

上海市高等教育自学考试
能源管理专业（专科）（A020321）

办公室管理（00344）

自学考试大纲

上海大学自学考试办公室编
上海市高等教育自学考试委员会组编
2015 年版

1、课程性质及其设置的目的和要求

（一）本课程的性质与设置的目的

《办公室管理》是全国高等教育自学考试能源管理（专科）专业的专业基础课程，是培养和检验自学应考者对办公室管理的基本理论知识和实际应用能力的掌握而设置的课程。设置本课程的目的，是为了使自学应考者能够全面系统地掌握办公室管理的基本理论、基本知识和基本技能，培养并提高办公室管理的能力。

（二）本课程的基本要求

本课程的基本要求是：自学应考者应比较全面系统地掌握办公室管理的基本理论、基本知识和基本技能；认识办公室管理工作的特点和要求，熟练掌握办公室管理的程序和方法，并能够运用这些方法做好办公室的实际管理工作。

（三）与相关课程的联系

办公室管理是能源管理（专科）专业的系列课程之一，是能源管理专业的重要组成部分，本课程探讨并介绍办公室管理的要求与技能运用，突出实践性与应用性，既是一门有独立体系和内容的课程，又与能源管理中的管理信息的收集与处理、公文写作与处理等应用性课程内容有交叉的部分。

II、课程内容与考核目标

第一章 引言

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解办公室工作的发展历史，理解办公室及办公室管理的含义，理解办公室管理研究的意义。

二、课程内容

第一节 办公室含义及分类

(一) 办公室的含义。

(二) 办公室根据其性质或规格、级别进行分类。

第二节 办公室工作发展历史简介

办公室工作发展的简要历史。

第三节 办公室管理的概念

办公室管理的概念。

第四节 办公室管理的必要性与可行性

办公室管理的必要性与可行性。

第五节 办公室管理研究的意义

办公室管理研究的意义。

三、考核知识点

(一) 办公室含义及分类

(二) 办公室管理的概念

(三) 办公室管理研究的意义

四、考核要求

(一) 办公室含义及分类

识记：(1) 办公室的含义；(2) 办公室的分类方法。

(二) 办公室管理的概念

1. 识记：办公室管理的概念。

2. 领会：办公室管理的概念包含的几种含义。

(三) 办公室管理研究的意义

1. 领会：办公室管理具有的几种职能。

2. 简单应用：办公室管理研究的意义

第二章 现代管理中的办公室工作定位

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解办公室的性质及在现代组织结构中的地位和作用，理解办公室工作的绩效价值以及对办公室工作人员素质的基本要求，理解办公室管理制度的框架结构要求。

二、课程内容

第一节 现代管理运行模式

- (一) 办公室的性质。
- (二) 办公室的地位和作用。

第二节 办公室管理工作的绩效价值

办公室管理的绩效价值。

第三节 办公室人员的素质特点

- (一) 办公室人员的个体素质结构。
- (二) 办公室人员群体优化原则。

第四节 办公室管理制度的框架结构

- (一) 办公室管理制度的含义。
- (二) 办公室管理制度框架。

三、考核知识点

- (一) 办公室的性质、地位和作用
- (二) 办公室管理工作的绩效价值
- (三) 办公室人员的素质特点
- (四) 办公室管理制度的框架结构

四、考核要求

- (一) 办公室的性质、地位和作用

1. 识记：(1) 办公室的性质；(2) 办公室的地位和作用。

2. 简单应用：在实际工作中如何体现办公室的作用。

- (二) 办公室管理工作的绩效价值

1. 识记：个人绩效的含义。

2. 简单应用：办公室管理的绩效价值。

- (三) 办公室人员的素质特点

1. 识记：办公室群体的功能。

2. 领会：个人素质结构的构成内容

- (四) 办公室管理制度的框架结构

1. 识记：办公室管理制度的含义。

2. 领会：办公室管理制度框架构成。

第三章 办公室人际关系

一、学习目的与要求

良好的人际关系对于办公室人员的工作和生活至关重要，通过本章的学习，了解办公室人际关系处理的原则，掌握办公室人际交往的方法和技巧。

二、课程内容

第一节 办公室人际关系概述

- (一) 人际关系的含义。
- (二) 办公室人际关系的作用。
- (三) 影响人际关系的因素。
- (四) 人际关系的方式、障碍。
- (五) 办公室人员处理人际关系的原则。

