

2015年福建省公务员考试面试真题解析

2015年6月27日上午福建省公务员考试面试真题解析

1. 有人说，农民工进城务工有利于城市的发展，但是有人却说，影响了子女的教育问题，得不偿失，你怎么看？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

农民工进城务工、有利于城市发展、影响子女教育

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：社会热点事件作为背景引述；

分析：分析进城务工带来的影响和面临的问题；

对策：根据面临的问题，提出具体的解决办法；

升华：总结呼吁。

【参考解析】

【扣题】几年前的一场大雪，冲出了垃圾桶里5个留守儿童的尸体，最近毕节的留守儿童自杀再次让我们触目惊心，也让我们再次将目光聚焦在了进城务工的农民工和他们的子女身上。对于题中所述现象，我认为我们应该全面地看待，深刻地分析，以期更好的解决类似问题。

【分析】一方面，农民工进城务工早已是城乡结合的必然产物，进城务工能够提高农民工的收入水平，改善他们的生活状况，同时也为我们的城市建设提供了必不可少的劳动力。然而从另一方面来看，农民工进城务工也带来了一个巨大的社会问题，那就是农民工子女的教育危机：一是受教育机会不平等，大部分的农民工子女只能通过借读，寄读，挂靠等方式受教育；二是就学过程不平等，受到户籍的限制，农民工子女就学需要支付大量的费用，这势必增加了农民工的经济负担；三是无论进城读书，还是在农村就学，农民工子女都面临无人看管的窘境，继而引发各种心理问题，甚至还有可能被社会上的不良行径所误导，走上犯罪的道路；四是各地的民办农民工子弟学校都存在资金短缺，师资不足，硬件设施落后等问题。

【对策】如此看来，无怪乎我们的中央政府，领导人分外重视农民工的务工问题，我认为，解决农民工的进城务工问题，我们需要做到如下几点：

一、当务之急是加速推进户籍制度的改革，打破城乡户籍的限制，解除户籍制度与传统教育的挂靠，这样才能为农民工子女就学提供平等机会。

二、加大对农村的投入和建设。譬如，政企合作，在农村建设大型工厂，既能带动农村

经济的发展,又能给农民提供更多的就业岗位,吸引农民回乡发展。鼓励青年农民自主创新,改良传统的农村劳作方式,建设现代化新型农场。

三、加大对农民工学校的扶持力度,完善社会捐赠机制,以政策补贴和社会捐赠相结合的方式,为农民工学校提供更好的师资力量和就学环境。在农民工子弟学校也应该开设相应的心理辅导课程,减少歧视,引导农民工子女的身心健康发展。

【扣题】保障农民工和其子女的合法权益当然少不了法律的完善和监管。只有社会各界都关注、关心、关怀农民工及其子女的现状,才能给予他们温暖,也才能从根本上解决问题。

【思维盲点/误区】

分析农民工进城务工要围绕着城市建设和子女教育两个方面展开,不能只抓一个方面。

【金句提炼】

农民工进城务工早已是城乡结合的必然产物,进城务工能够提高农民工的收入水平,改善他们的生活状况,同时也为我们的城市建设提供了必不可少的劳动力。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路:单纯的分析农民工进城务工的原因,针对原因提出对策。

个性化答题:尽量弱化模板化语言,用细化具体站在政府工作的角度答题,站在政府的角度思考问题。

2. 现代人,都住在封闭的高楼里,不利于交流,为此社区要组织一个“邻居节”,你是社区的工作人员,你要怎么做?

【题型判定】组织管理

【破题之道:关键词】

社区“邻居节”

【思维引导】

三步走:目的意义—准备组织—协调控制—事后总结

【参考解析】

【目的意义】为了让陌生的邻居熟悉起来,让疏远的邻居亲近起来,让寂静的楼道热闹起来,我们社区决定要组织一个邻居节。那么我将从以下几方面来开展:

【准备组织】

一、召集同事,成立此次“邻居节”活动小组;

二、召开协调会议,确定活动主题,可以以“睦邻互助和谐社区”为此次活动的主题。

三、选择活动方式。这次社区“邻居节”拟定为好邻居厨艺展示,让大家能够边吃边聊同时增长厨艺。

四、明确小组分工,有人征集广大居民对这次活动的建议,有人安排时间地点,有人准备活动所需的物资材料等。

五、根据确定的内容制度活动方案,上报领导完善审批。

【协调控制】

六、在活动开展的过程中，各小组分工明确，协调一致，按照活动方案实施，保障好现象安全，避免意外情况发生；

七、要调动居民参与的积极性，确保全民参与，加强邻里之间沟通，确保活动节目的丰富多彩；

八、在活动开展期间，要摄影录像，留住每个精彩瞬间，另外活动结束后和所哟偶参与人员合影留念。

【事后总结】

这次活动不仅可以拉近居民之间的情感，更能够锻炼我自己的组织能力，所以结束之后，还应该认真总结经验，并且在社区进行扩大宣传，确保下次有更多的居民能够参与进来。

【思维盲点/误区】

这道题的重点在于组织“邻里节”，要通多形式多样、可操作性的方式让居民参与进来。

【金句提炼】

为了让陌生的邻居熟悉起来，让疏远的邻居亲近起来，让寂静的楼道热闹起来

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：1. 只是套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：根据题目中的关键词“邻里节”，确定更加适合在邻里之间的开展的活动形式，让整个活动更加有吸引力和实际的效果。

3. 上级交待一个任务，该任务涉及到全单位的一个活动策划方案，你是单位策划能力最强的，但是你手中工作任务多，领导犹豫要不要让你去做，你怎么办？

【题型判定】解决问题类

【破题之道：关键词】

涉及全单位、策划活动、能力最强、领导犹豫

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：分析活动策划方案的重要性以及面对这样任务你的态度；

解决问题：用层层假设法，假设出现不同的情况，提出不同的处理办法；

总结提升：工作之余与同事分享策划能力。

【参考解析】

【目的意义】

单位之中工作繁忙是常有的事情，我的策划能力比较强，当然是希望能够领导能够让我参与这个活动策划方案，以期能够为单位作出自己的贡献。但是，对于每项工作，领导都有

最为合适的考虑与安排。我会无条件的服从领导，配合同事完成每一项工作。

【解决问题】

如果领导最终将这项工作交给我负责，我一定会经最大的努力，在不耽误自己本职工作的情况下，征求各方面的意见，查阅相关资料，必要的时候加班加点，为单位提出一个非常详尽、完善的策划方案。

如果领导没有把这项工作交给我，肯定也是出于大局考虑，那我更应该干好本职工作，当然，不能把自己置身事外。因为单位本身就是一个集体，只要大的集体工作干好了，单位的每个人才能得到更好的发展。所以，我会在完成本职工作的前提下，积极主动找负责策划活动的同事沟通，了解情况，提供力所能及的帮助。

【总结提升】

在单位中，每位同事都有自己的专长，只要大家有分享的精神，他人的专长也能变成自己的专长。所以，在工作之余，我也要发扬这种精神，乐于分享，为愿意学习的同事传授我的策划能力。

【思维盲点/误区】

这道题很多考生容易出现的问题是判定为人际沟通题，按照“态度、原因、化解、避免”的思路来生搬硬套

【金句提炼】

单位中，每位同事都有自己的专长，大家要有分享的精神

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：这道题很容易按照人际沟通题的思路“态度、原因、化解、避免”来作答。

个性化答题：放在实际的工作场景中考虑问题，最对于单位中的工作，组织、领导自有安排，对于工作人员而言，重点在于服从、配合。

4. 兄弟单位来考察调研，在开座谈会的过程中，我单位有一人员与对方单位起了冲突，争执不休，面红耳赤，领导让你处理这件事，维持会场秩序，你怎么做？

【题型判定】应急应变

【破题之道：关键词】

兄弟单位、开座谈会、冲突、维持会场秩序

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：分别说明兄弟单位来调研和维持会场秩序的重要性；

解决问题：按照先安抚、在调查、最后处理的思路解决问题；

总结提升：总结反思，避免再次发生。

【参考解析】

【目的意义】 兄弟单位来我单位考察调研能够增进我们彼此的交流，借鉴双方的经验。座谈会期间我单位工作人员与对方单位起了冲突，如果此时我们不能很好的解决这个矛盾，势必会影响我们与兄弟单位的友谊，也会对我单位的形象造成负面影响，所以我会沉着冷静，迅速反应，及时采取措施维持会场秩序：

【目的意义】

一、我会安抚双方的情绪，并且先暂停会议，让大家都能稍作休息。

二、在休息的时间里，我会跟对方单位的同事沟通，先向他道歉，无论如何我们作为主办方，确有不周，希望他能理解包容。

三、然后我会及时的了解发生冲突的原因，如果是因为我单位工作人员的态度问题，引起了对方的不满，那么我会向对方说明情况，毕竟是年轻同事，有些冲动希望能够海涵。

四、我也会跟我单位的工作人员进行沟通，希望他能以更委婉的方式来发表自己的观点。

五、如果是因为双方的观点不一致而有争议，那么我也会向双方说明，座谈会中有争议是正常的情况，如果我们能够求同存异以包容的心态来吸收双方的观点，那么将会更有利于我们今后工作的开展。

【总结提升】 总之，我相信通过我的努力，一定能够“化干戈为玉帛”，平息这场冲突，让座谈会继续开展下去。在今后的工作中，我也会在事前就将座谈会的议题提前下发，让大家都能够做好准备，避免类似的事情再发生。

【思维盲点/误区】

这道题是在开会的过程中出现了突发情况，属于应急应变，并非组织管理，除了解决双方的矛盾意外还要保证会议正常进行。

【金句提炼】

兄弟单位来我单位考察调研能够增进我们彼此的交流，借鉴双方的经验。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：套用人际沟通的模板，态度原因化解避免

个性化答题：针对兄弟单位、要以客观友好的态度对待，对于不同的问题，要采取不同的解决办法；同时要秉持“严以律己、宽以待人”的原则来处理兄弟单位之间的问题。

1. 有人认为过圣诞节可以，新奇，也有人认为过洋节日导致失去传统。你怎么看？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

过圣诞、新奇、失去传统

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：点明传统节日的重要性，阐述当前大肆过洋节的背景；

分析：分析为什么洋节受到青睐以及过分注重洋节产生的影响；

对策：理性对待洋节、让传统节日回归；

升华：重提传统节日的重要性。

【参考解析】

【扣题】中国传统节日文化博大精深，寓意深刻，我们理应为此感到骄傲，感到自豪。但是，随着全球一体化进程的加快，西风东渐，一些洋节日，如圣诞节、情人节、愚人节等很快席卷神州大地，受到人们的青睐和推崇。尤其是城市里的年轻一代，过洋节已成为一种时尚，吃蛋糕、送玫瑰的现象司空见惯。而我们自己的传统节日，却遭遇“寒流”，倍受冷落，即便是传统节日中的重头戏——春节给人们的感觉也是年味越来越淡。面对国人对待传统节日与洋节日的不同态度，我们理应辩证地加以看待。

【分析】西方的“圣诞节”等的洋节日之所以受到青睐，主要有以下几点原因：

一、洋节日没有固定的模式，且经过这此年在中国的传播改造已带上了某些中国特色，于是便具有了生动活泼、灵活多样、丰富多彩的形式，具有新奇、刺激、温馨、浪漫的特点，可以更好地满足人们放松和释放情绪的心理需求。比如迷人的圣诞节，人们能够沉醉于平安夜，互相祈祷一生平安。

二、商家和媒体的大肆炒作。在国外强势经济文化大背景下，假日经济成为近年来国内最大的黄金增长点。商家和媒体看中了“洋节”的市场与时尚，展开宣传攻势，引领了民众对节日的消费潮流，使得洋节日能在中国“一火再火”。当传统节日的蛋糕被分割完毕，商家便瞄准了情人节、圣诞节等洋节这些新兴的利润增长点。

三、洋节为人际交往提供了媒介，适应了当今中国社会群体的需求。西方节日超出了家庭范围，是人际交往的产物，它更注重与非血缘者的接触，适应了社会群体的心理需求，所以在一定时期内得到中国社会的认同，这是人们社会心理行为的一种自我选择。

但是，洋节在装饰我们的生活，给我们带来欢乐的同时也会带来一些负面影响。圣诞节惊人的消费，盲目的攀比；愚人节夸张的玩笑，肆意的捉弄，使本是快乐的节日变成了生活的负担和累赘，甚至引起人们之间的误会。

【对策】因此，对洋节日不可过分狂热，应该取其精华、弃其糟粕，我们作为年轻的一

代，需要做好以下几点：

一、理性认识洋节。过洋节是一种对现实压力的释放，不是文化侵略。洋节日与中国传统节日，好比蛋糕与寿桃，喜欢哪一种应该视个人口味而定。无论选择哪个节日，最重要的是在热热闹闹中交流亲情、友情、爱情，释放现代生活的压力。

二、善于继承才能善于创新，中国的传统节日依然承载着华夏民族的文化历史渊源，对于传统节日，我们要大力提倡，不忘根本。而在庆祝传统节日的方式上，却可以有所创新，譬如在年夜饭的同时“春节摇一摇”，增加全民互动感，也能够活跃传统节日的气氛。

三、取其精华、弃其糟粕。对洋节日不可过分狂热，应该取其精华、弃其糟粕。

【升华】作为历史悠久的文明古国，丰富的民族传统节日是中国文化不可缺少的一个重要组成部分。每一个节日都有它的历史渊源、美妙传说、独特情趣和深广的群众基础。它们反映了民族的传统习惯、道德风尚和宗教观念，寄托着整个民族的憧憬，是千百年来一代代岁月长途欢乐的盛会。所以，我们在博采众长的同时，应该让传统节日回归，坚守名族民族精神的魂。

【思维盲点/误区】

这道题的重点不仅在于分析过洋节，更要注重传统节日，最终应该观点鲜明的提出要让传统节日回归。

【金句提炼】

作为历史悠久的文明古国，丰富的民族传统节日是中国文化不可缺少的一个重要组成部分。每一个节日都有它的历史渊源、美妙传说、独特情趣和深广的群众基础。它们反映了民族的传统习惯、道德风尚和宗教观念，寄托着整个民族的憧憬，是千百年来一代代岁月长途欢乐的盛会。所以，我们在博采众长的同时，应该让传统节日回归，坚守名族民族精神的魂。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：简单分析过洋节的原因，并且就题论题，仅仅围绕洋节来分析。

个性化答题：不仅要分析过洋节的原因，更重要的是要点明过分注重洋节带来的影响；并且能够从洋节升华到文化的本质。

2. 政府支持大学生村官创业项目，实施一年后，领导让你去调查评估。你怎么做？

【题型判定】组织管理

【破题之道：关键词】

大学生村官创业项目、调查评估

【思维引导】

四步走：目的意义—准备组织—协调控制—事后总结

目的意义：大学生村官创业项目的重要性，调查评估的重要性；

准备组织：为更好的调查评估需要做的准备工作；

协调控制：在调查评估的具体方法以及过程中需要把握的关键节点；

事后总结：结束之后总结，撰写评估报告。

【参考解析】

【目的意义】政府支持大学生村官创业项目，不仅可以给大学生提供更多的就业实践机会，也能够给农村的建设发展注入新生活力。因此开展此次的调查评估工作，是十分有必要的。我会从以下几个方面开展此次项目评估：

【准备组织】

一、组建项目评估组，组成由行业、评估等专业人员参加的项目评估组，并且提前召开会议，研讨此次评估调查的工作方案。

二、获取大学生“村官”创业项目的相关资料，根据资料和情况对项目组成员进行分工，明确任务。

【协调控制】

三、深入一线，实地考察大学生创业项目的开展情况，向附近农民了解项目对农民生活带来的影响。

四、组织大学生村官、相关管理部门，召开座谈会，进一步了解关于大学生村官创业项目的相关政策，在执行过程中存在的问题等。

五、请相关专家对创业项目的开展情况及项目的未来发展前景作出详细的论证。对项目存在的问题，提出合理化建议。

【事后总结】

将项目的相关资料、调查情况以及专家的论证结果一起形成书面材料，汇报领导。

【思维盲点/误区】

这道题的难点在于采取多元化的方法获取真实有效的数据。

【金句提炼】

政府支持大学生村官创业项目，不仅可以给大学生提供更多的就业实践机会，也能够给农村的建设发展注入新生活力

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：只是套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：针对题干的关键词揣测目的：鼓励更多人创业尤其是大学生。答题中重点围绕关键词大学生创业成果展示，即展示的方式是什么才能达到目的。

3. 你局业务需要与其他处室合作，但是该处处长跟你局领导有不同要求。你怎么办？

【题型判定】解决问题

【破题之道：关键词】

与其他处室合作、有不同要求

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：与其他处室合作的重要性以及处理好分歧的重要性；

解决问题：多方协调，积极沟通，争取求同存异；

总结提升：总结。

【参考解析】

【目的意义】我局业务需要与其他处合作，这就要求我们必须要跟其他处有一个良好的沟通和协作。该处处长和我局领导分别主管不同部门，对工作有不同要求也是人之常情。因此，我会从以下几方面来处理好此事，保证我们合作的工作能够顺利完成。

【目的意义】

一、认真倾听处长和我局领导对工作的要求，并认真记录下他们对工作的不同要求，根据两位领导的要求做好实地的调研工作。如果两位领导是因为对合作的工作内容不了解而产生分歧，那么我会将此次合作的方案与细则以书面材料的形式呈报二位，并详细列明双方单位的负责事宜。

二、如果他处处长和我局领导确实对此次合作的工作存在分歧，那么我也会在拿到实地调研数据之后，进行可行性评估，根据两位领导的意见提出一个折中的解决方案，争取能够求同存异先把工作做好。

