

Part A Introduction

Program: Under Graduate Course <i>Diploma</i>	<i>IIIrd year</i>	Session: 2022-23
Course Code	V2- OFM- OPPT	
Course Title	OFFICE PROCEDURES & PRACTICES	
Pre-requisite (if any)	Beginner (Level- I) Course	
Course Learning outcomes (CLO)	<p>At the end of the Course, the students will be able to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
Expected Job Role / career opportunities		
Credit Value	2 (Theory) + 2 (Practical) = 04	

Part B- Content of the Course

Total No. of Lectures + Practical (in hours per week): L-1 Hr / P-1 Lab Hr (=2 Hrs)

Total No. of Lectures/ Practical: L-30 / P-30 (60 Hrs)

Module	Topics	No. of lectures (Total 30)
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	6
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 verification of Stock	6
III	COMMUNICATION:- Meaning, Importance and Types of communication, Elements of communication	

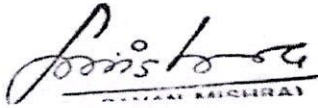
	<p>Process</p> <p>Methods of communication, Verbal (Oral and Written), Non Verbal</p> <p>Characteristics of Effective Communication, Barriers to Communication</p> <p>Telephone Etiquettes</p>	8
IV	<p>CORRESPONDENCE – BUSINESS AND GOVERNMENT</p> <p>Business Correspondence – meaning, importance and essentials Parts of Business Letter, Types of Business letters, Enquiry Letter, Quotation Letter Placing an Order, Execution of Order, Adjustment Letter. Display of a Business Letter Indented Style, Fully Block Style, Semi Block Style, Writing Job Applications and Resume Government Correspondence, Official Letter, Semi-Official Letter, Memorandum, Notification, Office Order, Circulars, Endorsement</p>	10
	Practical	No. of lectures
	<p>OFFICE-SPACE AND ENVIRONMENT MANAGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ During the visit mentioned above, the students should observe the office layout, environment aspects of the office, physical amenities provided to the staff etc. ➤ The changing scenario in the office being visited has to be observed by the students and their views presented in the Project Report. <p>OFFICE FORMS AND STATIONERY</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ The students should practice filling up of different types of forms – offline and online. (At least five different type of forms) ➤ The students should practice making entries in Bin Cards, Stationery Requisition Slip, Issue of Stationery and Stock Register. <p>COMMUNICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Role Play by the students on different aspects of Nonverbal Communication. ➤ Practice of Telephone Handling and observing telephone etiquettes while making calls and receiving Calls. <p>OFFICE MACHINES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ The students should practice on different office machines like Photocopier, FAX, Franking Machines, Laptop, Computers etc. <p>CORRESPONDENCE – BUSINESS AND GOVERNMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ The students should practice drafting and typing different types of Business letters like Enquiry, Quotations, Placing an Order, Execution of Order, and Adjustment Letters etc. ➤ The students should practice preparation of Resume and fill up online job application forms. (at least two application forms online) ➤ The students should gain knowledge of format of Memorandum, Notification, Endorsement, Circulars, Official and Semi-official letters and also the use of each. 	30
Project/ Field trip:		

Part C-Learning Resources

1. Office Management & Secretarial Practice -Dr. I.M. Sahai –Sahitya Bhavan Publications Agra
2. Manual of Office Procedure - Sumedha Publishing House
3. Office Management and Secretarial Practice - Divya Rajni, Sharma Galgotiya publishing company
4. Office Management-Bhagvathi, Pillai – S.Chand Publication.

Suggested equivalent online courses: e-reading:

1. https://cbseacademic.nic.in/web_material/Curriculum/Vocational/2018/Study_Material_XI_Office_Procedures_Practices.PDF
2. [.https://www.istm.gov.in/home/rti_disclosure/95](https://www.istm.gov.in/home/rti_disclosure/95)
3. http://www.mcrhrdi.gov.in/DR%20Assistants%20final-%20Batch%20II/material/new/Office%20Procedure_VR_15.pdf
4. <http://www.mcrhrdi.gov.in/DR%20Assistants%20final-%20Batch%20II/material/Office%20Management%20&%20Procedures.pdf>
5. [.https://egyankosh.ac.in/handle/123456789/1557](https://egyankosh.ac.in/handle/123456789/1557)



Pavan Mishra

(PROF.PAVAN MISHRA)

Chairman

Central Board of Studies (Commerce)

Department of Higher Education Govt. of M.P.

