### 福建省中等职业学校学生学业水平考试

### 《办公事务管理》课程考试大纲

本考试大纲以教育部《中等职业学校专业教学标准（试行）》规定的专业核心基础知识及我省制定的专业教学要求为指导，结合我省中职学校《办公事务管理》课程教学的实际情况而制定。

I. 考试目标与要求

《办公事务管理》课程主要考查学生对办公事务管理知识的认知程度和运用知识分析问题、解决问题的能力，能达到职业岗位能力的基本要求。具体要求如下。

1.了解层次：要求对某一概念、知识内容，能够准确再认、再现，具有初步识别、辨认事实或正确描述对象的基本特征的能力，即知道“是什么”。

2.理解层次：要求对某一概念、知识内容，在了解基础上，能够深刻领会相关知识、原理、方法，并借此解释、推断、分析现象，辨明正误，即明白“为什么”。

3.掌握层次：要求能够灵活运用相关原理、法则和方法，综合分析、解决实际问题，进行总结论述，与已有技能建立联系，即清楚“怎么办”。

Ⅱ.考试范围与考核要求

# 一、办公环境管理事务

# （一）办公室的布置

1.了解办公室的类型及其含义；

2.了解办公室布置应考虑的因素和基本要求；

3.理解开放式和封闭式办公室的优缺点；

4.了解常用办公物品的分类及其放置要求；

5.了解办公桌整理的技巧及办公设备的保养。

# （二）办公环境管理

1.了解文员办公责任区域的管理范围及其清洁整理职责；

2.掌握办公环境的构成要素；

3.理解营造健康、安全的办公环境的基本要求；

4.理解办公室常见的健康和安全隐患的种类；

5.了解办公环境安全检查的程序。

# 二、办公室日常事务

# （一）通讯工作

1.理解接打电话的基本要求；

2.掌握接电话和打电话的步骤；

3.掌握接收和发送邮件的程序；

4.了解电子邮件处理的注意事项。

# （二）印信及证照处理

1.了解印章的含义及办公室掌管印章的种类；

2.理解公章的作用；

3.掌握印章的使用程序和保管要求；

4.理解介绍信的特性与种类；

5.掌握介绍信的使用程序、注意事项及管理要求。

# （三）值班工作

1.掌握值班工作的内容、基本要求和工作制度；

2.理解突发事件的原则；

3.掌握处理突发事件的程序。

# 三、接待事务管理

# （一）日常接待

1.理解文员着装应遵循的原则；

2.掌握接待的程序和要求；

3.掌握接待各种礼节的基本常识；

4.掌握未预约接待的程序和方法。

# （二）团体接待

1.掌握制订重要接待活动的接待方案；

2.理解客人抵达后的接待服务工作；

3.了解宾馆预订工作的程序及注意事项；

4.理解车辆座次安排的注意事项；

5.掌握宴请的准备工作；

6.理解正式宴会的程序；

7.了解客人离开的送别工作和接待后的总结工作。

# （三）涉外接待

1.理解涉外接待工作的原则；

2.了解涉外接待礼宾次序的排列方法及要求；

3.了解不同国家对馈赠礼品的礼节。

# 四、领导活动管理事务

# （一）领导日程管理

1.了解工作时间表的类型；

2.了解领导工作日志的内容及形式；

3.掌握工作时间表的编制方法；

4.掌握领导工作日志的制作方法。

# （二）商务旅行

1.了解商务旅行的任务；

2.理解商务旅行计划的基本内容；

3.了解各种交通工具的优缺点；

4.理解商务旅行时选择交通工具应考虑的因素；

5.了解预订车、船、机票和酒店的流程。

# 五、办公资产管理事务

# （一）办公用品管理

1.了解办公用品的类型及采购的方式；

2.掌握制订办公用品采购计划；

3.掌握办公用品采购的流程及供应商的选择；

4.理解办公用品采购的注意事项;

5.理解办公用品入库的程序和库存保管;

6.掌握办公用品发放的程序和注意事项。

# （二）车辆管理

1.了解公务车辆调派的范围；

2.掌握公务车辆的管理与使用。

# 六、商务活动管理事务

# （一）会见与会谈

1.了解会见的含义及类型；

2.了解会谈的含义；

3.理解会见和会谈的区别；

4.理解会见和会谈的工作程序。

# （二）商务谈判与签字仪式

1.了解信息收集的途径和内容；

2.掌握商务谈判现场的布置。

Ⅲ.考试形式及试卷结构

# 一、考试形式

1.考试采用闭卷、笔试形式；

2.卷Ⅰ（合格性考试）满分为150分,考试时间为90分钟；

3.卷Ⅱ（等级性考试）满分为100分，考试时间为60分钟。

# 二、内容比例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **序 号** |  **内 容** | **分值比例（约占）** |
|  一 | 办公环境管理事务 | 15% |
| 二 | 办公室日常事务 | 20% |
| 三 | 接待事务管理 | 25% |
| 四 | 领导活动管理事务 | 20% |
| 五 | 办公资产管理事务 | 12% |
| 六 | 商务活动管理事务 | 8% |

# 三、考试题型

1.卷Ⅰ（合格性考试）包括单项选择题、多项选择题和判断题等题型；

2.卷Ⅱ（等级性考试）包括工作实务题和案例分析题等题型。