Series &RQPS

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.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **19** हैं ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- **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 **19** printed pages.
- Please check that this question paper contains **24** questions.
- 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 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.

कार्यालय प्रक्रियाएँ तथा अभ्यास/व्यवहार

OFFICE PROCEDURES & PRACTICES

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

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

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 । *4×1=4*

(i) जिस व्यक्ति से आप बात कर रहे हैं उसके साथ ___________ बनाए रखने से सुनने वाले को संकेत मिलता है कि आप उससे बात कर रहे हैं या उसकी बात सुन रहे हैं ।

(A) कान संपर्क (B) आँख संपर्क

(C) दिमाग संपर्क (D) हाथ संपर्क

(ii) एक लक्षण जिसमें लोग चिंता, आत्म-संदेह, अवसाद, शर्म तथा इसी प्रकार की नकारात्मक भावनाओं की प्रवृत्ति को प्रदर्शित करते हैं और दूसरों से मिलने में कठिनाई महसूस करते हैं _________ कहलाता है ।

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. *4×1=4*

(i) Maintaining __________ with the person you are talking to sends a signal to the listener that you are talking or listening to him/her.

(A) Ear contact (B) Eye contact

(C) Mind contact (D) Hand contact

(ii) A trait wherein individuals show tendency towards anxiety, self-doubt, depression, shyness and other similar negative feelings and have difficulty in meeting others is called __________.

(iii) एक डिजिटल प्रस्तुति को कंप्यूटर पर एक फ़ाइल के रूप में सहेजा (सेव) जा सकता है । इसे बाद में खोला जा सकता है, देखा जा सकता है, संपादित किया जा सकता है, मित्रों तथा सहकर्मियों के साथ साझा किया जा सकता है तथा _________ जा सकता है ।

(A) सुरक्षित किया (सेव) (B) लिखा (रिटिन)

(C) छापा (प्रिंट) (D) मौखिक किया (ओरल)

(iv) _________ उद्यमी एक व्यवसाय शुरू करता है, उसका परिपोषण करता है और उसे आत्म-निर्भरता तक पहुँचाता है । फिर उद्यमी व्यवसाय को बेच देता है और उसी चक्र का अनुसरण करते हुए एक नया व्यवसाय शुरू करता है ।

(v) _________ का उद्देश्य आगंतुकों को संसाधनों के संरक्षण, कचरे को कम करने और पर्यावरण-अनुकूल स्थान को बढ़ाने के महत्त्व को समझने का अनुभव प्रदान करना है ।

(vi) इलेक्ट्रॉनिक स्प्रेडशीट में आपकी सामग्री को साफ़-सुथरा और पढ़ने में आसान बनाने के लिए कई विकल्प होते हैं, उन्हें _________ कहा जाता है ।

2. दिए गए ***7*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) फैंकिंग मशीन लिफाफों, पार्सलों इत्यादि पर पता छापने में मदद करती है । (सही/ग़लत)

(ii) लगातार सिरदर्द, नींद-संबंधी विकार, ऊब, अनियमितता सभी _________ के लक्षण हैं ।

(iii) निम्नलिखित में से ईमेल का एक फ़ायदा है :

(A) वायरस का खतरा

(B) इनबॉक्स फुल

(C) स्वचालित रिकॉर्ड प्रबंधन

(D) मेल की हैकिंग

(iii) A digital presentation can be saved as a file on the computer. This can be opened later, viewed, edited, shared with friends and colleagues and __________.

(A) Saved (B) Written

(C) Printed (D) Oral

(iv) ___________ entrepreneur starts a business, nurtures it and makes it reach a point of self-sustenance. Then the entrepreneur sells the business and starts a new one, following the same cycle.

(v) Purpose of ___________ is to provide an experience to visitors to understand the importance of conserving resources, reducing waste and enhancing an environment-friendly place.

(vi) Electronic spreadsheets have many options to make your content/data look neat and easy to read, which is called __________.

2. Answer any **5** out of the given **7** questions. *5×1=5*

(i) Franking machine helps in printing of addresses on envelopes, parcels, etc. (True/False)

(ii) Constant headaches, sleep disorders, boredom, irregularity are all signs of __________.

