

试卷代号:2180

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放专科”期末考试

办公室管理 试题

2017年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,
共10分)

1. 正确选择办公设备和易耗品供应商不必考虑的因素是()。
A. 价格和费用
B. 名牌和高档
C. 质量和交货
D. 服务和位置
2. 下列电话礼仪中错误的是()。
A. 与领导通电话,领导先挂
B. 与客户通电话,客户先挂
C. 与年长通电话,年长先挂
D. 与女士通电话,男士先挂
3. 按规定,我国机关事业单位公章的印文字体是()。
A. 宋体
B. 楷体
C. 隶体
D. 篆体
4. 在收文过程中,可以由办公室人员启封的信件是()。
A. 信封上写有领导亲启的信件
B. 有密级的信件
C. 没写名字的信件
D. 公开出版的杂志的赠阅信件
5. 危机管理的原则不包括()。
A. 转移焦点原则
B. 快速反应原则
C. 维护信誉原则
D. 以人为本原则

得 分	评卷人

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题 2 分,共 10 分)

6. 办公室工作人员要具备自律的职业素质,讲规矩要达到拘谨的程度。()
7. 办公室信息整理过程中要把原始信息中的虚假、失效和无效信息进行剔除,挑选出有价值的信息变换成为便于使用的信息。()
8. 印章必须有专人负责保管和使用,保管者就是使用者。()
9. 协议书本身与合同的法律效力是完全一样的。()
10. 为了提高会议效率,即使远超过 1 个小时的会议,也不应安排中场休息。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

11. 简述常用办公设备使用规范。
12. 简述办公室调查研究的三个阶段及其主要任务。

得 分	评卷人

四、设计题(本题共 30 分)

13. X 市政府办公室的李助理,在接受徐市长的一份紧急材料写作任务之后,急匆匆地赶往自己办公室,在走廊被分管经济工作的杨副市长叫了过去。杨副市长要李秘书赶紧为他查找有关市场经济的重要资料。李助理此时此刻一心只想到完成徐市长布置的任务,对杨副市长说的什么心不在焉。杨副市长见他有些走神,又重述了一遍自己的话。面对两位领导几乎同时布置的工作,李助理陷入左右为难的境地。

请你为李助理设计一个合理的应对之策。

得 分	评卷人

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 某国营企业总经理办公室人员小赵正在看当天准备上报的统计报表,本公司一位实习生,刚从大学经济管理专业毕业的小林走了进来,小林针对该公司管理写的毕业论文中的某

些观点和见解很得指导老师赏识,他本人也认为对公司改革有一定作用,他准备找总经理谈谈。

小赵客气地请小林坐下,说:“总经理外出了,有什么事请跟我说吧”。

小林就滔滔不绝地讲了起来。小赵一边听,一边看报表。小林言谈中常带“像我们这样的小公司……”,小赵越听越不高兴,结果没等小林把话说完,他便满脸怒气地说“公司小是否埋没了你的才能?你是大材小用,为什么不去大公司呢?”小赵的冷嘲热讽,激怒了小林,引起了激烈的争执,最后小林气愤地离开了办公室。

小赵还在闷闷不乐时,三名被解职的职工吵吵嚷嚷地进来了,他们因平时工作不遵守纪律,完不成任务被解职,此刻要找总经理解决他们的问题。小赵说总经理不在,想请他们坐下来慢慢谈,他们不相信,非要找总经理不可。正好总经理走了进来,他们怒气冲冲地推推搡搡,揪住总经理的衣服不放。小赵在一边干着急,不知道怎么办才好……

问题:你认为小赵在这两件事上做得怎么样?他有什么失误,他应该怎么做才对。

试卷代号:2180

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放专科”期末考试

办公室管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2017年1月

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. B 2. D 3. A 4. D 5. A

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题2分,共10分)

6. × 7. √ 8. √ 9. × 10. ×

三、简答题(每小题10分,共20分)

11. 简述常用办公设备使用规范。

参考答案:

(1)必须明确每台设备的具体用途,熟悉掌握其操作程序,严格按照使用说明书的要求进行操作。(1分)

(2)必须明确专人专责专管制度,严禁任何人随意使用,除非配置给个人专用或指定公用的。(1分)

(3)注意安全,注意节电,注意卫生,注意定期保养,注意每次使用的极限。(2分)

(4)未经上司允准,任何人严禁私自使用办公设备,尤其是用于处理私人事务。(2分)

(5)办公设备的使用环境温度为5℃至35℃,相对湿度为20%至85%,过低需用加湿器,过高需用除湿器,放在距设备5米左右有效影响距离。(2分)

(6)如果不处于工作状态,使用完毕应切断电源。(2分)

12. 简要回答办公室调查研究的三个阶段及其主要任务。

参考答案:

(1)准备阶段,主要包括确定调研课题、成立调研小组、明确调研任务及要求。(4分)

(2)实施阶段,主要包括确定调查方法、搜集整理材料、分析材料和综合提炼调研成果。(4分)

(3)完成阶段,主要是撰写调研报告。(2分)

四、设计题(本题共 30 分)

13. 参考答案:

(1)办公室的一项基本职能是为领导(政务)服务,李助理对于徐市长和杨副市长交办的事情都不可回绝,而是应当承担下来。(6分)

(2)李助理接受任务后回到办公室,向办公室主任汇报,与其他助理协商,由他人完成杨副市长交办的事项。(8分)

(3)李助理自己全神贯注认认真真起草徐市长交代的紧急材料写作任务。(8分)

(4)他人查找完杨副市长所要的材料后,李助理亲自将材料送至杨副市长处,如果可能,可以顺带把实际参与查找人员的名字讲一下。(8分)

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 参考答案:

(1)不能说“总经理外出了,有什么事请跟我说吧”,办公室人员不能替上司做主;(5分)

(2)接待来访者应细心倾听,不应边看报表边听;(5分)

(3)对提重要建议的来访者,应认真记录,汇报上司;(5分)

(4)应对来访者热情,不能冷嘲热讽;(5分)

(5)对言辞激烈的来访者应有礼有节,宣传政策;(5分)

(6)应尽快为总理解围,可以请保安或打 110。(5分)

试卷代号:2180

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年春季学期“开放专科”期末考试

办公室管理 试题

2017年6月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. 级别高的办公室一般称为()。
- A. 中心

B. 办公厅

C. 秘书处

D. 联络处
2. 行政事业单位压缩办公经费开支的途径不包括()。
- A. 严格控制各种会议、外出考察及公务活动

B. 加强对出国、出境的管理,压缩出国、出境活动规模,团组和人员数量,做到“负增长”

C. 专业设备的更新,要严格按照规定审批

D. 把事权尽量分给下属机构,单位本身做事越少越好
3. 在办理发文时,经复核,对于不符合要求的公文应该()。
- A. 办公室人员帮其纠正后发出

B. 退交起草部门补充或修正

C. 即使文稿做了实质性修改,也无需原签发人重新签发

D. 修改回来的文稿不再重新复核
4. 会议的直接成本不包括()。
- A. 会议文件资料费

B. 茶水费

C. 会议设备和用品费

D. 时间成本
5. 公共关系工作的特点不包括()。
- A. 以公众为对象

B. 以美誉为目的

C. 以惠己为原则

D. 以长远为方针

得 分	评卷人

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题 2 分,共 10 分)

