

Marking Scheme 2018
कार्यालय कार्यविधि एवं अभ्यास
Office Procedure and Practices
विषय कोड 604
SUBJECT CODE 604

अधिकतम अंक : 60
Maximum Marks : 60

General Instructions

- I. The marking scheme carries only suggested value points for the answers. These are only guidelines and do not constitute the complete answer. The students can have their own expression and if the expression is correct, the marks be awarded accordingly.
- II. As per orders of the Honourable Supreme Court, the candidates would now be permitted to obtain photocopy of the Answer Book on request on payment of the prescribed fee. All examiners /Head examiners are once again reminded that they must ensure that evaluation is carried out strictly as per value points for each answer as given in the Marking Scheme.
- III. All the Head Examiners/Examiners are instructed that while evaluating the answer scripts, if the answer is found to be totally incorrect, the (x) should be marked on the incorrect answer and awarded "0" marks.

PART I

उत्तर 1 सम्पूर्ण संस्था के आने व जाने वाले पत्रों सम्बन्धी कार्यों को एक ही विभाग में उपलब्ध कराना । (2)

उत्तर 2 लिफाफे को मशीन में डालने से पहले

- a) हिलाकर भीतर रखी सामग्री को एक ओर कर लेना ,
- b) लिफाफे को इस तरह से मशीन में डालना ताकि लिफाफे का एक पतला किनारा कटे । (2)

उत्तर 3 डाक द्वारा किसी मूल्यवान वस्तु को प्रेषित करने से पहले उसका बीमा करवाना ताकि प्राप्तकर्ता तक पहुँचने से पहले किसी भी प्रकार की क्षतिपूर्ती डाक विभाग कर सके । (2)

उत्तर 4 a) फाइलों को शीघ्र उपलब्ध कराने की असुविधा ,
b) विस्तार की असुविधा । (2)

उत्तर 5 a) फाइलों व पत्रों को तत्काल ढूँढने में सहायक ,
b) ग्राहकों व व्यापार सम्बन्धी अन्य व्यक्तियों की संक्षिप्त जानकारी उपलब्ध कराना । (2)

उत्तर 6 कार्यालय में कर्मचारियों व अधिकारियों के आने व जाने के समय को अंकित करने वाला यंत्र । (2)

उत्तर 7 लिखित संदेशों व संलग्न दस्तावेजों को इन्टरनेट के माध्यम से यंत्रचालित विधि से शीघ्र भेजना । (2)

उत्तर 8

- a) सभा में किसी विषय पर निर्णय लेते समय पत्र पक्ष-विपक्ष के मत बराबर हो तो अध्यक्ष द्वारा एक अतिरिक्त मत - निर्णायक मत प्रयोग किया जाता है
- b) निर्णायक मत का प्रयोग केवल अध्यक्ष कर सकता है । (1,1)

उत्तर 9 सभा में सदस्यों के सम्मुख प्रस्तुत किया सुझाव प्रस्ताव कहलाता है ।

सभा में बहुमत से पास होने वाला प्रस्ताव संकल्प कहलाता है। (2)
(नोट - अंग्रेजी व हिंदी माध्यम में प्रश्न अलग होने के कारण विद्यार्थियों को किसी भी एक उत्तर के सही होने पर पूर्ण अंक दिए जाएँ ।)

उत्तर 10

- a) कार्यवृत्त पुस्तक पर अध्यक्ष के हस्ताक्षर करवाना ,
- b) सभा में लिए गए निर्णयों को कार्यान्वित करवाना । (2)

भाग II

इस भाग में से किन्हीं सात प्रश्नों के उत्तर जाँचिये ।

उत्तर 11

- a) पत्र तैयार करना ,
- b) निर्गम डाक रजिस्टर में दर्ज करना ,
- c) सन्दर्भ संख्या व हस्ताक्षर ,
- d) पत्र को तह कर लिफाफे में डालना और बंद करना ,
- e) डाक टिकट लगाना,
- f) डाक प्रेषित करना । (4)

उत्तर 12

- a) विशिष्टीकरण ,
- b) मितव्ययता ,
- c) मानकीकरण ,
- d) फाइलों का तुरंत उपलब्ध होना । (4)

(कोई अन्य सही उत्तर)

