

核心课程+教学项目

办公室文员专业课程改革成果教材配套教学用书



# 信息、文书与档案管理 学习指导与训练

主编 徐 飏 徐春燕

高等教育出版社

办公室文员专业课程改革成果教材配套教学用书

# 信息、文书与档案管理 学习指导与训练

Xinxi, Wenshu Yu Dang'an Guanli Xuexi Zhidao Yu Xunlian

主编 徐 飏 徐春燕

高等教育出版社·北京

## 内容提要

本书是浙江省中等职业教育办公室文员专业课程改革成果教材《信息、文书与档案管理》的配套教学用书。

本书按照教材的内容,以“模块”“项目”体例编写,每个“模块”前有“学习点拨”,结束后有“模块综合训练”,每个“项目”分为“知识框架”“要点梳理”“技能训练”三个栏目,全书后附三套模拟试卷,并配有参考答案。

本书可作为中等职业学校文秘类专业及相关专业的配套教学用书,也可作为高职单考单招的复习训练用书。

## 图书在版编目(CIP)数据

信息、文书与档案管理学习指导与训练/徐飏,徐春燕主编.--北京:高等教育出版社,2014.11  
ISBN 978-7-04-041298-7

I. ①信… II. ①徐… ②徐… III. ①信息管理-中等专业学校-教学参考资料②文书工作-中等专业学校-教学参考资料③档案管理-中等专业学校-教学参考资料  
IV. ①G203②C931.46③G271

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 244069 号

策划编辑 周 钢      责任编辑 周 钢      封面设计 张 楠      版式设计 王艳红  
责任校对 杨凤玲      责任印制 韩 刚

出版发行 高等教育出版社  
社 址 北京市西城区德外大街 4 号  
邮政编码 100120  
印 刷 北京汇林印务有限公司  
开 本 787mm×1092mm 1/16  
印 张 7.5  
字 数 180 千字  
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598  
网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>  
网上订购 <http://www.landracom.com>  
<http://www.landracom.com.cn>  
版 次 2014 年 11 月第 1 版  
印 次 2014 年 11 月第 1 次印刷  
定 价 14.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究  
物 料 号 41298-00

# 前 言

本书依据浙江省中等职业教育办公室文员专业课程改革成果教材《信息、文书与档案管理》编写。在编写过程中,编者紧扣《浙江省中等职业学校办公室文员专业教学指导方案》,严格按照教学基本要求,努力体现职业教育特色,突出核心能力的培养,坚持以学生发展为本,提升学生的职业素养。

本书按照教材的内容,以“模块”“项目”体例编写,每个“模块”开始,设置了“学习点拨”,提示本模块内容的学习方法;“模块”结束,设计了“模块综合训练”,帮助学生检查本模块的学习情况。每个“项目”分为“知识框架”“要点梳理”“技能训练”三个栏目。“知识框架”以框架图的形式,列出了每一个项目的主要知识脉络,方便学生复习回顾;“要点梳理”重点梳理出本项目必须了解和掌握的知识点与技能点,帮助学生掌握和巩固所学的知识与技能;“技能训练”包括判断题、选择题、工作实务题、案例分析题、情境题、操作题等题型,检查学生掌握本项目的知识以及运用所学知识分析与解决问题的能力。全书最后还设计了三套模拟试卷,并配有参考答案。

本书由徐飏、徐春燕主编。徐飏负责体例设计与“学习点拨”“知识框架”“要点梳理”的编写,徐春燕负责“技能训练”“模块综合训练”及模拟试卷的编制,马志钧参与了相关习题的编制。

本书在编写期间,得到了浙江省教育厅职成教教研室文秘教研员沈佳乐老师和高等教育出版社周钢老师的大力支持,浙江经贸职业技术学院谢芳、施晔红老师对全书进行了审定,在此特表示感谢!