6. 办公室是组织内部办文、办公、办事、办会的主要平台。()
7. 省政府的办公厅比其他厅的行政级别要高。()
8. 办公电话应定期检查并核对电话账单以控制开销。()
9. 我国古代的谋士、谏官和幕僚,以及当今各国的智囊团、思想库等,都是决策的重要辅助力量。()
10. 公文行文时越级行文是普遍现象。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

11. 简述剪彩仪式需要准备的材料及其程序。
12. 简述制作会议证件的注意事项。

得 分	评卷人

四、设计题(本题共 30 分)

13. 给下面的情境设计礼貌用语。
 - (1)问人姓氏说()
 - (2)仰慕已久说()
 - (3)长期未见说()
 - (4)请人解答说()
 - (5)求人办事说()
 - (6)请改文章说()
 - (7)求人指点说()
 - (8)身体不适说()
 - (9)看望别人说()
 - (10)请人接受说()
 - (11)希望照顾说()
 - (12)赞人见解说()
 - (13)归还物品说()
 - (14)请人赴约说()
 - (15)需要考虑说()

得 分	评卷人

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业务处理意见后,又遇到了负责宣传的张副经理,小曹又向他作了请示,结果两位领导的意见很不一致,小曹无所适从,两位领导也因此矛盾加深。孙认为小曹与张关系亲近些,支持过张,认为小曹有意与他作对;而张认为此业务是他引介的,小曹应先同他通气。

问题:请你分析小曹这样做对不对? 错在哪里? 面对这种情况小曹应该怎么办?

试卷代号:2180

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年春季学期“开放专科”期末考试

办公室管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2017年6月

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. B 2. D 3. B 4. D 5. C

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题2分,共10分)

6. √ 7. × 8. √ 9. √ 10. ×

三、简答题(每小题10分,共20分)

11. 简述剪彩仪式需要准备的材料及其程序。

(1)剪彩的准备:红色缎带、新剪刀、白色薄纱手套、托盘、红色地毯。(5分)

(2)剪彩的程序:请来宾就位→宣布仪式正式开始→奏国歌→进行发言→进行剪彩→进行参观。(5分)

12. 简述制作会议证件的注意事项。

(1)重要的大中型会议,会议证件和姓名卡片要正规。内容设计上要有会议的名称、与会者姓名、称呼(先生、女士、小姐等)、身份(职务、职称等)、组织或公司的名称。(2分)

(2)重要的、具有保密性质的会议要在会议证件上贴上本人的相片,并加盖大会印章。(2分)

(3)会议证件的形式应反映出会议的内容,设计要尽量经济实用、美观大方。(2分)

(4)大型会议应区分正式代表、列席代表、新闻媒体、工作人员、服务人员等不同身份参加者的会议证件的样式。(2分)

(5)应注意根据单位不同的文化理念设计会议证件和姓名卡片。(2分)

四、设计题(本题共30分)

13. 参考答案:

(1)贵姓(2)久仰(3)久违(4)请教(5)拜托(6)斧正(7)赐教(8)欠安(9)拜访(10)笑纳(11)关照(12)高见(13)奉还(14)赏光(15)斟酌(每点2分)

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 参考答案:

(1)小曹犯了多头请示的错误。遵照领导职权分工、单向请示的原则,既然向主管领导请示了,就应按孙的意见办,不应多头请示;(6 分)

(2)在工作中不应过分亲近或疏远某领导,以至落到尴尬的境地;(6 分)

(3)两位领导都作了指示,如果张通情达理,小曹应向他说明只能按职权分工办事,求得谅解后,按孙的意见办;(6 分)

(4)如果不能求得谅解时,小曹应向两位领导分别自我检讨,再建议两位商议一个方法遵照执行;(6 分)

(5)如果矛盾不能统一,应向总经理请示,遵照总经理的意见办,并请他对孙或张作解释。这是文员执行主要决策人的意见。(6 分)

试卷代号:2180

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放专科”期末考试

办公室管理 试题

2018年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. 办公室调查研究的选题原则不包括下列哪一项()
A. 易出成果原则
B. 可行原则
C. 价值原则
D. 适量原则
2. 办公室信息工作的要求不包括()
A. 及时
B. 准确
C. 信息量越大越好
D. 完整
3. 在组织中当一个人工作量不多的时候,个体行为符合帕金森时间底线定律的是()
A. 他会建议调整组织结构,或要求更多的事来做
B. 他会故作忙碌状
C. 他会因为工作量不大而很快完成任务
D. 他会抓紧时间休息
4. 向上级行文就有关问题进行请示时,下面哪个做法不妥()
A. 严格执行一文一事制度
B. 请示必须事前行文,切忌先斩后奏
C. 地级市政府经常越过省政府直接向国务院行文请示
D. 请示理由要充分,要求和建议要具体
5. 电子公文的处理()
A. 只能在网上办理
B. 在网上分发流转时,无需做登记、管理等
C. 不能网上处理与纸质处理相结合
D. 可以印制纸质文件分发处理

得 分	评卷人

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题 2 分,共 10 分)

6. 我国古代的谋士、谏官和幕僚,以及当今各国的智囊团、思想库等,都是决策的重要辅助力量。()
7. 举办开业典礼,要遵循热烈、隆重、不计费用的原则。()
8. 印章必须有专人负责保管和使用,保管者就是使用者。()
9. 涉外礼仪中以右为尊。()
10. 公文行文时越级行文是普遍现象。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

11. 简述办公环境的含义并按照由远及近的顺序列举环境类别。
12. 谈谈你对办公室人员应具备的职业素质中“善谋”的理解。

得 分	评卷人

四、设计题(本题共 30 分)

13. ×市政府办公室的李助理,在接受徐市长的一份紧急材料写作任务之后,急匆匆地赶往自己办公室,在走廊被分管经济工作的杨副市长叫了过去。杨副市长要李助理赶紧为他查找有关市场经济的重要资料。李助理此时此刻一心只想到完成徐市长布置的任务,对杨副市长说的什么心不在焉。杨副市长见他有些走神,又重述了一遍自己的话。面对两位领导几乎同时布置的工作,李助理陷入左右为难的境地。

请你为李助理设计一个合理的应对之策。

得 分	评卷人

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 爱达公司的丁秘书正埋头起草一份文件,电话铃响了,拿起电话,丁秘书听着对方的声音,辨别出又是那位推销员朱磊打来的电话。第一次他来电时,丁秘书听着朱磊的自我介

绍,判断这电话不是经理正在等的电话,也不是紧急要事。于是她说:“很抱歉,经理不在。请你留下姓名、地址、回电号码,我会转达给经理的。”可对方非要找经理本人不可。挂断电话,丁秘书就此事汇报了经理。经理听后,告诉她,曾在一次交易会上见过此人,印象不佳,不想和他有生意上的来往。十天前,朱磊又来了电话,丁秘书说:“对不起,经理仍然不在。我已将你的情况和要求转告经理,目前他非常繁忙,这事以后再说吧!”随即,主动挂断了电话。

现在,朱磊第三次来电,丁秘书应该怎么办?

问题:

- (1)文秘人员接听电话时,首先应做些什么? 电话结束后又应该怎么做?
- (2)假如你是丁秘书,针对朱磊第三次来电,你怎样说?
- (3)文秘人员怎样审查来电? 具体做法怎样?
- (4)文秘人员替上司审查来电的态度和技巧是怎样的?

