

CCOM-01

Office Management / ऑफिस कलम; ऑफिस कलम

Certificate Course in Office Management

(CCOM-16/17)

Examination - 2019

Time: 3 Hours

Max. Marks: 80

Note:- This paper is of **eighty (80)** marks divided into **three (03)** sections. Learners are required to attempt the questions contained in these sections according to the detailed instructions given therein.

उक्त यह प्रश्न-पत्र वल 80 अंकों का है जो 03 खण्डों में विभाजित है। शिक्षार्थियों को इन खण्डों में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

Section-A [क. म. द.]

(Long Answer Type Question) / लघु उत्तर प्रकार के प्रश्नों का उत्तर दीजिए

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

(2×19=38)

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 office management? Explain its essential elements. Describe the functions of the office manager.

कार्यालय प्रबंध से आपका क्या अभिप्राय है? इसके आवश्यक तत्वों की व्याख्या कीजिए। कार्यालय प्रबंधक के कार्यों का वर्णन कीजिए।

2. What are the advantages of office organization? What steps will you take to organize the work of your office? Explain.

कार्यालय संगठन बनाने के क्या लाभ हैं? आप अपने कार्यालय का संगठन बनाने के लिए क्या-क्या कदम उठाएंगे। व्याख्या कीजिए।

3. What is mean by office report? Explain the main points to be considered in drafting an office report.

कार्यालय प्रतिवेदन से क्या अभिप्राय है? प्रतिवेदन लिखते समय जिन मुख्य बातों का ध्यान रखना चाहिए, उनकी व्याख्या कीजिए।

4. Explain the causes of grievances in office. What are the desirable features of grievances procedure?

कार्यालय में शिकायतों के कारणों की व्याख्या कीजिए। शिकायत निवारण प्रक्रिया के वांछनीय गुण कौन-कौन से हैं?

Section-B ¼[k. M& [k½

(Short Answer Type Question) / ¼y?kq mÙkj ka okys i t u½

Note:- Section 'B' contains eight (08) short answer type questions of Eight (08) marks each. ***Learners are required to answer four (04) questions only.*** Answers of these questions must be restricted to two hundred fifty (250) words approximately. (4×8=32)

ukV/%& खण्ड 'ख' में आठ (08) लघु उत्तरों वाले 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।

1. **Challenges That the Office Will Face in the Near Future.**
निकट भविष्य में कार्यालयों के सम्मुख आने वाली चुनौतियाँ।
2. **Advantages of Sound Office Systems.**
सुदृढ़ कार्यालय-व्यवस्था के लाभ।
3. **Methods of Maintaining Control on Quality of Office Work.**
कार्यालय-कार्य की गुणवत्ता पर नियंत्रण रखने की विधियाँ।
4. **Procedure for Handling Outward Mail.**
बहर जाने वाली डाक की व्यवस्था।
5. **Principles of Effective Communication.**
प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण के सिद्धांत।

6. Essentials of an Efficient System of Record Management.
कुशल रिकॉर्ड प्रबंधन प्रणाली के आवश्यक तत्व।
7. Characteristics of Good Duplicating System.
श्रेष्ठ बहु-प्रतिलिपिकरण प्रणाली की विशेषताएँ।
8. Procedure for Controlling and Regulating the Consumption of Stationery.
स्टेशनरी की खपत को नियंत्रित व विनियमित करने की प्रक्रिया।

Section-C [k.M&x½
(Objective Type Questions) / %0Lr(fu"B it u½

Note:- Section 'C' contains ten (10) objective type questions of One (01) marks each. *All the questions of this section are compulsory.*

(10×1=10)

uk\%& खण्ड 'ग' में दस (10) वस्तुनिष्ठ प्रश्न दिये गये हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए एक (01) अंक निर्धारित हैं। 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. A planned sequence of operations for handling recurring jobs is called

बार-बार किये जाने वाले कार्यों के लिए क्रियाओं का नियोजित क्रम, कहलाता है?

2. The details of a completed tasks in a meeting is called

बैठक में पूरे किये जाने वाले कार्यों का विवरण कहलाता है

3. Dictating machine used by executives for drafting of letters is called

ऐसी मशीन जिसका प्रयोग अधिकारियों द्वारा श्रुतलेख लिखवाने के लिए किया जाता है कहलाती है।

4. A written request for issue of different items of stationery signed by an authorized person is called.

किसी अधिकृत व्यक्ति द्वारा हस्ताक्षर करके लिखित रूप से स्टेशनरी की माँग की प्रार्थना कहलाती है।

5. The software which controls the functioning of the computer is called

वह सॉफ्टवेयर जिसके द्वारा कंप्यूटर के कार्यों को नियंत्रित किया जाता है, कहलाता है।

Write true or false against the following:

निम्नलिखित के सामने सत्य या असत्य लिखिए।

6. Exchange of information and messages between the organization and its outside contacts is known as formal communication.

संगठन और बाहरी व्यक्तियों के मध्य सूचनाओं व संदेशों का आदान-प्रदान करना औपचारिक सम्प्रेषण के रूप में जाना जाता है।

7. The main objective of office layout is the maximum utilization of human resources.

कार्यालय अभिन्यास का मुख्य उद्देश्य मानव संसाधन का अनुकूलतम उपयोग करना होता है।

8. Remarks written on the note sheet is called Office Order.

नोटशीट पर अभिलिखित अभिव्यक्तियां कार्यालय आदेश कहलाती हैं।

9. Central Processing Unit is called as heart of computer system.

सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट कंप्यूटर प्रणाली का दिल कहलाता है।

10. Assigning a code number or symbol on each letter to facilitate future reference is called referencing.

भविष्य में सुविधा के लिए प्रत्येक पत्र पर एक कॉड नंबर या चिन्ह अंकित करना सन्दर्भ देना कहलाता है।