因编者水平有限,书中存有不妥之处,恳请广大师生提出批评意见。

编 者  
2014年7月

# 目 录

<b>模块一 采集信息</b> .....	1	技能训练 .....	40
学习点拨 .....	1	模块综合训练 .....	46
<b>项目一 收集信息</b> .....	2	<b>模块三 办理文书</b> .....	51
知识框架 .....	2	学习点拨 .....	51
要点梳理 .....	2	<b>项目一 发文处理</b> .....	52
技能训练 .....	2	知识框架 .....	52
<b>项目二 整理信息</b> .....	5	要点梳理 .....	52
知识框架 .....	5	技能训练 .....	53
要点梳理 .....	5	<b>项目二 收文处理</b> .....	56
技能训练 .....	6	知识框架 .....	56
<b>项目三 传递存储信息</b> .....	9	要点梳理 .....	56
知识框架 .....	9	技能训练 .....	57
要点梳理 .....	9	模块综合训练 .....	61
技能训练 .....	10	<b>模块四 管理档案</b> .....	65
模块综合训练 .....	13	学习点拨 .....	65
<b>模块二 草拟文书</b> .....	17	<b>项目一 整理与保管纸质档案</b> .....	66
学习点拨 .....	17	知识框架 .....	66
<b>项目一 拟写会议文书</b> .....	18	要点梳理 .....	66
知识框架 .....	18	技能训练 .....	68
要点梳理 .....	19	<b>项目二 整理与保管电子档案</b> .....	72
技能训练 .....	19	知识框架 .....	72
<b>项目二 拟写行政文书</b> .....	24	要点梳理 .....	72
知识框架 .....	24	技能训练 .....	73
要点梳理 .....	25	模块综合训练 .....	77
技能训练 .....	26	<b>模拟试卷</b> .....	81
<b>项目三 拟写礼仪文书</b> .....	32	模拟试卷一 .....	81
知识框架 .....	32	模拟试卷二 .....	85
要点梳理 .....	33	模拟试卷三 .....	89
技能训练 .....	33	<b>附录</b> .....	94
<b>项目四 拟写传播与事务文书</b> .....	39	参考答案 .....	94
知识框架 .....	39		
要点梳理 .....	40		

## 学习点拨

信息管理是办公室文员必须掌握的基本技能之一,也是提高企业竞争力的重要手段。

学习本模块应重点关注以下方面:

### 1. 建立收集信息和处理信息的意识

某种意义上说,养成收集信息、利用信息的习惯,掌握收集信息和处理信息的方法,比获取信息本身更重要。因此,作为办公室文员首先要有主动收集信息的意识,养成积累资料的习惯,做信息工作的有心人。

### 2. 沿着信息管理的轨迹学习信息处理的方法

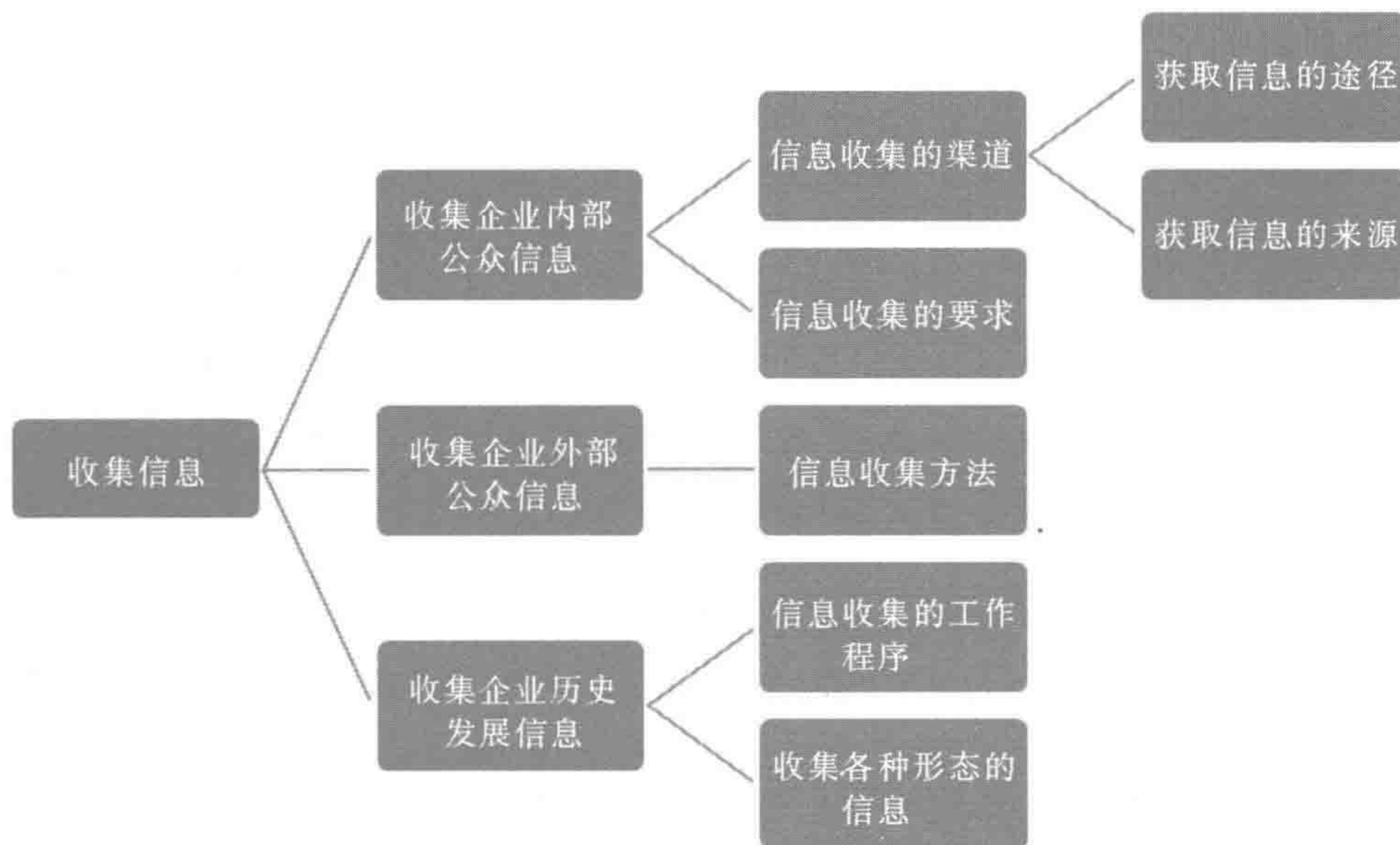
所谓信息管理的轨迹,即从哪里获取信息、采用什么方法收集信息、如何甄别有价值的信息、怎样对信息进行分类、运用什么方法和程序对收集的信息进行校核、如何传递和存储信息等。学习中既要了解信息管理的程序,更要掌握信息处理的方法。