试卷代号:2180

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放专科”期末考试

办公室管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2018年1月

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. A 2. C 3. B 4. C 5. D

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题2分,共10分)

6. √ 7. × 8. √ 9. √ 10. ×

三、简答题(每小题10分,共20分)

11. 简述办公环境的含义并按照由远及近的顺序列举环境类别。

参考答案:

(1)办公环境或称办公室环境,是直接或者间接作用和影响办公过程的各种因素的综合。

(5分)

(2)按照由远及近的顺序将办公环境分为办公活动社会环境、办公活动职能环境和办公活动工作环境。(5分)

12. 谈谈你对办公室人员应具备的职业素质中“善谋”的理解。

参考答案:

(1)办公室人员“善谋”要求:能够正确理解上司的意图,替上司过滤重要的事务;要“参”到点子上、“谋”到关键处、注重谏言技巧。(3分)

(2)办公室工作人员“善谋”还必须谨防几个误区:一是“参政”意识过“度”,把自己摆在“准领导”或副职的位置,把幕后工作放到台前;二是轻易抛出“夹生”想法,强加于领导,于公于己都不利;三是出“馊主意”,帮倒忙,给工作带来损失,造成被动。要避免以上误区,就要求秘书人员用良好的职业道德规范约束自己,踏踏实实地做好工作,而不能靠油滑奸巧去取悦、应付领导。(7分)

四、设计题(本题共 30 分)

13. 参考答案:

(1)办公室的一项基本职能是为领导(政务)服务,李助理对于徐市长和杨副市长交办的事情都不可回绝,而是应当承担下来。(8分)

(2)李助理接受任务后回到办公室,向办公室主任汇报,与其他助理协商,由他人完成杨副市长交办的事项。(8分)

(3)李助理自己全神贯注认认真真起草徐市长交代的紧急材料写作任务。(7分)

(4)他人查找完杨副市长所要的材料后,李助理亲自将材料送至杨副市长处,如果可能,可以顺带把实际参与查找人员的名字讲一下。(7分)

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 参考答案:

(1)文秘人员接听电话时,首先应自报家门。挂断电话应遵循“谁先打出谁先挂”的原则。丁秘书做错了。(6分)

(2)丁秘书在朱磊第二次来电时,就应告知对方经理不想与他联系。在朱磊第三次来电时,丁秘书应该说:“你的事情,我已经与经理汇报过了,对你们的生意经理无意参与,尚未考虑与你联系。请你以后不要来电话了。如果情况有了变化,我会主动与你联系的。谢谢!”(9分)

(3)审查来电时应询问对方的姓名、单位、来电事由、回电号码,然后请示上司是否想与对方通话。如上司同意通话,可打回电或请对方再打过来;如上司不想通话,应想办法拒绝对方。
(9分)

(4)在电话中应既做到为领导“挡驾”,又不得在言语、行动上失礼,冒犯对方。(6分)

试卷代号:2180

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

办公室管理 试题

2018年7月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. 发放办公用品的人员要求是()
A. 使用者自行入库取用
B. 不可指定人员发放
C. 发放者不必清点核实所发放办公用品
D. 发放人员要提醒使用部门和人员节约办公用品
2. 介绍礼仪中,一般不说出被介绍者的()
A. 姓名
B. 职位
C. 年龄
D. 单位
3. 在公文行文中,下级向上级行文时,错误的是()
A. 原则上主送一个上级机关
B. 根据需要同时抄送相关上级机关和同级机关
C. 抄送下级机关
D. 属于部门职权范围内的事项应当直接报送上级主管部门
4. “四分四注意”立卷方法不包括()
A. 分年度
B. 分级别
C. 分问题
D. 分纸型
5. 中型规模的会议人数一般是()
A. 数千人
B. 百人上下至数百人
C. 数十人
D. 十人以下

得 分	评卷人

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题 2 分,共 10 分)

6. 办公室工作人员要具备自律的职业素质,讲规矩要达到拘谨的程度。()
7. 无限忠于祖国、忠于人民,把祖国的利益看得高于一切,自觉维护祖国的荣誉、民族的尊严和人民的利益,这是对外事工作者的一项基本道德规范要求。()
8. 公文的作者是法定的组织或其法定代表人,公文以规范的体式和文字为信息表达方式,是国家进行管理的一种重要工具。()
9. 会议的主办者就是会议的主持人。()
10. 与外国人见面问候招呼时,最好使用国际间比较通用的问候语。例如,英语“How do you do?”(你好)等。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

11. 简述第三代时间管理的 ABCD 法则及其内容。
12. 简述公共关系的三大构成要素及其原则。

得 分	评卷人

四、设计题(本题共 30 分)

13. 设计一份开业典礼的筹备工作流程。

得 分	评卷人

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 爱达公司的丁秘书正埋头起草一份文件,电话铃响了,拿起电话,丁秘书听着对方的声音,辨别出又是那位推销员朱磊打来的电话。第一次他来电时,丁秘书听着朱磊的自我介绍,判断这电话不是经理正在等的电话,也不是紧急要事。于是她说:“很抱歉,经理不在。请你留下姓名、地址、回电号码,我会转达给经理的。”可对方非要找经理本人不可。挂断电话,丁秘书就此事汇报了经理。经理听后,告诉她,曾在一次交易会上见过此人,印象不佳,不想和他有生意上的来往。十天前,朱磊又来了电话,丁秘书说:“对不起,经理仍然不在。我已将你的情况和要求转告经理,目前他非常繁忙,这事以后再说吧!”随即,主动挂断了电话。

现在,朱磊第三次来电,丁秘书应该怎么办?

问题:

- (1)文秘人员接听电话时,首先应做些什么? 电话结束后又应该怎么做?
- (2)假如你是丁秘书,针对朱磊第三次来电,你怎样说?
- (3)文秘人员怎样审查来电? 具体做法怎样?
- (4)文秘人员替上司审查来电的态度和技巧是怎样的?

试卷代号:2180

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

办公室管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2018年7月

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. D 2. C 3. C 4. D 5. B

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题2分,共10分)

6. × 7. √ 8. √ 9. × 10. √

三、简答题(每小题10分,共20分)

11. 简述第三代时间管理的 ABCD 法则及其内容。

参考答案:

第三代时间优先级管理,讲求优先顺序的观念,即把要做的事情区分轻重缓急,又叫 ABCD 法则。(2分)

A. 重要且紧急——必须立刻做。(2分)

B. 紧急但不重要(如有人因为打麻将“三缺一”而紧急约你,有人突然打电话请你吃饭等)——只有在优先考虑了重要的事情后,再来考虑这类事。(2分)

C. 重要但不紧急(如学习、做计划、与人谈心、体检等)——只要是没有第一类事的压力,就应该将其当成紧急的事去做,不要拖延。(2分)

D. 既不紧急也不重要(如娱乐、消遣等)——有闲工夫再说。(2分)

12. 简述公共关系的三大构成要素及其原则。

参考答案:

(1)三大构成要素是,1)主体:社会组织;2)客体:公众;3)手段:传播途径。(3分)

(2)公共关系原则:公众利益至上;实事求是;互惠互利;双向沟通;始终如一;开拓创新;整体统一。(7分)

四、设计题(本题共 30 分)

13. 参考答案:

开业典礼筹备工作的流程:

开业典礼的舆论宣传工作(可运用传播媒介在报纸、电台、电视台广泛发布广告或在告示栏中张贴开业告示)(6分)→要做好来宾邀请工作(3分)→发放请柬(3分)→现场的布置(3分)→准备开幕词、致答词(3分)→要做好接待服务工作(3分)→要做好礼品馈赠工作(3分)→拟定典礼程序(3分)→做好各种物质的准备工作。(3分)

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 参考答案:

(1)文秘人员接听电话时,首先应自报家门。挂断电话应遵循“谁先打出谁先挂”的原则。丁秘书做错了。(6分)

(2)丁秘书在朱磊第二次来电时,就应告知对方经理不想与他联系。在朱磊第三次来电时,丁秘书应该说:“你的事情,我已经与经理汇报过了,对你们的生意经理无意参与,尚未考虑与你联系。请你以后不要来电话了。如果情况有了变化,我会主动与你联系的。谢谢!”