第二节 办公室人际关系处理原则

- (一) 办公室人员与上级关系的特征和处理原则。
- (二) 办公室人员与一般同事关系的特征、处理原则和要求。
- (三) 办公室人员的其他业缘关系的范围、特征和处理原则。

第三节 办公室人际交往技巧

- (一) 有效说服的技巧。
- (二) 同感与理解的技巧。
- (三) 消除误解的技巧。

三、考核知识点

- (一) 办公室人际关系概述
- (二) 办公室人际关系处理原则
- (三) 办公室人际交往技巧

四、考核要求

(一) 办公室人际关系概述

1. 识记：(1) 人际关系的含义；(2) 影响人际关系的因素；(3) 人际关系的方式；(4) 人际关系的障碍。

2. 领会：(1) 办公室人际关系的作用；(2) 办公室人员处理人际关系的原则。

(二) 办公室人际关系处理原则

1. 识记：(1) 办公室人员与上级关系的特征；(2) 办公室人员与一般同事关系的特征；(3) 办公室人员的其他业缘关系的范围、特征。

2. 领会：(1) 办公室人员与上级关系的处理原则；(2) 办公室人员的其他业缘关系的处理原则。

3. 简单应用：办公室人员与一般同事关系的处理原则。

(三) 办公室人际交往技巧

1. 领会：(1) 有效说服的相关技巧；(2) 同感与理解的相关技巧；

2. 简单应用：消除误解的相关技巧。

3. 综合应用：运用人际交往的技巧与方法处理实际工作中的问题。

第四章 办公室工作计划

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解办公室工作计划制定需要遵循的原理、程序和方法。理解办公室目标管理的特点、过程和优缺点。

二、课程内容

第一节 办公室工作计划的类型和制定原理

- (一) 计划的两种含义。
- (二) 计划不同的分类标准及类型。
- (三) 办公室工作计划制定的原理。

第二节 办公室工作计划程序和方法

- (一) 办公室工作计划的程序。
- (二) 制定办公室工作计划的方法。

第三节 办公室工作计划修正

- (一) 计划失误的原因及限制条件。
- (二) 计划实施准备阶段的工作内容。

第四节 办公室工作目标管理

- (一) 目标管理的含义和特点。
- (二) 目标管理的过程。
- (三) 目标管理的优缺点。

三、考核知识点

- (一) 办公室工作计划的类型和制定原理
- (二) 办公室工作计划程序和方法
- (三) 办公室工作计划修正
- (四) 办公室工作目标管理

四、考核要求

(一) 办公室工作计划的类型和制定原理

1. 识记：(1) 计划概念的两种含义；(2) 计划不同的分类标准及类型。
2. 领会：办公室工作计划制定的原理。

(二) 办公室工作计划程序和方法

1. 识记：制定办公室工作计划的几种方法。
2. 领会：办公室工作计划的程序。
3. 综合应用：制定办公室工作计划的方法。

(三) 办公室工作计划修正

1. 领会：(1) 计划失误的原因及限制条件；(2) 计划实施准备阶段的工作内容。
2. 简单应用：运用计划制定的相关知识处理实际工作中出现的工作计划问题。

(四) 办公室工作目标管理

1. 识记：目标管理的含义。
2. 领会：目标管理的优缺点。
3. 简单应用：目标管理的过程。

第五章 办公室工作量化管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解办公室量化管理的含义、原理和基本模式。了解办公室人员的职业能力测评的相关知识。理解制定办公室工作程序的原则和方法，做好办公室工作控制。

二、课程内容

第一节 办公室工作量化管理的基本概念

- (一) 量化管理的概念及含义。
- (二) 办公室职务分类的含义及意义。

第二节 办公室工作量化管理的基本原理：办公室工作量化管理的四个基本原理。

第三节 办公室人员职业能力测评

- (一) 测评的概念和含义。
- (二) 办公室人员的各项素质要求。
- (三) 设计测评要素的原则与方法。
- (四) 测评标准的分类、编制测评标准步骤。

第四节 办公室工作量化管理模式

办公室工作量化管理的几种模式。

第五节 办公室工作程序

- (一) 办公室工作程序的含义。
- (二) 设计和调整办公室工作程序时涉及的各种图表。
- (三) 办公室工作控制的含义。
- (四) 办公室工作控制涉及的内容。