### 3. 做一遍比学一遍更容易掌握

相对而言这一模块的内容我们还是比较陌生的。对此,我们可以从自己喜欢的内容着手,尝试着建立兴趣。比如,收集我们喜欢的名人、明星的相关信息,或单招单考的历史数据等。技能是靠训练出来的,非看书听课就能掌握。

# 项目一 收集信息

## 知识框架



## 要点梳理

1. 获取信息的途径有：媒体，信息网络，行政组织、社会团体和科研机构，调查。
2. 获取信息的来源包括：外部渠道和内部渠道。
3. 信息收集的要求有：价值性、时效性、层次性、针对性、全面性。
4. 信息收集的方法主要有：观察法、阅读法、询问法、问卷法、网络法、交换法、量表法。
5. 信息收集的工作程序：明确信息收集的范围，熟悉信息来源，选择收集信息的方法。
6. 收集信息的形态包括：文图形态、声像形态、记忆形态。

## 技能训练

### 一、判断题

1. 信息网络作为传播信息的载体，是现代社会获取信息的最重要途径，也是办公室文员获取信息的最主要来源。（ ）
2. 办公室文员要了解相关法规、条例，收集信息；要善于从各种社会团体召开的会议、社会

活动、编印的文字资料中,拓宽信息的覆盖面。( )

3. 通过组织的决策资料、计划总结、经济活动分析、财务活动分析等获取信息是获取信息来源的外部渠道。( )

4. 信息收集方法中,观察法直接、简单、灵活,信息获取方便,信息量大、涉及面广,并且能获得较为客观的信息。( )

5. 信息的来源非常广泛,办公室文员主要工作是能够辨别外部渠道所获得信息的可信度。( )

6. 量表法是指应用测量量表来收集信息,量表由一组精心设计的问题构成,主要有调查量表和测量量表。( )

7. 信息收集方法中,询问法比较灵活实用,获取的信息价值高,但费用也较高,并且需要办公室文员掌握一定的询问技巧。( )

## 二、单项选择题

1. 获取信息的途径有很多种,其中( )是专门负责信息的发布、收集、加工和处理的系统,是人们获取利用信息的主要场所。

- A. 媒体                      B. 信息网络                      C. 行政组织机构                      D. 调查

2. 办公室文员要善于在( )中捕捉新情况、新动态、新信息,获取第一手资料。

- A. 人际交往                      B. 上级主管部门  
C. 各种社会团体活动                      D. 科研机构或科研成果

3. 信息收集不仅要收集与工作活动直接相关的信息,而且要收集对工作活动有间接影响的信息,这是对信息收集的( )要求。

- A. 准确性                      B. 真实性                      C. 层次性                      D. 全面性

4. 信息收集方法中,收集信息比较客观,也便于定量处理和分析,效率较高的方法是( )。

- A. 观察法                      B. 网络法                      C. 交换法                      D. 问卷法

