

国家开放大学2024年春季学期期末统一考试

办公室管理 试题

2024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. 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. 握手持续时间的适宜标准是( )。
 

A. 3至5秒	B. 10秒
C. 3秒以内	D. 10秒以上
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. 下面属于办公室用语禁忌的是( )。

- A. 中途先走说“失陪”
- B. 领导交代的工作超出自己一般职责时,立刻说“NO”
- C. 需要考虑说“斟酌”
- D. 等候别人说“恭候”

二、判断题(正确划“√”,错误划“×”,每小题3分,共15分)

6. 办公室是组织内部办文、办公、办事、办会的主要平台。( )
7. 办公用品的最大库存量是指仓库最多能容纳的数量。( )
8. 办公照明应尽量采用人工光源,自然光源只作为补充性照明光源。( )
9. 档案保管期限与档案本身的内容重要与否无关。( )
10. 办公室公共关系沟通,就是指与组织的服务对象的沟通。( )

三、简答题(每小题15分,共30分)

11. 简述会议的积极作用。
12. 简述公共关系的原则。

四、设计题(本题共20分)

13. 设计一份新闻发布会的筹备流程。

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. 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:22180

国家开放大学2024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)

2024年7月

一、单项选择题(每小题3分,共15分)

1. A          2. D          3. A          4. D          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. 简述会议的积极作用。

- (1)交流信息,互通情报;
- (2)发扬民主,科学决策;
- (3)增强友谊,促进团结;
- (4)统一认识,协调行动;
- (5)带动消费,促进经济。

(每点3分)

12. 简述公共关系的原则。

参考答案:

- (1)公众利益至上;(2)实事求是;(3)互惠互利;(4)双向沟通;(5)始终如一;(6)开拓创新;
- (7)整体统一。

(第1-6点每点2分,第7点3分)

四、设计题(本题共20分)

13. 参考答案:

- (1)主题的确定→(2)时间的选择→(3)地点的确定→(4)人员的安排→(5)材料的准备→(6)发送请柬→(7)准备胸卡和名签→(8)准备好视听设备→(9)预算计划。

(第1、2点每点3分,第3-9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)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)