(9分)

(3)审查来电时应询问对方的姓名、单位、来电事由、回电号码,然后请示上司是否想与对方通话。如上司同意通话,可打回电或请对方再打过来;如上司不想通话,应想办法拒绝对方。

(9分)

(4)在电话中应既做到为领导“挡驾”,又不得在言语、行动上失礼,冒犯对方。(6分)

试卷代号:2180

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

办公室管理 试题

2019年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. 办公室工作的本质属性是()
 - A. 事务性
 - B. 综合性
 - C. 服务性
 - D. 辅助性
2. 正确选择办公设备和易耗品供应商不必考虑的因素是()
 - A. 价格和费用
 - B. 名牌和高档
 - C. 质量和交货
 - D. 服务和位置
3. 办公室人员辅助领导进行决策,意味着()
 - A. 办公室人员在辅助决策过程中要勇于替领导进行决断
 - B. 当好领导的参谋和助手
 - C. 办公室人员只能站在自己的岗位层次辅助领导决策
 - D. 办公室人员辅助决策不是对领导工作的“搭台补台”,而是要“登台唱戏”
4. 在组织中当一个人工作量不多的时候,其行为符合帕金森时间底线定律的是()
 - A. 他会建议调整组织结构,或要求更多的事来做
 - B. 他会抓紧时间休息
 - C. 他会因为工作量不大而很快完成任务
 - D. 他会故作忙碌状
5. 按规定,我国机关事业单位公章的印文字体是()
 - A. 宋体
 - B. 楷体
 - C. 隶体
 - D. 篆体

得 分	评卷人

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题 2 分,共 10 分)

6. 办公室工作人员要具备自律的职业素质,讲规矩要达到拘谨的程度。()
7. 引导客人坐电梯时,按照社交礼仪,应让客人先进电梯。()
8. 协议书本身与合同的法律效力是一样的。()
9. 为了提高会议效率,即使远超过 1 个小时的会议,也不应安排中场休息。()
10. 与外国人见面问候招呼时,最好使用国际间比较通用的问候语。例如,英语应用“How do you do?”(你好)等。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

11. 简述公文校对工作要求。
12. 衡量会议质量的会前主要标准有哪些?

得 分	评卷人

四、设计题(本题共 30 分)

13. 给下面的情境设计礼貌用语。

- (1)问人姓氏说() (2)仰慕已久说() (3)长期未见说()
- (4)请人解答说() (5)求人办事说() (6)请改文章说()
- (7)向人祝贺说() (8)身体不适说() (9)看望别人说()
- (10)请人接受说() (11)希望照顾说() (12)赞人见解说()
- (13)归还物品说() (14)等候别人说() (15)需要考虑说()

得 分	评卷人

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 东华公司办公室人员小沈能讲一口漂亮的法语,小陈则很喜欢打扮。公司明天要与法国某公司谈判,古总经理叮嘱担任翻译的小沈和作会议记录兼会议服务的小陈要好好准备。小沈和小陈除了在文本、资料等方面作了准备,还花了一番功夫进行了打扮。

正式会谈这天,只见坐在古总经理一旁的小沈衣着鲜艳,金耳环、大颗宝石戒指闪闪发光,这使得古总经理身上的那套价值千元的名牌西服也黯然失色。

古总经理与法国客商在接待室内寒暄时,小陈拿来了托盘准备茶水,只见她花枝招展,一对大耳环晃来晃去,五颜六色的手镯碰桌有声,高跟鞋叮叮作响。她从茶叶筒中拈了一撮茶叶放入杯中……这一切引起了古总经理和客商的不同反应。客商面带不悦之色,把自己的茶杯推得远远的,古总经理也觉得尴尬。谈判中讨价还价时,古总经理一时性起,双方争执起来,小沈站在古总一边,指责客商。客商拂袖而去。古总经理望着远去的客商的背影,冲着小沈:“托你的福,好端端一笔生意,让你给毁掉了,无能!”

小沈并不知道自己有什么过错,为自己辩解:“我,我怎么啦!客商是你自己得罪的,与我有什么关系?”

小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止等有哪些不妥当之处?

试卷代号:2180

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

办公室管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2019年1月

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. C 2. B 3. B 4. D 5. A

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题2分,共10分)

6. × 7. × 8. × 9. × 10. √

三、简答题(每小题10分,共20分)

11. 简述公文校对工作要求。

- (1)校正、补充一切与定稿不符的文字、标点符号、图表、格式等;
- (2)解决统行、倒版等排版方面的问题和正文、注码与注文之间衔接以及页码编排问题;
- (3)进一步审核定稿中的疏漏,发现问题及时提交有关领导人或撰稿人处理;
- (4)需要使用标准校对符号;
- (5)对于重要的或者大量印制的公文,应实施三校、四校,以确保公文的本正不出差错。

(每点2分)

12. 衡量会议质量的会前主要标准有哪些?

- (1)会议是否确有召开的客观必要性;
- (2)会议目的和会议风气是否端正;
- (3)会议时机是否已经成熟;
- (4)会议的议题是否明确,会前的沟通是否到位;
- (5)各项准备工作是否已经准备充分,包括软件和硬件。

(每点2分)

四、设计题(本题共 30 分)

13. 参考答案:

- (1)贵姓 (2)久仰 (3)久违 (4)请教 (5)拜托 (6)斧正 (7)恭喜 (8)欠安
(9)拜访 (10)笑纳 (11)关照 (12)高见 (13)奉还 (14)恭候 (15)斟酌
(每点 2 分)

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 参考答案(学生的答案若不在本参考答案范围内,但言之有理,可酌情给分;但每条言之有理答项,酌情给分不得超过 3 分,且总分不得超过 30 分):

- (1)小沈和小陈的穿着打扮不符合工作环境,不符合特定的会谈工作要求;(4 分)
(2)小沈的穿着突出自己,影响了古总经理的形象;(4 分)
(3)小陈的穿着打扮干扰谈判、影响工作,破坏工作场所安静;(4 分)
(4)小陈用手拿茶叶,不卫生,引起客商不满,使得谈判一开始就不顺利;(6 分)
(5)小沈应该对领导的作风、性格有所了解,有针对性地弥补领导的不足。古总经理与客商争执,她应采取补救措施,可以将上司借故引开,并示意上司忍耐些,使谈判继续,而不是指责客商;(6 分)
(6)小沈受到上司批评,即使是过头话,也应保持冷静,不反驳,应理解上司的难处。找适当的机会,用适当的方式说明情况,交流思想和感情。(6 分)

