**办公室管理模拟测试（一）**

**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1分，共10分）**

1．级别高的办公室一般称为（）

A.中心 B.办公厅 C.秘书处 D.联络处  
2．常用办公用品中属于办公文具的是（）

A.中性笔 B.回形针 C.剪刀 D.印章

3．办公室人员辅助领导进行决策，意味着（）

A.办公室人员在辅助决策过程中要勇于替领导进行决断

B.只能充当领导的参谋和助手

C.办公室人员只能站在自己的岗位层次辅助领导决策

D.办公室人员辅助决策不是对领导工作的“搭台补台”，而是要登台唱戏

4．在接待准备过程中，下列选项中被视为办公室接待礼仪基本要素的是（）

A.熟练掌握寒暄语 B.精心安排合影留念 C.要有“诚心” D.高规格接待

5．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

6．下面属于文书的是（）

A.书信 B.电影片段 C.音乐磁带 D.话剧表演  
7．在办理发文时，经复核，对于不符合要求的公文应该（）

A.办公室人员帮其纠正后发出

B.退交起草部门补充或修正

C.即使文稿做了实质性修改，也无需原签发人重新签发

D.修改回来的文稿不再重新复核  
8．公共关系工作的特点不包括（）

A.以公众为对象

B.以美誉为目的

C.以惠己为原则

D.以长远为方针

9．会议过程可划分为不同的基本阶段，这些阶段不包括（）

A.会前 B.会中 C.茶歇 D.会后

10．制定会议策划方案时，要明确6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1分，共10分）**

1．办公室是组织内部办文、办公、办事、办会的主要平台。（）

2．发放办公用品的时候，不需要对用品库存进行记录。（）

3．我国古代的谋士、谏官和幕僚，以及当今各国的智囊团、思想库等，都是决策的重要辅助力量。（）

4．涉外礼仪中以右为尊。（）

5．公文行文时越级行文是普遍现象。（）

6．上行发文的主送机关必须为上级机关，而不是上级领导个人。（）

7．电子文档不存在销毁问题。（）

8．办公室公共关系沟通，主要是指与组织的服务对象的沟通。（）

9．请人勿送的常用礼貌语是说“留步”。（）  
10．会议是实施组织领导和管理的重要手段和工具。（）

**三、简答题（每小题10分，共20分）**

1．谈谈你对办公室人员应具备的职业素质中“善谋”的理解。

2．简述会务管理中对会务工作人员的要求。

**四、设计题（本题共30分）**

设计一份电话记录表

**五、案例分析题（本题共30分）**

公司经理在星期一早上告诉文员小刘，星期四上午9：00到11：00召开销售员会议，要求小刘通知有关人员。小刘刚到公司不久，不太清楚公司有多少销售员，她到几个业务部门转了转，大多数人外出了，也没有遇到销售员。接下来小刘忙于其他的事情，几乎把通知的事忘了。

       一直到星期三下午，经理问她会议通知了没有，她才匆忙在公司的布告栏里写了如下的通知：“兹定于星期四上午在会议室召开销售员会议，会议重要，请务必出席。”

        星期四上午8：30左右，有2个销售员到了会议室，但会议室里没有人招呼，以为会议不开了，坐了一会就走了。9：00左右有6个销售员来了，什么资料也没带，其中2个说，他们已经约好客户在10：00见面。到了10点，只剩下4位销售员，也谈不出什么东西，会议草草结束了，经理很不高兴。公司一共有12位销售员，事后去问另外4位，他们说，根本没有看到通知。经理对小刘非常不满。

问题：你认为小刘究竟错在哪些地方？正确的做法应该是怎样的？

**办公室管理模拟测试（一）参考答案及评分标准**

**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1分，共10分）**

1、B 2、A 3、B 4、C 5、D 6、A 7、B 8、C 9、C 10、C

**二、判断题（正确划“√”，错误划“×”，每小题1分，共10分）**

1、√ 2、× 3、√ 4、√ 5、× 6、√ 7、× 8、× 9、√ 10、√

**三、简答题（每小题10分，共20分）**

1．简述办公设备使用规范。

答：（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。（3分）

（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。（7分）

2．简述会务管理中对会务工作人员的要求。

答：（1）会前的最后检查（工作认真负责、细心、耐心）；（2分）

（2）组织签到和登记（任劳任怨，能连续作战）；（2分）

（3）做好联络协调（沟通协调能力强）；（2分）

（4）会议记录与保密（业务素质强，有原则）；（2分）

（5）会议后勤保障（服从分配，具有协作意识）。（2分）

**四、设计题（本题共30分）**

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 |  |

**表格完整，要素齐备，得30分。表格不完整扣3分；文字内容缺一项扣1分。**

**五、案例分析题（本题共30分）**

参考答案：

（1）应该搞清销售员的人数和姓名，准备一份名单；（5分）

（2）打印好书面通知；（4分）

（3）在3天内，当面发放通知或电话通知（电话中需要对方确认时间、地点、内容等）到名单上的每个人；（5分）

（4）通知不能只写在布告栏里，可能不被人注意；（4分）

（5）通知上应写清会议的时间（开始到结束时间）、地点；（4分）

（6）应详细写清会议内容，应做好哪些准备；（4分）

（7）应提前到会议室做好准备，做好签到工作；（4分）