

**NAVODAYA VIDYALAYA SAMITI
FIRST PRE – BOARD EXAMINATION (SESSION 2021-22)
CLASS – 12
SUB – OFFICE PROCEDURES & PRACTICES (824)**

अधिकतम समय: 1:30 घंटे
Max.Time: 1:30 hours

अधिकतम अंक : 30
Max.Marks: 30

सामान्य निर्देश:

1. कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें।
2. यह प्रश्न पत्र 03 खंडों में विभाजित है, अर्थात् खंड अ, खंड ब और खंड स।
3. खंड अ 05 अंकों का है और इसमें रोजगार कौशल पर 06 प्रश्न हैं।
4. खंड ब 20 अंकों का है और इसमें विषय विशिष्ट कौशल पर 25 प्रश्न हैं।
5. खंड स 05 अंकों का है और इसमें 07 योग्यता आधारित प्रश्न हैं।
6. संबंधित खंडों में दिए गए निर्देशों के अनुसार करें।
7. आवंटित अंकों का उल्लेख प्रत्येक खंड /खंडों के सामने किया गया है।
8. सभी प्रश्नों को सही क्रम में हल करने का प्रयास करिए।

General Instructions:

1. Please read the instructions carefully.
2. This Question paper is divided into 03 Sections, viz. Section A, Section B and Section C.
3. Section A is of 05 marks and has 06 questions on Employability skills.
4. Section B is of 20 marks and has 25 questions on Subject Specific Skills.
5. Section C is of 05 marks and has 07 competency-based questions.
6. Do as per the instructions given in the respective sections.
7. Marks allotted are mentioned against each section/sections.
8. All questions must be attempted in the correct order.

**खंड-अ
SECTION – A**

रोजगार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। (1 x 5 = 5 अंक)

Answer any 5 out of the given 6 questions on Employability skills. (1 x 5 = 5 marks)

प्रश्न 1. किसी भाषा को समझने के लिए निम्नलिखित में से कौन-सा एक महत्वपूर्ण कौशल नहीं है?

अ) सुनना ब) पढ़ना स) बोलना द) लिखना

Q.1.Which of the following is not a key skill to understand a language?

a) Listening b) Reading c) Speaking d) Writing

1

1

प्रश्न २. _____ एक कला है जिसमें समझाने की इच्छा के साथ-साथ वक्ता को समर्थन और सहानुभूति दोनों शामिल हैं।
 अ) सक्रिय बोलना ब) सक्रिय सुनना स) सक्रिय लेखन द) सक्रिय पढ़ना

1

Q.2. _____ is an art which comprises both a desire to comprehend as well as offer support and empathy to the speaker.

- a) Active Speaking b) Active Listening c) Active Writing d) Active Reading

1

प्रश्न ३. प्रेरणा की कमी से _____ हो सकता है।

- अ) निराशा ब) विवाद स) क्रोध द) नाखुशी

1

Q.3. Lack of motivation may lead to _____.

- a) Frustration b) Disputes c) Anger d) Unhappiness

1

प्रश्न ४. अपने जीवन को समस्याओं के साथ न देखें, इसे _____ के साथ देखें।

- अ) संतुष्टि ब) रवैया स) समाधान द) विश्वास

1

Q.4. Do not approach your life with problems, approach it with _____.

- a) Satisfaction b) Attitude c) Solutions d) Belief

1

प्रश्न ५. एक _____ ग्रिड के रूप में सेल का एक संग्रह है।

- अ) वर्कबुक ब) वर्कशीट स) रो द) कॉलम

1

Q.5. A _____ is a collection of cells in the form of a grid.

- a) Workbook b) Worksheet c) Row d) Column

1

प्रश्न ६. इलेक्ट्रॉनिक स्प्रेडशीट का कार्य जो सामग्री को साफ और पढ़ने में आसान बनाता है उसे _____ कहा जाता है।

- अ) इंसर्टिंग ब) डिजाइनिंग स) रैपिंग द) फॉर्मेटिंग

1

Q.6. The function of Electronic spreadsheets that makes the content looks neat and easy to read is called _____.

- a) Inserting b) Designing c) Wrapping d) Formatting

1

खंड-ब

SECTION – B

विषय विशिष्ट कौशल पर दिए गए 25 प्रश्नों में से किन्हीं 20 प्रश्नों के उत्तर दें।

(1 x 20 = 20 अंक)

Answer any 20 questions out of the given 25 questions on Subject specific skills.

(1 x 20 = 20 marks)

प्रश्न ७. एक संगठन में फ्रंट ऑफिस सहायक के कर्तव्यों का पालन कौन करता है?