试卷代号:2180

座位号

--	--

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

办公室管理 试题

2019年7月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. 办公室管理的第一要义是()
- A. 服务B. 管理C. 协调D. 参谋
2. 办公用品库存管理中的再订货量是指()
- A. 办公用品一次采购不足而追加采购的数量B. 办公用品的平均使用量C. 判定需要订购新的办公用品的库存余额D. 新采购办公用品的数量
3. 按规定,我国机关事业单位公章的印文字体是()
- A. 宋体B. 楷体C. 隶体D. 篆体
4. 在收文过程中,可以由办公室人员启封的信件是()
- A. 信封上写有领导亲启的信件B. 有密级的信件C. 没写名字的信件D. 公开出版的杂志的赠阅信件
5. 在公文行文中,下级向上级行文时,错误的是()
- A. 原则上主送一个上级机关B. 根据需要同时抄送相关上级机关和同级机关C. 抄送下级机关D. 属于部门职权范围内的事项应当直接报送上级主管部门

得 分	评卷人

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题 2 分,共 10 分)

6. 名片递送应选择初逢之际,而不可选择分别之际。()
7. 一般在社交礼仪中,戴着帽子的客人进入主人房间时,应当脱帽。()
8. 举办开业典礼,要遵循热烈、隆重、不计费用的原则。()
9. 签字仪式中签约者应使用签字笔,不能使用圆珠笔。()
10. 印章必须有专人负责保管和使用,保管者就是使用者。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

11. 简述办公环境的含义并按照由远及近的顺序列举环境类别。
12. 简要回答起草请示的“五步棋”。

得 分	评卷人

四、设计题(本题共 30 分)

13. 设计一份开业典礼的筹备工作流程。

得 分	评卷人

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 东华公司办公室人员小沈能讲一口漂亮的法语,小陈则很喜欢打扮。公司明天要与法国某公司谈判,古总经理叮嘱担任翻译的小沈和作会议记录兼会议服务的小陈要好好准备。小沈和小陈除了在文本、资料等方面作了准备,还花了一番功夫进行了打扮。

正式会谈这天,只见坐在古总经理一旁的小沈衣着鲜艳,金耳环、大颗宝石戒指闪闪发光,这使得古总经理身上的那套价值千元的名牌西服也黯然失色。

古总经理与法国客商在接待室内寒暄时,小陈拿来了托盘准备茶水,只见她花枝招展,一对大耳环晃来晃去,五颜六色的手镯碰桌有声,高跟鞋叮叮作响。她从茶叶筒中拈了一撮茶叶放入杯中……这一切引起了古总经理和客商的不同反应。客商面带不悦之色,把自己的茶杯推得远远的,古总经理也觉得尴尬。谈判中讨价还价时,古总经理一时性起,双方争执起来,小沈站在古总经理一边,指责客商。客商拂袖而去。古总经理望着远去的客商的背影,冲着小沈:“托你的福,好端端一笔生意,让你给毁掉了,无能!”

小沈并不知道自己有什么过错,为自己辩解:“我,我怎么啦!客商是你自己得罪的,与我有什么关系?”

小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止等有哪些不妥当之处?

试卷代号:2180

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

办公室管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2019年7月

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. A 2. C 3. A 4. D 5. C

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题2分,共10分)

6. × 7. √ 8. × 9. √ 10. √

三、简答题(每小题10分,共20分)

11. 简述办公环境的含义并按照由远及近的顺序列举环境类别。

参考答案:

(1)办公环境或称办公室环境,是直接或者间接作用和影响办公过程的各种因素的综合。

(5分)

(2)按照由远及近的顺序将办公环境分为办公活动社会环境、办公活动职能环境和办公活动工作环境。(5分)

12. 简要回答起草请示的“五步棋”。

参考答案:

(1)因为什么请示——对于原因、目的说明。(2分)

(2)请示什么问题——提出请示的主题内容。(2分)

(3)怎样解决问题——提出解决问题的建议或方案。(2分)

(4)请求上级回复——结尾用语的使用。(2分)

(5)有无附件需要说明——根据需要确定附件的使用与否。(2分)

四、设计题(本题共 30 分)

13. 参考答案:

开业典礼的舆论宣传工作(可运用传播媒介在报纸、电台、电视台广泛发布广告或在告示栏中张贴开业告示)(6分)→做好来宾邀请工作(3分)→发放请柬(3分)→现场的布置(3分)→准备开幕词、致答词(3分)→做好接待服务工作(3分)→要做好礼品馈赠工作(3分)→拟定典礼程序(3分)→各种物质的准备工作。(3分)

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 参考答案(学生的答案若不在本参考答案范围内,但言之有理,可酌情给分;但每条言之有理答项,酌情给分不得超过 3 分,且总分不得超过 30 分):

(1)小沈和小陈的穿着打扮不符合工作环境,不符合特定的会谈工作要求;(4分)

(2)小沈的穿着突出自己,影响了古总经理的形象;(4分)

(3)小陈的穿着打扮干扰谈判、影响工作,破坏工作场所安静;(4分)

(4)小陈用手拿茶叶,不卫生,引起客商不满,使得谈判一开始就不顺利;(6分)

(5)小沈应该对领导的作风、性格有所了解,有针对性地弥补领导的不足。古总经理与客商争执,她应采取补救措施,可以将上司借故引开,并示意上司忍耐些,使谈判继续,而不是指责客商;(6分)

(6)小沈受到上司批评,即使是过头话,也应保持冷静,不反驳,应理解上司的难处。找适当的机会,用适当的方式说明情况,交流思想和感情。(6分)

试卷代号:2180

座位号

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

办公室管理 试题

2020年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. 办公室管理的第一要义是()。
A. 服务
B. 管理
C. 协调
D. 参谋
2. 正确选择办公设备和易耗品供应商不必考虑的因素是()。
A. 价格和费用
B. 名牌和高档
C. 质量和交货
D. 服务和位置
3. 介绍礼仪中,一般不说出被介绍者的()。
A. 姓名
B. 职位
C. 年龄
D. 单位
4. 在组织中当一个人工作量不多的时候,个体行为符合帕金森时间底线定律的是()。
A. 他会建议调整组织结构,或要求更多的事来做
B. 他会故作忙碌状
C. 他会因为工作量不大而很快完成任务
D. 他会抓紧时间休息
5. 按规定,我国机关事业单位公章的印文字体是()。
A. 宋体
B. 楷体
C. 隶体
D. 篆体

得 分	评卷人

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题 2 分,共 10 分)

6. 涉外礼仪中以右为尊。()
7. 引导客人坐电梯时,按照社交礼仪,应让客人先进电梯。()
8. 名片递送应选择初逢之际,而不可选择分别之际。()
9. 一般在社交礼仪中,戴着帽子的客人进入主人房间时,应当脱帽。()
10. 举办开业典礼,要遵循热烈、隆重、不计费用的原则。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

11. 简述办公室督查工作的方式。
12. 简述电子公文处理过程的五个环节。

得 分	评卷人

四、设计题(本题共 30 分)

13. ×市政府办公室的王助理,在接受徐市长的一份紧急材料写作任务之后,急匆匆地赶往自己办公室,在走廊被分管经济工作的杨副市长叫了过去。杨副市长要王助理赶紧为他查找有关市场经济的重要资料。王助理此时此刻一心只想到完成徐市长布置的任务,对杨副市长说的什么心不在焉。杨副市长见他有些走神,又重述了一遍自己的话。面对两位领导几乎同时布置的工作,王助理陷入了左右为难的境地。

请你为王助理设计一个合理的应对之策。

得 分	评卷人

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 某国营企业总经理办公室人员小赵正在看当天准备上报的统计报表,本公司一位实习生,刚从大学经济管理专业毕业的小林走了进来,小林针对该公司管理写的毕业论文中的某些观点和见解很得指导老师赏识,他本人也认为对公司改革有一定作用,他准备找总经理谈

