why it is necessary to ensure proper management of stationery in the offices ?

कार्यालय के लिए स्टेशनरी खरीदने के सिद्धान्तों की व्याख्या कीजिए। कार्यालय में स्टेशनरी की खरीद की उचित प्रबन्ध व्यवस्था करना क्यों महत्वपूर्ण है ?

### Section-B / खण्ड-ख

#### (Short Answer Type Questions) / (लघु उत्तरीय प्रश्न)

**Note :** Section 'B' contains eight (08) short answer type questions of eight (08) marks each. Learners are required to answer *four* (04) questions only. Answer of these questions must be restricted to two hundred fifty (250) words approximately.

नोट : खण्ड 'ख' में आठ (08) लघु उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए आठ (08) अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल चार (04) प्रश्नों के उत्तर देने हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दो सौ पचास (250) शब्दों से अधिक नहीं होना चाहिए।

Briefly discuss any *four* (04) of the following :

निम्नलिखित में से किन्हीं चार (04) पर संक्षेप में चर्चा कीजिए :

1. Challenges before office managers.  
कार्यालय प्रबन्धक के समक्ष चुनौतियाँ।
2. Steps to be taken in Office Layout Planning.  
कार्यालय अभिन्यास की योजना बनाते समय उठाये जाने वाले कदम।

3. Organizational manual and Policy manual.  
संगठन नियमावली व नीति नियमावली ।
4. Nature and purpose of Card Index.  
कार्ड अनुक्रमणिका की प्रकृति व उद्देश्य ।
5. Characteristics of good internal communication system.  
श्रेष्ठ आन्तरिक प्रणाली की विशेषताएँ ।
6. Various machines used for communication in the office.  
कार्यालय में सम्प्रेषण के लिए काम में लाई जाने वाली विभिन्न प्रकार की मशीनें ।
7. Nature of office stationery and its significance in a modern office.  
स्टेशनरी की प्रकृति व आधुनिक कार्यालय में इसका महत्व ।
8. Factors influencing good office personnel relations.  
कार्यालय में अच्छे कार्मिक सम्बन्धों को प्रभावित करने वाले कारक ।

### Section-C / खण्ड-ग

#### (Objective Type Questions) / (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

**Note :** Section 'C' contains ten (10) objective type questions of one (01) mark each. All the questions of this Section are compulsory.

नोट : खण्ड 'ग' में दस (10) वस्तुनिष्ठ प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए एक (01) अंक निर्धारित है। इस खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Fill in the blanks with appropriate words or phrases :

उचित शब्द या वाक्यांश के साथ रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

1. Grouping of similar activities to form functional departments is known as .....  
 एक जैसी क्रियाओं का समूहीकरण करके कार्यात्मक विभाग बनाना ..... कहलाता है।
2. Identity cards help in preventing ..... entry of outsiders inside the office.  
 परिचय पत्रों से बाहर के लोगों के कार्यालय में ..... प्रवेश को रोका जा सकता है।
3. It is not easy to achieve a ..... flow of work in actual practice.  
 व्यवहार में ..... कार्य प्रवाह प्राप्त करना सरल नहीं है।
4. Loose-leaf binder can be used for .....  
 खुले पन्ने वाली जिल्द का प्रयोग ..... के लिए किया जा सकता है।
5. End product obtained by processing raw data for a particular requirement is known as.....  
 किसी विशेष उद्देश्य के लिए असंसाधित आँकड़ों के प्रक्रमण से प्राप्त परिणाम ..... कहलाते हैं।

Write True *or* False against the following :

निम्नलिखित के सामने सत्य अथवा असत्य लिखिए :

6. Records are maintained in the office for future reference.  
कार्यालय में भविष्य के सन्दर्भ के लिए अभिलेख रखे जाते हैं।
7. The problems of external noise are within the control of office manager.  
कार्यालय प्रबन्धक बाह्य शोर की समस्या को नियंत्रित कर सकता है।
8. Adequate office accommodation is essential to be provided as employees wish to relax while at work.  
पर्याप्त कार्यालय स्थान प्रदान करना आवश्यक इसीलिए होता है कि काम के समय कर्मचारी कुछ समय विश्राम भी कर सकें।
9. Card indexing is less expensive than book-indexing.  
पुस्तक अनुक्रमणिका की तुलना में कार्ड अनुक्रमणिका कम खर्चीली होती है।
10. Office mechanization brings about improvement in the quality of work.  
कार्यालय में मशीनों के प्रयोग करने से कार्य की गुणवत्ता में सुधार होता है।