2021PB18241

अ) कार्यालय अधीक्षक

ब) प्रधान लिपिक

स) निजी सहायक

द) कनिष्ठ लिपिक

1

Q.7. Who performs the duties of a Front office assistant in an organization?

a) Office Superintendent b) Head Clerk c) Personal Assistant d) Junior Clerk

1

प्रश्न 7. निम्नलिखित में से कौन सा कथन गलत है?

- अ) एक सचिव संगठन का एक अनिवार्य हिस्सा नहीं है।
ब) एक सचिव संगठन में एक बहुत ही महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
स) सभी प्रकार के संगठन में एक सचिव की आवश्यकता होती है।
द) सचिव कार्यपालिका की आंख और कान होता है।

1

Q.8. Which of the following statements is incorrect?

- a) A Secretary is not an integrated part of the organization.
b) A Secretary plays a very crucial role in the organization.
c) A Secretary is required in all types of organization.
d) A Secretary is the eye and ear of the executive.

1

प्र.9. एक सचिव कार्यपालिका के भार को किस प्रकार बांटता है?

- अ) उसके घर का काम करके
ब) उसके लिए घर से दोपहर का भोजन लाकर
स) समय लेने वाले कार्य के विवरण में भाग लेकर
द) उसकी समस्याओं को साझा करके

1

Q.9. How does a Secretary shares the burden of the executive?

- a) by doing his or her household work
b) by bringing lunch for him or her from home
c) by attending time consuming details of the work
d) by sharing his or her problems

1

प्र.10. प्रत्येक निजी सचिव को _____ विशेषज्ञ माना जाता है।

अ) लेखा ब) वित्त स) संसाधन द) प्रशासनिक

1

Q.10. Every private secretary is supposed to be _____ specialist.

a) Accounting b) Finance c) Resource d) Administrative

1

प्रश्न 11. इनमें से कौन सचिव का वर्गीकरण नहीं है?

- अ) प्रशासनिक ब) कंपनी स) सरकार के सचिव द) निजी सचिव
- 1

Q.11. Which of them is not a classification of Secretary?

a) Administrative b) Company c) Secretary to government d) Private Secretary

1

2021PB18241

प्रश्न 12. सरकार द्वारा नियुक्त एक सचिव _____ के माध्यम से नियुक्त किया जाता है

- अ) भारतीय राजस्व सेवा ब) भारतीय प्रशासनिक सेवा
स) भारतीय विदेश सेवा द) भारतीय पुलिस सेवा

1

Q.12. A Secretary appointed by the Government is appointed through _____

- a) Indian Revenue Service b) Indian Administrative Service
c) Indian Foreign Service d) Indian Police Service

1

प्रश्न 13. निम्नलिखित में से कौन एक सचिव का संपर्क कर्तव्य नहीं है?

- अ) कॉल लेना ब) आगंतुकों को संभालना स) श्रुतलेख लेना द) पूछताछ को संभालना

1

Q.13. Which of the following is not a liaison duty of a Secretary?

- a) Taking calls b) Handling Visitors c) Taking dictation d) Handling enquiries

1

प्रश्न 14. एक सचिव को आशुलिपि कौशल के साथ-साथ _____ कौशल में सक्षम होना चाहिए।

- अ) जनसंपर्क ब) भाषा स) कंप्यूटर द) प्रबंधन

1

Q.14. A Secretary needs to be competent in _____ skills along with Shorthand skills.

- a) Public relations b) Language c) Computer d) Management

1

प्रश्न 15. विभिन्न प्रकार के लिखित संचार को भेजना और प्राप्त करना _____ के रूप में जाना जाता है।

- अ) पत्र ब) पोस्ट स) मेल द) इनमें से कोई नहीं

1

Q.15. Sending and receiving of written communication of various types is known as _____.

- a) Letter b) Post c) Mail d) None of these

1

प्रश्न 16. छोटे संगठनों में मेल हैंडलिंग का ध्यान कौन रखता है?

- अ) डाक विभाग ब) मुख्य सचिव
स) डाक विभाग द) व्यावसायिक सचिव

1

Q.16. Who takes care of mail handling in small organizations?

- a) Mailing Department b) Chief Secretary
c) Postal Department d) Professional Secretary

1

प्रश्न 17. मेल हैंडलिंग का व्यवस्थित _____ यह सुनिश्चित करता है कि मेलिंग संचालन बिना किसी

देरी के कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से किया जाता है।

- अ) प्रबंधन ब) योजना स) नियंत्रण द) रिकॉर्ड

1

Q.17. Systematic _____ of mail handling ensures that mailing operations are carried out efficiently and effectively without delay.

