

试卷代号:22180

座位号

国家开放大学2024年秋季学期期末统一考试

办公室管理 试题

2025 年 1 月

注意事项:

1. 将你的学号、姓名及考点名称填写在试题和答题纸的规定栏内。考试结束后,把试题和答题纸放在桌上。试题和答题纸均不得带出考场。待监考人员收完试题和答题纸后方可离开考场。
2. 仔细阅读题目的说明,并按题目要求答题。所有答案必须写在答题纸的指定位置上,写在试题上的答案无效。
3. 用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(每小题 3 分,共 15 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
3. 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
4. 国务院的公章,直径为()。
A. 15 厘米 B. 10 厘米
C. 6 厘米 D. 8 厘米
5. 接待规格主要取决于()。
A. 接待方主陪人的身份高低 B. 接待人员的人数
C. 接待车辆的豪华程度 D. 是否开欢迎会

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题 3 分,共 15 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。()
8. 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。()
9. 火车、飞机的座位以靠过道位置为上。()
10. 会议主席台排位原则:前高后低,中央高于两侧,右高左低。()

三、简答题(每小题 15 分,共 30 分)

11. 简述第三代时间管理的 ABCD 法则及其内容。
12. 简述办公室辅助决策的任务。

四、设计题(本题共 20 分)

13. 设计一份开业典礼的筹备工作流程。

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. 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:22180

国家开放大学2024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)

2025 年 1 月

一、单项选择题(每小题 3 分,共 15 分)

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

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)

12. 简述办公室辅助决策的任务。

参考答案:在决策的不同阶段,辅助决策的任务各不相同。

(1)在决策的准备阶段:征询群众意见,搜集决策信息。

(2)在决策的制定阶段:提供决策依据,提出决策建议。

(3)在决策的审批阶段:撰写决策报告,编制实施计划,落实行动措施。

(4)在决策的执行阶段:协助决策试验,提供反馈信息。

(5)在决策的总结阶段:撰写总结报告,评估决策落实情况。

(每点 3 分)

四、设计题(本题共 20 分)

13. 参考答案:

开业典礼筹备工作的流程:(1)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)→(2)要做好来宾邀请工作→(3)发放请柬→(4)现场的布置→(5)准备开幕词、致答词→(6)要做好接待服务工作→(7)要做好礼品馈赠工作→(8)拟定典礼程序→(9)做好各种物质的准备工作。

(第 1 点 4 分,第 2—9 点每点 2 分)

五、案例分析题(本题共 20 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 20 分):

(1)文秘人员接听电话时,首先应自报家门。(2 分)挂断电话应遵循“谁先打出谁先挂”的原则。丁秘书做错了。(2 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。(2 分)

(3)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!”(4 分)

(4)审查来电时应询问对方的姓名、单位、来电事由、回电号码,(2 分)然后请示上司是否想与对方通话。(2 分)如上司同意通话,可打回电或请对方再打过来;(2 分)如上司不想通话,应想办法拒绝对方。(2 分)

(5)在电话中应怎样既做到为领导“挡驾”,又不得在言语、行动上失礼,冒犯对方。(2 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)