**《办公室管理》各章简答与设计题练习及答案**

**第一章练习题**

**一、简答题**

1.简述办公室的普遍含义。

1.简述办公室的主要特点。

2.谈谈你对办公室人员应具备的职业素质中“善谋”的理解。

**二、设计题**

**1、 几位领导同时布置任务怎么办？**

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。

2、文员邓小姐第一天上班，上司让她负责处理公司的邮件。早上第一批邮件到了，邓小姐正忙着打电话，她让送信者把信就堆放在已有一些信件的办公桌上，一边打电话，一边拿过笔签了字。打完电话，心不在焉地把所有的信都剪开了，其中一封信被剪掉了回信地址的一角，她也没有注意。她抽出所有的信纸，放在一边，而把所有的信封放在了另一边。邓小姐拿起一张信纸看了起来，只见上面写着：“亲爱的红：……”，她意识到拆错了信，匆匆看完了信，她把信又用胶水粘了起来（但是外表还是有些痕迹）。她又看了几封信，其中有一封急件，觉得应该由上司回信，于是，她把几封信混在一起放在上司的办公桌上。这时，上司把写有美国地址的英文名片，让她打印一个寄往美国的信封，邓小姐按照以往写信的习惯，把收件人地址、姓名打印在信封的上面，把公司的地址打印在右下角。

你认为邓小姐处理邮件是否正确，为什么？ 请讲出理由并说明正确的做法。

**参考答案：**

**一、简答题**

1.参考答案：

（1）办公室是泛指一切机关、学校、企业等单位办理行政性事务的办公场所。

（2）办公室是机关企事业单位正常运行不可或缺的机构。

（3）办公室是组织内部办文、办公、办事、办会的主要平台。

2.参考答案：（1）辅助性 （2）综合性 （3）服务性

3.参考答案：

（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。

（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，造成被动局面。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。

**二、设计题**

参考答案：

1、（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。

（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。

（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。

（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。

**2、（1）不应该直接把信堆到桌上，并一边打电话一边签字，而应该当面点清邮件总数，并填写“邮件收领单”，特别要写清楚机要邮件、经办人等项目；如有污损还应该当面指出，以分清责任；**

**（2）不应随意打开所有的信，而应按照一定的标准进行分类，允许拆封的信件应按正确的方式拆封，并规整好信件和信封；私人和不便拆封的信件要转交给相应的个人和部门；**

**（3）对于误拆的信件，不应看信的内容，应马上重新封口，信封上要写上“误拆”，并签上姓名，当面交给对方并道歉；**

**（4）交给上司的信件不能混合，要按重要程度从上至下堆叠；**

**（5）寄至国外的信件，信封的打印应该按国外习惯，寄信人姓名和地址印在信封左上角，收信人姓名地址印在中部靠左下部位。**

**第二章练习题**

**一、简答题**

1.简述常用办公设备使用规范。

2.简述在储藏间存储办公用品时的注意事项。

**二、设计题**

设计一份A4打印用纸库存控制卡。库存参考号为C3，最大库存量为120令，最小库存量为20令，再订货量为35令。一令为500页。

**参考答案：**

**一、简答题：**

1.参考答案：

(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。

(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。

(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。

(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。

(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。

(6)如果不处于工作状态，使用完毕应切断电源。

2.参考答案：

（1）储藏间或物品柜要上锁，保证安全。

（2）储藏需要的面积取决于单位的大小。

（3）合理摆放。例如在柜中和储藏室放置物品，必须清楚地加标签，以迅速找到物品和表明新物品应放置的地方，新物品置于旧物品的下面或后面等。

（4）储藏办公用品应有良好的照明，以便容易找到。

（5）办公用品应保存在干燥和通风良好的房间中。若存放在潮湿环境中，将导致纸张不能正常的送入打印机或复印机中。

**二、设计题**

参考答案：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 库存参考号 C3  项目 A4打印用纸 最大库存量 120令  最小库存量 20令  单位 令（1令=500页） 再订货量 35令 | | | | | | | |
| 日期 | 接收 | | | 发放 | | | |
|  | 接收数量 | 发票号 | 供应商 | 发放数量 | 申请号 | 个人/部门 | 余额 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**第三章练习题**