谈。小赵客气地请小林坐下,说:“总经理外出了,有什么事请跟我说吧”。小林就滔滔不绝地讲了起来。小赵一边听,一边看报表。小林言谈中常带“像我们这样的小公司……”,小赵越听越不高兴,结果没等小林把话说完,他便满脸怒气地说“公司小是否埋没了你的才能?你是大材小用,为什么不去大公司呢?”小赵的冷嘲热讽,激怒了小林,引起了激烈的争执,最后小林气愤地离开了办公室。

小赵还在闷闷不乐时,三名被解职的职工吵吵嚷嚷地进来了,他们因平时工作不遵守纪律,完不成任务被解职,此刻要找总经理解决他们的问题。小赵说总经理不在,想请他们坐下来慢慢谈,他们不相信,非要找总经理不可。正好总经理走了进来,他们怒气冲冲地推推搡搡,揪住总经理的衣服不放。小赵在一边干着急,不知道怎么办才好……

问题:你认为小赵在这两件事上做得怎么样?他有什么失误,他应该怎么做才对。

试卷代号:2180

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

办公室管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年1月

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. A 2. B 3. C 4. B 5. A

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题2分,共10分)

6. √ 7. × 8. × 9. √ 10. ×

三、简答题(每小题10分,共20分)

11. 简述办公室督查工作的方式。

(1)现场督查;(2)会议督查;(3)书面督查;(4)电话督查;(5)互联网督查。

(每点2分)

12. 简述电子公文处理过程的五个环节。

(1)创建:根据一定的规则建立电子公文。

(2)办理:通过计算机系统对电子公文进行收发、批阅等相关操作。

(3)交换:按始发者意图进行跨系统的公文传递。

(4)归档:依据国家或本部门档案管理规定对办理完毕后的电子公文予以存储。

(5)销毁:依据有关规定将电子公文从存储介质上物理删除。

(每点2分)

四、设计题(本题共30分)

13. 参考答案:

(1)办公室的一项基本职能是为领导(政务)服务,王助理对于徐市长和杨副市长交办的事情都不可回绝,而是应当承担下来。(8分)

(2)王助理接受任务后回到办公室,向办公室主任汇报,与其他助理协商,由他人完成杨副市长交办的事项。(8分)

(3)王助理自己全神贯注认认真真起草徐市长交代的紧急材料写作任务。(7分)

(4)他人查找完杨副市长所要的材料后,王助理亲自将材料送至杨副市长处,如果可能,可以顺带把实际参与查找人员的名字讲一下。(7分)

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 参考答案(学生的答案若不在本参考答案范围内,但言之有理,可酌情给分;但每条言之有理答项,酌情给分不得超过 3 分,且总分不得超过 30 分):

(1)不能说“总经理外出了,有什么事请跟我说吧”,办公室人员不能替上司做主;(5分)

(2)接待来访者应细心倾听,不应边看报表边听;(5分)

(3)对提重要建议的来访者,应认真记录,汇报上司;(5分)

(4)应热情,不能对来访者冷嘲热讽;(5分)

(5)对言辞激烈的来访者应有礼有节,宣传政策;(5分)

(6)应尽快为总理解围,可以请保安或打 110。(5分)

试卷代号:2180

座位号

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

办公室管理 试题

2020年7月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. 办公室管理的第一要义是()。
A. 服务
B. 管理
C. 协调
D. 参谋
2. 下列电话礼仪中错误的是()。
A. 与领导通电话,领导先挂
B. 与客户通电话,客户先挂
C. 与年长通电话,年长先挂
D. 与女士通电话,男士先挂
3. 介绍礼仪中,一般不说出被介绍者的()。
A. 姓名
B. 职位
C. 年龄
D. 单位
4. 下列关于经济合同的说法错误的是()。
A. 是由相关当事人共同订立的一种契约
B. 具有平等、公平、协商一致的特点
C. 任何一方违背经济合同都将承担经济责任和法律责任
D. 合同中约首部分要使用相关单位或个人的简称或代称
5. 在办理发文时,经复核,对于不符合要求的公文应该()。
A. 办公室人员帮其纠正后发出
B. 退交起草部门补充或修正
C. 即使文稿做了实质性修改,也无需原签发人重新签发
D. 修改回来的文稿不再重新复核

得 分	评卷人

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题 2 分,共 10 分)

- 6. 办公室的工作具有综合性特点。()
- 7. 办公室工作人员要具备自律的职业素质,讲规矩要达到拘谨的程度。()
- 8. 办公用品的库存控制和监督中,要求保持进货卡、出货卡和库存卡的三卡一致。()
- 9. 印章必须有专人负责保管和使用,保管者就是使用者。()
- 10. 电子文档不存在销毁问题。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 20 分)

- 11. 简述办公室的基本概念及组成。
- 12. 简要回答起草请示的“五步棋”。

得 分	评卷人

四、设计题(本题共 30 分)

- 13. 设计大型会议会中进程服务工作的主要环节。

得 分	评卷人

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 东华公司办公室人员小沈能讲一口漂亮的法语,小陈则很喜欢打扮。公司明天要与法国某公司谈判,古总经理叮嘱担任翻译的小沈和作会议记录兼会议服务的小陈要好好准备。小沈和小陈除了在文本、资料等方面作了准备,还花了一番功夫进行了打扮。

正式会谈这天,只见坐在古总经理一旁的小沈衣着鲜艳,金耳环、大颗宝石戒指闪闪发光,这使得古总身上的那套价值千元的名牌西服也黯然失色。

古总经理与法国客商在接待室内寒暄时，小陈拿来了托盘准备茶水，只见她花枝招展，一对大耳环晃来晃去，五颜六色的手镯碰桌有声，高跟鞋叮叮作响。她从茶叶筒中拈了一撮茶叶放入杯中……这一切引起了古总经理和客商的不同反应。客商面带不悦之色，把自己的茶杯推得远远的，古总经理也觉得尴尬。谈判中讨价还价时，古总一时性起，双方争执起来，小沈站在古总一边，指责客商。客商拂袖而去。古总望着远去的客商的背影，冲着小沈：“托你的福，好端端一笔生意，让你给毁掉了，无能！”

小沈并不知道自己有什么过错，为自己辩解：“我，我怎么啦！客商是你自己得罪的，与我有什么关系？”

小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止是否正确，正确的做法应该是怎样的？

试卷代号:2180

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

办公室管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年7月

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题2分,共10分)

1. A 2. D 3. C 4. D 5. B

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题2分,共10分)

6. √ 7. × 8. √ 9. √ 10. ×

三、简答题(每小题10分,共20分)

11. 简述办公室的基本概念及组成。

参考答案:

(1)办公室,英文为“office”,泛指处理特定事务或提供服务的地方。(5分)

(2)办公室泛指一切办公场所,由办公房间、办公人员、公共事务和办公设施组成。(5分)

12. 简要回答起草请示的“五步棋”。

参考答案:

(1)因为什么请示——对于原因、目的说明。(2分)

(2)请示什么问题——提出请示的主题内容。(2分)

(3)怎样解决问题——提出解决问题的建议或方案。(2分)

(4)请求上级回复——结尾用语的使用。(2分)

(5)有无附件需要说明——根据需要确定附件的使用与否。(2分)

四、设计题(本题共30分)

13. 参考答案:

接站工作→报到及接待工作→组织签到→做好会议记录→做好会议值班保卫工作→

做好会议信息搜集、传递工作→做好对外宣传→编写会议简报或快报→做好会议保密工作→做好后勤保障工作。

(以上共10个环节,每个环节3分)

五、案例分析题(本题共 30 分)

14. 参考答案(学生的答案若不在本参考答案范围内,但言之有理,可酌情给分;但每条言之有理的答项,酌情给分不得超过 4 分,且总分不得超过 30 分):

(1)小沈和小陈的穿着打扮不符合工作环境,不符合特定的会谈工作要求;(4 分)

(2)小沈的穿着突出自己,影响了古总经理的形象;(4 分)

(3)小陈的穿着打扮干扰谈判、影响工作,破坏工作场所安静;(4 分)

(4)小陈用手拿茶叶,不卫生,引起客商不满,使得谈判一开始就不顺利;(4 分)

(5)小沈应该对领导的作风、性格有所了解,有针对性地弥补领导的不足。古总经理与客商争执,她应采取补救措施,可以将上司借故引开,并示意上司忍耐些,使谈判继续,而不是指责客商;(7 分)

(6)小沈受到上司批评,即使是过头话,也应保持冷静,不反驳,应理解上司的难处。找适当的机会,用适当的方式说明情况,交流思想和感情。(7 分)

试卷代号:2180

座位号

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

办公室管理 试题

2020年9月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题3分,共15分)

1. 对办公室人员“善谋”的要求是()。

- A. 要“参”到点子上,“谋”到关键处
- B. 要把自己摆到“准领导”位置上,把幕后工作做到台前
- C. 即使自己没有思考成熟,也要及时向领导建言
- D. 捡好听的说,积极推动领导及时决策

2. 加强对办公用品的库存控制与监督,要求保证进货卡、库存卡和出货卡的关系状态是()。

- A. 一致
- B. 依次递增
- C. 依次递减
- D. 库存卡大于其他卡

3. 拜访他人时比较适宜的时间是()。

- A. 晚饭后
- B. 早晨
- C. 下午5点以后
- D. 上午10点到下午4点之间

4. 意向书的特点不包括()。

- A. 严谨性
- B. 灵活性
- C. 约束性
- D. 协调性

5. 电子公文的处理()。
- A. 只能在网上办理
 - B. 可以印制成纸质文件分发处理
 - C. 在网上分发流转时,无需做登记、管理等
 - D. 不能网上处理与纸质处理相结合

得 分	评卷人

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题 3 分,共 15 分)

- 6. 办公用品的最大库存量是指仓库最多能容纳的数量。()
- 7. 印章必须有专人负责保管和使用,保管者就是使用者。()
- 8. 会议主席台排位原则:前高后低,中央高于两侧,右高左低。()
- 9. 公文行文时越级行文是普遍现象。()
- 10. 收文时应逐件清点,核对无误后以签字或盖章的方式签收,并注明签收时间。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 15 分,共 30 分)

- 11. 简述公共关系的三大构成要素及其原则。
- 12. 衡量会议质量的会前主要标准有哪些?

得 分	评卷人

四、设计题(本题共 20 分)

13. 某次会议筹备工作中,为防万一,进行应急预案设计,会务人员列举了以下可能的意外事件:

- (1)人员问题。会议的发言人、演讲人、主要领导、重要嘉宾不能到会;预先登记的与会人员不能按时到会。
- (2)场地问题。原租用的会议室或会场与实际人数不相匹配,会议室或会场过大或过小;如果是住会的会议,原预订的房间与实际人数不相匹配,预订房间过量或不足。

(3)设备问题。会议室或会场的需用设备不足或出现故障,在会议组织过程中办公设备不足等。

(4)资料问题。准备的宣传资料不足,会议文件材料不足等。

(5)与会人员的健康与安全问题。会议中出现意外事故,如火灾、食物中毒、交通事故、传染疾病等。

(6)与会人员的情绪问题。与会人员对会议安排不满意,对程序设置不满意,对演讲人、发言人的演讲或发言不满意,对会议的议程或日程的安排不满意等。

(7)与会人员的返程问题。为与会人员预订返程车票(机票)时,车票(机票)的时间或车次(航班)同与会人员的要求不符。

(8)与会人员的行为问题。发言人在发言过程中的语言、行为不当,与会人员的语言、行为不当。

请你针对以上问题,设计应对的方案。

得 分	评卷人

五、案例分析题(本题共 20 分;本题须结合案例内容展开分析)

14. 文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业务处理意见后,又遇到了负责宣传的张副经理,小曹又向他作了请示,结果两位领导的意见很不一致,小曹无所适从,两位领导也因此矛盾加深。孙认为小曹与张关系亲近些,支持过张,认为小曹有意与他作对;而张认为此业务是他引介的,小曹应先同他通气。

问题:请你分析小曹这样做对不对? 错在哪里? 面对这种情况小曹应该怎么办?

试卷代号:2180

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

办公室管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年9月

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题3分,共15分)

1. A 2. A 3. D 4. C 5. B

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题3分,共15分)

6. × 7. √ 8. √ 9. × 10. √

三、简答题(每小题15分,共30分)

11. 简述公共关系的三大构成要素及其原则。

(1)三大构成要素是主体:社会组织;客体:公众;手段:传播途径。(7分)

(2)公共关系原则:公众利益至上;实事求是;互惠互利;双向沟通;始终如一;开拓创新;整体统一。(8分)

12. 衡量会议质量的会前主要标准有哪些?

(1)会议是否确有召开的客观必要性;

(2)会议目的和会议风气是否端正;

(3)会议时机是否已经成熟;

(4)会议的议题是否明确,会前的沟通是否到位;

(5)各项准备工作是否已经准备充分,包括软件和硬件。

(每点3分)

四、设计题(本题共20分)

13. 请你针对以上问题,设计应对的方案。

(1)处理人员问题。根据会议的内容和类型事先准备好备用的发言人选。如发言人因车(飞机)迟到,可调整发言人的发言次序。实际到会的与会人员少于原报名的与会人员时,可临时调整会场、食宿等安排,尽量不要打乱原定的会议议程。(3分)

(2)处理场地问题。根据现场情况,灵活处理。(1分)

(3)处理设备问题。根据现场情况,灵活处理。(1分)

(4)处理资料问题。要将所有的会议文件或资料的原件或移动存储器随身携带。(3分)

(5)处理与会人员的健康与安全问题。要加强会前安全检查,必要时可进行如火灾等突发事件的演习,如果发生突发事件,工作人员要按照分工各负其责。大中型会议可安排医护人员值班,或掌握一些附近医疗机构的情况,以便应急。(3分)

(6)处理与会人员的的情绪问题。广泛征求与会人员的意见,对合理的要求和建议应给予采纳。同时,在不影响会议整个过程的情况下对议程、日程可做适当的调整。要注意做好与会人员的思想工作和解释工作。(3分)

(7)处理与会人员的返程问题。一定要提前预订与会人员的返程车票(机票),对时间、车次(航班)的变化要及时同与会人员协商,对因交通问题暂时不能离会的人员要安排好食宿,确定准确的返程时间。(3分)

(8)处理与会人员的行为问题。会前对发言人的发言稿做好审核工作,了解发言人的思想动态,做好发言前的沟通工作。(3分)

五、案例分析题(本题共 20 分)

14. 问题:请你分析小曹这样做对不对? 错在哪里? 面对这种情况小曹应该怎么办?