- a) Management b) Planning c) Controlling d) record

1

2021PB18241

प्रश्न 18. अंतर-विभागीय मेल को उनकी आवश्यकताओं के अनुसार _____ द्वारा नियंत्रित किया जाता है।

- अ) प्रबंधक ब) सचिव स) कार्यकारी द) कर्मचारी

1

Q.18. Inter-departmental mail is handled by _____ according to their requirements.

- a) Managers b) Secretaries c) Executives d) Employees

1

प्र.19. अत्यावश्यक प्रकृति के स्थानीय मेल _____ की सहायता से भेजे जा सकते हैं।

- अ) विशेष संदेशवाहक ब) स्थानीय संदेशवाहक स) कार्यालय संदेशवाहक द) मेल संदेशवाहक

1

Q.19. Local mail of urgent nature may be sent with the help of a _____.

- a) Special messenger b) Local messenger c) Office Messenger d) Mail Messenger

1

प्र.20. इस मोड द्वारा मेल भेजना इसकी पावती के साथ मेल की त्वरित डिलीवरी सुनिश्चित करता है।

- अ) कूरियर ब) डाकघर स) विशेष संदेशवाहक द) स्पीड पोस्ट

1

Q.20. Sending mail by this mode ensures quick delivery of mail along with its acknowledgement.

- a) Courier b) Post Office c) Special Messenger d) Speed Post

1

प्रश्न 21. प्राप्त करने और डाक की प्राप्ति और प्राप्ति की पावती प्रदान करने का कार्य किसे सौंपा गया है?

- अ) डाक लिपिक ब) कार्यालय लिपिक स) कार्यपालक द) डाक लिपिक

1

Q.21. Who is entrusted with the task of receiving the mail and providing acknowledgement of the receipt?

- a) Postal Clerk b) Office Clerk c) Executive d) Mailing Clerk

1

प्रश्न 22. इनकमिंग मेल रजिस्टर को _____ के रूप में भी जाना जाता है।

- अ) पीक रजिस्टर ब) डाक रजिस्टर स) पैच रजिस्टर द) रिकॉर्ड रजिस्टर

1

Q.22. Incoming Mail Register is also known as _____.

- a) Peak Register b) Dak Register c) Patch Register d) Record Register

1

प्रश्न 23. एक _____ कोई भी दस्तावेज हो सकता है जिसका उपयोग प्रमुख व्यावसायिक निर्णय लेने के लिए किया गया हो।

- अ) मेल ब) मेमोरेंडम स) पत्र द) रिकॉर्ड

1

Q.23. A _____ may be any document that has been used to make key business decision.

- a) Mail b) Memorandum c) Letter d) Record

1

2021PB18241

प्रश्न 24. व्यवसाय के भविष्य के पाठ्यक्रम के लिए निर्णय _____ प्रदर्शन को ध्यान में रखते हुए लिए जाते हैं।

- अ) वर्तमान ब) भूतकाल स) भविष्य द) इनमें से कोई नहीं

1

Q.24. Decisions for the future course of business are taken keeping in view the _____ performance.

- a) Present b) Past c) Future d) None of these

1

प्र.25. फाइलिंग सिस्टम की कौन सी विशेषता बताती है कि इसे अनावश्यक स्थान नहीं लेना चाहिए?

- अ) किफायती ब) लचीलापन स) कॉम्पैक्टनेस द) सुरक्षा

1

Q.25. Which feature of the filing system suggests that it should not take unnecessary space?

- a) Economical b) Flexibility c) Compactness d) Safety

1

प्रश्न 26. शब्दकोश और टेलीफोन निर्देशिका फ़ाइल वर्गीकरण की _____ प्रणाली के उदाहरण हैं।

- अ) वर्णमाला ब) संख्यात्मक स) कालानुक्रमिक द) विषय आधारित

1

Q.26. Dictionaries and Telephone Directories are examples of _____ system of file classification.

- a) Alphabetical b) Numerical c) Chronological d) Subject based

1

प्रश्न 27. फाइलिंग की इस प्रणाली में फाइल नंबर उन पर लिखे जाते हैं और वर्णनुक्रम में व्यवस्थित होते हैं।

- अ) वर्णमाला ब) संख्यात्मक स) कालानुक्रमिक द) विषय आधारित

1

Q.27. In this system of filing the file numbers are written on them and arranged in alphabetical order.