三、考核知识点

- (一) 办公室工作量化管理的基本概念
- (二) 办公室工作量化管理的基本原理
- (三) 办公室人员职业能力测评
- (四) 办公室工作量化管理模式
- (五) 办公室工作程序

四、考核要求

- (一) 办公室工作量化管理的基本概念

1. 识记：(1) 量化管理的概念；(2) 办公室职务分类的含义。

2. 领会：办公室职务分类的意义。

- (二) 办公室工作量化管理的基本原理

1. 领会：办公室工作量化管理的四个基本原理。

- (三) 办公室人员职业能力测评

1. 识记：(1) 测评的概念和含义；(2) 办公室人员的各项素质要求。

2. 领会：设计测评要素的原则与方法

3. 简单应用：如何对办公室工作进行测评。

- (四) 办公室工作量化管理模式

1. 识记：办公室工作量化管理的几种模式。

- (五) 办公室工作程序

1. 识记：(1) 办公室工作程序的含义；(2) 设计和调整办公室工作程序涉及的各种图表。

2. 领会：办公室工作控制涉及的内容。

3. 简单应用：如何进行办公室工作控制。

第六章 办公室时间运筹

一、学习目的与要求

时间运筹与办公室工作效率密切相关。通过本章的学习，树立办公室时间运筹的观念，了解有效运筹时间的原则，掌握时间分析和时间运筹的策略和方法，有效提高办公室工作的效率。

二、课程内容

第一节 办公室时间运筹的基本概念

- (一) 时间运筹的含义。
- (二) 时间障碍的主要表现。
- (三) 有效运筹时间的原则。

第二节 办公室时间运筹策略和方法

- (一) 从时间中找时间的主要方法。
- (二) 科学运筹时间要把握的几方面关系。

第三节 办公室时间运筹效率

- (一) 提高办公室时间运筹效率的几个方面。
- (二) 办公室人员提高工作效率的几方面要求。
- (三) 电话使用中的提高效率的注意事项。
- (四) 电子邮件使用中提高效率的几个原则。

三、考核知识点

- (一) 办公室时间运筹的基本概念
- (二) 办公室时间运筹策略和方法
- (三) 办公室时间运筹效率

四、考核要求

- (一) 办公室时间运筹的基本概念
 - 1. 识记：(1) 时间运筹的含义；(2) 时间障碍的主要表现。
 - 2. 领会：有效运筹时间的原则。
- (二) 办公室时间运筹策略和方法
 - 1. 识记：从时间中找时间的主要方法。
 - 2. 领会：科学运筹时间要把握的几方面关系。
- (三) 办公室时间运筹效率
 - 1. 识记：(1) 提高办公室时间运筹效率的几个方面；(2) 办公室人员提高工作效率的几方面要求。
 - 2. 领会：电子邮件使用中提高效率的几个原则。
 - 3. 简单应用：在会议、电话等办公室各项工作中的如何提高时间效率。

第七章 办公室机构的内部管理

一、学习目的与要求

办公室内部的管理就是对办公室工作人员的管理，通过本章的学习，了解办公室内部管理的方式、办公室的考勤和绩效管理制度，理解办公室人员的配备以及办公室主要工作人员岗位职责的制定。

二、课程内容

第一节 办公室内部的管理方式

- (一) 办公室管理体制的形式。
- (二) 办公室内部管理的几种方式。

第二节 办公室内部的考勤与绩效管理

- (一) 办公室考勤制度。
- (二) 绩效与绩效考核的含义。
- (三) 选择绩效考核方法应考虑的因素。
- (四) 绩效考核的方法。
- (五) 办公室绩效考核的目的。

第三节 办公室办公室人员配备

- (一) 办公室人员配备的原则。
- (二) 办公室人员配备的要求。

第四节 办公室内部各类主要人员的岗位职责

- (一) 前台文员的岗位职责。
- (二) 秘书（领导秘书）的岗位职责。
- (三) 办公室行政人员（后勤人员）的岗位职责。
- (四) 司机的岗位职责。
- (五) 保安的岗位职责。
- (六) 保洁员的岗位职责。