【总结提升】总之，我相信经过我的努力后，一定能够顺利的完成我们此次的合作工作，让两位领导都能放心、满意。

【思维盲点/误区】

这道题的难点在于理解两个部门之间的关系属于平级，而非上下级。

【金句提炼】

提出一个折中的解决方案，争取能够求同存异先把工作做好

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：按照人际沟通来处理，套用“态度原因化解避免”的思路，重点分析两位领导的观点为什么不同。

个性化答题：尽量弱化模板化语言，从实际出发。在实际工作中，面对这样的事情，你只能起到沟通协调的作用。

4. 你在聚会时候说顺着别人的意思说单位改革不好。被传到网上，领导让你处理，你怎么办。

【题型判定】解决问题

【破题之道：关键词】

说单位改革不好、被传达网上

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：表明态度，公众场合议论单位改革是不符合公职人员要求的，点明这种做法带来

的影响；

解决问题：及时解决、消除影响的具体措施；

总结提升：总结反思。

【参考解析】

【目的意义】作为一名公职人员，在公众场合应该维护单位的形象，更不能妄议组织、诋毁单位。由于我的言辞不当，在聚会时说单位改革不好并被传到了网上，这种事情如果处理不好的话，轻则让领导对我产生误解，重则影响单位在群众、社会上的形象，因此，我会在第一时间跟领导道歉承认错误的同时采取措施去迅速弥补这次的事件。

【解决问题】首先，我会联系发帖人，向他说明真实的情况是我个人对单位改革的理解不当，而单位改革实质上是为了更好地服务群众，如果帖子在网上流传，很容易造成群众对我单位的误解，希望他能在接受我的道歉之后权衡大局，撤销帖子。当然，我也会与网站的管理人员进行沟通，希望能够关闭该帖以避免造成民众恐慌。

其次，我会向领导请示，是否可以召开一个新闻发布会，我会在发布会上承认错误，自己承担责任，不给单位造成损失。

【总结提升】这件事解决之后，我会积极主动地向负责改革的同事沟通，了解情况，并且配合单位的改革工作，希望能够以自己的所作所为能更好地推进单位的改革，

最后，我也会深刻地反省，时刻谨记，祸从口出，“君子讷于言而敏于行”，平时工作要少说多听多想多做，以抱怨的方式来发泄情绪是不能解决问题的。以此为鉴，绝不再犯。

【思维盲点/误区】

这道题的重点不仅在于及时挽回损失更在于能够认识到在公众场合议论单位的严肃性。

【金句提炼】

作为一名公职人员，在公众场合应该维护单位的形象，更不能妄议组织、诋毁单位。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：一般拿到这道题，很多人想到的是找领导沟通，解释。

个性化答题：这道题的重点在于领导让你来处理，也就是已经造成不良影响，嘴呢而言，关键在于如何消除负面影响，解决问题。

2015年6月28日上午福建省公务员考试面试真题解析

1. 基层公务人员要么考入上级机关要么调动到其他单位，基层留不住人，特别是优秀的公务员，你怎么看？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

基层公务员、留不住

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：背景式带入，谈当前年轻人的职业选择；

分析：分析基层留不住的原因；

对策：从不同的维度提出基层留住人才的办法；

升华：总结呼吁。

【参考解析】

【扣题】作为纳入国家行政编制，履行公职的公务人员，一直以来都备受大家的追捧。“考公”也一度成为家家户户就业择业的最爱。然而，现如今许多基层的公务岗位却留不住人心，尤其是一些年轻的、优秀的公务员，虽然这一基层离职现象不能与上世纪八九十年代的离职潮所等量奇观，但是这样一个普遍的问题仍然值得我们思考。

【分析】基层公务员离职潮，尤其是年轻的、优秀的公务员离职在一定程度上产生了许多负面的影响。一方面，基层是政府接触群众的第一道风景线，年轻的、优秀的公务员能够为基层注入新鲜的动力，为基层工作带来创新力和活力。另一方面，基层公务员的离职导致基层工作的人事变动，甚至是人员不足，影响基层工作的有效开展。当然，基层公务员离职的影响中最重要的是不利于基层高素质队伍的建设，也不利于为群众提供更高水平的服务。当然，这样一个普遍的现象凸显了一些原因。第一，基层公务员的薪酬水平普遍偏低，加上隐形福利的减少，保险等保障措施的修改，使得基层公务员稳定的物质收入一去不复返。第二，晋升空间狭窄。包括基层公务员在内的大部分公务员，都存在晋升难的问题。熬年限，拼背景的方式让许多基层公务员娇喘怜怜。第三，基层公务员存在一个普遍的工作特征，就是基层工作强度大、风险与压力并存而导致的幸福感极低。基层工作存在一些人浮于事、歪风横行的现象也让人极度不满。

【对策】当然，寻找到基层公务员离职的原因后，势必需要寻找一些有效的办法留住人心。第一，作为一名基层公务员，自身需要调整心态，正确认识基层公务岗位，只有守得住清贫并经得住考验，才能实现自己的目标。第二，完善公务员薪酬待遇制度，实行好阳光工资政策，尤其是结合基层工作的特征合理完善薪酬制度，还基层公务人员一个稳定收入保障的好印象，只有“安居”，才能“乐业”。第三，贯彻和落实职务职级并行制，打破晋升难的天花板，激发基层公务员的工作积极性。第四，加强基层公务员高素质队伍的建设，提高基层工作人员的服务水平和专业能力，遏制基层歪风、人浮于事的不良现象。

【升华】总结而言，基层公务员队伍的建设并不是靠单个人就能改变，这需要大家的共

同努力和尽职尽责。

【思维盲点/误区】

这道题的难点在于全面透彻的分析基层人才流失的原因，然后才能对症下药解决问题。

【金句提炼】

实行好阳光工资政策，尤其是结合基层工作的特征合理完善薪酬制度，还基层公务人员一个稳定收入保障的好印象，只有“安居”，才能“乐业”

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：模板化语言，对个人而言……对单位而言……对政府而言……。

个性化答题：尽量弱化模板化语言，用细化具体站在政府工作的角度答题。1. 思想意识即个人安全意识薄弱。2. 站在实际工作生活客观答题，改变大的环境。

2. 单位举办关于重视中华传统节日的知识竞赛活动，领导让你负责组织，你怎么办？

【题型判定】组织管理

【破题之道：关键词】

中华传统节日、知识竞赛

【思维引导】

四步走：目的意义—准备组织—协调控制—总结提升

目的意义：传统节日的重要性；

准备组织：开展知识竞赛活动需要做的各项准备；

协调控制：知识竞赛过程中需要把控的关键节点；

总结提升：赛后事项和总结。

【参考解析】

【目的意义】举办传统节日的知识竞赛有利于提高大家对传统节日及习俗的认识，呼吁大家对传统节日传统的重要性的关注。同时，知识竞赛的举办有利于增进团队之间的了解和团结，能够活跃单位的气氛。如果让我来组织传统节日的知识竞赛，我会从以下几个方面予以落实。

【准备组织】

第一，就本次知识竞赛的活动组织，向单位中有组织经验的同事或人事部、工会等同事请教，形成活动策划，以及相关的物资清单与预算，听取领导对本次活动的指导意见。

第二，为了让更多的同事参与到知识竞赛活动中，我们需要加大宣传，通过内部网站或部门负责人日常会议等形式，让更多同事支持并积极参与。确定报名期限，做好报名工作，合理划分参赛小组，并邀请其他同事的广泛参与。

第三，拟定“弘扬传统，欢度节日”的主题，希望通过本次活动能够有效提高大家对传统节日的珍视。并确定知识竞赛的内容，主要围绕传统节日的起源、传统节日的时间及风俗习惯、以及有关的神话及人物故事等等。

第四，注重知识竞赛的活动形式的多样化，除了有小组必答、小组抢答环节之外，还设置了小组单个成员的PK赛等等，融入文字题与视频题等多种形式，并穿插现场求助，现场互动等等方式，以增进参赛小组与现场的互动。

第五，整合优化手头的各种资源，结合工作需要，将工作人员划分为几个小组。其中，

联络组主要负责前期的活动宣传，做好报名工作与参赛小组划分，联系嘉宾与评委，确定并通知合适的时间与地点。筹备组主要负责赛场的布置，嘉宾牌、选手牌、抢答器、奖品等物资的准备，以及现场的环节设置和主持人串场。设备组主要负责现场的拍照与摄影，以及现场设备的维护及现场秩序的维护等等。

【协调控制】

第六，一方面，把握好本次知识竞赛活动的整体流程与时间安排，落实各个工作小组的职责。另一方面，注意好本次比赛的规则把握，确保比赛公平公正进行，并备选好相关的应急题库，保证比赛的顺利进行。同时，在本次的知识竞赛中我会策划增加一些现场的有奖竞答环节或能够展示传统节日习俗的现场即兴表演，通过多种有吸引力的方式和奖品来吸引各人员的积极参与。

【总结提升】

第七，根据比赛的结果评选出胜出的队伍，并根据名次颁发奖品，也可以设置一个合唱或表演作为比赛的结尾。赛后，将本次的活动录像与相片进行存储与归档，并可以通过通讯稿进行后期的宣传。

我相信，通过以上策划工作，能够保证知识竞赛能够顺利举行并取得预想的效果。

【思维盲点/误区】

这道题的关键在于赛前准备阶段，要形式新颖，符合实际。

【金句提炼】

举办传统节日的知识竞赛有利于提高大家对传统节日及习俗的认识，呼吁大家对传统节日传统的重要性的关注。

知识竞赛的举办有利于增进团队之间的了解和团结，能够活跃单位的气氛。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：只是套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：抓住题目的关键信息，举办重视传统文化的知识竞赛，所以知识竞赛的关键在于竞赛的形式和内容，确保确实能够达到重视传统文化的效果。

3. 单位年度考核公布后，小王在评优活动中没得到优秀，只获得了职称，小王情绪低落，工作热情不高，领导让你劝导他，你怎么办？

【题型判定】人际沟通

【破题之道：关键词】

年度考核、小王没有获得优秀、情绪低落、工作热情不高

【思维引导】

四步走：态度-原因-化解-避免

态度：作为同事，开导小王的重要性；

原因：分析小王没有获得优秀的原因；

化解：帮助小王提出解决问题，提升自我的办法；

避免：反思自己，避免出现类似的问题。

【参考解析】

【态度】同事，是我们工作中的伙伴，也是工作开展的前提与基础。现在，我的同事小王因为年度考核的结果而导致情绪低落，作为同事，遇到这样的问题，为了能够不影响后续

的工作，我们应当要寻找有效的办法帮助小王。

【原因】第一，遇到这样的情况，应当选择一个适当的时机和小王进行沟通，当然也要选择一个较为轻松的场合进行沟通。

第二，应当让小王保持冷静的态度，对于考核的结果应当认真的思考，因为这关系到一个人能否客观的评价自己，正确看待利益的问题。在沟通的过程当中，应当要多鼓励少批评，争取能够客观有效的帮助小王提升认识与工作方法。

第三，积极肯定小王日常的工作表现，即使没有评上优秀，也并不意味着他的能力比同事差，可能是对于单位的部分工作上不如其他同事，自己感觉较为良好而失去客观的评价所造成的。亦或者是因为小王本身自己的工作方式或方法一定的问题，例如日常工作中可能工作积极，成绩突出，但没有处理好与同事们之间的关系。

【化解】找准其中的原因后，应当在日常的工作和生活中加以改善。既要加强专业能力的学习，提高工作的水平，又要保持进取之心，在工作中多向领导、同事沟通请教，找出自身存在的问题，真正的完善自己。尤其是要保持一个谦虚谨慎、戒骄戒躁的心理，对待荣誉要保持一颗平常心，做到淡然处之，调整好自己的心态，重新审视自己的工作成绩。

【避免】经过本次的事情，在以后的工作当中，我也应当要更加客观的评价自我，能够正确看待利益问题，避免过多的考虑个人的利益，更不能因此而影响工作。在日常的工作中，多加强与小王等同事之间的交流，相互帮助，互相提升，争取真正的提高自己的专业水平和工作能力。避免自己在日后的工作中产生类似的负面情绪。

【思维盲点/误区】

这道题虽然是帮助同事解决问题，但是要反思自己，避免在工作中出现类似的问题。

【金句提炼】

同事，是我们工作中的伙伴，也是工作开展的前提与基础。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：简单的按照“态度原因化解避免”答题，并没有考虑到小王的感受。

个性化答题：能够抓住重点，关键在于劝说小王，并且在劝说的时间上要合适、方式上要恰当、内容上要合理，要考虑到小王的感受。

4. 某博物馆开展一次大型消防演练活动，不明真相的群众把图片发布到网络上，说“我们的文物要付之一炬了”，群众误以为真，领导让你处理这件事，你怎么办？

【题型判定】 应急应变

【破题之道：关键词】

博物馆、消防演练、群众不明真相将演练图片发布到网上

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：作为博物馆的工作人员，维护博物馆形象的重要性；

解决问题：按照先急后缓、先重后轻的思路解决问题；

总结提升：及时反思，查缺补漏。

【参考解析】

【目的意义】作为博物馆的工作人员，能够确保博物馆日常工作的顺利进行，并通过日常的工作行为有效的维护博物馆的公众形象是我们的职责。现在，由于我们的工作疏忽，导致部分群众误会并上网发布博物馆的负面信息，我们需要及时应对，全力做好解释和宣传工作。具体而言，包括以下几点：

【解决问题】

第一，我会跟博物馆的其他同事一起分工合作，出现此类负面信息问题不是一个人能马上解决的，需要大家的共同合作才能快速完成，所以我会根据具体情况做好分工。

第二，联系相关的网站，感谢媒体与公众对我们的监督，说明本次消防演习的基本情况与效果，希望对网站上关于消防演习等不实的传言，网站能够限制或停止浏览，防止大家对博物馆的不信任和对消防演习活动的误解。如果能够及时查明发布该相关图片的群众，则应当保持诚恳的态度并向其说明具体的情况，希望能够及时删除相关的帖子。

第三，通过博物馆的官方网站、新闻主流媒体、微博微信等方式，宣传和发布关于本次大型消防演习的新闻与所达成效果。通过本次机会提高博物馆的知名度和宣传力度，也顺势对博物馆所涉及的相关安全隐患和消防知识进行进一步的宣传。

【总结提升】作为一名博物馆的工作人员，经过此次事件之后，应当将全部的处理结果向领导进行反映，并说明工作中遇到的情况和问题。做好反思与总结的工作，在以后举办此类活动之前，势必要通过若干途径与方式做好消息的发布与宣传工作，对于不了解情况的群众应当耐心解释并争取理解，避免在日后的工作中发生类似的事件与公众的误解。

【思维盲点/误区】

这道题中设置的场景是已经形成了负面影响，所以需要首先消除舆论影响

【金句提炼】

通过本次机会提高博物馆的知名度和宣传力度，也顺势对博物馆所涉及的相关安全隐患和消防知识进行进一步的宣传

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：按照模板化的思路答题，首先要核实情况、其次要汇报领导……

个性化答题：这道题目的关键是领导让你处理此事，说明这件事情是既成事实，无需调查核

实，重点在于解决问题。

2015年6月28日下午福建省公务员考试面试真题解析

1. 有人说，带病工作是爱岗敬业的一种表现，有人说这样会影响工作，是对自己不负责任的一种表现，请问你怎么看？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

带病工作是爱岗敬业的表现

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：通过举例说明对于带病工作的看法；

分析：分析带病工作的利与弊；

对策：从不同的主体角度谈如何做到爱岗敬业；

升华：结合自身谈职业观。

【参考解析】

【扣题】古人云：安其居，乐其业。对于重庆女司机坐拥宝马别墅，对于成都女环卫工家财百万，却都仍然坚持起早贪坚持工作，对于这样一种爱岗敬业的精神我们都已经感受过了。但是，对于带病工作，有人觉得是爱岗敬业的表现，也有人认为这是影响工作的表现，其实，这都是尊重和重视工作的体现，只是从不同的角度看罢了。

【分析】所谓的爱岗与敬业，就是能热爱自己的工作岗位，和用恭敬严肃的态度对待自己的每一份工作。在裸辞现象频发的就业环境中，别说是因病请假，就是心情不好也成了离岗辞职的原因。这一现象一方面不利于个人的职业发展和生活保障，另一方面，也给企业或行业带来人事变动，严重的甚至造成人手不足或经营困难。因此，爱岗敬业是对自己工作的重视，无论从功力或道德的层面而言，都是负责任的一种体现，所以带病工作本身就是爱岗敬业的表现。当然，也有人说这会受影响工作，是对工作不负责任的一种表现，其实这也折射出一定的问题。一方面，体现了现阶段，许多企业对于员工的身心健康没有充分的关注，许多企业甚至对员工缺乏人文关怀，造成带病工作的现象时有发生。

【对策】工作做不好可以重来，爱岗敬业的精神没了，就永远也无法重来。所以爱岗敬业的精神显得更为重要。如何做到爱岗敬业使我们每一个都必须坚持和努力的。首先，从个人而言，个人在思想层面上，可以通过多读书、读好书以及向先进优秀人物学习等方式树立正确的就业观、人生观和爱岗敬业的精神。并在实际的工作中不断提升自己的工作技能。其

次，对于企业而言，要不断的关注员工的身心健康，能够换位思考，在岗位上发扬爱岗敬业的精神，留住每一个员工，留住每一个员工的心。其次，学校也要加强对学生的思想道德教育，扭转学生尤其是大学生“找工作看钱途，找工作凭个性、“学得好不如工作好，工作好不如嫁得好”等不良的就业观念，树立一个良好的择业观和爱岗敬业精神。最后，媒体也应当尽一份力，对于一些淡泊名利、爱岗敬业、吃苦耐劳的精神和榜样应当加以报道和宣传，树立爱岗敬业的精神风貌，传播一种爱岗敬业的社会正能量。

