

## 国家开放大学2025年春季学期期末统一考试

## 办公室管理 试题

2025年7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. 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. 对某项工作的基本情况从多侧面、多角度进行反馈的办公室信息反馈方法是( )。
  - A. 不间断反馈
  - B. 棱角反馈
  - C. 直接反馈
  - D. 即时反馈
3. 接待礼仪中,关于迎送客人,下列说法错误的是( )。
  - A. 普通宾客不必迎送
  - B. 外地来访宾客,应到机场(车站)迎送
  - C. 对特别尊贵的客人,还应举行迎送仪式
  - D. 按照规范安排相应的领导参加
4. 传递密级公文,下列做法错误的是( )。
  - A. 应采取相应的安全保密措施
  - B. 应选择安全的交通工具
  - C. 应选择安全的交通路线
  - D. 可以通过快递公司传递,以提升传递速度
5. 制定会议策划方案时,要明确5个W,其中“Who”是指的( )。
  - A. 会议主持人
  - B. 会议发言人
  - C. 会议参加人员
  - D. 会务人员

## 二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题3分,共15分)

6. 引导客人坐电梯时,按照社交礼仪,应让客人先进电梯。( )
7. 握手时使劲摇晃几下,这是十分不友好的表示。( )
8. 对于重要或大量印制的公文,应实施三校、四校,以确保公文的本正不出差错。( )
9. 会议参会人员至少要三人以上。( )
10. 组织做好公共关系的目的是在优先维护自身目标的基础上促进社会和公众利益。( )

## 三、简答题(每小题15分,共30分)

11. 符合查阅人条件的人员网上查阅文书档案时,在查看“授权文件”前的流程有哪些?
12. 请详细叙述会议应急预案的特点。

## 四、设计题(本题共20分)

13. 设计一份开业典礼仪式的流程。

## 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. 皇朝贸易公司总经理办公室的秘书是李丽,她聪明能干,在公司深受重用。她经常与罗浪斯公司的总经理秘书陈珍妮在一起游玩。两家都进行皮革进出口贸易。虽然两人的性格完全不一样,李丽热情开朗,乐于助人,陈珍妮温柔沉静,内向含蓄,两人几乎是无话不谈的好朋友。

在一次闲聊时,陈珍妮说最近的心情不太好,因为公司生意一直不佳,总经理急得茶饭不思,并且常常把气出在她的身上。李丽说:“你也不要太在意,我们做秘书的要自己调节心情。我们公司的成绩倒不错,我们经理在今天上午就签定了一个合作意向书,有上千万元。如果这笔生意做成,可以赚进一百多万元。我没法告诉你详细情况。但这次谈判确实非常顺利。”李丽一边说,一边沉浸在谈判成功的喜悦之中。

过了几天,李丽跟随总经理去白天鹅宾馆与德国某贸易代表团签定正式合同时,超过了约定时间,还不见代表团的影子。后来德国某公司长驻中国的代表打来电话说:“代表团已于昨天回国,就在昨天上午与贵市的罗浪斯公司签定了购货合同,价格低于贵公司百分之十。”

皇朝贸易公司上下都非常沮丧,李丽更是懊恼无比,她想没有提醒总经理及时采取快速行动,也责怪自己没有时时注意德国代表团的动向。令她百思不得其解的:罗浪斯公司是怎样获取德国代表团的情报的?他们是如何抢走生意的?

问题:

- (1)罗浪斯公司是怎样获得德国代表团的购货合同的?
- (2)秘书与亲朋好友谈话或闲聊时,是否可以不分场合、不分对象畅所欲言?
- (3)企业的机密有哪些?
- (4)秘书在日常工作中应该怎样做好保密工作?

试卷代号:22180

国家开放大学2025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)

2025年7月

一、单项选择题(每小题3分,共15分)

1. B            2. B            3. A            4. D            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. 符合查阅人条件的人员网上查阅文书档案时,在查看“授权文件”前的流程有哪些?

参考答案:

- (1)登录网站
- (2)检索所需档案
- (3)点击“原文”按钮
- (4)填写利用登记表
- (5)等待审批授权

(每点3分)

12. 请详细叙述会议应急预案的特点。

(1)有的放矢。要尽量设想出更多的在会议中可能出现的意外情况,制定出应对方法。

(2)预防为主。应急预案不仅是制定出应对意外事件出现的方法,也是预防意外事件发生的措施,强调防患于未然。

(3)留有余地。应对意外事件的预案要多套并行,在人、财、物各方面做出详尽的安排。

(每点5分)

四、设计题(本题共20分)

13. 设计一份开业典礼仪式的流程。

参考答案:(1)迎宾→(2)介绍来宾→(3)主持人宣布典礼开始→(4)全体起立奏乐→(5)致开幕词→(6)致贺词(嘉宾、上级)→(7)宣读贺信→(8)剪彩(或揭幕,可放鞭炮)→(9)宣布典礼结束→(10)赠送纪念品→(11)组织参观(或迎接顾客、安排文艺演出)。

(第1—9点每点2分,第10—11点每点1分)

(22180号)办公室管理答案第1页(共2页)

五、案例分析题(本题共20分)

14. 问题:

(1)罗浪斯公司是怎样获得德国代表团的购货合同的?

(2)秘书与亲朋好友谈话或闲聊时,是否可以不分场合、不分对象畅所欲言?

(3)企业的机密有哪些?

(4)秘书在日常工作中应该怎样做好保密工作?

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;但每条言之有理答案,酌情给分不得超过3分,且总分不得超过20分):

(1)李丽在谈话中无意透露出的信息,给罗浪斯公司的陈珍妮抓住了机会,得到了这笔生意。(5分)

(2)即使是最好的朋友,也不可不分情况畅所欲言,何况是竞争对手,这是文秘人员的基本职业道德。(5分)

(3)企业的机密包括公司的生产流程、工艺技术、组织人事、资金运作、客户资料、流通渠道等。上司正在考虑、讨论而未作定论,未公开宣布的内容。上司的隐私、疾病和公司内发生的事故、人事争端、内部失窃、经济纠纷等。(5分)

(4)应做到不该说的不说,不该听的不听,不该记录的不记录,机密内容用专用记录本记并妥善保管,机密文件严密保管,自己的电脑设置密码等。(5分)

(以上每点应结合案例内容展开充分分析,否则总得分酌情扣2—5分)

(22180号)办公室管理答案第2页(共2页)