三、考核知识点

- (一) 办公室管理体制和内部管理的方式
- (二) 办公室内部的考勤与绩效管理
- (三) 办公室办公室人员配备
- (四) 办公室内部主要人员的岗位职责

四、考核要求

- (一) 办公室内部管理体制和方式

1. 识记：办公室内部管理的几种方式。
2. 领会：办公室管理体制的形式。

- (二) 办公室内部的考勤与绩效管理

1. 识记：(1) 绩效的含义；(2) 办公室绩效考核的目的；(3) 办公室绩效考核的含义。
2. 领会：(1) 选择绩效考核方法应考虑的因素；(2) 绩效考核的方法。
3. 简单应用：进行办公室绩效考核。

- (三) 办公室办公室人员配备

1. 识记：办公室人员配备的原则。
2. 领会：办公室人员配备的要求。

- (四) 办公室内部主要人员的岗位职责

1. 识记：(1) 前台文员的岗位职责；(2) 办公室行政人员（后勤人员）的岗位职责。
2. 领会：秘书（领导秘书）的岗位职责。
3. 综合应用：在会议、电话等办公室各项工作中的如何提高时间效率。

第八章 办公经验积累

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解办公室邮件收发、领导活动安排的工作要求；了解记录、校对、文件装订的方法；了解办公室常用的办公设备：摄影、摄像、复印件、微型胶印机等的使用。

二、课程内容

第一节 办公室邮件收发

- (一) 邮件收进的程序。
- (二) 邮件发出的程序。

第二节 领导活动安排

- (一) 领导活动的时间安排原则与要求。
- (二) 领导活动日程安排的内容。
- (三) 安排约会的注意事项。

第三节 常用办公技能

- (一) 校对制度和校对方法。
- (二) 记录的方法。
- (三) 数码相机的使用方法。
- (四) 摄像机的使用方法。
- (五) 复印件的使用步骤。
- (六) 打印机的使用说明。
- (七) 激光照排的使用。
- (八) 微型胶印机的工艺过程。
- (九) 印刷用纸的种类。
- (十) 文件的装订方法。

三、考核知识点

- (一) 办公室邮件收发
- (二) 领导活动安排
- (三) 常用办公技能

四、考核要求

(一) 办公室邮件收发

1. 识记：(1) 邮件收进程序；(2) 邮件发出程序。
2. 领会：邮件收发的要求。

(二) 领导活动安排

1. 识记：(1) 领导活动的活动时间安排原则；(2) 领导活动日程安排的内容。
2. 领会：领导活动的活动时间安排要求。
3. 简单应用：安排约会的注意事项。
4. 综合应用：能够做好领导活动日程安排。

(三) 常用办公技能

1. 识记：(1) 校对方法；(2) 数码相机的使用步骤；(3) 复印件的使用步骤；(4) 微型胶印机的工艺过程；(5) 印刷用纸的种类。
2. 领会：装订的方法和注意事项。

第九章 办公室沟通技巧

一、学习目的与要求

办公室沟通就是指信息在办公室内部以及办公室内外部之间的传递与交流。通过本章的学习，将了解沟通的概念、分类；了解办公室有效沟通的特征、步骤以及有效沟通的障碍与处理技巧；掌握办公室有效沟通的技巧。

二、课程内容

第一节 沟通概述

（一）沟通的含义。

（二）沟通的类型。

第二节 有效沟通

（一）有效沟通的特征。

（二）有效沟通的基本步骤。

（三）有效沟通的障碍。

（四）沟通障碍的处理技巧。

第三节 办公室沟通技巧

（一）倾听的技巧。

（二）说的技巧。

（三）表扬的技巧。

（四）批评的技巧

三、考核知识点

（一）沟通概述

（二）有效沟通特征与步骤

（三）有效沟通的障碍及处理技巧

（四）办公室沟通技巧

四、考核要求

（一）沟通概述

1. 识记：沟通的含义。

2. 领会：沟通的不同类型。

（二）有效沟通特征与步骤

1. 识记：有效沟通的特征。

2. 领会：有效沟通的基本步骤。

（三）有效沟通的障碍及处理技巧

1. 识记：有效沟通的障碍。

2. 领会：沟通障碍的处理技巧。

（四）办公室沟通技巧

1. 领会：(1) 倾听的技巧；(2) 说的技巧；(3) 表扬的技巧；(4) 批评的技巧。

2. 综合应用：运用各种沟通技巧解决实际工作中出现的沟通障碍。

第十章 办公室接待工作与职业礼仪

一、学习目的与要求

通过本章的学习,了解接待工作的类型、原则和要求;了解接待工作中的有关禁忌;了解宴请、参观游览等活动的礼仪规范;掌握办公室人员的仪表、着装和语言的要求;掌握使用电话、手机、E-MAIL 的礼仪规范。