**简答题**

1.简述调查研究的三个阶段及其主要任务。

2.简述办公室督查工作的方式。

**参考答案：**

**简答题**

1.参考答案：

（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。

（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。

（3）完成阶段，主要是撰写调研报告。

2.参考答案：

（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

**第四章练习题**

**一、简答题**

1.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。

2.简述剪彩仪式需要准备的材料及其程序。

3.简述第三代时间管理的ABCD法则及其内容。

**二、设计题**

1.设计一份电话记录表。

2.设计一份开业典礼的筹备工作流程。

3.设计一份新闻发布会的筹备流程。

**参考答案：**

**一、简答题**

1.参考答案：

（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。

（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。

2.参考答案：

（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）

**3.参考答案：**

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。

A.重要且紧急——必须立刻做。

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。

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。

D.既不紧急也不重要（如娱乐、消遣等）——有闲工夫再说。

**二、设计题**

1.参考答案：

电话记录表

|  |  |
| --- | --- |
| 来电人 | 姓名： 单位部门：  职务： 电话号码： |
| 来电时间 | 年 月 日 时 分 |
| 通话地点 | 来电人地点：  受话人地点： |
| 通话要点 | 1.  2.  3. |
| 结束时间 | 年 月 日 时 分 |
| 处理要点 | 1.交由 进行处理  2.请 尽快回电  3.约定 再来电话 |
| 记录人 |  |

2. 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）→要做好来宾邀请工作→发放请柬→

现场的布置→准备开幕词、致答词→要做好接待服务工作→要做好礼品馈赠工作→拟定典礼

程序→做好各种物质的准备工作。

3.参考答案：

主题的确定→时间的选择→地点的确定→人员的安排→材料的准备→发送请柬→准备胸卡和名签→准备好视听设备→制定预算计划。

**第五章练习题**

**简答题**

1.简要回答公文写作的五部曲。

2.简要回答起草请示的“五步棋”。

参考答案：

1.参考答案：

第一步，领悟领导意图：要求：准确、全面、提炼。增加“贴近度”。

第二步，站在领导角度考虑问题。

第三步，把握常用思维方法：模式化思维；对象化思维；辩证思维；散点思维；求同存异思维。

第四步，牢记拟写公文要素及要求

第五步，符合国家公文格式标准

2.参考答案：

（1）因为什么请示——对于原因、目的的说明。

（2）请示什么问题——提出请示的主题内容。

（3）怎样解决问题——提出解决问题的建议或方案。

（4）请求上级回复——结尾用语的使用。

（5）有无附件需要说明——根据需要确定附件的使用与否。

**第六章练习题**

**一、简答题**

1.简述公文校对工作要求。

2.简述电子公文处理过程的五个环节。

**二、设计题**

设计一份归档文件目录

**参考答案：**

**一、简答题**

1.参考答案：

（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，以确保公文的正本不出差错。

2.参考答案：

（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。

**二、设计题**

归档文件目录参考答案

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 件号 | 责任者 | 文号 | 题名 | 日期 | 页数 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**第七章练习题**

**一、简答题**

1.衡量会议质量的会前主要标准有哪些？

2.简述会议的积极作用。

3.简述会务管理中对会务工作人员的要求。

4.简述制作会议证件的注意事项。

**二、设计题**

设计大型会议会中进程服务工作的主要环节。

参考答案：

**一、简答题**

1.参考答案：

（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。

2.参考答案：

（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。

3. 参考答案：

（1）会前的最后检查（工作认真负责、细心、耐心）；

（2）组织签到和登记（任劳任怨，能连续作战）；

（3）做好联络协调（沟通协调能力强）；

（4）会议记录与保密（业务素质强，有原则）；

（5）会议后勤保障（服从分配，具有协作意识）。

4.参考答案：

（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。

**二、设计题**

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。

**第八章练习题**

**简答题**

1. 简述公共关系的三大构成要素及其原则。

参考答案：

（1）三大构成要素是主体：社会组织；客体：公众；手段：传播途径

（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。

2、设计题.

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……

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？

**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；(2)接待来访者应细心倾听,不应边看报表边听；<3)对提重要建议的来访者,应认真记录,汇报上司；(4)应热情,不能对来访者冷嘲热讽；<5)对言辞激烈的来访者应有礼有节,宣传政策；(6)应尽快为总经理解围,可以请保安或打110。