Part A Introduction	
कार्यक्रम: डिप्लोमा	सत्र: 2022-2023

II - वर्ष

कोर्स कोड	V2-OFM-OPPT
पाठ्यक्रम शीर्षक	कार्यालय प्रक्रियाएं और प्रथाएं
कोर्सटाइप	वोकेशनल
पूर्व-आवश्यकता	आवश्यक नहीं
कोर्स परिणाम	पाठ्यक्रम के अंत में, छात्र निम्न में सक्षम होंगे:- <ul style="list-style-type: none"> कार्यालय की अवधारणा को समझना, कार्यालय प्रबंधक की भूमिका समझना संगठनात्मक चार्ट और नियमावली के बीच अंतर करना सचिवीय गतिविधियों को स्वतंत्र रूप से प्रबंधित करें जैसे ऑनलाइन और ऑफलाइन कार्यालय फॉर्म भरना, मेल हैंडलिंग, फाइलिंग और इंडेक्सिंग, स्टेशनरी का प्रबंधन आदि। प्रभावी ढंग से संवाद करें और संचार सेवाओं को स्वतंत्र रूप से संभालें - मौखिक और लिखित संचार, बाधाएं, टेलीफोन शिष्टाचार का पालन करना। विभिन्न प्रकार की कार्यालय मशीनों को संभालना और संचालित करना विभिन्न प्रकार के व्यवसाय और सरकार का मसौदा तैयार करना। पत्र तैयार करना बैठकों से संबंधित विभिन्न शब्दों को समझें और बैठकें आयोजित करना बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं की पहचान करना
अपेक्षित नौकरी की भूमिका / कैरियर के अवसर	इस कोर्स को करने के बाद छात्र विभिन्न प्रकार के कार्यों को संभालने में दक्ष हो जाते हैं एक आधुनिक कार्यालय में स्वतंत्र रूप से प्रशासनिक प्रक्रियाएं, बुनियादी पत्राचार का मसौदा तैयार करना, संभालना, ई-मेल का काम, कुछ कार्यालय उपकरण आदि संभालना। नौकरी के विभिन्न अवसर उपलब्ध हैं, जैसे निजी सचिव, फ्रंट ऑफिस सहायक, कार्यालय कार्यकारी, कार्यकारी सहायक, प्रशासनिक पेशेवर आदि।
क्रेडिटमूल्य	4
कुल अंक	

भाग ब: पाठ्यक्रम की सामग्री

क्र.स.	विषय	व्याख्यान की संख्या
1.	सचिवीय अभ्यास का परिचय:- अर्थ, महत्व, प्रकार और कर्तव्य, सचिव का प्रोफाइल बदलना, सचिव की योग्यताएं और व्यक्तिगत गुण, समय प्रबंधन - अर्थ और महत्व	6
2.	कार्यालय प्रपत्र और लेखन सामग्री:- कार्यालय प्रपत्र, अर्थ, महत्व और कार्यालय प्रपत्रों के लाभ, कार्यालय प्रपत्रों का कम्प्यूटरीकरण, प्रपत्र डिजाइनिंग के सिद्धांत, कार्यालय स्टेशनरी, स्टेशनरी खरीदने के तरीके, खरीद प्रक्रिया, भंडारण स्टेशनरी, स्टेशनरी की खपत पर नियंत्रण, स्टॉक रजिस्टर का रखरखाव, का भौतिक सत्यापन भंडार	6
3.	संचार:- अर्थ, महत्व और संचार के प्रकार, संचार प्रक्रिया के तत्व, संचार के तरीके, मौखिक	8