二、课程内容

第一节 办公室接待工作概述

- (一) 办公室接待的含义和基本要素。
- (二) 办公室接待的类型。
- (三) 办公室接待的原则。
- (四) 办公室接待的要求

第二节 接待工作中的有关禁忌

- (一) 拜访禁忌。
- (二) 言谈禁忌。
- (三) 公共场合举止禁忌。
- (四) 送礼禁忌。

第三节 办公室人员的仪表、着装和语言

- (一) 办公室人员的仪表要求。
- (二) 办公室人员的着装要求。
- (三) 办公室人员的言谈要求。

第四节 使用电话、手机、E-MAIL 的礼仪规范

- (一) 使用电话的礼仪规范。
- (二) 使用手机的礼仪规范。
- (三) 使用 E-MAIL 礼仪规范。

第五节 宴请、参观游览的礼仪规范

- (一) 宴请前的事务工作。
- (二) 宴请的程序。
- (三) 参观游览活动要遵循的三个原则。

三、考核知识点

- (一) 办公室接待工作概述
- (二) 接待工作中的有关禁忌
- (三) 办公室人员的仪表、着装和语言
- (四) 使用电话、手机、E-MAIL 的礼仪规范
- (五) 宴请、参观游览的礼仪规范

四、考核要求

(一) 办公室接待工作概述

1. 识记: (1) 办公室接待的含义; (2) 办公室接待的基本要素; (3) 办公室接待的类型。
 2. 领会: (1) 办公室接待的原则; (2) 办公室接待的基本步骤。
- (二) 接待工作中的有关禁忌

1. 识记：(1) 拜访禁忌；(2) 送礼禁忌。
2. 领会：(1) 言谈禁忌；(2) 公共场合举止禁忌。

(三) 办公室人员的仪表、着装和语言

1. 识记：(1) 办公室人员仪表的基本要求；(2) 办公室人员的着装基本规范。
2. 领会：办公室人员的言谈规范

(四) 使用电话、手机、E-MAIL 的礼仪规范

1. 识记：(1) 办公室人员使用手机的礼仪要求；(2) 办公室人员的使用 E-MAIL 的礼仪要求。
2. 领会：使用电话的礼仪规范。

(五) 宴请、参观游览的礼仪规范

1. 识记：(1) 宴请的程序；(2) 参观游览活动要遵循的三个原则。
2. 领会：宴请前的事务工作。
3. 综合应用：综合运用各种礼仪知识解决接待工作中出现的问题。

第十一章 办公环境管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解办公环境管理的内涵、意义和内容；了解办公环境管理中的外部环境管理和内部环境管理的各个方面内容；掌握办公环境管理的原则和方法。

二、课程内容

第一节 办公环境管理的意义和内容

- (一) 办公环境的含义。
- (二) 办公环境管理的意义。
- (三) 办公环境管理的内容。
- (四) 办公环境管理的基本原则。

第二节 办公环境的布局与布置

- (一) 外部空间环境管理。
- (二) 内部空间的布局和布置。
- (三) 办公室的布局和布置。
- (四) 接待室的布局和布置。
- (五) 会议室的布局和布置。
- (六) 办公环境的美化。