5. 信息收集方法中,比较适宜对环境、人物、事件实际状况的了解是( )。

- A. 观察法                      B. 阅读法                      C. 询问法                      D. 问卷法

6. 信息收集方法中,适用于较精确地调查人们的主观态度和潜在特征的方法是( )

- A. 询问法                      B. 量表法                      C. 网络法                      D. 交换法

7. 在人际交往中形成的消息、情报。日本人将这类信息称为“零次情报”,是指( )信息。

- A. 文图形态                      B. 声像形态                      C. 记忆形态                      D. 外部形态

8. 直接记录声音和图像为载体的信息资料是( )信息。

- A. 文图形态                      B. 声像形态                      C. 记忆形态                      D. 外部形态

9. ( )是信息工作周期的开始,是整个工作的基础。

- A. 信息收集                      B. 信息筛选                      C. 信息加工                      D. 信息处理

10. ( )收集方法的优势是可以不受时间、地域的限制,获取广泛、迅速、时效性强的信息。



- A. 观察法                      B. 阅读法                      C. 网络法                      D. 交换法

### 三、多项选择题

1. 信息收集的要求是( )。
- A. 价值性                      B. 时效性                      C. 层次性  
D. 针对性                      E. 全面性
2. 信息收集的外部渠道包括国内信息渠道和国外信息渠道,以下属于外部渠道获取信息的是( )。
- A. 社会专业信息机构                      B. 组织自控媒介                      C. 政府信息网络  
D. 各种类型的会议                      E. 组织内部宣传资料
3. 办公室文员收集外部公众信息,外部公众主要包括( )。
- A. 服务对象                      B. 销售人员                      C. 股东  
D. 协作单位                      E. 竞争对手
4. 选择信息收集的方法要根据( ),利用相关渠道,选择合适的方法查找所需要的信息。
- A. 对象                      B. 主题                      C. 内容  
D. 目标                      E. 用途
5. 目前直接记录企业领导的讲话与活动、企业的庆典、经营活动、公关活动和技术交流活动等的音像信息资料,大致形式有( )。
- A. 录音带                      B. 录像带                      C. 幻灯片  
D. 科教影片                      E. 实物模型