【升华】如果有幸成为一名公职人员，在今后的任何工作中，不管外在条件怎么变化，始终坚持为人民服务的理念，做好本职工作，并不断的实现自我，不被现实所抛弃，为自己的人生带来更多的乐趣和幸福感。

【思维盲点/误区】

这道题的现象是辩证的，需要全面客观地理解，不能过于片面。

【金句提炼】

古人云：安其居，乐其业。不同的人对带病工作有不同的认识，这都是尊重和重视工作的体现，只是从不同的角度看罢了。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：分析原因，针对以上原因有以下几点对策……。

个性化答题：尽量弱化模板化语言，用细化具体站在政府工作的角度答题。并且能够客观全面的看到带病上班的利与弊。

2. 你是政府大厅工作窗口的一名工作人员，你发现有不少市民来办事常常因为漏带材料，办不成事，降低了政府的工作效率，你会怎么做？

【题型判定】解决问题

【破题之道：关键词】

政府大厅工作人员、市民漏带材料、降低办事效率

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：作为政府大厅工作人员，服务群众，提高办事效率的重要性；

解决问题：层层假设法，分析出现问题的原因，对症下药提出解决办法；

总结提升：未雨绸缪、查缺补漏，提高工作效率。

【参考解析】

【目的意义】作为政务大厅工作人员，负责高效的为群众解决实际问题是我的职责所在。如果因为漏带材料导致办不成事的情况得不到及时的解决，不仅不便利群众办事，更在很大程度上降低了窗口的工作效率。对于这件事情我会从以下几个方面分析解决。

【解决问题】首先，我会安抚因事务无法顺利办结而情绪激动的群众，提醒在下次办理

时应携带齐全的办理材料，并通过沟通了解其未携带相关材料的原因。

如果是因为我单位官方网站并未对办理相关事务所需材料做出明确规定并且在网站公示导致群众不了解情况，我会联系网站管理人员对相关规定进行补齐，做到材料规定的具体化，明确化，作出一次性的告知书，手续清单。

如果不是因为网站规定不明确，那么我会检查完善办理事项的咨询环节，在群众咨询相关事项办理时主动提醒其应该携带的材料及材料的具体要求，并以短信的形式通知，保证办事效率，从源头上减少此类事件的发生。

如果不是以上原因导致，我会通过把注意事项通过在窗口设置滚动播放字幕的形式进行相关提醒，防止事项办理过程中才认识到材料不足的问题，降低办事效率。最后，为了便利群众并且提高我单位办事效率，我在窗口附近安排专门工作人员提供相应的咨询，必要时可提供打印机等设施服务。

【总结提升】通过相关原因分析及解决措施的实行，我会总结在工作中的不足之处并及时改正，相信不仅能够解决群众的办事需求更能提高我单位的办事效率，更好的为人民群众服务。

【思维盲点/误区】

这道题的难点在于如何多角度的思考问题，提高办事效率。

【金句提炼】

作为政务大厅工作人员，负责高效的为群众解决实际问题是我的职责所在。如果因为漏带材料不仅不便利群众办事，更在很大程度上降低了窗口的工作效率。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：意义大于内容，关于开展这项工作的意义说了很多，但是没有具体行之有效的解决办法。

个性化答题：能够根据实际情况提出不同的解决办法，不仅能够解决当下的问题，还能够对以后防患于未然。

3. 你和小王，小张三人一起进入单位，都是单位的重点培养对象，随着时间的流逝，他们的工作越来越偏向技术，而你的工作越来越偏向管理，他们认为你以后会当领导，便对你有意见，你会怎么做？

【题型判定】人际沟通

【破题之道：关键词】

一起进入单位、发展方向不同

【思维引导】

四步走：态度—原因—化解—避免

态度：面对和同事的矛盾，处理的意识；

原因：分析和同事出现矛盾的原因；

化解：正对不同的原因，采取不同的解决办法；

避免：总结反思，避免再次出现。

【参考解析】

【态度】人与人之间存在观点与立场的差别，因此，在人际交往过程中，矛盾是无法避免的。当同事之间因为未来工作目标的预想差距而产生的不配合现象，我们应当保持一个平稳的心态，寻找到有效的办法化解人际沟通中的障碍问题。

【原因】作为一起进入单位的同事而言，之所以产生了同事之间不配合我的问题，既可能是因为我的态度上不够谦卑，日常生活中存在不妥当的交往行为。又可能是因为在平时的工作配合中，没有注重团队的合作与成果的分享，影响到同事对我的印象。尤其是在与小王、小张的相处和合作中，没有做好沟通交流工作。同时，小王和小张在对于我们共同承担的工作上也存在态度上问题，这是需要大家共同努力和改变的。对此，我会从以下几个方面予以改善。

【化解】第一，我会主动向小王和小张具体介绍本次工作的任务，并说明本次工作任务的重要性，作为共同合作的同事，无论是工作完成的成功与失败与否，都关系到大家的职责与态度，甚至影响未来的发展，希望小王和小张可以有所重视。

第二，就产生人际交往和工作配合问题的原因进行解释。同样作为单位的一份子，在任何的工作中，我们都应当要客观的评价自我，认真的对待每一项工作任务，能够正确看待利益问题，避免过多的考虑个人的利益，更不能因此而影响工作。对于是否在未来担任领导，这是我们眼下所不必过度重视的，无论如何，领导的担任都是需要大家凭借个人实力与能力所争取而来的。

第三，作为管理方面的我而言，工作的完成必然需要技术方面的支持，因此，在具体的工作配合中，我会主动承担更多的、力所能及的工作任务，与小王小张共同探讨，提出完整的意见与方案，争取小王、小张的理解与支持。

第四，在日常工作中，要注意与同事之间的交往，要了解、尊重和适应同事的做事风格。多与同事之间交流与沟通，相互请教，做好经验分享。多参加团队活动，增进同事之间的相互了解，避免在工作中产生不必要的误解。

【避免】我相信，通过以上的方式，能够得到小王和小张的支持和理解，能够有效的化解人际交往中的障碍，能够顺利的完成本次工作任务。在日后的工作与生活中，我们也需要不断的改善自己的方式与行为，避免再次出现此类问题。

【思维盲点/误区】

这道题中面对同事出现矛盾、误会，处理的意识要积极主动，对于同事要抱有阳光心态。

【金句提炼】

人与人之间存在观点与立场的差别，因此，在人际交往过程中，矛盾是无法避免的。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：重原因轻对策，重点分析了同事对你有意见的原因，却没有提出有效的解决办法。

个性化答题：能够实事求是的翻译原因，更重要的是提出解决问题的办法，不仅要消除当前同事对你的误会，更要在以后的工作中避免脱离同事。

4. 单位办事大厅，有很多群众在排队办事，突然发生了争吵，原因是有几个市民想要抽烟，但又不想放弃排队的位置，就在队列里抽烟，引起群众不满，保安人员上前制止，发生激烈的争吵，领导派你去处理，你怎么做？

【题型判定】 应急应变

【破题之道：关键词】

群众发生争吵、群众不满、发生激烈争吵

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：作为工作人员，及时处理关于群众的突发事件的重要性；

解决问题：按照先急后缓、先重后轻的思路解决问题；

总结提升：查缺补漏，避免再次发生。

【参考解析】

【目的意义】 作为单位的工作人员，遇到单位办事大厅出现群众因吸烟而冲突的问题。我应当全力做好沟通和疏导工作，具体而言，我会从以下几个方面进行：

【解决问题】 第一，我会跟单位办事大厅的其他同事一起分工合作，出现此类冲突问题不是一个人能马上解决的，需要大家的共同合作才能快速完成，所以我会根据具体情况做好分工。同时，迅速制止群众与保安之间的争吵，安抚群众不满的情绪，控制事态的进一步发展。

第二，对于单位的保安与群众之间的争吵表示诚恳的道歉，安抚好想要抽烟的市民，对他们进行解释说明，争取他们的谅解。能够动之以情，晓之以理的说明单位办事大厅的禁烟规定。抽烟既可能引发单位的火警警报，也可能影响到其他群众的身体健康。

第三，安排同事能否通过牌号机或打印号等方式，根据群众的排位分发相关的号码牌，采用取号叫号的方式予以办理，并准备好茶水等物品，做好群众的款待工作。同时，也方便引导那些想要抽烟的市民到办事大厅的吸烟区吸烟。

第四，查看单位办事大厅的办事流程与相关人员配备，看是否可以通过简化办事流程、增开服务窗口和服务人员的方式提高办事的效率，切实的解决单位办事大厅群众大排长龙的现象。

【总结提升】在事情得到妥善的处理之后，应当将本次事件的处理结果报告给领导，并提出一些相关的改善意见与建议，希望领导给予指导意见。在以后的工作中，尤其是与群众接触的过程中，应当要保持较好的服务态度和水平，能够有效的提高办事的方法和效率，真正的为群众办实事，办好事，避免此类问题的再次发生。

【思维盲点/误区】

这道题不仅要解决群众之间矛盾，更要提高政府办公效率。

【金句提炼】

尤其是与群众接触的过程中，应当要保持较好的服务态度和水平，能够有效的提高办事的方法和效率，真正的为群众办实事，办好事。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：套用模板化的思路，第一时间赶赴现场，及时了解核实情况……

个性化答题：要抓重点，题目中告诉已经发生了激烈争吵，而且保安也上前劝阻了，所以重点在于后续的处理，调和矛盾，解决问题。

2015年6月29日上午福建省公务员考试面试真题解析

1. 高校高考列出雷人标语：“进清华，与习总书记称兄道弟”，“多提一分，干掉千人”，有家长认为这样可以激励学生提高学习成绩，有专家认为这样会对学生产生不利的影响，你怎么看？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

雷人标语、激励学生提高成绩

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：列举类似现象，表明对于这一现象的看法；

分析：分析分析这一现象的出现的原由和利弊；

对策：根据问题，根据问题，从不同的主体入手，提出相应的解决办法；

升华：点明本质，高考改革。

【参考解析】

【扣题】如今几乎每个高三教室里都挂着标语，除了“拼搏努力”、“背水一战”等传统口号，90后学生们还想出了更多幽默风趣的标语，如“吾日三省吾身，高否？富否？帅否？否，滚去学习”、“提高一分，干掉千人”等。这些年来，“高考改变命运”的观念没变，很多人需要通过高考来实现理想，这些标语恰恰反映了人们的功利心态。现在社会生存压力大，

这种压力会影响到教育领域，雷人标语可以说是社会生存压力在教育领域的一种表现。针对题目中出现的这种情况我觉得我们应该一分为二的来看待。

【分析】高考标语一方面可以激励学生，据媒体的真实报道 54% 的学生说过高考标准可以在一定程度上给自己动力，另一方面，高三生活本来就比较枯燥，富有娱乐精神的标语可以适当的给枯燥的生活增加点乐趣，同时缓解学生的压力。但是还是存在很多不妥的地方。

出现以上现象的原因我觉得主要有以下几点：

第一：我们中国一直都是重视应试教育，一些教育部门也是为高分论，忽略了应该全面综合的来培养我们的学生。

第二：各地学校为了保持高通过率，以便后续能够更好的招生，给学生灌输以分数论人生，错误的引导了学生的价值观和择业观。

第三：由于受传统思维的影响，大多家长一味的将自己未完成的人生目标强加给孩子，来实现自己的大学梦，觉得只有上了大学才能实现自己的人生价值，才能肩负起家庭的重任。

【对策】鉴于以上的现象，我觉得我们应该实施以下几方面的措施进行改善：

教育部门应改变我们的教育理念，将应试教育转变为素质教育，目前我国部分地区已进行高考改革，部分学校将已选考制的方式来自主招生，这样有利于人才资源的合理分配，能够促进人才的个性化发展。

学校应该注重学生的综合水平，不要当高考制工厂，制造出高分低能的学生，增加学生的课后实践能力，迎合学校和市场的需求，真正回归学校的本质。

家长不能一味的溺爱小孩，应该做好正确的引导，注重小孩的个性化辅导，让小孩能够在自己的领域发光出彩。

【升华】总之，高考改革是势在必行的，高考不仅在为我国高校输送一批批人才，同时也是我国教育的一大特色，我相信通过以上几方面的努力，雷人标语的这种现象一定会加以完善，得到合理化解解决。。

【思维盲点/误区】

这道题不能就题论题，简单分析雷人标语，要透过现象看本质。

【金句提炼】

应该注重学生的综合水平，不要当高考制工厂，制造出高分低能的学生，增加学生的课后实践能力，迎合学校和市场的需求，真正回归学校的本质

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：就题论题，题目反复围绕标语展开论述，没有高度。

个性化答题：不仅要论述雷人标语，更重要的是透过现象看本质，点明当前教育中存在的问题。

2. 单位要举办干部党风廉政建设教育，要求干部家属参加，领导把任务交给你，你怎么组织？

【题型判定】 组织管理

【破题之道：关键词】

党风廉政建设教育、家属参加

【思维引导】

三步走：目的意义—准备组织—协调控制—总结提升

目的意义：开展党风廉政建设教育活动的重要性；

准备组织：活动开展前的各项准备工作；

协调控制：开展过程中的关键节点把握；

总结提升：活动总结、宣传推广。

【参考解析】

【目的意义】单位要组织干部级党风廉政建设，要求干部家属参加这次会议是贯彻落实政府职能由管理型政府向服务型政府转变的重要举措，也是积极响应习近平总书记关于“三严三实”的要求，是非常有意义的。领导让我组织，我一定要努力组织好这次活动。那么要组织这次活动我会从以下几步入手：

【准备组织】

一、与领导沟通，了解这次座谈会的参会人员 and 规模，并根据领导的指示，将这次座谈会的主题定为“干部班子党风廉政建设”；

二、与相应的参会人员及时联系，并主动到干部家中邀请家属参加，并告知此次座谈会的重要性，希望大家能积极参与。了解他们的工作安排，根据参会人员和他们的工作安排，初步拟定座谈会于本周五在大会议室召开。此次座谈会需要茶杯、茶叶、会议资料和相应的音响设备等，据此编制物品清单和预算表，上呈领导批示。

三、此次会议的内容主要围绕着“不断加强学习，努力提高贯彻执行党风廉政建设责任的主动性和自觉性；认真大胆负责，切实抓好分管部门的党风廉政建设；严格以身作则，做到廉洁自律”这三个方面来讲。

四、提前邀请领导与干部家属，并发放邀请函。单位内部提前通知座谈会的召开时间和地点。

【协调控制】

五、活动期间，让平时表现比较突出的领导干部与大家分享党风廉政建设的心得，对于会议期间表现突出的干部和家属给予一定的奖励。

六、根据活动方案，将工作人员划分为三组，联系组、会务组、设备组。发放会议资料；会务组负责会场的布置，茶水、水果的供应以及对会议进行实时记录；设备组负责对会议所需的音响设备的维护和摄像、拍照工作。而我负责统筹协调三个组的工作，把握三组的工作进度，并作应对突发事件的应急措施。

【总结提升】

最后，在座谈会后负责对会议的收尾工作，并根据会议记录制作通讯稿发布在部门网站做好会议的后续宣传。制作会议成果报告，上呈领导以备领导后续指导。还要总结组织会议中的经验教训，为以后工作积累经验。

【思维盲点/误区】

这道题是典型的组织管理题，需要注意的是题目中设置了一个附加条件，即邀请家属参加，所以需要提前做好邀请工作。

【金句提炼】

党风廉政建设是贯彻落实政府职能由管理型政府向服务型政府转变的重要举措，也是积极响应习近平总书记关于“三严三实”的要求

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：只是套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：需要注意的是题目中设置了一个附加条件，即邀请家属参加，所以需要提前做好邀请工作。

3. 领导交给小李一项难度较大的工作，小李没有完成，我和领导解释了小李的情况。小李以为我在背后捅他一刀，给他穿小鞋，对我产生误解，你怎么做？

【题型判定】人际沟通

【破题之道：关键词】

工作难度大、小李没有完成、小李对我产生误解

【思维引导】

四步走：态度—原因—化解—避免

态度：面对和同事之间的矛盾误会，解决的意识；

原因：这道题目中设置的情景是小李误会了你，所以可以省略原因分析的部分，重点在于化解矛盾；

化解：首先需要解决的是你和小李之间的误会；其次是帮助小李提升自己完成工作；

避免：总结反思、查缺补漏。

【参考解析】

【态度】在工作中会遇到一些时间上的冲突和工作上的误会矛盾是在正常不过的，融洽的同事关系不仅可以提高工作的做事效率，还可以丰富我们的企业文化，让大家能够在在一个舒适的办公环境下工作。如果出现题目中的情况我会这样处理。

【化解】

一、找小李沟通，明确告诉小李并没有在领导面前打小报告，反而是就之前的工作问题向领导进行解释。并且告诉小李我是非常看好他的，可能是这项工作本身难度就大，换做是我自己也未必能够很出色的完成，在之后工作的过程中，愿意协助小李一起完成工作。

二、如果是因为我平时对小李的关系不够不知道小李这段时间本职工作比较繁忙，在此基础上还给他分配了任务导致任务最终没有完成造成单位的损失那么我会诚挚的向小李道歉，并且在日后的工作中多关心小李，在完成本职工作的情况下多替小李分担些工作。

如果是因为小李自身工作效率比较低，业务知识欠缺导致任务没有完成那么我会在以后

的工作中多与小李交流相互请教经验，并鼓励小李多和单位的老同事和领导沟通交流，提高工作业务知识。

总之在今后工作中可能还会遇到各种各样的问题，但是我一定会保持积极的态度，寻求正确的方式去解决问题，处理好与同事的关系。

【思维盲点/误区】

这道题诸多考生容易分析小李对我产生误会的原因。

【金句提炼】

在工作中会遇到一些时间上的冲突和工作上的误会矛盾是在正常不过的，融洽的同事关系不仅可以提高工作的做事效率，还可以丰富我们的企业文化，让大家能够在一个舒适的办公环境下工作。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：套人际沟通的思路“态度原因化解避免”分析小李对我产生误会的原因。