第三节 各种办公环境因素的控制

- (一) 办公环境的整洁。
- (二) 办公环境的安静。
- (三) 办公光线的适宜。
- (四) 空气环境的清新、舒适。
- (五) 办公环境的安全。

第四节 办公物材的管理

- (一) 办公物材的种类。
- (二) 办公物材的采购。
- (三) 办公物材的管理。

三、考核知识点

- (一) 办公环境管理的意义和内容
- (二) 办公环境的布局与布置
- (三) 各种办公环境因素的控制
- (四) 办公物材的管理

四、考核要求

(一) 办公环境管理的意义和内容

1. 识记：(1) 办公环境的含义；(2) 办公环境管理的内容。
2. 领会：(1) 办公环境管理的意义；(2) 办公环境管理的基本原则。

(二) 办公环境的布局与布置

1. 识记：(1) 办公地点选址的原则；(2) 分隔式办公环境的优缺点；(3) 设立企业接待室的意义；(4) 会议室的布局形式。

2. 领会：(1) 各职能办公室的布局；(2) 开放式办公环境的优缺点；(3) 办公室的布置要求。

(三) 各种办公环境因素的控制

1. 识记：(1) 各种办公环境的因素；(2) 防止和减少室内外噪声的主要措施；(3) 空气环境的“四度”。

2. 领会：(1) 办公环境的整洁；(2) 办公环境的安全。

(四) 办公物材的管理

1. 识记：(1) 办公物材的种类；(2) 办公物材的采购。

2. 领会：办公物材的管理。

3. 综合应用：能够进行办公环境管理。

第十二章 办公室文献检索与文档管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习,了解文献检索与文档管理的重要性;了解文献收集和分类的方法;理解文献储存和使用的方法;掌握档案管理的要求与方法;掌握文档一体化要求、步骤与方法。

二、课程内容

第一节 文献检索与文档管理的重要性

- (一) 文献检索与文档管理的含义。
- (二) 文献检索与文档管理的重要性。

第二节 文献收集与分类

- (一) 文献收集的方法。
- (二) 文献的分类。

第三节 文献储存与使用

- (一) 文献的储存。
- (二) 文献的使用。

第四节 档案管理实务

- (一) 文书管理的内容和要求。
- (二) 文书立卷的标准和立卷类目的编制。
- (三) 案卷归档。

第五节 文档一体化

- (一) 文档一体化的含义和特点。
- (二) 实行文档一体化的现实意义。
- (三) 进行文档一体化建设应遵循的原则。
- (四) 文档一体化的程序。

三、考核知识点

- (一) 文献检索与文档管理的重要性
- (二) 文献收集与分类
- (三) 文献储存与使用
- (四) 档案管理实务
- (五) 文档一体化

四、考核要求

(一) 文献检索与文档管理的重要性

1. 识记: (1)文献的含义; (2) 文献检索的两种含义; (3) 文档管理的含义。

2. 领会: 文献检索的重要性。

(二) 文献收集与分类

1. 识记: 文献收集的方法。

2. 领会: 文献分类的含义。

(三) 文献储存与使用

领会: (1)文献的储存; (2) 文献的使用。

(四) 档案管理实务

1. 识记：(1) 文书的质量管理要求；(2) 文书档案的保管期限；(3)文书保密管理的内容。
2. 领会：(1) 文书的时效管理要求；(2)立卷类目的编制；
3. 简单应用：能够进行文书立卷。

(五) 文档一体化

1. 识记：(1)文档一体化的含义；(2)文档一体化的特点；(3) 实行文档一体化的现实意义；(4)电子档案的保管要求。
2. 领会：(1) 进行文档一体化建设应遵循的原则；(2) 电子文件的归档范围、方法和要求。
3. 简单应用：能够按照文档一体化的要求对电子文件进行归档。

第十三章 办公室公共关系

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解公共关系各种的一些基本社交技巧和艺术；了解演讲和谈判过程的方法、策略和注意事项；理解和掌握处理公共关系危机的原则、策略和方法。

二、课程内容

第一节 公共关系社交技巧与艺术

- (一) 公共关系的含义和作用。
- (二) 掌握交谈艺术。

第二节 公共关系演讲的技巧与艺术

- (一) 演讲具体的技巧与艺术。
- (二) 有声语言艺术。
- (三) 克服祛除的技能。

第三节 公关谈判

- (一) 公关谈判准备。
- (二) 公关谈判策略。

第四节 公共关系危机管理

- (一) 公共关系危机的含义和种类。
- (二) 处理公关危机的原则。
- (三) 危机处理的策略。

三、考核知识点

- (一) 公共关系社交技巧与艺术
- (二) 公共关系演讲的技巧与艺术
- (三) 公关谈判
- (四) 公共关系危机管理

四、考核要求

(一) 公共关系社交技巧与艺术

1. 识记：(1) 公共关系的含义；(2) 公共关系的作用。
2. 领会：掌握交谈艺术。

(二) 公共关系演讲的技巧与艺术

1. 识记：(1) 演讲具体的技巧与艺术；(2) 克服祛除的技能。
2. 领会：有声语言艺术。

(三) 公关谈判

1. 识记：公关谈判准备。
2. 领会：公关谈判策略。

(四) 公共关系危机管理

1. 识记：(1) 公共关系危机的含义；(2) 公共关系危机的种类。
2. 领会：(1) 处理公关危机的原则；(2) 处理公关危机的步骤。
3. 综合应用：组织出现危机如何进行处理。