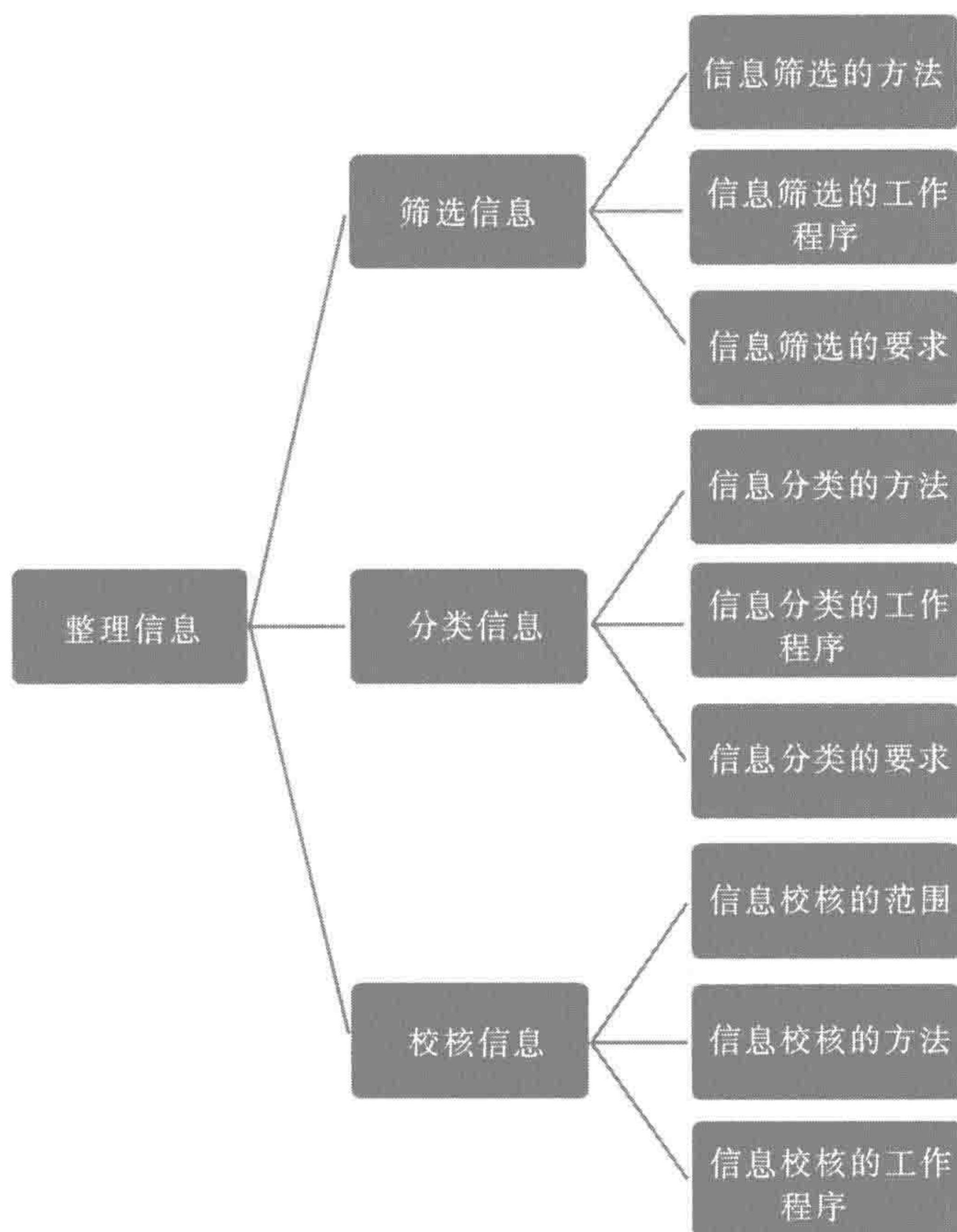
### 四、工作实务题

1. 伊利康生物技术有限公司准备上一条新的生产线,打算采用观察法、询问法获得有关市场信息,作为决策的依据和参考。请你向公司员工介绍观察法、询问法的优缺点。

2. 锦绣职业中学办公室文员专业学生张华即将毕业,她的第一个职业诉求是想到杭州地区的企业当一名文员。对毕业生就业而言,信息的收集是迈向成功的第一步。为了能够提高应聘的成功率,张华应该如何有效地开展就业的信息收集(从收集信息途径、方法谈)?

## 项目二 整理信息

### 知识框架



### 要点梳理

1. 信息筛选的方法有：留意标题，复印、裁剪，摘记，标记说明。
2. 信息筛选的工作程序包括：看来源、看标题、看正文、决定取舍。
3. 信息筛选的要求有：分析信息需求，选择对工作管理有指导意义、与业务活动密切相关的信息，以及带倾向性、动向性或突发性的信息，能显示未来发展趋势，为决策提供超前服务的信息，剔除虚假、过时、重复、缺少实际内容的信息。
4. 筛选后的信息处理：对选中的信息，分轻重缓急进行信息的进一步加工处理；对暂时不用但具有备查价值的信息，进行暂存；对不用的信息，可按有关规定进行暂存、移交或销毁。

5. 信息分类的方法包括:字母分类法、地区分类法、主题分类法、数字分类法、时间分类法。
6. 信息分类的工作程序是:熟悉信息内容、选择分类方法、辨类、归类。
7. 信息分类的要求有:讲究科学性、系统性、逻辑性和实用性;认真确定分类系统,明确分类标准和分类层次;准确归类,子类之间界限清楚,不互相交叉或包容;针对分类结果,利用颜色、标签区分信息类别。
8. 信息校核的范围包括:信息中的事实、观点、数据、图表、符号,以及时间、地点、人物等,重要信息要查对出处、核实原件,确保地名、人名、时间、事实、数据等均无差错。
9. 信息校核的方法有:溯源法、比较法、核对法、逻辑法、调查法、数理统计法。
10. 信息校核的工作程序是:确定校核的内容,选择校核的方法,核实、分析信息,作出判断。

## 技能训练

### 一、判断题

1. 文员在大量文章中筛选信息时,可以根据标题来判断资料是否与工作要求相符。( )
2. 信息的筛选实际上是对原始信息资料的选留过程。( )
3. 信息复印、裁剪的方法指对能满足工作要求的相关信息阅读,并对有价值的信息做记号、复印或裁剪。( )
4. 不同来源的信息重要性也不同,来自上级的信息具有参考价值。( )
5. 按信息内容进行分类,将信息最主要的主题名称作为分类的首要因素,是主题分类法。( )
6. 信息分类的工作程序中,归类是指对信息资料进行主题分析,按照一定的标准,分辨其所属的类别。( )
7. 信息校核指核实信息中的事实、观点、时间、地点等内容,至于信息中数据、图表、符号,可以有所出入。( )
8. 依据最新的权威性材料,进行对照分析,发现、纠正信息中的某些差错,是信息校核的比较法。( )
9. 对原始信息中的数据进行定性分析,运用数理模式进行计算鉴定,这是信息校核的数理统计法。( )
10. 利用信息材料的用途来决定校核的具体内容,这是信息校核工作的第一个程序。( )

