**试卷代号：2180**

 **国家开放大学2 0 2 1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）*

 2021年7月

 **一、单项选择题（请将正确答案的字母序号填在括号内，每小题3分，共15分）**

 1．A 2．D 3．C 4．B 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．简述制作会议证件的注意事项。

 (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。

 （每点3分）

 12.简述在储藏间存储办公用品时的注意事项。

 (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。

 （每点3分）

**四、设计题（本题共20分）**

 13.参考答案：

 (1)久违 (2)请教 (3)拜托 (4)斧正 (5)赐教

 (6)欠安 (7)拜访 (8)笑纳 (9)关照 (10)高见

 （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)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；（3分）

 (2)接待来访者应细心倾听，不应边看报表边听；（3分）

 (3)对提重要建议的来访者，应认真记录，汇报上司；(4分)

 (4)应热情，不能对来访者冷嘲热讽；（3分）

 (5)对言辞激烈的来访者应有礼有节，宣传政策；（3分）

 (6)应尽快为总经理解围，可以请保安或打110。（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）