个性化答题：尽量弱化原因分析，其实在题目中，原因已经很明显，就是小李误会你，重点在于如何沟通，让小李消除对你的误会。

4. 领导派你去下乡到村里带领村民养牛，但是在开大会的时候，村民一致认为养羊比较好。

你怎么做？

【题型判定】解决问题

【破题之道：关键词】

下乡带领村民养牛、村民觉得养羊更好

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：养牛带领村民致富的重要性；

解决问题：层层假设法，寻找出现问题的原因，对症下药；

总结提升：总结题目，呼吁号召。

【参考解析】

【目的意义】单位通过调研确定在村里进行蓄牛养殖项目，对于我们来说是干部们带领村民发家致富的一项好政策，是贯彻“三农”政策，切实提升村民们的生活水平的一次好契机，我们必须扎扎实实地为蓄牛养殖项目的发展做好各项工作，为村民服好务。出现了题目中这种现象，我会进行如下处理：

【解决问题】如果是因为村民对于这项蓄牛养殖项目具体的操作流程以及操作细节和资金投入等不了解，导致对于我们的项目不信任，那门我会收集村民名的意见，并对意见一一作出详细的答复，告诉他们这项项目是经过科学调研，确定可以带来收益的一项惠民政策，

让他们相信政府，积极的参与进来。

如果是因为村民的观念一时没法转变出来，觉得之前的养羊蛮好的，而且有经验，还有羊舍，这样投入更少收益更多，那么我会寻求村干部的帮忙，农闲时召集大家开个会议，将养羊和养牛的收益以及投资风险和投资资金进行合理科学的预算，用科学来说服群众。

如果经过多方沟通，大部分村民还是觉得养羊好，那么我会收集群众的意见，并且找相关的专业人员进行评估，最后将评估报告呈递给领导，看看是否是因为缺乏经验的缘故导致此次项目不具有科学性和实践性。

【总结提升】总之，我认为对于一名公职人员，工作中出现挫折、遇到问题并不可怕，最重要的是我们在遇到问题时，一定要不急不躁。处理问题时，只要始终站在村民们的立场上去思考问题，想村民之所想，急村民之所急，按照相关规定进行合理化解，维护村民们的合法利益，最后一定能解决问题，获得大家的支持。这次矛盾解决后，在后期的工作中，我会吸取此次工作的教训和经验，多与村民们沟通，了解大家的真实想法，早发现早解决，全力保障我村经济的快速发展。

【思维盲点/误区】

这道题诸多考生容易倒戈，村民觉得养羊好就重点分析了养羊。

【金句提炼】

是干部们带领村民发家致富的一项好政策，是贯彻“三农”政策，切实提升村民们的生活水平的一次好契机，我们必须扎扎实实地为蓄牛养殖项目的发展做好各项工作

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：容易跳入题目设置的陷阱，由于村民说养羊好就纠缠于养羊，或出卖领导。

个性化答题：这道题中，既然单位决定让你下乡推广养牛，潜在的含义是养牛一定是正确的，不能因为村民觉得养羊好，就对养牛产生怀疑。

2015年6月29日下午福建省公务员面试真题解析

1. 某旅游景点将故人旧居作为咖啡厅，有人支持，有人反对，你怎么看？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

名人故居做咖啡馆

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：谈名人故居的重要性、作用；

分析：分析名人故居做咖啡馆的利与弊；
对策：提出保护名人故居的对策；
升华：总结升华，重提名人故居的重要性。

【参考解析】

【扣题】名人故居是城市的特殊坐标，也是不可再生的人文资源。从传播学角度看，它作为文化符号，对于城市的形象传播意义非浅。这些承载着重要历史研究价值及文化传播使命的历史建筑，将不复存在，尽管有的还会被复建，有的被改为他用，可却难以找寻到当年的影子了。学者朱蓉先就呼吁：名人故居保护应明确列入文化遗产保护规划；两会上，舒乙等代表也指出，保护文化名人故居是当前先进文化持续发展中的一个急迫任务。对于题目中出现的这种现象我觉得该一分为二的看待。

【分析】随着经济的发展，城市的规划用地紧张与闲置的名人故居形成了鲜明的对比，对于将一些没什么文化价值的故居进行改造，合理利用，可以有效的利用资源，减少资源浪费，为旅游景点增加服务功能。我国应该对名人故居做个定义，对于名人长期居住的或者短暂租住和过渡居住的做一个界定。按照他们的历史文化价值以及人文价值做个评估，然后合理的对待我们的名人故居，真正做到保护和合理使用名人故居。

有些人片面地认为，所谓的名人故居，其实不也就是一件普通的屋子么，犯得着为其专门进行保护？持这种观点的人，可能十分地狭隘地以为，住过名人就是其留存的依据，名人故居之所以需要保护，其重要的不仅仅是住过了谁，而是其在当时及对后世影响。比如梁林故居，二人在此居住期间，马不停蹄地踏访 15 个省、200 多个县，测量、摄影、分析、研究了 2000 多个建筑文物，终于在 1943 年写出中国人自己的建筑史。鲁迅故居即 84 号院所在的砖塔胡同是北京最早的胡同之一，被称为“胡同之根”，尽管鲁迅只是在这短暂居住，但创作出了《祝福》、《在酒楼上》和《幸福的家庭》等对世影响较大的作品。通过对名人故居的研究，使人们更加清晰地了解到当年那些名人的生存状况，思想状况，进而可以看出一个时代变迁中的历史人文风貌及发展轨迹。从这个意义上讲，名人故居不单单是一间屋子那么简单了，而是一本厚重的历史书，对于我们研究历史文化有着重大的意义。

【对策】我国应该加强保护名人故居的意识，虽然目前对于破坏名人故居的行为有了相对的《文物法》但是惩罚力度是很小的，我国应该加大执法力度，健全相关法律，真正做到有法可依，有法必依、执法必严、违法必究、依法行政。同时要借助媒体的力量对国人进行文物保护意识的普及，真正做到，全民爱护，全民保护。

【升华】在社会经济飞速发展的时代，对名人故居的态度问题，彰显着一个民族的文化意识与胸怀，文化传承的意义在于，对历史怀有怎样的一种情愫，名人故居留存事虽小，可

却影响着文化的构建与传承。

【思维盲点/误区】

这道题要从两个方面去分析，一是将故居商业化带来的好处，二是商业化带来的影响。

【金句提炼】

在社会经济飞速发展的时代，对名人故居的态度问题，彰显着一个民族的文化意识与胸怀，文化遗产的意义在于，对历史怀有怎样的一种情愫，名人故居留存事虽小，可却影响着文化的构建与传承

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：简单套用分析原因，正对这一问题，我认为有以下几点原因……。

个性化答题：尽量弱化模板化语言，用细化具体站在政府工作的角度答题。既要分析原因更要分析利弊。

2. 旧的小区没有停车场，私家车乱停乱放，造成道路拥堵，常发生刮擦碰撞事件，引起纠纷，你作为片区民警，你会怎么做？

【题型判定】解决问题

【破题之道：关键词】

旧小区没有停车场、私车乱停乱放引起纠纷

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：作为民警，解决私车乱停乱放，管理好小区治安的重要性；

解决问题：解决私车乱停乱放、居民纠纷问题的具体对策；

总结提升：总结，展望未来。

【参考解析】

【目的意义】维护片区居民的安全，促进小区的和谐生活，做到严格执法、文明执法、公正执法是警察的职责所在。针对题目所出现的情况，作为片区民警，自己所管辖的小区经常发生刮擦碰撞事件，引起纠纷，对居民的生活造成了影响我会这样解决。

【目的意义】通过与小区居民的沟通了解到小区没有停车场，居民只好把自家车停在小区过道上导致道路拥堵，发生刮擦事件，引起纠纷，那么我会第一时间将这情况反馈给小区物业领导，说明事态的严重性，希望小区物业能够合理的规划出一个停车场来，方便市民的生活，提高居民对小区的满意度。

其次在小区内部安置监控器，对于违规驾车行为，有意刮擦碰撞事件进行取证，对于违规停放造成他人损失，责令依法赔偿，真正做到执法必严，违法必究。

最后对小区居民进行文明驾车和文明停车宣传，动之以情、晓之以理，让居民真切感受到小区是一个温暖的大家庭，应该彼此的相互照顾，减少邻里之间纠纷。

【总结提升】通过以上努力，我相信不久的将来，小区道路拥堵，刮擦碰撞事件一定会减少，居民纠纷也会减少，邻里关系也会变的融洽，真正做到位人民服务，将服务走进基层。

【思维盲点/误区】

这道题诸多考生容易提的对策是新建停车场，需要注意身份，你是片区民警，没有能力也没

有权限新建停车场。

【金句提炼】

维护片区居民的安全，促进小区的和谐生活，做到严格执法、文明执法、公正执法是警察的职责所在

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：判定为调研类的题目，套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：这道题的重点在于解决问题，同时，要注意身份，所提措施要和身份吻合，要有一定的实操性。

3. 小张借调上级一段时间现在回来了，你在他借调期间一直负责他的工作，现在他回来了，重新做回原来工作，但领导经常向你私底下了解他的工作情况，他知道后感觉很委屈，你会怎么做？

【题型判定】人际沟通

【破题之道：关键词】

借调期间你负责工作，领导私下找你了解小张工作

【思维引导】

四步走：态度—原因—化解—避免

态度：表明你处理和同事之间关系的意识；

原因：分析小张委屈的原因，就这道题而言，原因在于小张产生误会，重点在于化解你们之间的误会；

化解：及时找小张沟通，说明情况；

避免：总结反思、查缺补漏。

【参考解析】

【态度】在工作中会遇到一些时间上的冲突和工作上的误会矛盾是在正常不过的，融洽的同事关系不仅可以提高工作的做事效率，还可以丰富我们的企业文化，让大家能够在舒适的办公环境下工作。如果出现题目中由于小张借调上级一段时间，期间工作一直是由我来做的，当小张回来时做回原来工作，可是领导还是经常私底下向我了解他的情况那么我会这样做。

【化解】如果小张是因为感觉领导对他不重视而感到委屈，那么我会主动和他沟通告知他领导是很重视他的，并且私底下还在了解他的情况，由于这段时间一直和领导合作一件项目因此领导习惯和我对接这件事，让小张要自信，摆正心态，平时可以多主动的和领导进行思想汇报和工作汇报，私底下多和领导沟通，让领导了解你。

其实我会主动的和领导说，小张已经回来了，这段时间的工作也已经和他交接清楚，我

也做回了本职工作，如果领导对于这个项目有什么问题要咨询的，可以去问小张。

【避免】总之处理好与同事的关系是非常重要的，在完成自己本职工作的前提下多帮助同事，与同事分享工作经验，在今后工作中可能还会遇到各种各样的问题，但是我一定会保持积极的态度，寻求正确的方式去解决问题，处理好与同事的关系。

【思维盲点/误区】

这道题大多数考生会拘泥于分析小张委屈的原因。

【金句提炼】

融洽的同事关系不仅可以提高工作的做事效率，还可以丰富我们的企业文化，让大家能够在舒适的办公环境下工作

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：硬套人际沟通“态度原因化解避免”的思路，分析小张委屈的原因。

个性化答题：尽量弱化模板化语言，原因已经很明显，重点在于解决问题，让小张了解情况，尽快投入工作。

4. 你是舆论监督员，有人在网上公布了银行运钞车的路线和地点，领导让你处理，你怎么办？

【题型判定】 应急应变

【破题之道：关键词】

舆论监督员、运钞线路和运钞车信息泄露

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：作为舆论监督员，已经处理社情民意的重要性；

解决问题：合适信息真伪，如果为真，及时消除影响；如果为假，及时澄清，并追求相关责任；

总结提升：加强监管，避免类似事件再次发生。

【参考解析】

【目的意义】网络舆论监督是现代文明的体现，现代文明的社会，不仅表现为经济与科学技术的发达，而且是经济、政治、文化的全面文明化，尤其政治文明可以说是一个国家现代化程度的重要标志。政治文明首先表现为最大程度地发挥最广大人民群众的政治积极性，让更多的人能够参与国家政治生活，人们有充分的机会表达自己的意见，畅所欲言，使一切有利于社会进步的意见和倡议都能受到关注和发挥作用。作为网络监督员就是要在法律制度的范围内保障网名的言论自由，肃清网络环境，如果出现了题目中发生的现象我会：

【解决问题】

一、当得知此消息后，第一时间与该银行的负责人取得联系，核实网络上信息的真伪。

二、如果发现情况属实，汇报领导后，立刻告知银行，让该银行能够有充足的时间进行方案的调整和准备，避免造成严重的后果导致财产损失。

三、如果是虚假信息，有人恶意散布谣言，然后立刻运用网上监督机制将此消息删除，以免消息扩散，引起网民骚乱，社会动乱。

四、同时运用 IP 追溯信息源，知会警方，移交警察处理，追求散布谣言这相关责任。

五、同时邀请当地知名媒体对此事如实报道，进行澄清，以免引起群众的骚乱，让群众能够在第一时间了解此事的动态。

【总结提升】此事处理完后，我们还要引以为戒，加强对网络的监管力度，同时，完善相关监管制度，坚决避免类似问题的再次发生。

【思维盲点/误区】

这道题应该注意身份，你是舆论监督员，不是银行工作人员，也不是警察，有权责限制。

【金句提炼】

网络舆论监督是现代文明的体现，

政治文明首先表现为最大程度地发挥最广大人民群众的政治积极性，让更多的人能够参与国家政治生活，人们有充分的机会表达自己的意见，畅所欲言，使一切有利于社会进步的意见和倡议都能受到关注和发挥作用

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：跟多很多考生容易第一时间找到责任人，追究责任。

个性化答题：针对这道题，关键在于合适网上信息的真伪，根据合适情况采取相应措施，避免产生损失，其次才是追责。

2015年6月30日上午福建省公务员考试面试真题解析

1. 幸福感调查分别列举了小学生、中学生、大学生、博士生的幸福感指数，小学生最高，博士比文盲幸福感还低，你怎么看？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

幸福感、学历

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：述背景，表明对幸福感和学历不成正比这一现象的态度；

分析：分析学历越高幸福感越低的原因；

对策：提升幸福感的对策；

升华：回归自身，谈个人的幸福感悟。

【参考解析】

【扣题】随着改革开放的不断推进，我国的经济发展已经进入了新常态。一方面物质文明不断丰富，另一方面精神文明也在不断提升。随着而来的人们对幸福也越来越重视。现在出现了幸福指数小学生高，而博士甚至比文盲幸福感还低，对此我们应该全面客观辩证地看待。

【分析】一方面，它说明我国目前经济建设已经取得了一定的成就，人们的追求已经从基本的物质满足提升到了精神追求，学历越高，对世界的认知越深刻，对生活质量的追求越高。另外一方面，博士以及部分人士幸福感偏低，这说明了当前对于相当一部分高知，他们生活、工作压力巨大。我们的社会节奏较快，人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾突出。政府在民生工作方面的不足，没有切实营造一个优质的大环境。

【对策】要提升幸福指数，需要各个方面共同努力。

一、每个人应该树立起正确的幸福观。要根据我国目前的实际情况来确定自己的人生目标和确定自己人生价值。

二、加强社会主义核心价值观建设。在社会上传递正能量，积极引导社会舆论，消除人们心中的盲目攀比心理。

三、加强社会保障、改善民生。积极转变经济发展方式，推进环境污染与治理，继续推进社会改革，加大公共资源的投入，加大社会保障的覆盖面，确保每个人都“业有所就，病有所医，老有所养，学有所教，劳有所得”，真真正正地提高每个人的幸福感，实现每个人的中国梦。

【升华】致力于“幸福学”研究的美国社会心理学家莱恩博士指出，经济发展越快，非物质因素对幸福的影响就越大。因此，中国人想要追求幸福，一定要改变一些陈旧的观念，从情感、健康、心态等方面找寻真正属于自己的幸福。

【思维盲点/误区】

这道题分析的重点应该放在幸福感上，而非学历。

【金句提炼】

经济发展越快，非物质因素对幸福的影响就越大。因此，中国人想要追求幸福，一定要改变一些陈旧的观念，从情感、健康、心态等方面找寻真正属于自己的幸福。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：重点说学历，分析了不同学历的优劣势。

个性化答题：要抓住重点，这道题的关键词不是学历，而是幸福感，要点名不同的学历人群对于幸福的认识不同，追求不同，所以幸福感也不同。

2. 单位有政务微信系统，领导让你来组织管理，你怎么做？

【题型判定】解决问题

【破题之道：关键词】

政府微信、如何管理

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：政务微信的重要性；

解决问题：管理的具体办法；

总结提升：总结，重提政务微信的重要性。

【参考解析】

【目的意义】政务微信的开通是政府执政能力与时俱进的一个标志，有利于提高政府的办事效率，更加地便民，有利于建设一个高效型政府，是积极推动政府从管理型政府向服务型政府的生动诠释。

【目的意义】

一、积极学习微信公众号的操作方式。我将通过网络资料的搜集，以及向有政务微信公众号的兄弟单位请教两种方式，来熟练地掌握政务微信公众号的操作和运营方式。

二、广泛收集群众对于政务微信的诉求。我将通过实地走访的方式，尽可能多地向每一位来机关办事的群众征求他们对于政务微信的意见和想法，以及他们想通过政务微信公众号所想了解的信息，并做好相应的记录和整理。

三、根据群众的诉求以及单位的具体业务范围来确定政务微信公众号的公开内容。将与群众办事息息相关的内容进行重点公示，并且用图表的形式进行详细的说明，务必使群众能够清晰明白。