### 二、单项选择题

1. 信息工作的核心是( )。
 

A. 信息收集	B. 信息整理	C. 信息分类	D. 信息筛选
---------	---------	---------	---------
2. 不同来源的信息,重要性不尽相同,来自平级和下级的信息具有( )作用。
 

A. 全局	B. 权威	C. 参考	D. 综合
-------	-------	-------	-------
3. 对经过筛选的信息要分别处理,其中对暂时不用但具有备查价值的信息,进行( )

处理。

- A. 分轻重缓急      B. 暂存      C. 移交      D. 销毁
4. 一个案卷内部的信息可按( )分类法排序。  
A. 字母      B. 地区      C. 数字      D. 时间
5. 信息分类法中,便于查找具有地区特征的信息,但适用范围不广的分类法是( )。  
A. 字母分类法      B. 地区分类法      C. 主题分类法      D. 数字分类法
6. 核对法,依据( )材料,进行对照分析,发现、纠正信息中的某些差错。  
A. 同一事实方面的信息      B. 同一观点方面的信息  
C. 最新的权威性材料      D. 传统观点信息
7. 对原始信息中的数据定性分析,运用数理模式进行计算鉴定,这是信息校核方法中的( )。  
A. 核对法      B. 逻辑法      C. 调查法      D. 数理统计法
8. 对收集到的大量信息进行鉴别和选择,决定信息取舍的工作是( )。  
A. 信息筛选      B. 信息鉴别      C. 信息校核      D. 信息选择
9. 对收集到的信息分门别类地组织起来,使信息条理化、有序化,这是信息分类工作中的( )程序。  
A. 熟悉信息内容      B. 选择分类方法      C. 辨类      D. 归类
10. 信息校核的工作中,核实分析信息,可以利用掌握的第一手资料和权威材料,必要时可采用( ),进行核实信息。  
A. 实地考察      B. 专家鉴定      C. 逻辑推理      D. 当面询问

### 三、多项选择题

1. 浙江伊利康生物技术有限公司将举行 20 周年庆典活动,李丽负责纪念册中伊利康公司发展过程中重大事件资料的收集,下面标题中,符合这一主题的内容有( )。  
A. 伊利康公司被评为温州市“优秀创业创新企业”的称号  
B. 生物工程国际动向  
C. 温州市人民政府××市长一行来公司调研  
D. 研发养生抗衰老十大经典中药  
E. 公司组织员工赴温州百岛洞头一日游
2. 办公室文员要根据( ),考虑工作的需要,从便于保存和利用出发,选定分类方法。  
A. 信息的来源      B. 信息的数量      C. 信息的内容  
D. 信息的新颖程度      E. 各种分类方法的特性
3. 经过筛选的信息要分别处理,对不用的信息可按规定进行( )处理。  
A. 轻重缓急      B. 暂存      C. 移交  
D. 销毁      E. 保存
4. 下列属于信息筛选的工作程序是( )。  
A. 熟悉信息内容      B. 看来源      C. 看标题  
D. 看正文      E. 决定取舍

5. 下面关于数字分类法叙述正确的是( )。

- A. 适合于时间性强的信息
- B. 按数字高到低排列,规则简单
- C. 可以在后面添加号码进行存储扩展
- D. 适合电脑存储和大型信息系统
- E. 查找信息费时