第十四章 办公室安全管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习,了解办公室安全工作的意义、内容;了解泄密的防范与查处步骤;理解保卫工作的内容与特点,掌握做好保卫工作的措施与要求。

二、课程内容

第一节 办公室安全工作的意义

- (一) 办公室安全工作的含义和特点。
- (二) 做好办公室安全工作的现实意义。
- (三) 办公室安全工作的重点和密级。
- (四) 办公室保密纪律、保密环节和保密范围。

第二节 泄密的防范与查处

- (一) 泄密的渠道。
- (二) 泄密的性质种类和追查步骤。

第三节 保卫工作

- (一) 保卫工作的含义和性质。
- (二) 保卫工作的原则和任务。
- (三) 保卫工作的特点和内容。
- (四) 保卫工作的措施和要求。

三、考核知识点

- (一) 办公室安全工作的意义
- (二) 泄密的防范与查处
- (三) 保卫工作

四、考核要求

(一) 办公室安全工作的意义

1. 识记: (1)办公室安全工作的含义; (2) 办公室安全工作的重点。(3) 密级; (4) 办公室保密环节; (5) 国家秘密和工作秘密。
2. 领会: (1)办公室安全工作的特点; (2) 做好办公室安全工作的现实意义; (3) 办公室保密工作的难度; (4) 办公室涉及的保密工作服务。
3. 简单应用: 能够做好办公室安全工作。

(二) 泄密的防范与查处

1. 识记: (1) 泄密的渠道; (2) 泄密的性质。
2. 领会: 泄密的追查步骤。

(三) 保卫工作

1. 识记: (1) 办公室保卫工作的含义; (2) 办公室保卫工作的性质。(3) 办公室保卫工作的原则; (4) 办公室保卫工作的任务; (5)办公室保卫工作的特点。
2. 领会: (1) 办公室保卫工作的内容; (2) 办公室保卫工作的措施; (3)办公室保卫工作的要求。
3. 综合应用: 如何做好组织的保卫工作。

III、有关说明与实施要求

一、关于考核目标的说明

1. 关于考试大纲与教材的关系

考试大纲以纲要的形式规定了办公室管理课程的基本内容，是进行学习和考核的依据；教材是考试大纲所规定课程内容的具体化和系统论述，便于自学应考者自学、理解和掌握。

考试大纲中没有列入教材中的第一章、第三章、第四章、第八章、第九章、第十一章、第十七章、第二十章、第二十二章的内容，这些章节可作为本课程参考的阅读材料。

为适应自学考试大纲的编写体例，大纲中每一章的顺序与教材有所不同，但考试大纲列入的内容和教材基本一致。

2. 关于考核目标的说明

(1) 本课程要求自学应考者学习和掌握的知识点都作为考核的内容。(2)

关于考试大纲中的四个能力层次的说明：

识记：要求应考者能知道本课程中有关的名词、概念、原理和知识的含义，并能正确认识和表述。

领会：要求在识记的基础上，能全面把握本课程中的基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别和联系。

简单应用：要求在领会的基础上，能运用本课程中的基本概念、基本方法中的少量知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题。

综合应用：要求在简单应用的基础上，能运用学过的本课程多个知识点，综合分析和解决比较复杂的问题。

二、关于自学教材

《现代办公室管理》 孙荣 杨蓓蕾 徐红 王瑞根等主编 复旦大学出版社 2012年2月第一版

三、关于自学方法的指导

1. 要认真阅读和钻研教材和考试大纲。考试大纲和教材是办公室管理课程学习和考核的依据，自学考试者应把阅读和钻研教材和考试大纲作为自学办公室管理课程的基础。

2. 系统学习与重点深入相结合。本课程涉及办公室管理工作的各个方面，知识范围广泛，理论性、实践性、操作性很强，各章之间的知识内容既有联系又有区别，自学应考者首先应全面系统地学习各章节的内容，按照考核目标的要求，熟悉并记忆基本概念、名词；其次，要认识各章之间的联系，注意区分一些相近概念和相类似的问题；再次，在全面系统学习的基础上掌握重点，掌握必须掌握的知识点，强化这方面的自学能力；第四，本课程的内容既有办公室管理的理论，更有办公室管理具体的方法，自学考试者应该在学习办公室管理理论的同时，熟悉并掌握办公室管理的方法，提高分析、解决实际问题的应用能力。