四、对政务微信公众号进行宣传，积极吸引有效的目标粉丝群。可以将政务微信公众号的二维码打印出来张贴在单位显眼的位置，并在群众办事的过程中工作人员积极向群众进行口头宣传，让群众扫描二维码，进行公众号的添加。

五、制定政务微信公众号的更新制度，用制度来保障微信公众号的内容进行实时更新。避免形成僵尸微信，流于形式。

【总结提升】政务微信不仅有助于抢占舆论阵地，实现政务公开，更有助于提升政务信息的辐射力、推进政民互动。对于政务微信的管理不能搞“一阵风”运动，而要做好打长久战的准备，切实建设好、运行好政务微信。

【思维盲点/误区】

这道题考生系统的考虑，全面的提出解决办法。

【金句提炼】

政务微信不仅有助于抢占舆论阵地，实现政务公开，更有助于提升政务信息的辐射力、推进政民互动。对于政务微信的管理不能搞“一阵风”运动，而要做好打长久战的准备，切实建设好、运行好政务微信。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：只是套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：这道题虽然出现了“组织”一词，但是重点在于解决问题，如何更好的运营政务微信。

3. 小张负责一项工作、小李向领导毛遂自荐，希望参与或负责这份工作，小张强烈反对，领导也没把工作安排给小李，小张还把此事到处宣扬，小李烦恼，想要辞职，你作为小李的同事兼好友你要怎么劝他？

【题型判定】人际沟通、劝说

【破题之道：关键词】

小李毛遂自荐、小张反对并且宣扬、小李想要辞职

【思维引导】

三步走：目的意义—劝说—总结提升

目的意义：作为同事兼好友，劝说小李的必要性和重要性；

劝说：从不同的角度劝说小李，首先不能辞职、其次要有一个良好的心态、重新投入工作。

总结提升：总结。

【参考解析】

【目的意义】作为小李的同事兼好友，我有义务更有责任开导他，帮助他走出困境，重新积极良好的面对工作。

【劝说】

一、要告诉小李保持冷静，理性思考，不要辞职。千万不要在冲动的时候做出决定，工作是人生中非常重要的，对于工作的变动一定要保持慎重，千万不要因为一时意气，而丢了工作，所以不要辞职。

二、要树立其大局观，要以单位为重。一方面，领导将工作安排给小张是为了锻炼小张，作为老同志，我们要给新人锻炼的机会，我们要以大局为重，不管谁来做这份工作，都是为单位做贡献。另一方面，领导把工作教给小张，并不是对你的不重视和不信任。所以我们要以大局为重，要树立起大局观。

三、对于同事小张的行为，要多宽容他。一方面，小张四处宣扬，可能会影响你的形象。但是你在单位这么久，大家都知道你是一个爱岗敬业品质过硬的好同志，不会因此而误解你的。另一方面，小张他这也是无心之过，主要是基于对你的不了解，担心你抢了他的工作，所以才对你造成了误解。以后你要多跟他合作，一定能消除误解，跟他搞好关系。

【总结提升】最后，我相信通过以上一番劝解，小李一定要消除烦恼，打消辞职的念头，搞好同事关系，共同为单位的发展贡献自己的力量。

【思维盲点/误区】

这道题诸多考生容易批判小张，对待任何同事都不能带有主观偏见。

【金句提炼】

千万不要在冲动的时候做出决定，工作是人生中非常重要的，对于工作的变动一定要保持慎重

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：容易套用人际沟通思路“态度原因化解避免”答题，答案僵化。

个性化答题：这道题的重点在于“劝”，劝说首先要寒暄拉近情感上的距离，消除戒备心，然后按照“情理法”的原则来把事实、讲道理。

4. 你是乡镇公务员，负责村里道路硬化工作，在施工过程中李老头不让施工队挖他家门口的大石头，说这是风水石，请问你怎么处理？

【题型判定】解决问题

【破题之道：关键词】

乡镇公务员、道路硬化、村民迷信

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：道路硬化对农村建设的重要性；

解决问题：从不同的角度对老李进行劝说，动之以情、晓之以理；

总结提升：后续解决迷信问题的措施。

【参考解析】

【目的意义】“要致富，先修路”，道路硬化工程是积极推进三农发展，富裕三农的重要助推力。现在出现了在道路硬化工作中，在施工过程中老李因为一块风水石而阻碍道路硬化，不利于推进农村现代化的建设。针对此，我一定要第一时间采取措施，解决好这个问题。

【解决问题】

一、我要找到老李，消除老李的封建迷信思想。告知老李风水石这是封建迷信的说法，我们要相信科学，只有科学才能带领我们脱贫致富，所以即使移动了石头，也根本不会对老李一家的的发展带来不利的影响。

二、我要让老李树立起大局观，要为集体利益着想。道理硬化是为了整个村的发展，将会方便到每个村民，为每个村带来的利益是无可估量的。如果仅仅因为你的一块石头儿影响整个村的发展，这肯定是老李你不愿意看到的。

三、换位思考，详细解说路面硬化工程给老李带来的好处。老李之所以保留风化石也是为了能够脱贫致富，而这个道路硬化虽然要移动大石头，但是移动了大石头就可以使道路从老李家门前经过，以后老李的出行将会更加方面。而且还可以利用在马路边的优势，开个小卖部，发展多种经营，从根本上发家致富。

【总结提升】我相信，通过以上努力，一定可以使道路硬化工程顺利完成。并且以后在村里一定要做好科学知识的宣传和集体意识的宣传，提高村民的素质，从根本上带领村民脱

贫致富，建设社会主义新农村。

【思维盲点/误区】

这道题诸不仅要解决当前的修路问题，更要解决村民愚昧的思想问题。

【金句提炼】

道路硬化工程是积极推进三农发展，富裕三农的重要助推力

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：这道题绝大多数同学想到的只有和老李沟通。

个性化答题：沟通本身没有问题，除此之外，还要考虑沟通的方式、沟通的内容，另外还要善于借助沟通的媒介，动用不同的资源，来驾校沟通成本。

2015年6月30日下午福建省公务员考试面试真题解析

1. 有人认为，大学毕业生找工作不是看学习，而是拼爹。学习并不重要，你如何认为？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

找工作、拼爹

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：点明本质就业观念；

分析：分析就业拼爹现象产生的影响和原因；

对策：解决就业拼爹问题的对策

升华：总结。

【参考解析】

【扣题】就业是一个国家民生工作的基本保障，但是随着大学的不断扩招，就业形势越来越严峻。对于社会上存在的就业拼爹这样一种现象，这是一种错误的价值观念，我们应该高度重视，深刻反思。

【分析】就业拼爹不仅会滋生某些人的优越感和懒惰感，还影响了社会的公平竞争，不利于法治中国的构建。之所以出现这种现象是由于以下几个原因导致的：

一是存在特权思想，二是国家在人才招录机制机制流程存在一定的漏洞，三是缺乏有效的约束监督体系。

【对策】要想解决这种问题就需要多管齐下：

一是通过宣传教育，营造公平公正的社会氛围，扭转部分人的特权思想，引导公民自律；二是完善办事机制，从源头上堵上拼背景的漏洞；三是拓宽监督渠道，加强对权力的约束，加强群众监督，媒体监督，自我监督；四是从根本上拓宽就业的渠道，发展经济，以创业和

创新带动就业，解决我国就业难的问题。

【升华】相信通过以上几个方面的努力，这种现象一定会逐步解决的，我们一定可以构建一个更加公平更加合理的就业环境。

【思维盲点/误区】

这道题应该旗帜鲜明的批判这种错误的价值观念。

【金句提炼】

就业拼爹不仅会滋生某些人的优越感和懒惰感，还影响了社会的公平竞争

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：重点分析拼爹的原因、拼爹的利与弊。

个性化答题：要透过现象看本质，拼爹的背后是社会资源分配不均、社会保障不足，社会公平有待加强以及当前大学生就业难的问题。

2. 你是公务员局的一名工作人员，你单位要进行公务员考核制度的修订，需要收集各部门的意见或建议，请问你如何组织？

【题型判定】组织管理

【破题之道：关键词】

修订公务员考核制度、收集意见

【思维引导】

四步走：目的意义—准备组织—协调控制—总结提升

目的意义：调研、了解不同意见对于修订制度的重要性；

准备组织：未了解各部门意见需要做的前期准备工作；

协调控制：在调查了解的过程中需要主要的关键节点；

总结提升：整理收集到的意见、撰写报告。

【参考解析】

【目的意义】一个好的公务员录取制度是保障录取到合适优秀人才的关键。因此我会以“公务员录取制度改革意见收集”为主题，认真做好此次公务员录取制度改革的调查工作。

【准备组织】第一，制定调查方案。根据领导的指示，确定本次调查的时间为一周，根据调查时间进一步划分调查的步骤、人员分工、物品清单等，做好预算等，报领导审批。

第二，根据领导的审批意见，进一步完善本次调查方案。确定调查对象和调查方法。本次调查主要的针对公务员录取制度改革。因此，调查对象应该涉及到已经考上的公务员、准备考公务员备考人员以及公务员人事局的部门领导。针对两类类不同的人群，采用不同的调查方法。对考上公务员的人和准备考公务员的人采取问卷的方式，对公务员人事局的部门领导采取电话访谈的方式。

第三，为了使调查能够有序、高效开展，我会在调查前立刻召开小组会议，划分工作职责，明确任务，说明调查中的注意事项。首先明确调查的内容。调查主要调查：公务员录取制度的利弊、建议等等。

【协调控制】第四，调查过程中，工作人员要注意态度，让受访者感受到我们的诚意，

并且能够保护受访者的言论隐私，使他们在表达过后没有后顾之忧。在调查过程中，要做好详细的书面或视频记录。调查后可以送上一份小礼品，表达对受访者的感谢。

【总结提升】最后，调查结束后，要对调查问卷进行回收，科学汇总，对调查的结果进行定量、定性分析。将整个调查的过程、结果、以及公务员录取制度的现状、对策等写成调查报告。将此提交给领导，希望能够对领导下一步的决策提供一定的现实基础。

【思维盲点/误区】

这道题诸多考生目判定不清楚是什么题型，不能明确任务。

【金句提炼】

社会的阅读氛围正在逐渐形成，的阅读兴趣也越来越浓厚
搭载互联网+古典文学或历史文学平台

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：只是套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：这道题目需要名曲额的任务是组织一次调查，收集各部门的意见，所以需要明确的是调查的方式；以及调查过程中怎么保证积极性。

3. 你单位原来工作量很大，现在上级单位要给你们单位布置一项任务，领导要你去调查同事们的态度，你要怎么做？

【题型判定】组织管理

【破题之道：关键词】

工作量大、调查同事态度

【思维引导】

三步走：目的意义—准备组织—协调控制—总结提升

目的意义：调查好同事态度的重要性；

准备组织：为做好调查工作，需要做的准备工作；

协调控制：在调查的过程中，主要把握的关键节点；

总结提升：查漏补缺，反思完善，撰写调查报告。

【参考解析】

【目的意义】收集好同事们对于工作的态度有利于领导对于任务更合理的安排。因此我会以“工作人员对工作量的意见”为主题，认真做好此次同事们对于工作任务态度的调查工作。

【准备组织】

一、制定调查方案。根据领导的指示，确定本次调查形式为实地走访，根据调查时间进一步划分调查的步骤、人员分工、物品清单等，报领导审批。

二、根据领导的审批意见，进一步完善本次调查方案。

三、为了使调查能够有序、高效开展，我会在调查前立刻召开小组会议，划分工作职责，

明确任务,说明调查中的注意事项。先明确调查的内容。调查主要调查:目前的工作量大小,目前工作时间长度,目前工作的强度,对于工作的态度等展开。

【协调控制】调查过程中,工作人员要注意态度,让受访者感受到我们的诚意,一定要保护受访者的言论隐私,使他们在表达过后没有后顾之忧。在调查过程中,要做好详细的书面记录。

【总结提升】调查结束后,要对调查问卷进行回收,科学汇总,对调查的结果进行定量、定性分析。将整个调查的过程、结果、以及工作人员对工作量的现状、对策等写成调查报告。将此提交给领导,希望能够对领导下一步的决策提供一定的现实基础。

【思维盲点/误区】

调查的形式有很多种,对于本单位同事的调查方式需要有针对性。

【金句提炼】

对调查问卷进行回收,科学汇总,对调查的结果进行定量、定性分析

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路:只是套用组织管理的模板,时间选在***,地点在***,人***,物***

个性化答题:这道题目需要名曲额的任务是组织一次调查,所以需要明确的是调查的方式;以及调查过程要保证所有同事能够积极性,切实有效的了解到同事的态度。

4. 以前有一个同事因为责任事故受到处分,现在上级领导来你单位调研,调研会议即将召开,那位同事情绪激动要冲进会议现场找领导交流,你要怎么做?

【题型判定】应急应变

【破题之道:关键词】

上级领导来调研、同事情绪激动

【思维引导】

三步走:目的意义—解决问题—总结提升

目的意义:上级领导来调研的重要性,解决同事问题的重要性;

解决问题:安抚同事情绪,避免事态扩大,了解情况解决问题;

总结提升:总结反思,查缺补漏。

【参考解析】

【目的意义】上级领导视察对于提升单位的形象而言至关重要,而现在遇到领导即将来视察有位同事情绪激动要冲进回忆现场找领导交流,如果不及时制止将会严重影响到我们单位的形象。所以我一定要在第一时间采取措施,解决好这个问题。

【解决问题】

一、我要安抚这位同事的情绪。我将邀请他到隔壁的会议室,告诉他上级领导来调研的

基本情况和他越级反应情况的严肃性，让他有问题可以直接跟我反映，认真听取他的诉求，并承诺我一定会解决好他的问题，一定会给他一个满意的答复。

二、对他所诉求的问题进行核实。如果经核实后，该情况不属实，只是由于在对该位同事进行处分的时候由于缺乏详细的解释，所以导致这位同事存在误解。对此，我一定要向这位同事进行详细的解释，让他明白自己的问题所在，从而对处分心服口服。如果经核实后，确实存在处分不合理的情况。我将这个事情的详细情况向领导汇报，待领导给出相应的答复后，我再跟这么同事致歉，并对处分进行更改。

【总结提升】以后在工作中，一方面尤其是对于处分而言，一定要谨慎，一定要根据相应的规定来进行处分；另一方面在处分之后一定要对处分的原因进行详细的解释，让对方清楚明白地认识到自己的问题所在。最重要的，要加强对于员工的思想道德教育。

【思维盲点/误区】

这道题的重点在于稳定前同事情绪，避免事态扩大。

【金句提炼】

单位的各项决定要依法依规

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：模板化的语言，安抚情绪，给她到一杯水让他情绪稳定下来……

个性化答题：稳定情绪是重要的，但是不能一直稳定，不能套路化、模板化的答题，重点还在于保证调研会议的正常召开。

2015年7月1日上午福建省公务员面试真题解析

1. 年轻人工作一段时间辞职出去游学旅游，耗尽自己的积蓄，甚至家里的钱财，对于这种

“间隔年”现象你怎么看？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

年轻人、间隔年

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：述背景，简述间隔年这一现象；

分析：分析间隔年的利与弊以及粗线的原因；

对策：对于间隔年的应对之策；

升华：结合自身谈感悟。

【参考解析】

【扣题】间隔年是我们熟悉的国外间隔年现象，而如今，这样一种现象也渐渐传入了中

国。越来越多的人开始关注“世界这么大，我想去看看”这则新闻。然而，对于这样一种间隔年现象我们在予以肯定的同时，也应当全方位的来看待它。

【分析】说到这一现象的好处，间隔年所带来的旅行机会能让学生在步入社会和大学之前先体验不同的生活方式，拓宽自己的视野。但是，间隔年的现象在一定程度上也有负面影响。一方面，对于年轻人而言，普遍缺乏稳定的物质收入保障间隔年的花费只能伸手向他人讨要，既可能耗尽自己的积蓄，也在一定程度上加重了家庭的负担。另一方面，追求间隔年的年轻人逐渐增多，一些就业人群为追求间隔年而产生的辞职问题反映了我们年轻人职业责任感的缺乏，特别是爱岗敬业的精神。从单位层面来讲，这种现象有可能给企业造成人事变动，甚至是经营困难。间隔年的问题凸显了许多背后的原因。第一，年轻人对于间隔年的现象普遍缺乏理性的认识，疯狂的追求胜过辩证的看待。第二，家长和学校在间隔年问题以及爱岗敬业问题上没有对年轻人予以正确的引导。第三，媒体对于西方的间隔年现象采用跟风热销的方式予以推广。当然，这也在一定程度上反映了我们社会压力或职业压力大，造成了人们通过间隔年的方式放松自己。

【对策】当然，寻找到间隔年产生的原因之后，势必需要寻找一些既能够留住年轻人，又能够提供给他们一个外出看看世界的机会。第一，作为一名年轻人，应当要调整自己的心态，正确认识间隔年，对职业抱有一种责任感，通过自己的努力和实力真正的到外面的世界去看看。第二，只有安居，才能乐业。企业要适当的给年轻人外出放松的机会，真正的给予年轻人感受工作和生活的机会，留住人心。第三，对于旅游的目的地来说，可以通过更多的方式来鼓励年轻人的间隔年行为，例如打工换宿，志愿服务，拼车拼房旅游等方式，减少年轻人外出的成本。第四，媒体，家庭学校等多方面要正确引导年轻人认识间隔年，既培养一种对待生活工作的负责任的态度。