6. 信息校核的方法有( )。

- A. 比较法
- B. 技术法
- C. 逻辑法
- D. 网络法
- E. 调查法

#### 四、工作实务题

伊利康生物技术有限公司近期为筹备 20 周年庆典活动,收集了大量信息,为了确保信息资料的真实可靠,要对信息进行校核。请就如何做好信息校核工作提出你的看法。

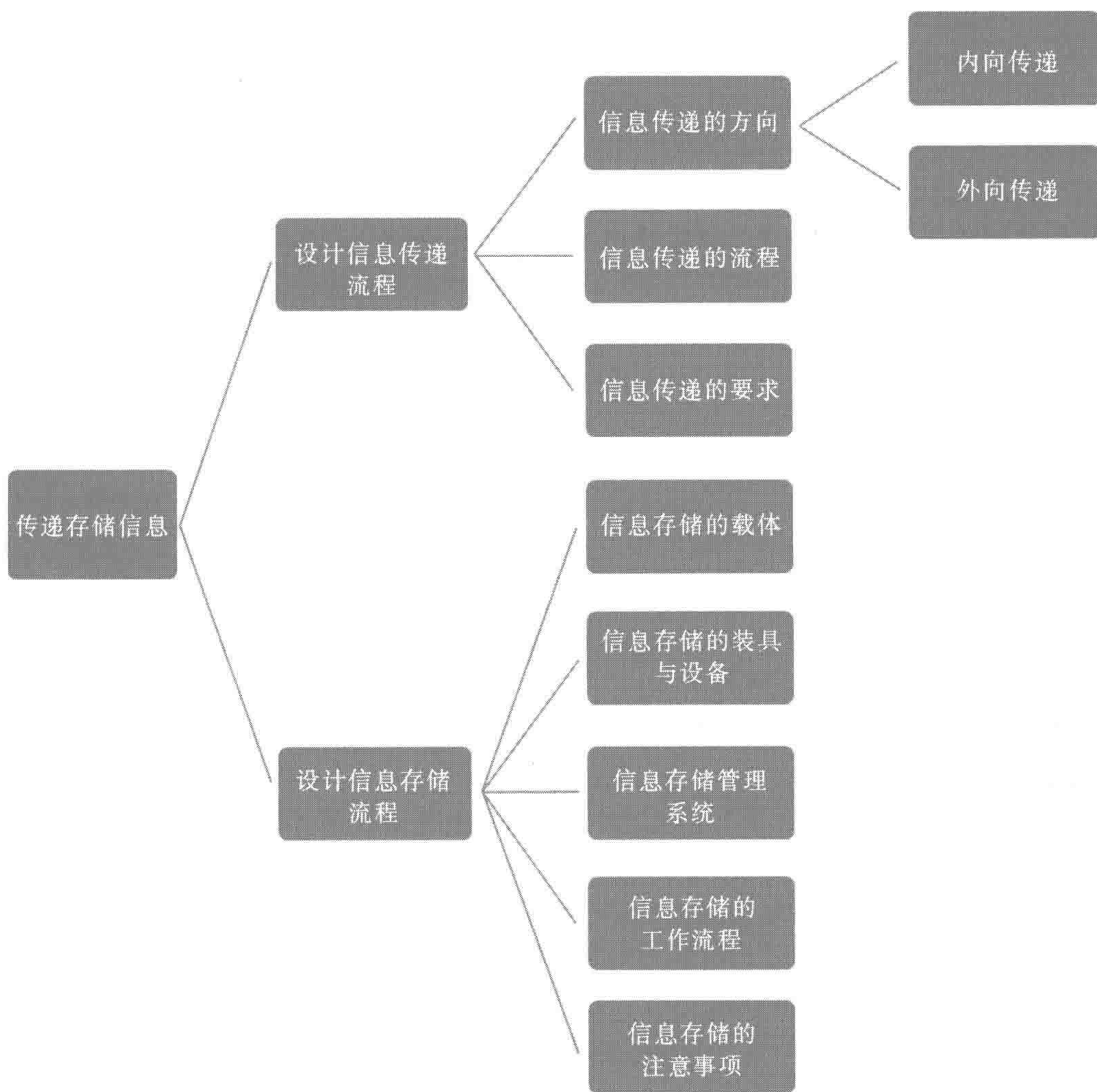
#### 五、案例分析题

秘书钟苗平时非常注意信息的收集,凡是工作活动中接触到的各种信息都收集,并存放在抽屉里,日积月累存放了几大抽屉。一天,她的经理要查阅一份市场调查报告,可是钟苗找了半天也没个结果。

分析钟苗的工作存在哪些问题?

## 项目三 传递存储信息

### 知识框架



### 要点梳理

1. 信息传递的方向包括内向传递(信件、备忘录、通知或告示、传阅单、企业内部刊物等形式)和外向传递(信件、新闻稿、新闻发布会、报刊简短声明等形式)。
2. 信息传递的流程是:明确传递信息的内容,选择、确定传递信息的形式,确定传递信息的

方法,进行信息传递,确认信息传递质量。

3. 信息传递的方法有:语言传递、文字传递、电讯传递、可视化辅助物传递。

4. 信息传递的要求有:按不同的工作需要选择确定信息传递对象、传递方式、传递时间;主动地、不失时机地将信息传递给接收者;保密信息必须严格按照保密范围进行传递;在传递信息的过程中确保内容不失真。