参考答案(学生的答案若不在本参考答案范围内,但言之有理,可酌情给分;但每条言之有理答项,酌情给分不得超过3分,且总分不得超过20分):

(1)小曹犯了多头请示的错误。遵照领导职权分工、单向请示的原则,既然向主管领导请示了,就应按孙的意见办,不应多头请示;(4分)

(2)在工作中不应过分亲近或疏远某领导,以至落到尴尬的境地;(4分)

(3)两位领导都作了指示,如果张通情达理,小曹应向他说明只能按职权分工办事,求得谅解后,按孙的意见办;(4分)

(4)如果不能求得谅解时,小曹应向两位领导分别自我检讨,再建议两位商议一个方法遵照执行;(4分)

(5)如果矛盾不能统一,应向总经理请示,遵照总经理的意见办,并请他对孙或张作解释。这是文员执行主要决策人的意见。(4分)

(以上每点应结合案例内容展开分析,否则总得分酌情扣2—5分)

试卷代号:2180

座位号

--	--

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

办公室管理 试题

2021年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题3分,共15分)

1. 办公室职能中的“三办”不包括()。
A. 办文
B. 办事
C. 办会
D. 办宴
2. 下列属于办公用品的是()。
A. 办公家具
B. 车间
C. 起重机
D. 车床
3. 办公室人员辅助领导进行决策,意味着()。
A. 办公室人员在辅助决策过程中要勇于替领导进行决断
B. 只能充当领导的参谋和助手
C. 办公室人员只能站在自己的岗位层次辅助领导决策
D. 办公室人员辅助决策不是对领导工作的“搭台补台”,而是要登台唱戏
4. 按规定,我国机关事业单位公章的印文字体是()。
A. 宋体
B. 楷体
C. 隶体
D. 篆体
5. 握手持续时间的适宜标准是()。
A. 3秒以内
B. 10秒
C. 3至5秒
D. 10秒以上

得 分	评卷人

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题 3 分,共 15 分)

6. 如果办公设备丢失或损坏属于过失人责任的,过失人应承担相应的经济责任。()
7. 督察工作不得对原有决策做出任何改变。()
8. 接待规格有三种,即高规格接待、低规格接待和对等接待。()
9. 宴会礼仪中以自然大方为好,吃东西发出声音表示菜品可口,是有礼貌的表现。()
10. 上行发文的主送机关必须为上级机关,而不是上级领导个人。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 15 分,共 30 分)

11. 简述制作会议证件的注意事项。
12. 简述第三代时间管理的 ABCD 法则及其内容。

得 分	评卷人

四、设计题(本题共 20 分)

13. 给下面的情境设计礼貌用语。

- (1)问人姓氏说() (2)仰慕已久说()
- (3)长期未见说() (4)请人解答说()
- (5)求人办事说() (6)请改文章说()
- (7)求人指点说() (8)身体不适说()
- (9)看望别人说() (10)请人接受说()

得 分	评卷人

五、案例分析题(本题共 20 分;本题须结合案例内容展开分析)

14. 东华公司办公室人员小沈能讲一口漂亮的法语,小陈则很喜欢打扮。公司明天要与法国某公司谈判,古总经理叮嘱担任翻译的小沈和作会议记录兼会议服务的小陈要好好准备。小沈和小陈除了在文本、资料等方面作了准备,还花了一番功夫进行了打扮。

正式会谈这天，只见坐在古总经理一旁的小沈衣着鲜艳，金耳环、大颗宝石戒指闪闪发光，这使得古总身上的那套价值千元的名牌西服也黯然失色。

古总经理与法国客商在接待室内寒暄时，小陈拿来了托盘准备茶水，只见她花枝招展，一对大耳环晃来晃去，五颜六色的手镯碰桌有声，高跟鞋叮叮作响。她从茶叶筒中拈了一撮茶叶放入杯中……这一切引起了古总经理和客商的不同反应。客商面带不悦之色，把自己的茶杯推得远远的，古总经理也觉得尴尬。谈判中讨价还价时，古总一时性起，双方争执起来，小沈站在古总一边，指责客商。客商拂袖而去。古总望着远去的客商的背影，冲着小沈：“托你的福，好端端一笔生意，让你给毁掉了，无能！”

小沈并不知道自己有什么过错，为自己辩解：“我，我怎么啦！客商是你自己得罪的，与我有什么关系？”

小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止是否正确，正确的做法应该是怎么样的？

试卷代号:2180

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

办公室管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2021年1月

一、单项选择题(请将正确答案的字母序号填在括号内,每小题3分,共15分)

1. D 2. A 3. B 4. A 5. C

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题3分,共15分)

6. √ 7. × 8. √ 9. × 10. √

三、简答题(每小题15分,共30分)

11. 简述制作会议证件的注意事项。

(1)重要的大中型会议,会议证件和姓名卡片要正规。内容设计上要有会议的名称、与会者姓名、称呼(先生、女士、小姐等)、身份(职务、职称等)、组织或公司的名称。

(2)重要的、具有保密性质的会议要在会议证件上贴上本人的相片,并加盖大会印章。

(3)会议证件的形式应反映出会议的内容,设计要尽量经济实用、美观大方。

(4)大型会议应区分正式代表、列席代表、新闻媒体、工作人员、服务人员等不同身份参加者的会议证件的样式。

(5)应注意根据单位不同的文化理念设计会议证件和姓名卡片。

(每点3分)

12. 简述第三代时间管理的ABCD法则及其内容。

第三代时间优先级管理,讲求优先顺序的观念,即把要做的事情区分轻重缓急,又叫ABCD法则。(3分)

A. 重要且紧急——必须立刻做。(3分)

B. 紧急但不重要(如有人因为打麻将“三缺一”而紧急约你,有人突然打电话请你吃饭等)——只有在优先考虑了重要的事情后,再来考虑这类事。(3分)

C. 重要但不紧急(如学习、做计划、与人谈心、体检等)——只要是没有第一类事的压力,就应该将其当成紧急的事去做,不要拖延。(3分)

D. 既不紧急也不重要(如娱乐、消遣等)——有闲工夫再说。(3分)

四、设计题(本题共 20 分)

13. 给下面的情境设计礼貌用语。

参考答案:

(1)贵姓(2)久仰(3)久违(4)请教(5)拜托(6)斧正(7)赐教(8)欠安(9)拜访(10)笑纳

(每点 2 分)

五、案例分析题(本题共 20 分)

14. 小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止是否正确,正确的做法应该是怎样的?

参考答案(学生的答案若不在本参考答案范围内,但言之有理,可酌情给分;但每条言之有理答项,酌情给分不得超过 3 分,且总分不得超过 20 分):

(1)小沈和小陈的穿着打扮不符合工作环境,不符合特定的会谈工作要求;(3 分)

(2)小沈的穿着突出自己,影响了古总经理的形象;(3 分)

(3)小陈的穿着打扮干扰谈判、影响工作,破坏工作场所安静;(3 分)

(4)小陈用手拿茶叶,不卫生,引起客商不满,使得谈判一开始就不顺利;(3 分)

(5)小沈应该对领导的作风、性格有所了解,有针对性地弥补领导的不足。古总经理与客商争执,她应采取补救措施,可以将上司借故引开,并示意上司忍耐些,使谈判继续,而不是指责客商;(5 分)

(6)小沈受到上司批评,即使是过头话,也应保持冷静,不反驳,应理解上司的难处。找适当的机会,用适当的方式说明情况,交流思想和感情。(3 分)

(以上每点应结合案例内容展开分析,否则总得分酌情扣 2—5 分)