(iii) The following is an advantage of email :

(A) Threat of virus

(B) Inbox full

(C) Automated record management

(D) Hacking of mail

(iv) जब व्यवसाय विविध क्षेत्रों में फैला हुआ हो और विभिन्न क्षेत्रों की गतिविधियों की समीक्षा निरंतर रूप से की जानी हो तो __________ वर्गीकरण उपयुक्त होता है ।

(A) वर्णात्मक (B) विषयानुसार

(C) भौगोलिक (D) संख्यात्मक

(v) एक छोटे से अल्पसंख्यक वर्ग को ऐसे निर्णय लेने से रोकना, जो अधिकांश सदस्यों के लिए अस्वीकार्य हो, __________ का मुख्य उद्देश्य है ।

(A) गणपूर्ति (B) प्रतिपुरुष

(C) अध्यक्ष (D) प्रस्ताव

(vi) वित्त का एक अल्पकालिक स्रोत जिसके तहत बैंक अपने ग्राहकों की संपार्श्विक प्रतिभूति के बदले में एक निश्चित सीमा तक ऋण प्रदान करता है, __________ कहलाता है ।

(A) नगद (B) नगद डेबिट

(C) नगद क्रेडिट (D) डेबिट कार्ड

(vii) अधिकारिक रूप से भारत सरकार का प्रतिनिधित्व करने वाले व्यक्तियों को जारी किया गया पासपोर्ट __________ रंग का होता है ।

(A) मरून (B) हरा

(C) नीला (D) सफ़ेद

3. दिए गए ***7*** प्रश्नों में से किन्हीं ***6*** के उत्तर दीजिए । *6×1=6*

(i) सुखद और स्पष्ट आवाज़ आकर्षक होती है और ऊँची व पुरज़ोर आवाज़ अनाकर्षक होती है, जबकि बहुत धीमी आवाज़ संचार को कठिन बना देती है । (सही/ग़लत)

(ii) भारतीय डाक की एक प्रीमियम मेलिंग सेवा जो समुद्री मेल से तेज़ है फिर भी हवाई मेल से सस्ती है, __________ कहलाती है ।

(A) स्पीड पोस्ट

(B) सरफेस एयर लिफ्टिड (SAL)

(C) कोरियर सर्विस

(D) रजिस्टर्ड पोस्ट

(iv) When business is scattered in diversified areas and review of activities of different regions is to be made on a continuous basis, ___________ classification is suitable.

(A) Alphabetical (B) Subject-wise

(C) Geographical (D) Numerical

(v) To prevent a small minority from taking decisions which may be unacceptable to majority of the members, is the main purpose of having a ___________.

(A) Quorum (B) Proxy

(C) Chairperson (D) Motion

(vi) A short-term source of finance under which a bank offers its customers a loan up to a certain limit against a certain security is called ___________.

(A) Cash (B) Cash debit

(C) Cash credit (D) Debit card

(vii) An official passport issued to individuals representing the Indian Government on official business is ___________ in colour.

(A) Maroon (B) Green

(C) Blue (D) White

3. Answer any ***6*** out of the given ***7*** questions. *6×1=6*

(i) A pleasant and clear voice is attractive, and a loud and demanding voice is unattractive, whereas a very low voice makes communication difficult. (True/ False)

(ii) A premium mailing service from India Post which is faster than sea mail yet cheaper than air mail is called ___________.

(A) Speed Post

(B) Surface Air Lifted

(C) Courier Service

(D) Registered Post

(iii) आधिकारिक दौरे के यात्रा टिकट, कार किराये, होटल आवास और भोजन पर किए गए खर्च की __________ कार्यकारी को दी जाती है ।

(A) खंडन (B) प्रतिपूर्ति

(C) अस्वीकृति (D) त्याग

(iv) अभिलेखों की सुव्यवस्थित और कुशल तरीके से __________ और संग्रहित करने की प्रक्रिया ताकि आवश्यकता पड़ने पर उन्हें आसानी से और जल्दी ढूँढ़ा जा सके, फाइलिंग कहलाती है ।

(A) रखरखाव करने (B) रखने

(C) हासिल करने (D) व्यवस्थित करने

(v) कोई भी विषय-केन्द्रित बातचीत जिसमें आमतौर पर एक विशिष्ट __________ होती है, बैठक कहलाती है ।

(A) कार्यसूची (B) प्रस्ताव

(C) सूचना (D) गणपूर्ति

(vi) किसी बैंक या वित्तीय संस्थान द्वारा दूरस्थ रूप से वित्तीय लेनदेन करने के लिए प्रदान की जाने वाली सेवा, जो 24 घंटे उपलब्ध है और इस उद्देश्य के लिए वित्तीय संस्थान द्वारा प्रदान सॉफ्टवेयर, जिसे ऐप कहते हैं, का उपयोग करती है, __________ कहलाती है ।

(A) क्रेडिट कार्ड (B) मोबाइल बैंकिंग

(C) डेबिट कार्ड (D) आर.टी.जी.एस.