- a) Alphabetical b) Numerical c) Chronological d) Subject based

1

प्रश्न 28. फाइलिंग की भौगोलिक प्रणाली में, पूरे क्षेत्र को अलग-अलग _____ में विभाजित किया जा सकता है।

- अ) क्षेत्र ब) राज्य स) जिला द) जोन

1

Q.28. In geographical system of filing, the whole area may be divided into different _____.

- a) Regions b) States c) Districts d) Zones

1

प्रश्न 29. फाइलिंग की किस प्रणाली में फाइलों को समय के क्रम में रखा जाता है?

- अ) वर्णमाला ब) संख्यात्मक स) कालानुक्रमिक द) विषय-वार

1

Q.29. In which system of filing, the files are maintained in order of time?

- a) Alphabetical b) Numerical c) Chronological d) Subject – wise

1

प्रश्न 30. लीगल साइज के कैबिनेट का उपयोग केवल तभी किया जाना चाहिए जब दायर की जाने वाली सामग्री का बड़ा

हिस्सा _____ इंच से बड़ा हो।

2021PB18241

अ) 5.5 X 11 ब) 6.5 X 11 स) 7.5 X 11 द) 8.5 X 11

1

Q.30. Legal – size cabinets should be used only when the greater portion of the material to be filed is larger than _____ inches.

a) 5.5 by 11 b) 6.5 by 11 c) 7.5 by 11 d) 8.5 by 11

1

प्रश्न 31. _____ फाइलिंग कैबिनेट बड़ी संख्या में लोगों को एक ही समय में फाइलों तक पहुंचने देता है।

अ) साइड शेल्ड ब) ओपन शेल्ड स) क्लोज्ड शेल्ड द) वर्टिकल शेल्ड

1

Q.31. _____ filing cabinets let a large number of people access the files at the same time.

a) Side shelved b) Open shelved c) Closed shelved d) Vertical shelved

1

खंड -सी

(योग्यता आधारित प्रश्न)

SECTION -C

(COMPETENCY BASED QUESTIONS)

दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

(1 x 5 = 5 अंक)

Answer any 5 questions out of the given 7 questions.

(1 x 5 = 5 marks)

प्रश्न 32. अजय हेरिटेज कूर्ग रिजॉर्ट में निजी सचिव के पद पर कार्यरत हैं। एक दिन रिजॉर्ट में एक मेहमान आया जो घमंडी स्वभाव

का था। हालाँकि, अजय ने ग्राहक को अत्यंत समझदारी और पेशेवर दृष्टिकोण के साथ संभाला। इस स्थिति में, अजय ने आगंतुक के साथ व्यवहार करते समय किस व्यक्तिगत कौशल का प्रयोग किया है?

- अ) नियमितता
- ब) चतुराई
- स) दूरदर्शिता
- द) बुद्धि

1

Q.32. Ajay is working as a Private Secretary in Heritage Coorg Resort. One day, a visitor arrived at the resort who had an arrogant nature. Ajay, however, handled the customer with utmost wisdom and a professional approach. In this situation, which personal skill has been exercised by Ajay while dealing with the visitor?

- a) Regularity
- b) Tactfulness
- c) Foresightedness
- d) Wisdom

1

प्रश्न 33. एक निजी कार्यालय में स्टेनोग्राफर के रूप में काम करने वाली अनन्या अक्सर खराब समय प्रबंधन के कारण काम जमा करने में देरी करती है। उसे इस मुद्दे को सुलझाने में आपकी मदद की जरूरत है। आप उसे उसकी समस्या का समाधान करने के लिए निम्नलिखित में से कौन सी सलाह देंगे?

- अ) उसे सुबह देर से उठना चाहिए
- ब) उसे अपने कार्यों को दैनिक आधार पर पूरा करना चाहिए और उन्हें लंबित नहीं रखना चाहिए।
- स) उसे ध्यान और योग करना चाहिए और काम जमा करने की चिंता नहीं करनी चाहिए
- द) उसे एक मनोवैज्ञानिक के पास जाना चाहिए और परामर्श लेना चाहिए।

1

Q.33. Ananya who works as a Stenographer in a private office often delays in submission of work due to poor time management. She needs your help in resolving this issue. Which of the following advice will you offer her to solve her problem?

- a) She should wake up late in the morning
- b) She should complete her assignments on daily basis and should not keep them pending.
- c) She should do meditation and Yoga and should not worry about the submission of work
- d) She should go to a psychologist and get counselled.

