

Program: Diploma Course B.A. II Year  
**IVth Semester**  
**Subject: Elective**  
**Course Title - Office procedures & Practices**  
**Credit Value- 6**

**Max. Marks: 40+60**

**Min. Passing Marks: 40**

**Pre-requisite (If any) :-** Beginner Level-1 Course

**Course Learning CLO** At the end of the Course, the students will be able to:

- Understand the concept of office role of Office Manager.
- Differentiate between organizational Charts and Manuals
- Manage Secretarial activities independently like filling online and offline office forms mail.
- Handling filing and indexing, managing stationery etc. Communicate effectively and Handle communication services independently \_ oral and.
- Written communication, barriers, observe telephone etiquettes. Handle and operate different types of office machines.
- Draft different types of Business and Govt. letters
- Understand different terms related to meetings and conduct meetings.
- Prepare Itinerary and make travel arrangements.

Identify various services provided by the Banks

**Unit-I - INTRODUCTION TO SECRETARIAL PRACTICE:**

Meaning, Importance, Types and duties, Changing Profile of a Secretary. Qualifications and Personal "Qualities of A Secretary, Time Management Meaning and importance.

**Unit-II-OFFICE FORMS AND STATIONERY:**

Office forms, Meaning, Importance and advantages of office forms, Computerization of office forms, Principles of form Designing, office Stationery, Methods of Purchasing stationery, Purchase Procedure, Storing Stationery, control on consumption of stationery, Maintenance of Stock Register. Physical verifications of stock.

**Unit-III COMMUNICATION:**

Meaning, Importance And Types Of Communication Elements of Communication Process. Methods of communication, Verbal Oral and written Non Verbal Characteristics of ?Effective Communication, Barriers to Communication Telephone Etiquettes.

**Unit-IV CORRESPONDENCE- BUSINESS AND GOVERNMENT**

Business Correspondence – Meaning, Importance and essentials parts of Business letter, Types of Business letters, Enquiry letter, Quotation letter placing an Order, Semi Block Style, Writing job applications and Resume Government correspondence, Official letter, Semi-official letter Memorandum, Notification, Office Order, Circulars, Endorsement.

**Practical**

- office and environmental management

1. During the visit mentioned above, students should observe the layout of the office, environmental aspects of the office, physical facilities provided to the employees etc.
2. The changing scenario being undertaken by the office should be observed by the students and their views should be presented in the project report.

Office forms and stationery -

3. Students should practice filling different types of forms – offline and online. (at least five different forms)
4. Students should practice making BIN cards, stationery requisition slips, issuing stationery and making entries in the stock register.

➤ **Communication:**

Role play by the students on different aspects on Nonverbal Communication.

Practice of Telephone Handling

➤ **Office machine**

The student should practice on different office machines like photocopier FAX Franking Machines, Laptop Computers.

Correspondence \_ Business and Government.

5. The Student Should Practice drafting and typing different types of Business letters like Enquiry, Quotations, Placing an order, Execution of Order, and adjustment letters etc.
6. Students should practice resume preparation and approval of online job application forms.
7. Students should acquire knowledge of the formats of notification page inscriptions official and semi-official manufacturers and the usage of each.

***Suggested equivalent online courses: e-reading:***

1. [https://cbseacademic.nic.in/web\\_material/Curriculum/Vocational/2018/Study\\_material\\_XI\\_Office\\_Procedures\\_Practices.PDF](https://cbseacademic.nic.in/web_material/Curriculum/Vocational/2018/Study_material_XI_Office_Procedures_Practices.PDF).
2. [http://www.istm.gov.in/home/rti\\_disclosure/95](http://www.istm.gov.in/home/rti_disclosure/95)
3. [https://www.mchrdr.gov.in/DR%20Assistants%final-%20Batch%2011/Material/new/office%20Procedure\\_VR\\_15.pdf](https://www.mchrdr.gov.in/DR%20Assistants%final-%20Batch%2011/Material/new/office%20Procedure_VR_15.pdf)
4. <http://egyankosh.ac.in/handle/123456789/1557>

**कार्यक्रम: डिप्लोमा कोर्स बी.ए. द्वितीय वर्ष**  
**चतुर्थ सेमेस्टर**  
**विषय: वैकल्पिक**  
**पाठ्यक्रम का शीर्षक - कार्यालय प्रक्रियाएँ एवं प्रथाएँ**  
**क्रेडिट वैल्यू- 6**

अधिकतम. अंक: 40+60 =100

उत्तीर्ण अंक: 40

**पूर्व-आवश्यकता (यदि कोई हो) :-** शुरुआती स्तर-1 पाठ्यक्रम कोर्स लर्निंग सीएलओ कोर्स के अंत में, छात्र इसमें सक्षम होंगे:

- कार्यालय प्रबंधक की कार्यालय भूमिका की अवधारणा को समझें।
- संगठनात्मक चार्ट और मैनुअल के बीच अंतर करें
- सचिवीय गतिविधियों को स्वतंत्र रूप से प्रबंधित करें जैसे ऑनलाइन और ऑफलाइन कार्यालय फॉर्म मेल भरना।
- फाइलिंग और इंडेक्सिंग को संभालना, स्टेशनरी आदि का प्रबंधन करना। प्रभावी ढंग से संचार करना और संचार सेवाओं को स्वतंत्र रूप से संभालना - मौखिक और।
- लिखित संचार, बाधाएं, टेलीफोन शिष्टाचार का पालन करें। विभिन्न प्रकार की कार्यालय मशीनों को संभालना और संचालित करना।
- विभिन्न प्रकार के व्यवसाय और सरकार का मसौदा तैयार करें। पत्र
- बैठकों से संबंधित विभिन्न शर्तों को समझें और बैठकें आयोजित करें।
- लैटिनरी तैयार करें और यात्रा की व्यवस्था करें।

बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं की पहचान करें  
बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं की पहचान करें

**इकाई-I - सचिवीय अभ्यास का परिचय:**

सचिव का अर्थ, महत्व, प्रकार और कर्तव्य, बदलता प्रोफाइल। सचिव की योग्यताएँ एवं व्यक्तिगत गुण, समय प्रबंधन, अर्थ एवं महत्व।

**इकाई -II-कार्यालय प्रपत्र और स्टेशनरी:**

कार्यालय प्रपत्र, कार्यालय प्रपत्रों का अर्थ, महत्व और लाभ, कार्यालय प्रपत्रों का कम्प्यूटरीकरण, प्रपत्र डिजाइनिंग के सिद्धांत, कार्यालय स्टेशनरी, स्टेशनरी खरीदने के तरीके, खरीद प्रक्रिया, स्टेशनरी भंडारण, स्टेशनरी की खपत पर नियंत्रण, स्टॉक रजिस्टर का रखरखाव। स्टॉक का भौतिक सत्यापन।

**इकाई -III संचार:**

संचार का अर्थ, महत्व और प्रकार संचार प्रक्रिया के तत्व।

संचार के तरीके, मौखिक, मौखिक और लिखित, प्रभावी संचार की गैर-मौखिक विशेषताएं, संचार में बाधाएं, टेलीफोन शिष्टाचार।

**इकाई -IV पत्राचार- व्यापार और सरकार**

व्यावसायिक पत्राचार - व्यावसायिक पत्र के अर्थ, महत्व और आवश्यक भाग, व्यावसायिक पत्रों के प्रकार, पूछताछ पत्र, ऑर्डर देने वाला कोटेशन पत्र, सेमी ब्लॉक शैली, नौकरी के लिए आवेदन लिखना और फिर से शुरू करना सरकारी पत्राचार, आधिकारिक पत्र, अर्ध-आधिकारिक पत्र ज्ञापन, अधिसूचना, कार्यालय आदेश, परिपत्र, पृष्ठांकन।

**व्यावहारिक**

**कार्यालय एवं पर्यावरण प्रबंधन—**

1. ऊपर उल्लिखित दौरे के दौरान, छात्रों को कार्यालय के लेआउट, कार्यालय के पर्यावरणीय पहलुओं, कर्मचारियों को प्रदान की जाने वाली भौतिक सुविधाओं आदि का अवलोकन करना चाहिए।

2. कार्यालय द्वारा किए जा रहे बदलते परिदृश्य को छात्रों द्वारा देखा जाना चाहिए और उनके विचारों को परियोजना रिपोर्ट में प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

कार्यालय प्रपत्र एवं लेखन सामग्री

3. छात्रों को विभिन्न प्रकार के फॉर्म भरने का अभ्यास करना चाहिए - ऑफ़लाइन और ऑनलाइन। (कम से कम पाँच अलग-अलग रूप)

4. छात्रों को बिन कार्ड, स्टेशनरी मांग पर्चियां बनाने, स्टेशनरी जारी करने और स्टॉक रजिस्टर में प्रविष्टियां करने का अभ्यास करना चाहिए।

**संचार:-**

विद्यार्थियों द्वारा अशाब्दिक संचार के विभिन्न पहलुओं पर भूमिका निभाना।

टेलीफोन सौंपने का अभ्यास

**कार्यालय मशीन-**

छात्र को फोटोकॉपियर फैक्स फ्रैंकिंग मार्चइन्स, लैपटॉप कंप्यूटर जैसी विभिन्न कार्यालय मशीनों पर अभ्यास करना चाहिए।

**पत्राचार\_व्यापार और सरकार।**

5. छात्र को विभिन्न प्रकार के व्यावसायिक पत्रों जैसे पूछताछ, कोटेशन, ऑर्डर देना, ऑर्डर का निष्पादन और समायोजन पत्र आदि को प्रारूपित करने और टाइप करने का अभ्यास करना चाहिए।

6. छात्रों को बायोडाटा तैयार करने और ऑनलाइन नौकरी आवेदन पत्रों के अनुमोदन का अभ्यास करना चाहिए।

7. छात्रों को अधिसूचना पृष्ठ शिलालेखों के आधिकारिक और अर्ध-आधिकारिक निर्माताओं के प्रारूप और प्रत्येक के उपयोग का ज्ञान प्राप्त करना चाहिए।

P.K.UNIVERSITY ST