(vii) ऑनलाइन हवाई टिकट बुकिंग साइटें __________ में भी मदद करती हैं ।

(A) किराने के सामान ऑर्डर करने में छूट के बारे में जानकारी प्रदान करने

(B) किराए और होटल पैकेज में छूट के बारे में जानकारी प्रदान करने

(C) इलेक्ट्रॉनिक सामान पर उपलब्ध छूट की जानकारी प्रदान करने

(D) घरेलु वस्तुओं पर छूट के बारे में जानकारी प्रदान करने

(iii) Expenses incurred on travel ticket, car rental, hotel accommodation and meals are __________ to the executive when on official tour.

(A) repudiated (B) reimbursed

(C) declined (D) renounced

(iv) The process of __________ and storing records in a neat, orderly and efficient manner so that they can be located easily and quickly when required is called filing.

(A) maintaining (B) keeping

(C) securing (D) arranging

(v) Any focused conversation which usually has a specific __________ is called a meeting.

(A) Agenda (B) Motion

(C) Notice (D) Quorum

(vi) A service provided by a bank or a financial institution to conduct financial transactions remotely, using a software usually called an app, provided by the financial institution for the purpose, on a 24-hour basis is called __________.

(A) Credit card (B) Mobile banking

(C) Debit card (D) RTGS

(vii) Online air ticket booking sites also help in __________.

(A) providing information about discounts on ordering groceries

(B) providing information about discounts in fare and hotel packages

(C) providing information about discounts on electronic goods

(D) providing information about discounts on household items

4. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) मंत्रालय का एक कार्यकारी प्रमुख जो अपने मंत्रालय या विभाग के भीतर नीति और प्रशासन के सभी मामलों पर मंत्री को परिश्रमपूर्वक सहायता और सलाह देने के लिए नियुक्त किया जाता है, __________ कहलाता है ।

(A) क्लब या एसोसिएशन का सचिव

(B) सरकार द्वारा नियुक्त सचिव

(C) कंपनी सचिव

(D) निजी सचिव

(ii) __________ प्रत्येक जाने वाली डाक को निर्दिष्ट एक संख्या है जिससे प्रत्येक अनुवर्ती डाक को आसानी से पहचाना जा सके ।

(A) पिन नम्बर (B) पिन कोड

(C) संदर्भ संख्या (D) प्रवेश संख्या

(iii) इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेजों को लम्बे समय तक बनाए रखने के लिए फ्लॉपी डिस्क या डेटा टेप जैसे चुम्बकीय मीडिया पर सहेजना उचित नहीं है । (सही/ग़लत)

(iv) किसी प्रस्ताव के पक्ष और विपक्ष में समान मत होने की स्थिति में आमतौर पर अध्यक्ष द्वारा प्रयोग किया जाने वाला मताधिकार __________ कहलाता है ।

(v) आधार कार्ड अन्तर्राष्ट्रीय यात्रा के लिए वैध आई डी प्रमाण है । (सही/ ग़लत)

(vi) किसी बैंक द्वारा जारी किया गया दस्तावेज़, जिससे उस व्यक्ति को निर्दिष्ट राशि देने का अनुरोध किया जाता है जिसके नाम पर इसे जारी किया गया है, __________ कहलाता है ।

(A) चैक (B) डिमांड ड्रॉफ्ट

(C) पास बुक (D) डेबिट कार्ड

4. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) ___________ is an executive head appointed to diligently assist and advise the minister on all matters of policy and administration within his ministry or department.

(A) Secretary of Club or Association

(B) Secretary appointed by Government

(C) Company Secretary

(D) Private Secretary

(ii) ___________ is a number assigned to each outgoing letter so that follow up mail is identified easily.

(A) Pin number (B) Pin code

(C) Reference number (D) Admission number

(iii) Saving electronic documents on magnetic media such as floppy disks or data tapes is not advisable for long-term retention. (True/ False)

(iv) A vote usually allowed to a chairperson in the situation of equal votes in favour and against a motion is called ___________.

(v) Aadhaar Card is a valid ID proof for international travel. (True/ False)

(vi) A document issued by a bank requesting to pay the specified amount to the person in whose name it is issued is called ___________.