【分析】我认为，世界很大，可以出去看看，但出去看看的前提是自己有足够的的能力以及不给家庭带来负担。

【思维盲点/误区】

对于间隔年要客观地看待，有利有弊，观点不能过于绝对。

【金句提炼】

世界很大，可以出去看看，但出去看看的前提是自己有足够的的能力以及不给家庭带来负担**【传统思路 VS 个性化答题】**

传统思路：观点过于绝对，以为批判间隔年。

个性化答题：尽量弱化模板化语言，站在不同的角度思考问题，客观的看待间隔年，当前新生代的大学生没有生活方面的压力，毕业以后去体验生活，适应社会也有一定的可取之处。

2. 社区有一残疾居民身残志坚，创业开了推拿店。一次收集民意诉求时，他说他的愿望是去大海边听听海浪，你作为社区工作人员怎么办？

【题型判定】组织管理

【破题之道：关键词】

社区残疾人士、愿望是听海浪

【思维引导】

四步走：目的意义—准备组织—协调控制—总结提升

目的意义：作为社区工作人员，满足残疾人士冤枉的重要性；

准备组织：做好出行前的准备工作；

协调控制：把握出行过程中的关键节点，解决突发事件；

总结提升：后期对他的持续帮扶。

【参考解析】

【目的意义】作为社区工作人员听取并努力解决社区居民的生活需求是我们的职责所在。对身残志坚的居民的帮扶不仅可以让该居民感受到社区的人文关怀还可以为其他居民树立一个正能量的生活榜样。对于该居民的帮扶，我会认真对待，从以下几个方面开展。

【准备组织】

一、我会与该居民进行联系并进行深入交流，了解该居民的身体状况及具体的愿望要求。

二、在进行基本的了解之后，我会联系相关工作人员并做好社区志愿者的征集工作，为之后的工作提供人力支持。

三、我会根据该居民的原油网要求及实际状况，确定具体的活动时间与地点，并考虑其身体状况选择相对舒适便捷的出行方式。

四、在地点确定之后，我会把时间安排在非节假日期间进行，以避免旅游高峰期出行给残疾人居民造成的不适。

五、我会根据出行的安排接待适量的水和食物，并根据居民的需要接待相关的药品，在活动过程中产生的相关费用我会整理清楚并做好预算，并控制出财务报表报领导审阅。

【协调控制】在整个活动的进行过程中可能会遇到一些意外情况，我会进行相关的分析并解决。

一、如果该居民因为身体状况产生不适感，我会及时调整路线和活动进行程度，合理化活动的强度，以适应身体的状况。如果该居民身体不适状况较为严重的话，我会立即将其送往医院进行救治，保证其身体健康。

二、如果在活动过程中遇到天气状况不适合海边的活动，我会变更活动形式，先将活动转移到室内，在天气好转之后在进行活动的安排。

三、对于活动过程中的志愿者及相关工作人员，我会合理化安排，做到专事有专人，专人有专责，以确保活动的顺利有效进行，满足该居民的愿望。

【总结提升】在活动结束后，我会购买相关纪念品并未该居民拍照留念，在征得其同意之后将活动过程中的照片及视频上传到社区的网站。活动结束后，我会对该居民进行回访，认真听取其对本次活动的意见和建议，并做好记录上报领导。最后，在满足其去海边愿望的同时，我们必须继续对其进行生活上的照顾，对其他推拿店进行政策上的帮扶，保障其基本的生活，并继续推行民意征集活动，贴近群众解决群众的根本问题。

【思维盲点/误区】

对残疾人士，尤其是这种身残志坚的残疾人士应该给予大力帮助，但是帮助不能只是一阵风运动，应该给予长期帮助。

【金句提炼】

对身残志坚的居民的帮扶不仅可以让该居民感受到社区的人文关怀还可以为其他居民树立一个正能量的生活榜样

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：只是套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：这道题的重点呢在于考虑残疾人的身份，在旅行的过程中有许多不便之处与细节问题需要考虑到位。

3. 单位领导要求严厉，同事对此存在不满，我认为领导是对的，并多次在会上赞同领导，得到领导赞赏，但是同事却因此疏远你，你怎么办？

【题型判定】人际沟通

【破题之道：关键词】

领导要求严厉、同事疏远你

【思维引导】

四步走：态度—原因—化解—避免

态度：和同事处理好关系的重要性，以及解决和同事之间矛盾的意识；

原因：分析出现矛盾的原因；

化解：为消除误会采取的措施；

避免：查缺补漏，避免类似事件再次发生。

【参考解析】

【态度】同事，是我们工作中的伙伴，和同事处理好关系是工作开展的前提与基础。现在，由于我的原因，导致了同事都疏远我，遇到这样的问题，为了能够不影响后续的工作，我应当保持一个平稳的心态，寻找有效的办法缓解这一状况。

【原因】一方面，作为单位的成员，同事都疏远我，既因为我的态度上不够谦卑，也因为我在平时的工作中可能存在不妥当的交往行为，没有注重好团队的合作，影响到了同事。尤其是我经常在会议上对领导表示赞同，存在跟风的嫌疑，导致同事对我存在看法而疏远了我。另一方面，单位的领导在平时的工作中存在严格要求的现象，使得很多同事对领导的工作方式无所适应的问题，以致于对我也产生了不满。当然，总结而言，这都归根于团队成员之间、我与其他同事之间存在沟通不畅的问题，使得双方之间的误会和误解无法得到解决。

【化解】在找准其中的原因后，我们应当要寻找有效的解决办法。第一，在日常的工作中，尤其是之后的会议中应当要注意自己的行为，对于领导和同事而言，抱有谦卑的态度，

注意自己在会议等公共场合的发言和行为，能够换位思考，为同事设身处地的考虑。第二，在工作中要多和同事进行沟通请教，相互帮助，互相提升，增进和同事之间的了解，避免在工作中产生误解。第三，对于领导而言，我和同事们都应当要了解 and 尊重领导的风格，能够有效的协助领导的工作，做好自己的思想动态和工作任务的汇报工作，以便于领导对我们的了解和工作安排，避免日后工作中产生不必要的误会。同时，能够在合适的时间和地点，向领导委婉的提出相关的建议和意见，有效的增进团队之间的合作。

【避免】我相信，通过以上的努力，同事会重新对我们的工作和处事方式感到满意，在日后的工作中，我会根据不同情况寻找到有效的沟通方式，增进与团队之间的关系，避免发生类似的情况。

【思维盲点/误区】

这道题不仅要为领导开拓，更要分析和同事产生误会的原因。

【金句提炼】

同事，是我们工作中的伙伴，和同事处理好关系是工作开展的前提与基础

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：对于自己存在的问题泛泛而谈，抓不住重点。

个性化答题：在单位中，同事和领导疏远你，重要的工作不交给你做，不是因为你的人际关系不好，重点还在于你作为新同事，工作能力和自身的各项素质有待加强。

4. 你是服务窗口工作人员，今天刚好市检查组来检查，此时服务大厅一办事群众跟窗口工作人员发生争吵，情绪激动，领导让你去处理，你怎么办？

【题型判定】应急应变

【破题之道：关键词】

服务窗口工作人员、检查组来检查、群众与工作人员争吵、情绪激动

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：作为一名政府工作人员，解决群众问题消除影响的重要性；

解决问题：按照先急后缓、先重后轻的思路解决问题；

总结提升：查缺补漏、避免类似事件再次发生。

【参考解析】

【目的意义】作为服务窗口的工作人员，为群众解决实际问题，保障工作流程的顺利进行是我们的基本职责。群众与工作人员发生争执的情况如果得不到及时的解决不仅有损单位形象，更不利于市检查工作的顺利进行。对于这种状况，我会了解情况并进行及时的解决，在解决这一具体问题的同时保证日常工作得以顺利有效的进行。

【解决问题】第一，我会立即对争执的双方进行制止并安抚情绪后分别带到办公室进行情况了解，同时请其他同事进行窗口其他群众的秩序维护以防止事态的进一步扩大。第二，通过进行分别的沟通，我会根据具体情况的不同进行区别处理，如果争执原因是我单位工作人员工作态度不够端正，我会对该工作人员进行批评教育，并向群众道歉，保证此类事情不会再次发生。如果争执原因是双方在事务处理过程中方式方法不正确导致沟通出现问题，我会找到问题症结并及时解决，并对工作人员沟通的方式方法进行规范化教育。如果争执原因是办事群众不了解办事流程，那么我会耐心的对其进行事项办理的流程说明，并帮助其完成未办结的事项。第三，在事情处理完成之后，我会将处理经过和处理结果向领导进行汇报，听取领导的下一步工作安排。第四，在处理完群众事宜的同时，我会与检察人员进行沟通交流，保证检查工作的顺利进行，并向其进行事业经过的解释，并保证不会再有类似情况的发生。

【总结提升】事后，我会对本次事件处理过程中出现的问题和经验教训进行总结，向领导建议进行针对工作人员的服务态度和服务方式的日常培训考核，并形成书面材料并领导审核，我相信，通过此次事件的处理我会对我们的工作敲响警钟，防止此类问题的再次发生

【思维盲点/误区】

这道题诸多考生思维容易局限，考虑不到其他方面的问题。

【金句提炼】

作为服务窗口的工作人员，为群众解决实际问题，保障工作流程的顺利进行是我们的基本职责

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：模板化答题，安抚情绪，了解诉求，解决问题，泛泛而谈。

个性化答题：重点在于解决群众的问题，怎么解决的关键在于调查清楚群众和窗口工作人员发生争吵的原因是什么，然后对症下药。

2015年7月1日下午福建省公务员考试网面试真题解析

1. 一组学生高举双手给老师打伞，老师戴着墨镜摇扇子的照片，引起热议，有人说这是尊师重道的表现，也有人说师德日下，你怎么看？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

尊师重道、师德日下

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：列举类似现象阐述背景；

分析：围绕这现象展开分析，可以分析出现的原因、利弊；

对策：如何加强师德建设；

升华：总结呼吁。

【参考解析】

【扣题】近年来，无论是杭州的感冒灵事件，还是频频发生的幼儿园虐童案件，都引发了我们对于校园安全，尤其是师德的关注。而近期，上海的学生为老师打伞又引发了我们对师德的热议，无论是尊师重道还是有损师德。对于这样一种现象，都值得我们深思。

【分析】说到好处，为老师打伞的确在一定程度上体现了学生对老师的尊重，是尊师重道的表现。但是，这一打伞行为更多的是带来许多负面的影响。一方面，这样一种行为可能体现出了教师的世风日下，是缺乏师德的体现，这样会影响到教师，甚至是学校的形象。另一方面，这种行为容易影响学生的身心健康，不利于学生的心理成长。为什么会出现这样学生为老师打伞的现象呢，其实这源于一定的原因。第一，教师自身的素质有待提高，仰仗教师职业而占尽学生便宜的思想横行。第二，学校对于教师的道德素养，尤其是师风的建设工作不到位，没有尽到学校应尽的义务。第三，学生和家长等其他社会主体对教师的监督不够，纵容从此类师德行为的存在。

【对策】有句名言说：高尚的师德，是学生心灵的明镜。因此，如何确保良好的师风的树立和师德的培养成为我们不断关注的问题。我觉得可以从以下几个方面入手。第一，教师要注重自身的提高，尤其是道德素养的培养，这是提高师德的根源所在，能够真正的做到“学高为师，身正为范”。第二，学校要加强师德的管理，从多方面多角度严格把关教师的师德考核，从严治学，可以建议相应的举报制度和问责机制。第三，学生和家长等相关的主体要加强对老师群体师德的监督，多主体参与监督。第四，媒体对于违反师德，侵犯学生或家长权益的行为应当予以曝光和报道，呼吁公众对校园安全和师德培养的关注。第五，相关教育部门对于严重违反师德，侵犯学生或家长权益的教师应当要加大打击和惩罚力度，遏制违反师德事件的频频发生，建立相应的制度，例如监督举报制度，教师的黑名单制度。

【升华】我相信，通过我们多方面、多主体、长时间的自身培养和监督监管，能够有效的预防和应对校园虐童等违反师德行为的发生，能够还给学生一个纯净、安全、健康的学习氛围。

【思维盲点/误区】

这道题的关键在于点明师德建设，并且重点围绕师德建设展开分析。

【金句提炼】

高尚的师德，是学生心灵的明镜

道德素养的培养，这是提高师德的根源所在，能够真正的做到“学高为师，身正为范”

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：直接分析是下降的原因，没有就题论题。

个性化答题：先就题论题，简要分析一下这一现象的利弊，然后引出师德下降这一社会话题展开分析。

2. 你是居委会工作人员，居民反映小区棋牌室存在赌博现象，影响休息，领导叫你调查，你怎么做？

【题型判定】组织管理

【破题之道：关键词】

居委会工作人员、棋牌室存在赌博现象

【思维引导】

三步走：目的意义—准备组织—协调控制—总结提升

目的意义：作为居委会工作人员，解决赌博现象的重要性；

准备组织：调查前期的各项准备工作；

协调控制：调查过程中注意把控的关键节点；

总结提升：调查结束后总结，撰写报告。

【参考解析】

【目的意义】作为居委会工作人员，针对居民反映的问题展开调查，能够有效的了解小区内棋牌室赌博现状的情况，能够为解决小区棋牌室赌博现象提供一个直观的数据支持，并提出可行的针对方案。如果让我来组织本次的调查，我会从以下几个方面予以落实。

【目的意义】

一、就本次小区内的调查，我会先进行简单的了解和核实，并向社区中有经验的同事请教，形成一个大致的调查方案，听取领导对本次调查的指导意见。

二、为了能够有效的调查处小区棋牌室的赌博现象，我的调查对象主要选择社区的业主，尤其是一些被赌博现象影响到休息的业主以及提供线索，参与举报的业主，当然也包括一些参与棋牌室管理、小区保安、保洁等社区的工作人员。

三、确保本次调查的有效性，在调查人员方面，我会选择居委会当中一些善于沟通，以及和群众有密切关系的工作人员，并就此问题召开一个简单的工作会议，说明基本的情况。

四、在调研内容方面，为了保证本次调研数据的准确性，我将要选择以下几个方面进行调查，存在赌博现象的小区究竟有多少，关于赌博的类型、参与人群特征、涉及的赌金数目、发生赌博的原因等基本情况，以及小区业主委员会等在相关组织或相关部门是否采取了相应的措施应对此类问题。

五、在调查对象的基础之上，为了提高我们针对性，本次调查的方式主要包含以下几个方面：就小区的居民而言，主要采取入户访谈和个别访谈的方式，这样能够更加深入的了解有关的情况，对于各个小区的保安、保洁等工作人员，主要采取工作会议的形式，能够隋的

反馈和集中各个小区的赌博情况。

【协调控制】在调查的实施过程中，应当有效的把握好本次调查的流程控制以及安全维护，并确保好本次调查工作的保密性，避免大张旗鼓的进行调查和遏制，确保调查的有效性。

【总结提升】就本次调查的相关数据和情况，形成一个大致报告并呈报居委会的领导，提出一些可行性的意见和建议。我相信，通过以上策划工作，能够有效的了解到小区赌博现象的大致情况并提出相关的建议，为取得预想的效果提供数据支持。

【思维盲点/误区】

在调查的时候，不同的调查对象需要采取不同调查方式。

【金句提炼】

在调查的实施过程中，应当有效的把握好本次调查的流程控制以及安全维护，并确保好本次调查工作的保密性，避免大张旗鼓的进行调查和遏制，确保调查的有效性。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：只是套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：抓住题目的关键词，你是社区工作人员、小区出现赌博这一违法现象，所以在调查的时候要注意调查的手段，另外要有合作意识。

3. 小张喜欢动脑筋，经常在单位提出创新的意见，但是领导只坚持自己的想法，不采纳小张意见，如果你是小张你会怎么做？

【题型判定】人际沟通

【破题之道：关键词】

小张喜欢动脑筋、提出创新的意见、领导坚持自己的想法

【思维引导】

三步走：态度—原因—化解—避免

态度：面对自己的意见不被采纳这种情况，解决的意识；

原因：深入分析为什么自己的意见不被采纳；

化解：如何改进提升的办法；

避免：总结反思。

【参考解析】

【态度】作为一名公务人员，出现自己意见不被接受的情况是不可避免的。在这种情况下我虽然有些委屈但是我会及时调整自己的心态，找到解决措施，而不会因为负面情绪影响到单位工作的完成。

【原因】首先，我会分析是不是我提出的意见本身存在问题。第一，是不是我提出的创新意见之前没有做好事前基础调研工作而导致了意见本身存在科学性的问题。第二，是不是我的创新意见只是停留在理论层面而不具备可行性。第三，是不是我的建议按方案的执行预算超出了单位的预期。其次，如果我的方案本身不存在问题，那么我会从以下几个方面进行分析：第一，是不是我在向领导提出创新的意见的时候态度不够端正，没有让领导看到我意见执行的诚意，误以为我不够认真和谨慎。第二，是不是我在向领导提出意见的时候方式

方法不对，没有能够让领导明白我创新的意见的内容。第三，是不是我向领导提出创新意见的时间不对，交流不够而导致了意见没有被采纳。第四，是不是领导统筹规划，站在大局的立场上选择了更合适的意见。

【化解】如果是创新意见科学性的问题，我会再次进行全民啊细致的基础调研工作，并将修正后的意见上交领导。如果是因为可行性问题，我会立足单位实际，制定出切实可行的保障措施。如果是因为预算问题，我会在合理范围内精简环节，缩减开支，保证意见执行的花费在单位的预算之内。如果是我的态度问题，我会向领导道歉之后再次认真的介绍我的方案，如果是我的表达方式的问题，我会调整好自己的思路，认真清晰的向领导说明我的意见方案，如果是时机不对，我会根据领导的时间安排找一个合适的实际再次进行意见的说明和介绍，如果是出于大局考虑，我会认真积极的配合领导意见的执行。

【避免】我相信，通过我积极的沟通，领导会看到我的认真和热情，对我的创新意见进行考虑，事后我也会对自己在工作过程中存在的问题进行总结，避免在日后的工作汇总出现此类类似的问题。

【思维盲点/误区】

这道题深入的分析意见不被采纳的原因。

【金句提炼】

创新意见之前没有做好事前的基础调研工作而导致了意见本身存在科学性的问题

创新意见只是停留在理论层面而不具备可行性

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：很多考生容易就领导展开分析，抨击领导，这是机关单位工作的大忌。

