

(i) Printed Pages : 4

Roll No.

(ii) Questions : 7

Sub. Code :

1	0	5	9	7
---	---	---	---	---

Exam. Code :

5	0	0	2
---	---	---	---

**Bachelor of Arts (FYUP) 2nd Semester
(2055)**

PUBLIC ADMINISTRATION

Paper : Office Executive Skills (In all Mediums)

Time Allowed : Three Hours]

[Maximum Marks : 68

Note :— Attempt **FOUR** questions in all, selecting **ONE** question each from Units I—III, and Question No. 1 is compulsory.

1. Answer any **SEVEN** in **25-30** words each :

- (1) Define office management and explain its scope.
- (2) What are the essential qualities of an office professional ?
- (3) Mention any two workplace etiquettes that employees should follow.
- (4) How can one improve personal desk efficiency ?
- (5) What are the different types of office communication ?
- (6) Explain the importance of handling incoming and outgoing mail efficiently.
- (7) What are the key steps involved in planning and organizing a meeting ?
- (8) Define ABC analysis in inventory management.
- (9) Why is filing and record management important in an office ?
- (10) What is the concept of an E-Office ? 7×2=14

UNIT-I

2. Discuss the nature, concept, and scope of administrative and office management. 18

3. Describe the importance of time management and organization skills for an office professional. What strategies can be used to enhance personal desk efficiency ? 18

UNIT-II

4. Elaborate on different kinds of office equipment. How should an office professional handle telephone calls and other office equipment efficiently ? 18
5. Describe the different types and means of office communication. How do they impact office efficiency ? 18

UNIT-III

6. Explain the process of planning, arranging, and managing office meetings effectively. 18
7. Discuss the importance of filing and record management. What challenges do office professionals face in maintaining records and filing systems ? Suggest solutions. 18

(हिन्दी माध्यम)

नोट :- कुल चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए, यूनिट-I से III में से एक-एक प्रश्न चुनिए तथा प्रश्न संख्या 1 अनिवार्य है।

1. किन्हीं सात प्रश्नों के उत्तर **25-30** शब्दों में दीजिए :
- (1) कार्यालय प्रबंधन को परिभाषित कीजिए तथा इसके दायरे की व्याख्या कीजिए।
 - (2) कार्यालय पेशेवर के आवश्यक गुण क्या हैं ?
 - (3) कार्यस्थल पर कोई दो शिष्टाचार बताइए जिनका कर्मचारियों को पालन करना चाहिए।
 - (4) व्यक्तिगत दफ्तर के कार्य की दक्षता में सुधार कैसे किया जा सकता है ?
 - (5) कार्यालय संचार के विभिन्न प्रकार क्या हैं ?
 - (6) आने वाले तथा बाहर जाने वाले मेल को कुशलतापूर्वक संभालने के महत्व की व्याख्या कीजिए।
 - (7) बैठक की योजना बनाने तथा उसे आयोजित करने में शामिल मुख्य चरण क्या हैं ?

(8) इन्वेंट्री प्रबंधन में ABC विश्लेषण को परिभाषित कीजिए।

(9) कार्यालय में फाइलिंग तथा रिकॉर्ड प्रबंधन क्यों महत्वपूर्ण है ?

(10) ई-ऑफिस की अवधारणा क्या है ?

7×2=14

यूनिट-1

2. प्रशासनिक और कार्यालय प्रबंधन की प्रकृति, अवधारणा और दायरे पर चर्चा करें। 18
3. एक कार्यालय पेशेवर के लिए समय प्रबंधन और संगठन कौशल के महत्व का वर्णन करें। व्यक्तिगत दफ्तर के कार्य की दक्षता बढ़ाने के लिए किन रणनीतियों का उपयोग किया जा सकता है ? 18

यूनिट-II

4. विभिन्न प्रकार के कार्यालय उपकरणों पर विस्तार से बताएं। एक कार्यालय पेशेवर को टेलीफोन कॉल और अन्य कार्यालय उपकरणों को कुशलतापूर्वक कैसे संभालना चाहिए। 18
5. कार्यालय संचार के विभिन्न प्रकारों और साधनों का वर्णन करें। वे कार्यालय की दक्षता को कैसे प्रभावित करते हैं ? 18

यूनिट-III

6. कार्यालय बैठकों की योजना बनाने, व्यवस्थित करने और प्रभावी ढंग से प्रबंधन करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें। 18
7. फाइलिंग और रिकॉर्ड प्रबंधन के महत्व पर चर्चा करें। रिकॉर्ड और फाइलिंग सिस्टम को बनाए रखने में कार्यालय पेशेवरों को किन चुनौतियों का सामना करना पड़ता है ? समाधान सुझाएँ। 18

(पंजाबी अनुवाद)

नोट :- कुल चार प्रश्न करें, यूनिट I-III ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 1 ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

1. ਕੋਈ ਸੱਤ ਦੇ ਉੱਤਰ 25-30 ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ :
 - (1) ਦਫਤਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰੋ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਦਾਇਰੇ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
 - (2) ਇੱਕ ਦਫਤਰ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਗੁਣ ਕੀ ਹਨ ?
 - (3) ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੋ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਦੇ ਸਿਸਟਮਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੋ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- (4) ਕੋਈ ਨਿੱਜੀ ਡੈਸਕ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੁਧਾਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ?
- (5) ਦਫਤਰ ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਕੀ ਹਨ ?
- (6) ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮੇਲ ਨੂੰ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝਾਓ।
- (7) ਮੀਟਿੰਗ ਦੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ ਮੁੱਖ ਕਦਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ?
- (8) ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿੱਚ ABC ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰੋ।
- (9) ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਫਾਈਲਿੰਗ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਿਉਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ?
- (10) ਈ-ਆਫਿਸ ਦੀ ਧਾਰਨਾ ਕੀ ਹੈ ? 7×2=14

ਯੂਨਿਟ-I

2. ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਅਤੇ ਦਫਤਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ, ਸੰਕਲਪ ਅਤੇ ਦਾਇਰੇ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ। 18
3. ਇੱਕ ਦਫਤਰੀ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਲਈ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਸੰਗਠਨ ਹੁਨਰਾਂ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ। ਨਿੱਜੀ ਡੈਸਕ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਕਿਹੜੀਆਂ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ? 18

ਯੂਨਿਟ-II

4. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਦਫਤਰੀ ਉਪਕਰਣਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਸਤਾਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੋ। ਇੱਕ ਦਫਤਰੀ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਨੂੰ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਾਲਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰੀ ਉਪਕਰਣਾਂ ਨੂੰ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਭਾਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ? 18
5. ਦਫਤਰੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਅਤੇ ਸਾਧਨਾਂ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ। ਉਹ ਦਫਤਰੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ? 18

ਯੂਨਿਟ-III

6. ਦਫਤਰੀ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ, ਵਿਵਸਥਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਮਝਾਓ। 18
7. ਫਾਈਲਿੰਗ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ। ਦਫਤਰੀ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਫਾਈਲਿੰਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੀਆਂ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ? ਹੱਲ ਸੁਝਾਓ। 18