(A) Cheque (B) Demand Draft

(C) Passbook (F) Debit Card

5. दिए गए *6* प्रश्नों में से किन्हीं *5* के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) एक कार्यकुशल निजी सचिव सचिवीय और प्रबन्धकीय कौशल का सम्मिश्रण होता है, क्योंकि उसे आमतौर पर वरिष्ठ अधिकारियों को सीधे रिपोर्ट करना होता है । (सही/ ग़लत)

(ii) डिजिटल मेल रूम में दस्तावेज़ों को मूल छवि प्रारूप में स्कैन, संग्रहित और पुनर्प्राप्त किया जाता है । (सही/ ग़लत)

(iii) सभी के लिए समझने में आसान होने के अतिरिक्त सघनता, लचीलापन, पहुँच की सुविधा और सुरक्षा एक अच्छी फाइलिंग प्रणाली का/की __________ हैं ।

(A) अर्थ
(B) महत्त्व
(C) अनिवार्यता
(D) उद्देश्य

(iv) सचिव के बैठक से पहले के कर्त्तव्यों में उपस्थिति पुस्तिका या शीट में सभी उपस्थित सदस्यों के हस्ताक्षर करवाना शामिल है । (सही/ग़लत)

(v) ट्रेन टिकट आरक्षण के लिए एक आरक्षण पर्ची अधिकतम __________ व्यक्तियों के लिए भरी जा सकती है ।

(A) 6
(B) 4
(C) 2
(D) 8

(vi) बैंक, घरों को कुछ टिकाऊ सामान जैसे रेफ्रिजरेटर, टेलीविज़न सेट खरीदने या कुछ निजी ज़रूरतों जैसे अस्पताल के बिल का भुगतान करने के लिए सीमित मात्रा में ऋण देते हैं । (सही/ग़लत)

5. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) An efficient private secretary is a combination of secretarial plus managerial skills, as he/she often has to report directly to senior executives. (True/ False)

(ii) In digital mail rooms, documents are scanned, archived and retrieved in original image format. (True/ False)

(iii) Apart from being simple to be understood by everyone, compactness, flexibility, ease of location and safety are the __________ of a good filing system.

(A) Meaning (B) Importance

(C) Essentials (D) Objectives

(iv) Duties of a Secretary, before the meeting, include obtaining signatures of members present in the attendance book or sheet. (True/ False)

(v) One requisition slip for booking train tickets can be filled for maximum __________ persons.

(A) 6 (B) 4

(C) 2 (D) 8

(vi) Banks grant credit to households in a limited amount to buy some durable goods such as refrigerators, televisions or meet personal needs like payment of hospital bills. (True/ False)

6. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए । *5×1=5*

(i) __________ व्यक्ति को विशेष परिस्थिति में विशेष ढंग से कार्य करने में सक्षम बनाता है । यह किसी परिस्थिति में जो आवश्यक है उसे कहने या करने का व्यक्तिगत कौशल है।

(A) सहयोगात्मक रवैया (B) चातुर्य

(C) शिष्टाचार (D) अनुकूलनीयता

(ii) आवश्यकता पड़ने पर विशेष फाइल या दस्तावेज़ों का पता लगाने के लिए अभिलेखों की एक तैयार संदर्भ सूची प्रदान करने की प्रक्रिया __________ कहलाती है ।

(A) फाइलिंग (B) इंडेक्सिंग

(C) बुकिंग (D) स्टोरिंग

(iii) एक ही संगठन के भीतर एक विभाग से दूसरे विभाग को प्राप्त या भेजी गई मेल को __________ मेल कहते हैं ।

(A) आगम (B) जावक

(C) अंतर्विभागीय (D) इलेक्ट्रॉनिक

(iv) अध्यक्ष को __________ की आवश्यकता नहीं है ।

(A) व्यवस्था के बिन्दु का निपटारा करने

(B) सूचना और कार्यसूची का मसौदा तैयार करने

(C) एजेंडा या कार्यसूची में चर्चा की जाने वाली वस्तुओं को मंजूरी देने

(D) बैठक की कार्यवाही को प्रबंधित करने तथा व्यवस्था बनाए रखने

(v) यात्रा व्यवस्था संस्था की यात्रा नीतियों के अनुसार की जानी चाहिए । (सही/ग़लत)

(vi) स्थाई आदेश विभिन्न आवधिक भुगतान करने के लिए ग्राहकों द्वारा दिए गए निर्देश हैं । (सही/ग़लत)

6. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) ___________ enables one to act in a particular fashion in a particular situation. It is the personal skill of saying or doing what is required in the circumstances.

(A) Cooperative attitude (B) Tact

(C) Courtesy (D) Adaptability

(ii) The process of providing a ready reference list of records to locate a particular file or document when required is called ___________.

(A) Filing (B) Indexing

(C) Booking (D) Storing

(iii) Mail received or sent from one department to another within the same organization is called ___________ mail.

(A) Incoming (B) Outgoing

(C) Interdepartmental (D) Electronic

(iv) Chairperson does not have to ___________.