3. 重视理论联系实际。本课程阐述的内容来源于办公室管理工作的实践，自学考试者在学习中应把课程的内容同实际的办公室工作联系起来，进行对照比较，分析研究，触类旁通，以进一步增强感性认识，更深刻地领会基础的内容，将知识转化为能力，提高自己分析问题和解决问题的能力 and 综合素质。

4. 保证必要的学习时间。自学需要时间的保障。自学考试者应根据教材内容的需要，保证充分的自学时间。本课程的学时建议：本课程属于 4 学分，可划分为十四个单元进行学习，每个单元辅导时间不少于 2 学时。辅导学时与自学学时的比例为 1:6，自学时间应达到 168 个学时。

四、对社会助学的要求

1. 社会助学者应明确本课程的性质与设置要求，根据本大纲规定的课程内容和考核目标，把握指定教材的基本内容，对自学应考者进行切实有效的辅导，引导他们掌握正确的学习方法，防止自学中的各种偏向，体现社会助学的正确导向。

2. 要正确处理基本原理、基本概念和基本知识同应用能力的关系，努力引导自学应考者将基础知识转化为认识、分析和解决实际问题的能力。

3. 要正确处理重点和一般的关系。课程内容有重点与一般之分，但考试内容是全面的，而且重点与一般是相互联系、不是截然分开的，社会助学者应指导自学者全面系统地学习教材，掌握全面考试内容和考核知识点，在此基础上，再突出重点章节和重点问题。总之，要把重点学习同兼顾一般结合起来，切勿孤立地抓重点，把自学应考者引向猜题押题。

五、关于命题考试的若干规定

1. 本课程的命题考试，应根据本大纲规定的课程内容和考试目标，来确认考试范围和考核要求，不要任意扩大或缩小考试范围，或降低考核要求。

本大纲各章所规定的考核要求中各知识点都是考试的内容。试题覆盖到章，

适当突出重点章节，加大重点内容的覆盖密度。

2. 试卷对能力层次的要求应结构合理。对不同能力层次要求的分数比例一般为：识记占 20%，领会占 30%，简单应用占 30%，综合应用占 20%。

3. 本课程试题的难易程度应适中。每份试卷中不同难度试题的分数比为：易占 20%，较易占 30%，较难占 30%，难占 20%。应当注意，试题的难易程度与能力层次不是同一概念，在各个能力层次的试题中都存在着不同的难度，切勿将二者混淆。

4. 本课程考试的题型有：单项选择题、多项选择题、名词解释题、简答题、论述题、案例分析题。

附录：题型举例：

一、单项选择题

1. 管理是一个过程，这一过程中的第一个职能是（ ）。

- A. 决策 B. 控制 C. 计划 D. 领导

2. 通过组织明文规定的渠道进行信息传递和交流属于（ ）。

- A. 水平沟通 B. 正式沟通 C. 非正式沟通 D. 语言沟通

二、多项选择题

1. 办公室沟通的（ ）都会对沟通的效果产生重要影响。

- A. 人员 B. 时间 C. 地点 D. 方式 E. 必要性

2. 邮件收进的程序有（ ）。

- A. 分类 B. 拆封 C. 登记 D. 分送 E. 阅办

三、名词解释题

1. 办公室管理。
2. 限定因素原理。

四、简答题

1. 简述文件收集的方法。
2. 应从哪两方面着手，做好办公环境的整洁工作。

五、论述题

1. 试论制定办公室工作计划的原理。
2. 结合实际，谈谈如何在工作中运用表扬和批评的技巧。

六、案例分析题

刚搬进新办公大楼不久，公司总经理彼特就收到一些员工的投诉信，他将这些信件转给了办公室主任安琪，请她全权处理。安琪拿到信读了起来：

威廉反映，新的大办公室走动不方便，打印和复印区域距离远，要打印并复印文件的话要来回绕。

卡罗抱怨，文件柜太高，拿取文件非常不方便，有几次她险些被上面的文件砸到。

露西说，新办公室太冷，现在是夏天，室外气温高达 37 度，室内只有 18 度，搬进来没几天，她就感冒了。

还有反映办公室气味难闻、电脑桌椅使用不舒服的……

请问：1. 员工的投诉集中反映了什么问题？

2. 如果你是安琪，你会怎么改进？