

机密★启用前

2021年4月高等教育自学考试全国统一考试

办公室管理

(课程代码 00344)

注意事项:

1. 本试卷分为两部分, 第一部分为选择题, 第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答, 答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔, 书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

一、单项选择题: 本大题共15小题, 每小题1分, 共15分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的, 请将其选出。

1. 引领客人上楼梯时, 引领人员应
A. 走在客人前面
B. 走在客人后面
C. 走在客人左边
D. 走在客人右边
2. 轻型越野客车不管谁驾驶, 其座次尊卑依次为
A. 副驾驶座、后排右座、后排左座、后排中座
B. 后排右座、副驾驶座、后排左座、后排中座
C. 副驾驶座、后排左座、后排右座、后排中座
D. 后排右座、后排左座、后排中座、副驾驶座
3. 国际上常用的招待形式是
A. 冷餐会
B. 鸡尾酒会
C. 茶会
D. 工作餐
4. 西餐桌上, 当用餐者用餐完毕准备结账时应将餐巾
A. 放在餐桌上
B. 放在座位上
C. 放到前台
D. 随身带走
5. 以下对于值班电话处理方式不妥的是
A. 礼貌问候对方
B. 自报家门
C. 长时间通话
D. 仔细做好记录

办公室管理试题 第1页(共5页)

6. 信息可以归纳、综合、精练和浓缩, 进行各种载体的转换, 从而改变形态, 成为所需要的形式, 便于利用, 这是信息的
A. 客观性
B. 时效性
C. 共享性
D. 可塑性
7. 信息整理过程中, 不属于常用的信息分类方法有
A. 时间分类法
B. 调查法
C. 主题分类法
D. 地区分类法
8. 信息筛选的过程不包括
A. 看来源
B. 看标题
C. 重分析
D. 看正文
9. 信息存储的载体很多, 有纸质载体与
A. 磁带载体之分
B. 软盘载体之分
C. 光盘载体之分
D. 磁性载体之分
10. 秘书适合安排上司约会的时间有
A. 上司连续参加重要会议或活动
B. 上司出差回来上班的第一天
C. 秘书自己工作扎堆的时候
D. 上司马上就要外出和外出之后回来不久
11. 公务普通护照属于
A. 普通护照
B. 公务护照
C. 外交护照
D. 私人护照
12. 通常来讲, 招聘测试的第一个环节所运用的测试方法是
A. 面试
B. 笔试
C. 履历表审查
D. 评价中心
13. 很多企业会选择_____的形式对外选拔人才, 借以宣传企业, 扩大知名度
A. 广告招聘
B. 校园招聘
C. 猎头公司
D. 员工推荐
14. 一般来说, 由业务主管部门负责的新员工引导工作有
A. 企业文化培训
B. 规章制度培训
C. 业务培训
D. 熟悉环境
15. 用人单位对已经解除或者终止的劳动合同的文本, 至少保存__年备查。
A. 1
B. 2
C. 3
D. 4

二、多项选择题: 本大题共5小题, 每小题2分, 共10分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的, 请将其选出, 错选、多选或少选均无分。

16. 办公环境布置的基本原则有
A. 整洁舒适
B. 和谐统一
C. 合理实用
D. 环保安全
E. 身心愉悦

办公室管理试题 第2页(共5页)

座位号:

姓名:

00344

17. 安排来访者进行参观, 应考虑的主要因素有

- A. 与客人来访目的相一致
- B. 不影响企业正常工作
- C. 不泄密
- D. 娱乐活动时间
- E. 地方特色美食

18. 一般情况下, 秘书可拆阅的邮件有

- A. 标有“亲启”字样的邮件
- B. 颜色异常的邮件
- C. 广告宣传信件
- D. 写有“xx部门负责人收”的邮件
- E. 标明“机要”、“保密”等字样的邮件

19. 政府采购应当遵循的原则有

- A. 公开
- B. 公平
- C. 公正
- D. 效益及维护公共利益
- E. 节约

20. 信息利用服务的途径有

- A. 信息搜集
- B. 信息检索
- C. 信息登记
- D. 信息咨询
- E. 信息加工

三、判断题: 本大题共 5 小题, 每小题 1 分, 共 5 分。判断下列各题正误, 正确的在答题卡相应位置涂“A”, 错误的涂“B”。

- 21. 国务院直属机构、办理机构的印章, 正部级单位的印章直径是 5 厘米。
- 22. 信息工作的最终目的是信息的利用。
- 23. 首次出国人员应首先办理国际预防接种证书。
- 24. 劳动者在试用期内可随时解除劳动合同。
- 25. 电器着火时, 可采用棉被灭火。