5. 信息存储的载体包括纸质载体和磁性载体。

6. 常见信息存储的装具与设备有:文件夹、文件盒、文件袋、文件柜和文件架。

7. 信息存储管理系统包括信息集中管理系统、信息分散管理系统和信息计算机辅助管理系统。

8. 信息存储的工作流程是:登记(总括登记、个别登记)、编码(顺序编码、分组编号)、排列(时序排列法、来源排列法、内容排列法和字顺排列法)、保存(手工存储、计算机存储、电子化存储、缩微胶片存储)、保管。

9. 信息存储的注意事项:选择质量好的存储载体,加强存储载体的日常检查与保管,注意调节存储场所的温度与湿度,对存储载体做好防尘、防磁场,定期检查、复制,计算机存储制作备份,磁盘放置得当且不使用外来磁盘。

## 技能训练

### 一、判断题

1. 信息传递的基本要求是准确、及时、快速、全面。( )

2. 信息传递首先要根据需要,确定必须进行传递的信息内容,剔除无需传递的信息内容。( )

3. 通知这种信息传递方式,通常在企业内部进行信息交流,它的文字不必像信件那样正式,应简洁、使用方便。( )

4. 传阅单上面不需要列出所有应阅读该信息人员的姓名及其部门,阅读者阅读完毕应在传阅单上签字。( )

5. 磁性载体具有记载和阅读方便的优点,比其他存储程序更具标准化。( )

6. 信息分散管理系统,指用计算机对信息资料的编目、整理、检索、利用、保管等工作进行辅助管理,提高信息利用效率。( )

7. 排列是经过编码的信息进行有序化的存放排列,排列方法常见的有顺序编码法和分组编号法。( )

8. 缩微胶片存储,是利用拍照的方法,将信息记录保存在缩微胶片上,缺点是胶片图像的质量会随时间的推移而下降。( )

9. 计算机存储应采用必要地保护措施并制作备份,重要信息要制作书面备份。( )

10. 所有保存的信息都要进行保管,做到防火、防潮、防高温,应该进行定期清点,防止信息丢失,做好历史信息的保管。( )

## 二、单项选择题

1. ( )是供他人阅读的正式文件,包含了有关内容的详细信息,被用来正式陈述事实性的信息,通常针对特定的利用者。
- A. 信件                      B. 备忘录                      C. 报告                      D. 通知
2. 在报刊上宣布新的人事任命或企业电话、地址变更等,属于信息传递形式中的( )。
- A. 通知                      B. 通报                      C. 公告                      D. 声明
3. ( )是利用现代化的通讯手段传递信息,速度快,信息量大,效果好,抗干扰力强。
- A. 语言传递                      B. 文字传递                      C. 电讯传递                      D. 可视化辅助物传递
4. 可用于消防、安全布告及出口标识等信息传递方法的是( )。
- A. 语言传递                      B. 文字传递                      C. 电讯传递                      D. 可视化辅助物传递
5. 信息存储工作流程的顺序是( )。
- ①保存 ②编码 ③排列 ④保管 ⑤登记
- A. ②⑤③①④                      B. ②③①⑤④                      C. ⑤③②④①                      D. ⑤②③①④
6. 利用数据库、电子表格、文字处理及其他应用程序形成的信息,可以采用的保存方式是( )。
- A. 手工存储                      B. 计算机存储                      C. 电子化存储                      D. 缩微胶片存储
7. 按照信息存储的顺序逐件登记的形式称为( )。
- A. 个别登记                      B. 顺序登记                      C. 总括登记                      D. 连续登记
8. 秘书编发信息简报来传递信息属于( )。
- A. 语言传递                      B. 文字传递                      C. 电讯传递                      D. 可视化辅助物传递
9. ( )就是将已经使用或者尚未使用的信息储存起来,以备日后使用。
- A. 信息收集                      B. 信息筛选                      C. 信息存储                      D. 信息传递

## 三、多项选择题

1. 下面信息传递形式中,可以在单位内部进行信息交流的有( )。
- A. 信件                      B. 备忘录                      C. 告示  
D. 新闻稿                      E. 新闻发布会
2. 下面关于新闻发布会这种信息传递形式说法正确的是( )。
- A. 新闻发布会一般公布的是重要信息  
B. 新闻发布会上发布的新闻或阐述的观点应属于权威性信息  
C. 召开新闻发布会办公室文员要落实发布会日期、地点、出席名单  
D. 召开新闻发布会要做好一系列准备工作,比如请柬、会议用品,会场布置  
E. 办公室文员还需拟写印发有关发布会主题相关信息材料。
3. 下面信息传递形式中,属于语言传递方法的是( )。
- A. 图表                      B. 电话                      C. 影像  
D. 会议                      E. 演讲
4. 下列传递信息形式中,属于可视化辅助物传递的是( )。