(A) deal with points of order

(B) draft notice and agenda

(C) approve the items to be discussed on the agenda

(D) manage the proceedings of the meeting and keep order

(v) Travel arrangements should be made according to the travel policies of the company. (True/ False)

(vi) Standing orders are instructions by the customers for making various periodic payments. (True/ False)

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. किसी एक कारक की व्याख्या कीजिए जो सक्रिय रूप से सुनने में बाधा बनता है । आप उस बाधा को कैसे दूर कर सकते हैं ?

8. सकारात्मक दृष्टिकोण लोगों की कैसे मदद करता है ? सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखने के दो तरीके बताइए ।

9. डेटा को सॉर्ट और फिल्टर करने के चरणों की व्याख्या कीजिए ।

10. एक सफल उद्यमी के चार गुण बताइए और उनमें से किसी एक की व्याख्या कीजिए ।

11. ठोस अपशिष्ट क्या है ? ठोस अपशिष्ट प्रबन्धन से सम्बन्धित किन्हीं दो हरित नौकरियों के नाम बताइए ।

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए ।* *3×2=6*

12. व्यक्तित्व एवं शिष्टता को समझाइए ।

13. लिफाफा खोलने के बाद मेल की सामग्री की दोबारा जाँच क्यों की जाती है ?

14. फाइलों के वर्गीकरण की परिभाषा दीजिए । वर्गीकरण का क्या उद्देश्य है ?

15. बैठक की सूचना क्या होती है ? व्याख्या कीजिए । वार्षिक साधारण बैठक तथा असाधारण (आपातकालीन) बैठक के लिए न्यूनतम सूचना अवधि क्या है ?

16. KYC का अर्थ समझाइए ।

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.* *3×2=6*

7. Explain any one factor that becomes a barrier to active listening. How can you overcome that barrier ?

8. How does positive attitude help people ? Name two ways to maintain a positive attitude.

9. Explain the steps of sorting and filtering data.

10. Name four qualities of a successful entrepreneur and explain any one of them.

11. What is solid waste ? Name any two green jobs related to solid waste management.

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 20 – 30 words each.* *3×2=6*

12. Explain personality and poise.

13. Why is the content of mail examined again after opening the envelope ?

14. Define classification of files. What is the purpose of classification ?

15. What is notice of a meeting ? Explain. What is the minimum notice period for an Annual General Meeting and an Extraordinary Meeting ?

16. Explain the meaning of KYC.

*दिए गए **3** प्रश्नों में से किन्हीं **2** के उत्तर 30 – 50 शब्दों में दीजिए ।* *2×3=6*

17. स्पीड पोस्ट तथा कोरियर सेवाओं को समझाइए । कोरियर सेवा व्यावसायिक संगठनों को क्या समाधान प्रदान करती है ? किन्हीं तीन का उल्लेख कीजिए ।

18. भारत में जारी किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के पासपोर्ट का वर्णन कीजिए । आप उनमें कैसे अन्तर्भेद कर सकते हैं ?

19. बचत और चालू खातों की व्याख्या कीजिए ।

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 50 – 80 शब्दों में दीजिए ।* *3×4=12*

20. तनाव प्रबन्धन क्या है ? तनाव को कैसे प्रबंधित किया जा सकता है ? तनाव प्रबन्धन के कोई तीन तरीके बताइए ।

21. अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उपयुक्त फाइलिंग कैबिनेट के चयन के सिद्धांतों की व्याख्या कीजिए ।

22. प्रस्ताव और संकल्प की व्याख्या कीजिए । प्रस्ताव में संशोधन का क्या अर्थ है ?

23. हवाई टिकट आरक्षण की प्रक्रिया क्या है ? विस्तारपूर्वक बताइए ।

24. निम्न को समझाइए :

(A) दिवालिया

(B) नकद निकासी पर्ची

(C) चेक का अनादर

(D) दोनों में से एक या उत्तरजीवी

*Answer any **2** out of the given **3** questions in 30 – 50 words each.* *2×3=6*

17. Explain Speed Post and Courier services. What solutions does a Courier service offer to business organizations ? Mention any three.

18. Explain the different kinds of passports issued in India. How can you differentiate between them ?

19. Explain Savings and Current Accounts.

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 50 – 80 words each.* *3×4=12*

20. What is stress management ? How can stress be managed ? Mention any three methods of managing stress.

21. Explain the principles for selecting a suitable filing cabinet to meet your requirements.

22. Explain Motions and Resolutions. What is Amendment of a Motion ?

23. What is the procedure of booking an air ticket ? Elaborate.

24. Explain the following terms :

(A) Bankrupt

(B) Cash Withdrawal Slip

(C) Dishonor of Cheque

(D) Either or Survivor