第二部分 非选择题

四、填空题: 本大题共 10 小题, 每小题 1 分, 共 10 分。

- 26. 根据介绍信的用途, 一般单位的介绍信可分为_____和专用介绍信两种。
- 27. 各主权国家发给本国公民出入境和在国外证明其国籍和身份的证件是_____。
- 28. 信息的传递方式多种多样, 主要有口头传递、书面传递、电报传递、电话传递、传真传递和_____等。
- 29. 劳动合同文本应一式两份, 分别由_____和劳动者各执一份。
- 30. 突发公共事件的信息报送应遵循迅速、准确、直报和_____原则。
- 31. 证明出境人员身体健康的证明文件俗称_____。

32. 国家总体预案将突发公共事件分为_____类。

33. 产品质量问题引起消费者生病或向消费者协会投诉, 新闻媒介接到消费者的举报向公司进行查询, 遭到地方政府的查询, 不利于公司形象和品牌信誉的谣言存在等事件, 在危机分类中, 属于_____事件。

34. 社会保险是由国家通过立法形式强制实施的一种保障制度。社会保险的费用是由个人、单位和_____承担。

35. 用人单位办理解除劳动合同手续时, 需出具终止劳动合同的书面证明, 并在_____日内为劳动者办理档案和社会保险关系转移手续。

五、简答题: 本大题共 5 小题, 每小题 6 分, 共 30 分。

36. 简述两部电话同时响起时的处理方法。

37. 简述影响接待规格的因素。

38. 请谈谈行政助理在领用发放办公用品时的注意事项。

39. 面试的主要内容是什么?

40. 上司外出期间秘书就无事可做了, 对吗? 简要说明理由。

六、案例分析题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

41. 张婧是一家公司的总经理助理。工作不久, 领导交给他公司大大小小十几枚印章, 平时她都把印章堆放在办公室的抽屉里, 没把管印章的事儿看得那么重要。一次, 公司销售部要给大量的文件盖章, 张婧因手头工作任务很多, 就把单位公章借给了工作人员, 并允许该工作人员把公章带走, 后来张婧有事外出, 就没及时催销售部工作人员还回。过了好几天, 总经理拿着文件来找张婧盖章, 张婧手忙脚乱地找了半天, 后来才想起被借走了。

请问张婧对印章的保管方法是否正确, 并说明印章的保管方法。

42. 人力资源部根据公司发展需求, 一边修订现有岗位的任职要求, 一边向所有部门和员工下发了培训需求调查表。调查结果显示, 很少有员工能够提出明确的培训需求, 且大部分员工反应较为冷漠。在这样的情况下, 人力资源部门根据修订的岗位任职要求和员工近期的绩效考核结果, 制订了一份培训计划, 并迅速开展了一系列的培训活动。为保证培训人全面、到位, 人力资源部门作出硬性规定: 除特殊原因外, 所有相关员工必须全部参加培训。同时, 配以严格的考勤和培训效果评估手段, 并将员工的培训态度和培训成绩与员工的月度业绩考核直接挂钩。

培训结束后, 人力资源部对培训效果进行了评估, 发现: 培训过程中员工的出勤率高, 但培训过程中不主动参与互动; 培训后员工的考试成绩比较理想, 但在工作中的行为却变化不大, 没有按照新学到的知识和技能去工作。

请分析: 案例中造成培训效果不理想的原因是什么? 怎样改进培训工作?

七、技能题：本大题共 1 小题，每小题 10 分，共 10 分。

43. 新策公司总经理刘洋原定下午 1:30 要和业务部共同讨论如何开展新产品的销售工作，销售工作的成败直接关系到公司是否完成预订计划；日程表显示下午 4:00 与一位客户会谈，预计一个小时结束。但是恰巧当天上午，办公室又收到某一政府单位临时开会的通知书，上面写着会议下午 3:00 开始，必须由总经理参加，而且通知书上没有写明会议结束时间。请问：如果你是总经理助理，会如何调整？简要说明理由。