1

प्रश्न 34. आप एक प्रतिष्ठित कार्यालय के सचिव हैं और अचानक आपको डाक शुल्क के भुगतान के लिए डाक लेखों पर अनुमोदित डिजाइन के डाई के निशान लगाने का काम सौंपा गया है। इस कार्य को पूरा करने के लिए आप निम्न में से कौन सा मेल रूम उपकरण चुनेंगे?

- अ) सीलिंग मशीन
- ब) एड्रेसोग्राफ
- स) फ्रैंकिंग मशीन
- द) मेलिंग स्केल

1

Q.34. You are Secretary of a reputed office and suddenly you have been assigned a task to stamp impressions of dies of approved design on postal articles for payment of postage fee. Which of the following Mail room equipment will you choose for accomplishing this task?

- a) Sealing Machine
- b) Addressograph
- c) Franking Machine
- d) Mailing Scale

1

प्रश्न 35. आप एक प्रतिष्ठित प्रकाशन गृह के प्रकाशक हैं। आप प्रतिष्ठित स्कूल के कुछ शिक्षकों को 'कार्यालय प्रक्रिया और अभ्यास' की नमूना पुस्तकें भेजना चाहते हैं ताकि गहन अध्ययन के बाद वे अपने छात्रों को इन पुस्तकों की सिफारिश कर सकें। आप उन्हें निम्न में से कौन-सी मेलिंग विधि भेजना पसंद करेंगे?

- अ) वैल्यू पेयएबल पोस्ट ब) स्पीड पोस्ट स) सरफेस एयर लिफ्टेड द) कूरियर सेवाएं

1

Q.35. You are the publisher of a reputed Publishing House. You want to send the specimen books of 'Office Procedures and Practices' to a few teachers of reputed school so that these books can be

recommended by them to their students after thorough study. Which of the following mailing method will you prefer to send them?

- a) Value Payable Post b) Speed Post c) Surface Air Lifted d) Courier Services

1

प्रश्न 36. आपके कार्यालय के कार्यकारी ने आपको अपने संगठन के दैनिक वेतन भोगी कर्मचारियों का रिकॉर्ड रखने और उसी के लिए उनकी व्यक्तिगत फाइलें तैयार करने का काम सौंपा है। दैनिक मजदूरों की फाइलों को बनाए रखने के लिए

आप दखिल करने की निम्नलिखित में से कौन सी विधि अपनाएंगे?

- अ) वर्णमाला ब) संख्यात्मक स) कालानुक्रमिक द) विषय-वार

1

Q.36. Your office executive has assigned you the task of keeping the record of daily wage workers of your organization and prepare their individual files for the same. Which of the following methods of filing will you adopt to maintain the files of daily wage workers?

- a) Alphabetical b) Numerical c) Chronological d) Subject – wise

1

प्रश्न 37. भास्कर एक प्रतिष्ठित संगठन में पेशेवर सचिव हैं। उन्होंने कार्यालय को डिजिटल बनाने का फैसला किया है और अब मैनुअल फाइलिंग सिस्टम को डिजिटल फाइलिंग सिस्टम में बदलना चाहते हैं। निम्नलिखित में से किसे वर्तमान परिवर्तन में फाइलों को डिजिटल रूप से संग्रहीत करने का नवीनतम तरीका नहीं माना जा सकता है?

- अ) क्लाउड आधारित स्टोरेज ब) माइक्रो फिल्म
स) मुफ्त ऑनलाइन वर्ड प्रोसेसर द) ई मेल अटैचमेंट

1

Q.37. Bhaskara is a professional secretary in a reputed organization. He has decided to make the office digital and now wants to transform the manual filing system to digital filing system. Which of the following cannot be considered as a latest mode of storing the files digitally in the present scenario?

- a) Cloud based storage b) Micro film
c) Free online word processor d) E mail attachment

1

प्रश्न 38. आपका व्यवसाय पूरे देश में फैला हुआ है। आप अलग-अलग क्षेत्रों का प्रतिनिधित्व करने वाले विभिन्न रंगीन कार्डों का उपयोग करके प्रत्येक व्यक्तिगत क्षेत्र की फाइलों को अनुक्रमित करना चाहते हैं। इसके लिए आप अनुक्रमण का कौन-सा

तरीका अपनाएंगे?

- अ) विज़िबल कार्ड इंडेक्सिंग ब) पेज इंडेक्सिंग
स) बाउंड बुक इंडेक्सिंग द) इनमें से कोई नहीं

1

Q.38. Your business is expanded throughout the country. You want to index the files of every individual region by using different coloured cards representing different regions. Which method of indexing you will adopt for the same?

- a) Visible Card Indexing b) Page Indexing
c) Bound Book Indexing c) None of these

1

2021PB18241