个性化答题：重点在于帮助小张从自身方面找原因，并且及时改进，尽快提升自己。

4. 你单位在社区用喇叭宣传保护环境卫生的活动，刚刚二十分钟就有群众觉得很吵把宣传喇叭，材料都抢走，引起群众围观，你是街道办工作人员，领导叫你处理，你怎么办？

【题型判定】应急应变

【破题之道：关键词】

环保卫生宣传、群众觉得吵、围观

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：环保卫生宣传的重要性，以及解决群众围观抢喇叭材料的这一问题的重要性；

解决问题：按照先急后缓、先重后轻的顺序解决问题；

总结提升：总结经验、今后避免。

【参考解析】

【目的意义】作为街道办工作人员，维持社区正常的生活秩序保证和谐的社区关系是我的分内职责。环保宣传本来是利国利民的好事情，但是如果这一问题得不到及时有效的解决，可能造成更加严重的后果。针对这一情况，我会立即赶往现场进行事态平复并解决，保证正常的生活秩序。

【解决问题】

一、我会在到达现场后进行秩序维持和人群的疏散，如果事态过大，我一个人难以控制局面的话我会立即联系领导请求增派人员支持，并听取领导的进一步指示。

二、我会在安抚双方情绪之后进行情况的了解调查，根据不同的情况作出不同的应急处理。如果是因为宣传活动的过程中确实存在噪音过大的问题，我会对宣传人员在宣传过程中的工具的使用和方式方法的采用进行规范，防止出现噪声过大影响居民正常作息的情况的发生。如果是工作人员宣传时间不对，我会进行解释，告知其宣传时间必须选择在不影响居民休息的时间段。如果是宣传人员的方式方法和工作态度有问题造成双方冲突的话，我会对其进行批评教育，促使其端正工作态度，做到文明宣传。如果冲突的发生是因为社区居民的不配合，我会向居民普及保护环境卫生宣传的重要性，使大家能够积极主动的配合，归还相关的工具和物品，保障宣传活动的顺利进行。

【总结提升】我相信，通过我的积极调解，可以解决现存的矛盾冲突，保证宣传效果，并为我之后的工作的进行提供相应的经验指导。

【思维盲点/误区】

这道题的重点在于解决突发事件，并保证宣传活动正常进行。

【金句提炼】

在宣传过程中的工具的使用和方式方法的采用进行规范

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：题型判定不清，按照组织管理答题，套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：抓住关键词，环保卫生宣传、群众觉得吵、围观等，所以解决群众的误会，保证宣传正确进行是关键。

2015年7月2日上午福建省公务员面试真题解析

1. 徐某毕业后一直在家，父母一纸诉状告到法庭。对于大学生啃老问题，你怎么看？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

大学生毕业在家啃老、父母告到法庭

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：阐述当前社会中啃老的现象，表明态度；

分析：围绕啃老现象展开分析，分析带来的危害以及产生的原因；

对策：从不同的角度提出解决这一社会问题的对策；

升华：点明年轻人的价值观。

【参考解析】

【扣题】无论是啃老，还是傍老，大家似乎都听说过，相对而言，这是现阶段在我们生活中所出现的一个主动放弃就业机会，赋闲在家，吃穿都靠父母的“未断奶”群体。而如今，越来越多的年轻人被打上这样的标签。对于这样一个族群，应当要引起我们的反思与重视。

【分析】实际上，啃老族的存在在很大程度上具有一定的负面作用。一方面，对于年轻人而言，放弃外出工作机会，物质生活保障都依靠他人接济，既耗尽自己的才华与青春，也一定程度上加重了家庭的负担。另一方面，追求啃老的年轻人使得很多人开始模仿，一度造成社会上的啃老族现象频发，不利于责任感的培养和良好社会风气的形成。

其实，啃老族并非一夜之间就出现的，这一现象源于背后的许多原因。第一，从大学生本人这个角度来看，一方面，有的年轻人自己非常懒惰，就想呆在家里，不想工作，不够上进，靠父母养。另一方面，有的大学生可能有试图找工作，但由于自身能力不足，思想意识上低不成高不就，最后造成毕业即失业。当然这里还包括家庭条件非常好的年轻人，认为自己没有必要工作，本身不够上进。第二，家长过度的溺爱和保护孩子，过分的重视分数，而缺乏对孩子个性，尤其是责任感与自立自强精神的培养，造成其一种“米虫”的心态。第三，为什么啃老的现象频发，这也折射出社会压力过大的现实状况。

【对策】寻找到啃老族产生的原因后，势必需要寻找一些既能鼓励年轻人外出工作，又能保持一个积极向上的责任感心态的办法。第一，作为一名年轻人，应当要调整自己心态，正确认识啃老的危害，通过自己的努力和实力真正实现自己的梦想。第二，学校要避免传统观念的影响，重视孩子的精神性健康，同时能够为年轻人外出就业提供具有积极作用的课程和帮助。第三，家长要转变教育观念，注重孩子的素质教育，全方面培养孩子的个性与精神，尤其是独立性和责任感的培养。第四，媒体要正确引导公众对啃老族的认识，对一些具有责任感，从小自立自强的例子予以报道，既宣传一种独立的精神特质，也培养一种自立自强的生活态度。

【升华】总结而言，世界再大，也该出去看看，父母再好，也该出去赚赚，作为一名年

轻人，要培养自己优良的责任感意识与独立性意识。

【思维盲点/误区】

这道题的重点应该放在分析啃老这一社会现象上，父母状告子女是啃老这一现象带来的并发症。

【金句提炼】

对于年轻人而言，放弃外出工作机会，物质生活保障都依靠他人接济，既耗尽自己的才华与青春，也一定程度上加重了家庭的负担

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：审题不准，分析父母状告儿子，模板化严重。

个性化答题：尽量弱化模板化语言，抓住题目重点，从不同的角度就啃老这一现象展开论述分析，并且能够结合自己的观点来答题。

2. 市政府停车场对外开放，却造成了职工停车不方便，领导让你提出解决方案，怎么办？

【题型判定】解决问题

【破题之道：关键词】

政府停车场对外开放、职工停车不便

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：政府停车场对外开放更带来的好处；

解决问题：按照调研为先、办法在后的原则提出解决的措施；

总结提升：总结，给领导汇报情况。

【参考解析】

【目的意义】市政府将停车场对外开放，有利于实现停车场资源的合理和最大化利用，同时有利于缓解市民停车难的问题，但在执行的过程中出现了乱停乱放的现象，违背了停车场对外开放的初衷，我将本着严谨认真的态度调查问题产生的原因并提出具体的解决方案。

【解决问题】首先，我会针对这个问题选取合适的时间，在市政府停车场附近展开调研。

针对停车场的管理人员，我会采取上门访谈的方式，主要询问停车场对外开放前后所出现的问题以及解决此问题的建议；针对外来停车的市民，我会采取调查问卷或者一对一访谈的方式，询问其对于停车场对外开放的看法、是否有过乱停乱放的现象、出现乱停乱放现象的原因以及市民对于解决此问题的建议；针对市政府的工作人员，我会采取访谈的方式，主要调查停车场对外开放以后对工作人员造成了那些不便以及如何更好改进的意见和建议。为了保证此次调研结果的真实性与科学性，在调研过程中，我会注意自己的交流方式和态度，以保证此次调研的顺利进行。

其次，调查结束之后，整理访谈内容，收集调查问卷，邀请专业人员对于调查问卷进行分析、整理和汇总，总结出产生乱停乱放现象的原因。

【总结提升】最后，针对之前调研出来的原因，结合停车场管理人员和市政府工作人员的建议和意见，我会提出以下方案：第一，完善停车场的规章制度，对于乱停乱放的行为会给与一定的惩罚措施；第二，停车场管理员要履行好监督职责，引导市民规范停车；第三，合理规划停车场对外开放的时间与停车场地，以保证本单位员工的停车需求。并把对策呈报

给领导。

【思维盲点/误区】

这道题虽然是提出解决停车场度外开放后造成职工停车难问题的解决方案，但制定方案的前提在于调研，所以除了方案意外，调研应该作为重点内容。

【金句提炼】

为了保证此次调研结果的真实性与科学性，在调研过程中，我会注意自己的交流方式和态度，以保证此次调研的顺利进行。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：审题不清，按照调研来答题，套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：调研只是这道题目中的一个环节，调研了解情况之后重点在于解决问题。

3. 你和同事下基层调研，两个人观点不一样，你认为你是对的，你怎么办？

【题型判定】人际沟通

【破题之道：关键词】

下基层调研、观点不同

【思维引导】

四步走：态度—原因—化解—避免

态度：和同事处理好关系的重要性；

原因：从不同的角度分析为什么观点不一样；

化解：对症下药，提出解决办法；

避免：。

【参考解析】

【态度】良好的同事关系是我们在单位开展工作，提高工作效率的前提和基础。在工作中与同事产生意见的分歧是很正常的，我不会因此影响到工作的完成，而应当积极化解与同事之间的误会，保证工作顺利有效的进行。

【原因—化解】

首先，我会从自己身上找原因，看是不是因为自己没有仔细听取同事的观点而只根据表现形式就误以为我们两个的观点是不同的。如果是因为这个原因，我会认真分析，找出我与同事观点实质一致的地方，并为一致的目标作出共同的努力。

如果我们两个的观点确实不一样，我会认真分析两个观点的异同之处，看自己是不是因为不够谦虚谨慎才认为自己的观点是对的。如果是因为这个原因的话，我会再次与同事进行观点的确认并根据实际情况选取最合适的调研观点以保证调研工作的顺利进行。

如果我与同事的观点不同是由于我们在调研前期缺乏交流与沟通的话。我会找合适的时间与同事进行深入的交流和沟通，相互取长补短，争取为调研的顺利进行得出有效一致的观

点指导。

如果经过认真严谨的分析，发现同事的观点确实存在不适合的地方，我会肯定同事贡献的同时指出其观点需要修改之处，并相互探讨得出最终方案。

【避免】我相信，通过我的努力，同事一定能够理解我为调研工作努力的这一出发点，并最终得出最适合的方案，为调研活动的开展提供正确的思想指导。另外，在今后涉及到和同事合作的工作，一定要注意多倾听对方意见，在意见不一样的时候可以求同存异。

【思维盲点/误区】

这道题在答题的过程中要体现出团结意识，在人际沟通的过程中遇到问题尽量从自身找原因。

【金句提炼】

良好的同事关系是我们在单位开展工作，提高工作效率的前提和基础。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：硬套“态度原因化解避免”，分析原因之后针对这一原因我有以下对策……

个性化答题：尽量弱化模板化语言，未体现出答案的逻辑性，可以原因和对策连带作答。

4. 某县进行大型的化工项目，群众觉得会造成污染，进行游行，要求撤消该项目，若不同意，将上告上级政府，并联系媒体曝光，如果你是接待上访的值班人员，你怎么办？

【题型判定】 应急应变

【破题之道：关键词】

化工项目、群众认为会造成污染要求撤销

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：作为接待上访人员，解决上访群众问题的重要性；

解决问题：按照先急后缓、先重后轻的原则解决问题；

总结提升：关注生态环境问题，转变政府职能。

【参考解析】

【目的意义】群众有诉求，来单位上访，作为接待上访的工作人员，有责任与义务解决群众的问题，况且群众现在已经采取游行这样的方式，事态较为严重，避免事态恶化，造成不良的社会影响。因此我要稳定自己的情绪，及时有效的解决群众的诉求。

【解决问题】首先，我会跟游行的群众耐心沟通，希望群众能够冷静下来，带群众去办公室里休息，耐心倾听，表示对于群众化工厂的污染问题担忧会积极调查，会给群众一个满意的答复。为了避免群众因情绪过激，在与群众沟通的过程中一定要注意沟通方式，可以让

单位的其他同事帮忙给群众倒上热水，维持现场秩序。

其次，针对群众对化工厂污染问题的质疑，我会联系环保局工作人员，与其沟通，希望其立即对该化工厂进行调查。如果，该化工厂的可能产生的污染问题进行调查评估，如果调查结果符合国家相关标准，那么我会第一时间将调查结果告知群众，希望他们不要担忧，并告诉他们政府的这个项目是为了促进我们当地的经济，希望群众理解与支持。

如果调查后，该化工项目确实会造成污染问题，并不符合国家的相关标准，那么我会把这一结果以及群众的诉求呈交给县政府领导，相信我们政府会切实维护群众的利益，并会坚持可持续发展道路，贯彻落实建设节约型社会的要求。

【总结提升】事后，我们要引以为鉴，我们政府在开展工作之前一定要广泛听取群众的意见，关注生态环保问题，积极推动管理型政府向服务型政府转变。

【思维盲点/误区】

这道题的重点在于控制事态、避免事件升级，及时消除影响。

【金句提炼】

政府在开展工作之前一定要广泛听取群众的意见，关注生态环保问题，积极推动管理型政府向服务型政府转变

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：第一时间赶赴现场，向群众了解情况……

个性化答题：避免套路化的语言，结合实际情况来处理，另外一要明确身份，你是值班的工作人员。

2015年7月2日下午福建省公务员考试面试真题解析

1. 一硕士毕业生考上公务员，任职五年后辞职，放弃所谓的铁饭碗，有人认为国家白培养他五年，你怎么看？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

硕士考上公务员五年后辞职

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：点明公考热和公务员跳槽热的社会背景；

分析：放弃公务员岗位带来的影响，分析离职的原因；

对策：加强公务员队伍建设的对策；

升华：总结提升。

【参考解析】

【扣题】作为纳入国家行政编制，履行公职的公务人员，一直以来都备受大家的追捧。“考公”也一度成为家家户户就业择业的最爱。然而，现如今许多考进公务员队伍的公务人员，开始纷纷远离公务队伍，尤其是一些优秀的公务员人才，虽然这一离职现象不能与上世纪八九十年代的离职潮所等量奇观，但是这样一个普遍的问题仍然值得我们思考。

【分析】新的离职潮，尤其是高素质公务人员的离职在一定程度上产生了许多负面的影响。一方面，公务员是政府服务的不竭动力，优秀的公务人员能够为行政工作注入新鲜的动力，为其带来创新力和活力。另一方面，公务员的离职导致公务员队伍上的人事变动，甚至是人员不足，影响公共服务部门工作的有效开展。当然，公务员离职的影响中最重要的是不利于高素质公务员队伍的建设，也不利于为群众提供更高水平的服务。

当然，这样一个普遍的现象凸显了一些深层的问题。第一，公务员自身对公务员队伍的认识存在理想与现实的差距，造成落差感，且缺乏一种爱岗敬业和责任感的的精神。第二，公务员存在“晋升难、待遇差”的问题，薪酬水平普遍偏低，加上隐形福利的减少，保险等保障措施的修改，使得公务员稳定的物质收入一去不复返。而大部分公务员也都存在晋升难的问题。熬年限，拼背景的方式让许多公务员难以出众。第三，公务员存在一个普遍的工作特征，就是工作环境松散、幸福感极低，容易消沉意志。基层工作存在一些人浮于事、歪风横行的现象也让人极度不满。

【对策】寻找到公务员离职的原因后，势必需要寻找一些既能留住人心，又能确保高素质公务员队伍建设的办法。第一，作为一名公务人员，应当要调整自己心态，正确认识公务员这一职位，通过自己的努力和实力真正实现自己的梦想。第二，完善公务员薪酬待遇制度，实行好阳光工资政策，尤其是结合公务员工作的特征合理完善薪酬制度，还公务人员一个稳定收入保障的好印象，只有“安居”，才能“乐业”。第三，贯彻和落实职务职级并行制，打破晋升难的天花板，激发公务员的工作积极性。第四，加强公务员高素质队伍的建设，提高工作人员的服务水平和专业能力，遏制基层歪风、人浮于事的不良现象。

【升华】总结而言，公务员队伍的建设并不是靠单个人就能改变，这需要大家的共同努力和尽职尽责。

【思维盲点/误区】

这道题中有人认为白培养五年这一观点要进行分析，点明辞职带来的影响。

【金句提炼】

公务员存在“晋升难、待遇差”的问题，薪酬水平普遍偏低，加上隐形福利的减少，保险等保障措施的修改，使得公务员稳定的物质收入一去不复返。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：直接分析原因，针对公务员离职这一现象，我认为有以下几点原因……

个性化答题：尽量弱化模板化语言，注意扣题，由题目中的现象引申过度，娓娓道来的答题，另外可以采用利弊分析法，分析离职的利与弊。

2. 乡镇府建了一个服务中心，同时发布了一个便民政策，发现村民不理解，还跑到县城去反映，作为乡镇的工作人员，你怎么办？

【题型判定】解决问题

【破题之道：关键词】

服务中心、便民政策、村民不理解

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：建立服务中心的意义；

解决问题：村民不理解，说明服务中心和便民政策还有不当之处，查缺补漏；

总结提升：后续继续听取民意，完善政策。

【参考解析】

【目的意义】乡镇政府建立服务中心并发布便民政策，本是为了方便村民办事，更好的为人民群众办事，然而在这一过程中没有得到村民的理解，这违背了我们服务中心建立的初衷，作为乡镇府工作人员我要立即搜集出现这一问题的原因，进而解决。

【解决问题】首先，我会针对这个问题选取合适的时间，采用走访、电话调查、问卷等多种方式相结合在村里展开调研，以确保调查结果的全面性。当然在这一过程中，为了不給村民增添麻烦，我以走访的形式为主。并且在安排走访人员的时候，我会尽量选一些善于交流的有经验的同事担任。