	(मौखिक और लिखित), गैर मौखिक प्रभावी संचार के लक्षण, संचार के लिए बाधाएं टेलीफोन शिष्टाचार	
4.	पत्राचार - व्यापार और सरकार:- व्यावसायिक पत्राचार - अर्थ, महत्व और आवश्यक व्यावसायिक पत्र के भाग, व्यावसायिक पत्रों के प्रकार, पूछताछ पत्र, आदेश देने के लिए कोटेशन पत्र, आदेश का निष्पादन, समायोजन पत्र। एक व्यावसायिक पत्र का प्रदर्शन इंडेंटेड स्टाइल, फुल ब्लॉक स्टाइल, सेमी ब्लॉक स्टाइल, जॉब एप्लीकेशन लिखना और सरकारी पत्राचार, आधिकारिक पत्र, अर्ध-आधिकारिक पत्र, ज्ञापन, अधिसूचना, कार्यालय आदेश, परिपत्र, पृष्ठांकन	10
व्यावहारिक (प्रेक्टिकल)		
	<p>कार्यालय- और पर्यावरण प्रबंधन-</p> <ol style="list-style-type: none"> उपरोक्त वर्णित दौरे के दौरान, छात्रों को कार्यालय के लेआउट, कार्यालय के पर्यावरण पहलुओं, कर्मचारियों को प्रदान की जाने वाली भौतिक सुविधाओं आदि का निरीक्षण करना चाहिए। कार्यालय का दौरा किया जा रहा है में बदलते परिदृश्य को छात्रों द्वारा देखा जाना चाहिए और परियोजना रिपोर्ट में उनके विचार प्रस्तुत किए जाये कार्यालय प्रपत्र और लेखन सामग्री छात्रों को विभिन्न प्रकार के फॉर्म भरने का अभ्यास करना चाहिए - ऑफलाइन और ऑनलाइन। (कम से कम पांच अलग-अलग प्रकार के फॉर्म) छात्रों को बिन कार्ड, स्टेशनरी मांग पर्ची, स्टेशनरी जारी करने और स्टॉक रजिस्टर में प्रविष्टियां करने का अभ्यास करना चाहिए। <p>संचार</p> <ol style="list-style-type: none"> गैर-मौखिक संचार के विभिन्न पहलुओं पर छात्रों द्वारा भूमिका निभाना। कॉल करते और कॉल रिसीव करते समय टेलीफोन को संभालने और टेलीफोन शिष्टाचार का पालन करने का अभ्यास। <p>कार्यालय मशीनें</p> <ol style="list-style-type: none"> छात्रों को विभिन्न कार्यालय मशीनों जैसे फोटोकॉपियर, फैक्स, फ्रैंकिंग मशीन, लैपटॉप, कंप्यूटर आदि पर अभ्यास करना चाहिए। <p>पत्राचार - व्यापार और सरकार</p> <ol style="list-style-type: none"> छात्रों को पूछताछ, कोटेशन, आदेश देना, आदेश का निष्पादन, और समायोजन पत्र आदि जैसे विभिन्न प्रकार के व्यावसायिक पत्रों के प्रारूपण और टाइपिंग का अभ्यास करना चाहिए। छात्रों को रिज्यूमे की तैयारी का अभ्यास करना चाहिए और ऑनलाइन नौकरी के आवेदन फॉर्म भरने चाहिए। (कम से कम दो आवेदन पत्र ऑनलाइन) छात्रों को ज्ञापन, अधिसूचना, पृष्ठांकन, परिपत्र, आधिकारिक और अर्ध-आधिकारिक पत्रों के प्रारूपों और प्रत्येक के उपयोग का ज्ञान प्राप्त करना चाहिए। 	30

भाग सी:- सीखने के संसाधन

क्र.स.	लेखक	पुस्तक शीर्षक	प्रकाशक
1.	पारस जैन	कार्यालय पद्धति	यूनिक ट्रेडस एवं प्रकाशक
2.		कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका	ब्राह्मस प्रकाशन
3.	आई एम् सहाइए	आधुनिक कार्यालय प्रबन्ध	साहित्य भवन पब्लिकेशन

आन लाइन वेब लिंक :-

1. <https://egyankosh.ac.in>
2. <https://allsol.in/> <https://allsol.in/>
3. https://www.nios.ac.in/media/documents/Seccour224New/hind_pdf_224/224_L_16.pdf
4. <https://downloads.computerhindinotes.com/downloads/computerized-accounting-with-tally/>



(PROF.PAVAN MISHRA)

Chairman

Central Board of Studies (Commerce)

Department of Higher Education Govt. of M.P.