उत्तर 13

- a) कार्यप्रणाली के आधार पर चयन ,
- b) खरीद व रख रखाव की लागत व उपयोगिता ,
- c) अनुकूलता व बहुउपयोग ,
- d) नवीनतम संस्करण ,
- e) अधिकतम उपयोग ,
- f) पर्याप्त संख्या ।

(4)**उत्तर 14**

- a) समय व श्रम की बचत ,
- b) नीरसता में कमी ,
- c) नियंत्रण ,
- d) गति व शुद्धता ,
- e) सुविधाजनक ,
- f) प्रमापिकरण ,
- g) ख्याति,
- h) बेईमानी पर रोक,
- i) कार्यकुशलता में वृद्धि ।

(4)**उत्तर 15 टेलीफोन कॉल को सुनने की प्रक्रिया**

अभिवादन परिचय , विनम्रतापूर्वक बातचीत , ध्यानपूर्वक सुनना, सन्देश नोट करना , सम्बंधित व्यक्ति से बात करवाना ।

टेलीफोन कॉल करने की प्रक्रिया

सम्बंधित व्यक्ति व सन्देश की जानकारी , नंबर ध्यानपूर्वक मिलाना , परिचय व उद्देश्य नम्रतापूर्वक बताना, गलत नंबर मिलने पर क्षमा याचना।

(4)

उत्तर 16

- a) प्रभावशाली संचार ,
- b) स्पष्टता ,
- c) लिखित प्रमाण,
- d) प्रत्यक्ष सम्पर्क की आवश्यकता नहीं ।

(4)

(कोई अन्य)

उत्तर 17 कीमत ,किस्म , तथा व्यापारिक शर्तों के विषय में जानकारी प्राप्त करने हेतु लिखा गया पत्र

विषय सूची

- a) वस्तु की स्पष्ट जानकारी,
- b) सूचीपत्र, मूल्य सूची व व्यापारिक शर्तों की मांग,
- c) नमूना मंगवाना यदि आवश्यक हो,
- d) नकद व उधार खरीद की शर्तें ,
- e) भावी मांग की मात्रा का संकेत,

(4)

(कोई अन्य आवश्यक जानकारी ।)

उत्तर 18 सभा की तिथि समय स्थान का उल्लेख, सभा बुलाने का मुख्य

उद्देश्य सभा का नाम व प्रकृति, सभापति तथा उपस्थित सदस्यों की क्रमबद्ध सूची, उपस्थित सदस्यों की कुल संख्या गणपूर्ति की गणना के लिए, प्रस्ताव व चर्चा में भाग लेने वालों का ब्यौरा ,पक्ष विपक्ष में मत डालने वालों की जानकारी यदि उपलब्ध हो तो, संकल्पों का पूर्ण विवरण, हर पृष्ठ को नंबर देना ,अध्यक्ष के हस्ताक्षर ।

(4)

उत्तर 19 बैठक में उपस्थित होने वाले सदस्यों की न्यूनतम संख्या ।

बैठक के वैधानिक संचालन के लिए , बैठक में लिए गए निर्णय सभी सदस्यों पर लागू करने के लिए । (2,2)

भाग III

इस भाग में से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर जाँचिये :-

उत्तर 20 a) वर्णात्मक वर्गीकरण

b) संख्यात्मक वर्गीकरण

c) अंतिम अंक प्रणाली

d) वर्न व संख्यात्मक वर्गीकरण

e) विषयानुसार पद्यति

f) भौगोलिक वर्गीकरण

g) समयानुसार पद्यति

(इनमे से किन्हीं दो पद्यतियों का लाभ हानि सहित विवरण) (3,3)

उत्तर 21 कुशल नेतृत्व ,समन्वय , किस्म तथा कार्यकुशलता में सुधार, बाहरी वातावरण से संपर्क, शीघ्र निर्णय, ख्याति में वृद्धि । (6)

उत्तर 22

a) सूचना - अधिकृत सदस्यों को सभा की तिथि , समय, स्थान तथा किये जाने वाले कार्यों की लिखित सूचना ।

b) कार्यसूची - बैठक में किये जाने वाले कार्यों की क्रमबद्ध सूची ।

c) स्थगन- सभा की कार्यवाही को कुछ समय या अनिश्चित काल के लिए रोकना या स्थगित करना । (2,2,2)
