Downloaded From :http://cbseportal.com/

CBSE PORTAL
www.cbseportal.com

SET-4

Series GBM

कोड नं.
Code No. **194**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **4** हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **22** प्रश्न हैं ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, 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 **4** printed pages.
- Code number 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 **22** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question 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.

कार्यालय कार्यविधि एवं अभ्यास

OFFICE PROCEDURE AND PRACTICES

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

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

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

सामान्य निर्देश :

(i) *प्रश्न संख्या **1** से **10** तक के प्रश्न **दो** अंकों (प्रत्येक) के लघु उत्तर वाले प्रश्न हैं । इनमें से प्रत्येक का उत्तर **30** शब्दों से अधिक का नहीं होना चाहिए ।*

(ii) *प्रश्न संख्या **11** से **19** तक के प्रश्न **चार** अंकों (प्रत्येक) के हैं, जिनमें से आपको किन्हीं **सात** के उत्तर देने हैं । इनमें से प्रत्येक का उत्तर **70** शब्दों से अधिक का नहीं होना चाहिए ।*

(iii) *प्रश्न संख्या **20** से **22** तक के प्रश्न **छः** अंकों (प्रत्येक) के हैं, जिनमें से आपको किन्हीं **दो** के उत्तर देने हैं । इनमें से प्रत्येक का उत्तर **150** शब्दों से अधिक का नहीं होना चाहिए ।*

General Instructions :

(i) *Questions number **1** to **10** are short answer type questions carrying **two** marks each. Answers to these questions should not exceed **30** words each.*

(ii) *Answer any **seven** questions from questions number **11** to **19**. These are of **four** marks each. Answers to these questions should not exceed **70** words each.*

(iii) *Answer any **two** questions from questions number **20** to **22**. These are of **six** marks each. Answers to these questions should not exceed **150** words each.*

भाग I

PART I

1. 'पोस्ट बॉक्स' का क्या अर्थ है ? *2*
What is meant by 'Post Box' ?

2. डाक केन्द्रीकरण के किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए । *2*
State any two advantages of centralisation of mail.

3. 'व्यावसायिक उत्तर कार्ड' का अर्थ दीजिए । *2*
Give the meaning of a 'Business Reply Card'.

4. 'फाइलिंग' का क्या अर्थ है ? *2*
What is meant by 'Filing' ?

5. 'रोकड़ रजिस्टर' के किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए । *2*
State any two advantages of a 'Cash Register'.

6. 'फेक्स' का क्या अर्थ है ? *2*
What is meant by 'Fax' ?

7. 'मौखिक संचार' का अर्थ दीजिए । *2*
Give the meaning of 'Oral Communication'.

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

CBSE PORTAL
www.cbseportal.com

8. टेलीफ़ोन संदेशों के नोट बनाने के महत्त्व के किन्हीं दो बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *2*

State any two points of importance of noting of telephone messages.

9. 'निर्णायक मत' का क्या अर्थ है ? *2*

What is meant by 'Casting Vote' ?

10. एक वैध सभा की किन्हीं दो आवश्यकताओं का उल्लेख कीजिए । *2*

State any two requisites of a valid meeting.

भाग II

PART II

*इस भाग में से किन्हीं **सात** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

*Answer any **seven** questions from this part.*

11. काल्पनिक विवरणों की सहायता से एक वार्षिक सामान्य सभा की कार्यसूची तैयार कीजिए । *4*

With the help of imaginary details draft an agenda for an annual general meeting.

12. सभा के पश्चात् सचिव के कर्त्तव्यों का उल्लेख कीजिए । *4*

State the duties of a Secretary after the meeting.

13. 'ई-मेल' क्या होता है ? ई-मेल भेजने की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए । *4*

What is 'e-mail' ? Describe the process of sending e-mail.

14. ई.पी.ए.बी.एक्स. (EPABX) प्रणाली के लाभों को समझाइए । *4*

Explain the advantages of EPABX system.

15. कार्यालय मशीनीकरण की हानियों का उल्लेख कीजिए । *4*

State the disadvantages of office mechanisation.

16. 'लेपटॉप' क्या होता है ? आधुनिक कार्यालय के लिए इसके किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए । *4*

What is a 'Laptop' ? State its any two advantages for a modern office.

17. अनुक्रमणिका के विभिन्न प्रकारों को संक्षेप में समझाइए । *4*

Briefly explain the different types of indexing.

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE

Downloaded From :http://cbseportal.com/

18. फाइलिंग की विकेन्द्रीकृत प्रणाली के लाभ तथा हानियों को संक्षेप में बताइए । *4*

State briefly the advantages and disadvantages of decentralized system of filing.

19. व्यावसायिक पत्र क्या होते हैं ? व्यावसायिक पत्र-व्यवहार के महत्त्व को समझाइए । *4*

What are business letters ? Explain the importance of business correspondence.

भाग III

PART III

*इस भाग में से किन्हीं **दो** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

*Answer any **two** questions from this part.*

20. शिकायती तथा निपटान पत्र क्यों लिखे जाते हैं ? समझाइए । *6*

Why are letters of complaints and settlement written ? Explain.

21. दूरभाष शिष्टाचार से आप क्या समझते हैं ? दूरभाष शिष्टाचार के महत्त्व को समझाइए । *6*

What do you understand by telephone etiquette ? Explain the importance of telephone etiquette.

22. बाहर भेजे जाने वाली डाक की व्यवस्था करने की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए । *6*

Describe the process of handling outward mails.

Downloaded From :http://cbseportal.com/ Courtesy : CBSE