其次，调查结束后整理访谈内容，收集调查问卷，邀请专业人员对于调查问卷进行分析、整理和汇总，总结村民不支持我们服务中心的原因。

如果是我们服务中心发布的便民政策，没有让村民足够了解，因此产生误会，那么我会组织宣传人员通过广播、专人宣讲的方式进行详细有效的宣传。

如果是我们服务中心的工作人员在接待村民的时候态度也不够耐心，导致村民有情绪。针对这个问题，我会与领导沟通，并建议在单位内部开一次会，引导我们工作人员梳树立群众观，全心全意为村民办事。

如果是我们服务中心的一些规章制度不够完善，办事流程的科学性不够，那么我会积极去借鉴其他乡政府的经验，搜集相关信息，完善我们的规章制度与流程，提高我们服务中心为村民办事的效率。

【总结提升】最后，针对以上的做法，我还会继续跟进我们服务中心的办事效率，积极搜集群众意见，以保证我们服务中心能真正得到群众的认可，真正地为村民办实事。

【思维盲点/误区】

这道题要认识到村民对服务中心和便民政策不理解、向上级反映情况，说明相关工作中还存在不足，要查缺补漏，解决问题。

【金句提炼】

建立服务中心并发布便民政策，本是为了方便村民办事，更好的为人民群众办事，然而在这

一过程中没有得到村民的理解，这违背了我们服务中心建立的初衷

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：套路化答题，找到上访村民了解问题……实际上这道题的重点在于服务中心和便民政策本身存在问题

个性化答题：多种渠道收集关于服务中心和便民政策意见，查缺补漏，漏解决问题。

3. 物业设门禁系统，保证安全，有居民反映带来诸多不便，你作为社区工作人员如何和居民沟通？

【题型判定】人际沟通

【破题之道：关键词】

门禁系统、带来不便

【思维引导】

四步走：态度—原因—化解—避免

态度：作为社区工作人员，解决问题的重要性；

原因：分析带来不便的原因；

化解：根据相应的原因，提出解决问题的办法；

避免：总结提升。

【参考解析】

【态度】作为一名社区工作人员，维护社区居民人身财产安全，尽心尽力为居民服务是我应尽的职责。物业设置门禁的出发点是好的，但群众的反映如果得不到解决可能会造成事态的扩大。针对此事，我会从以下几点进行展开。

【原因+化解】我会通过与社区居民和物业相关工作人员的沟通了解问题产生的原因。首先看是不是因为门禁设置时间不合理引起了居民的不满。如果是因为门禁时间设置过早给社区居民生活带来不便的话，我会联系物业工作人员在民意征集之后设置合适的门禁时间，以保障居民的正常生活。

如果经过调查发现居民不满是因为门禁设置过于繁琐，给他们的正常生活带来不便的话，我会与物业进行沟通，并向附近其他小区学习经验，简化流程，方便居民生活。

如果居民不满是因为大家没有认识到门禁重要性的话，我会组织关于其重要性的社区会议，对门禁的设置的重要性和必要性进行宣传，使大家能够配合小区的工作。

【避免】我相信，通过我耐心细致的沟通，可以解决居民反映的问题，做到既保障居民的人身财产安全又不会给居民生活带来不便。

【思维盲点/误区】

这道题沟通的同时还要解决给群众带来不便这一问题。

【金句提炼】

维护社区居民人身财产安全，尽心尽力为居民服务是我应尽的职责

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：硬套人际沟通答题思路“态度原因化解避免”

个性化答题：尽量弱化模板化语言，为体现出逻辑性，可以将原因和化解部分合并，让内容更有逻辑。

4. 六一儿童节适逢大雨，户外活动转向室内，但科技馆已经饱和，室外仍有很多家长和儿童，作为科技馆工作人员，你怎么办？

【题型判定】解决问题

【破题之道：关键词】

适逢大雨、科技馆饱和

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：大雨对活动带来的影响，解决问题的重要性；

解决问题：按照先急后缓、先重后轻的原则解决问题；

总结提升：总结经验，避免再次出现。

【参考解析】

【目的意义】六一儿童节出现大雨天气，严重的影响到户外活动的开展，在科技馆已经饱和的情况下，室外还有很多的家长和儿童，如果这个问题不及时解决的话，会危害到家长和儿童的身体健康。因此，及时合理有序的解决好这一问题。

【解决问题】首先，我会第一时间通知各位家长和儿童，因为天气原因，暂停此次六一儿童节的户外活动，并对他们因为自己没有考虑到天气情况的变化而带来的困扰道歉。其次，尽量腾出科技馆的办公区或者是会议室之类的空间，让在户外的家长和儿童先到里面避雨。

如果腾出其他空间仍不能满足室外家长和儿童的话，可以安排专门的车辆，先送室外的离家比较远的家长和儿童回家，离家比较近的我们可以提供雨伞，下次归还即可。对于在科技馆内的家长和儿童可以征询其意见，可以先避雨等雨停后再回家，也可以安排车辆送他们回家。

【总结提升】此次六一儿童节户外活动的过程中突然出现的大雨天气是我在做方案和策划的时候所没有考虑到的，才会导致产生这样的问题。因此，在以后工作的过程中一定要做好充分的准备，方方面面都要考虑周全，这样才能确保工作的顺利完成。

【思维盲点/误区】

这道题的重点在于多管齐下解决室内饱和这一问题。

【金句提炼】

在以后工作的过程中一定要做好充分的准备，方方面面都要考虑周全，这样才能确保工作的顺利完成。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：只注重解决问题，忽视和家长沟通说明

个性化答题：出现问题之后要及时和家长沟通，说明情况，避免因不知情而产生不配合，为后续工作增加难度。

2015年7月3日上午福建省公务员面试真题解析

1. 从企业招聘会了解到，人事部门工作人员说喜欢招专科生，而不喜欢本科生，你怎么看？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

企业招聘、喜欢招专科

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：点明本质，大学生就业问题；

分析：分析企业喜欢招聘专科生而非本科生的原因；

对策：解决大学生就业难的对策；

升华：结合社会发展背景，给大学生提出建议。

【参考解析】

【扣题】大学生就业问题一直是社会上关注的一个热点问题，目前我国高校毕业生就业还存在着结构性矛盾，一方面很多大学毕业生找不到工作，另一方面很多地区、很多行业却没有大学生去工作。而题中企业喜欢专科生而不喜欢本科生的这个问题，正是上述矛盾的表现，为什么出现这个问题，值得我们去反思。

【分析】

一、跟专科生相比，一方面，很多大学生出现只掌握理论知识，但动手能力与专科生相比却很弱，另一方面，大学生就业过程中没有树立正确的就业观，存在高不成低不就的心态，跟很多专科生相比，心态上不够谦虚，工作过程中也不够踏实肯干，因此会影响企业对大学生的看法与评价。

二、我国大学教育中存在与社会发展、市场需求相脱节的问题，也加剧了高校毕业生的就业困难。一些高校的专业设置，忽视市场导向，导致培养的人才与社会需求不对路。部分高校过分追求经济效益，盲目上马热门专业，使得这些专业的毕业生供给迅速增加而超过实际需求。

三、我国国民经济的构成中，传统制造业和农业占了较大比重，而先进制造业和现代服务业则发展相对滞后。前者提供的是大量的体力劳动岗位，后者才能为大学生提供大量的脑力劳动岗位。

【对策】针对大学生就业这一问题，我们势必要找寻切合实际的办法进行解决。

一、大学生自身要树立正确的择业观。应该树立“先就业求生存，后择业谋发展”的观念，先在社会上立住脚，通过踏实工作和优异表现，逐步实现自己的人生理想。另外自主创业是市场经济中最有效的就业方式，也是高校毕业生实现人生理想的重要途径。

二、在大学的教育安排方面，包括专业设置、教学内容和教学形式与市场需求、就业状况相结合。而且引导学生多参与校内、校外的实践活动，培养他们的动手能力。

三、解决大学生“就业难”的根本出路，在于切实促进经济转型，实现国民经济从以传统制造业和农业为主，向以先进制造业、现代服务业为主转变，从而大幅度提高经济体对脑力劳动者的吸纳能力，大学生“就业难”问题才能得到根本的解决。

【升华】未来我国人才市场的发展方向对于那些具备新知识、高技能以及良好品质的现代化人才更加有利。当代大学生应当做好未来职业规划，不断给自己“充电”，帮助自己在激烈的市场竞争中赢得发展机会。

【思维盲点/误区】

这道题诸多考生容易只抓住学历和企业选人用人方面进行分析，除此之外要点明这一现象的本质。

【金句提炼】

未来我国人才市场的发展方向对于那些具备新知识、高技能以及良好品质的现代化人才更加有利。当代大学生应当做好未来职业规划，不断给自己“充电”，帮助自己在激烈的市场竞争中赢得发展机会。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：模板化语言：从大学生而言……从企业而言……从学校而言……。

个性化答题：尽量弱化模板化语言，从维度发答题，从不同的角度思考问题，另外要透过现象看本质，点明当前教育中存在的弊端。从自己的角度谈感悟。

2. 村庄要建公路，支持的村民寥寥无几，大多数村民都不支持，你作为工作人员有机会向领导询问几个问题，你会问什么问题？并根据这些问题设计方案去调查，你怎么开展？

【题型判定】组织管理

【破题之道：关键词】

村庄修建公路、大多数村民不支持

【思维引导】

两步走：设计问题—调查处理

【参考解析】

【设计问题】

在展开调研之前，我会与领导沟通，为了更好地领会领导意图，我会跟领导请教这几个问题：

第一，我想知道咱们这次修路的将会耗时多久？

第二，这次修路的具体路线是怎么规划的？

第三，修路过程中会不会涉及到征用村民的地？如果有，有没有相应的补偿款？补偿款多少？

第四，修路过程中，村里有没有别的路线可以供他们使用？

【调查处理】

接下来，我会着手准备我的调研工作，去村民中调查他们不支持这个修路项目的原因。我会选取合适的时间，采用走访、电话调查、问卷等多种方式相结合在村里展开调研，以确保调查结果的全面性。

在这过程中，我的问题当然在这一过程中，为了不给村民增添麻烦，我以走访的形式为主。并且在安排走访人员的时候，我会尽量选一些善于交流的有经验的同事担任。

调查结束后整理访谈内容，收集调查问卷，邀请专业人员对于调查问卷进行分析、整理和汇总，总结村民不支持我们服务中心的原因。针对村民的原因，我会把我们这次修路的将会耗时、规划的具体路线、征用村民的地应的补偿款、备用路线通过广播、公告等形式告知群众。我相信，通过以上做法，我们这次的修路政策会得到村民的认可与支持。

【思维盲点/误区】

这道题诸多考生容易在问题部分出现问题，短暂的时间想不到问题。

【金句提炼】

社会的阅读氛围正在逐渐形成，的阅读兴趣也越来越浓厚

搭载互联网+古典文学或历史文学平台

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：只是套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：用逆向思维，站在村民的角度思考问题，根据村民的需求涉及问题。

3. 单位派人出国留学深造，选择了你，但同事老王心里不舒服，领导派你去跟老同事沟通，

请把主考官当做老王，情景模拟。

【题型判定】情景模拟

【破题之道：关键词】

出国留学选了你、同事心里不舒服

【思维引导】

寒暄—拉近情感距离；

切入正题—放低姿态和同事沟通；

【参考解析】

王哥，听说您的孩子这次考上了重点大学，恭喜您啊，真的是虎父无犬子呢！

您知道吗？刚刚领导找我谈话了，他说从我入单位之后的表现来看，理论知识不够扎实，办事效率也不够高，而且思想意识上主动性不够，满足现状，不注意提升自己。他让我在这点上跟您好好学习，他说您在这些方面比较擅长，做的非常好。然后现在国外刚好有个培训机会，领导希望我刚好去学习下，同是让我多跟您交流学习，帮助我提升。其实我觉得您真的没必要去国外学习，因为我觉得以您现在的能力与经验已经可以指导我们了。领导的意思虽然让我出国留学，但是也让我跟您多学习，回来以后好要回来多跟您交流，更好的协助您的工作，帮助我更好的提升。

另一方面，领导可能考虑到您的孩子准备上大学，您可能还要张罗孩子的事情，毕竟孩子上大学这样的大事让嫂子一个人张罗也很辛苦。您说呢？哦，您也觉得的让嫂子一个人办不太踏实啊。

那我在国外学习这段期间，有什么问题还会跟您请教，相信您一定会不吝赐教，给与我指导。那我们就先聊到这，不耽误您的时间了。再次恭喜您哦，改天带上你的孩子，我们一起去庆祝下哈。

【思维盲点/误区】

这道题诸多考生转化不好角色，把情景模拟答出书面汇报的感觉。

【金句提炼】

回来以后好要回来多跟您交流，更好的协助您的工作，帮助我更好的提升。

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：缺乏情景的假设和寒暄，直接切入正题，显得过于严肃。

个性化答题：假定场景，代入式答题，口语化的表述，开始进行寒暄，拉近情感上的距离。

4. 有人说水坝有决堤的危险，你是大学生村官，怎么办？

【题型判定】应急应变

【破题之道：关键词】

水坝决堤危险、大学生村官

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：决堤的危害以及作为大学生村官解决问题的重要性；

总结提升：查缺补漏、未雨绸缪。

【参考解析】

【目的意义】村民反映水坝有决堤的危险，作为一名村官，必须坚持全心全意为人民服务的原则，必须有效解决群众的所担忧的问题，以免造成村民的恐慌，引发更严重的治安问

题。

【解决问题】首先，我会第一时间联系村干部，召集村民，安抚群众不安情绪，并跟村民保证会立即派专业的人员去水坝进行仔细检查，请村民先不要恐慌，相信我们会保证他们的生命财产安全。

其次，我会跟检修人员赶往水坝现场，如果水坝不存在任何决堤危险，我会第一时间告知村民，与此同时还会通过广播，公告等形式把这结果告知村民，平复他们恐慌情绪，请村民正常作业。

如果，水坝确实需要检修维护，那我会立即告知相关部门，调配人手，进行水坝维修，必须保证水坝绝不会存在任何决堤风险。同事也会耐心告知村民，请他们相信政府一定会维修好水坝，当然与此同时也会让群众做好迁移的准备。在维修期间，我会组织村委会同事多深入村民中间，多与村民拉家常，耐心沟通，以免恐慌情绪引起的不良影响。

【总结提升】通过这件事情，我认识到，作为一名公务人员，要坚持从老百姓关心的小事做起，千方百计为群众办事，消除隐患，从而赢得人民群众对我们的支持。

【思维盲点/误区】

这道题只是有人反应，并不是真实发生，所以需要核实情况。

【金句提炼】

组织村委会同事多深入村民中间，多与村民拉家常，耐心沟通，以免恐慌情绪引起的不良影响

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：模板化答题：第一时间赶赴现场……

个性化答题：只是听说，所以要先核实情况；另外危险情况下不能第一时间赶赴现场，先保证人身安全；出现突发事件要及时上报。

2015年7月3日下午福建省公务员考试面试真题解析

1. 过年以微信抢红包来祝福别人，对此有人呼吁放下手机，到别人家里串门走访过年，你有什么看法？

【题型判定】综合分析现象

【破题之道：关键词】

微信红包

【思维引导】

四步走：扣题—分析—对策—升华

扣题：微信红包出现的社会背景；

分析：分析红包带来的影响以及红包热的原因；

对策：如何更好的利用网络工具，拉近人与人之间的距离；

升华：总结呼吁。

【参考解析】

【扣题】随着科技的发展，社会逐步进入了信息时代，而我们的生活方式也随之发生了改变。微信抢红包拜年在反应人们的生活进步的同时也带来了一些负面的影响。我认为，对于这样一个现象，我们应当全面客观的看待。

【分析】这一方式的转变可能会带来一系列的影响。第一，抢红包拜年方式的普及给人们提供了更多的方式选择，丰富了人们的生活的同时也便利了人们的生活。第二，有利于年轻人之间联系的增多。但是我们在看到这些好的方面的同时不得不考虑这一方式可能会给我们的生活带来的负面影响。首先，微信抢红包可能会使人们更加的依赖手机等通讯设备，而忽略了现实生活中与家人朋友的交流，造成更多“低头族”的出现。其次，微信抢红包的方式可能会对一些传统的拜年方式产生冲击。最后，这样一种方式的普及可能会给人们的金钱观，价值观带来一定的负面影响。

拜年方式的转变有其相关的社会背景，第一，是人们生活观念的转变。市场经济体制下，人们的生活节奏越来越快，生活压力越来越大，更倾向于简单便捷的方式处理事务，导致在拜年时也采取抢红包这一方式。第二，手机等通讯工具的普及信息技术的现代化也为这一方式的转变提供了物质基础。第三，微信等营销商的大量宣传。

【对策】为了好地对这一现象趋利避害，我认为可以从以下几个方面进行措施的展开。第一，国家应该强化民风民俗的宣传，通过各种具体的方式加强对传统拜年方式的认同感。第二，媒体应该配合国家导向，大力宣传传统文化。第三，在家庭生活中，父母要为孩子做出正确的榜样，用适当的方式对孩子进行引导。第三，学校也应当加强针对学生民风民俗的教育，通过讲座，知识竞赛等方式增强学生对传统拜年方式的了解。第四，对于我们个人而言，应当理性恰当的使用微信等通讯工具，在生活中注意加强与家人朋友面对面的交流与沟通。

【升华】总之，我相信通过以上各方的共同努力肯定会在传统拜年方式与现代拜年方式之间找到一个平衡点，维系和谐的人际关系。

【思维盲点/误区】

这道题不要评价微信红包这样新的祝福方式，还要回应放下手机、走访拜年这样的方式。

【金句提炼】

社会逐步进入了信息时代，而我们的生活方式也随之发生了改变

微信抢红包的方式可能会对一些传统的拜年方式产生冲击

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：模板化答题，分析抢红包的原因……

个性化答题：尽量弱化模板化语言，采取利弊分析法，从不同的角度分析抢红包的意义与带来的弊端。

2. 某社区要举行关爱老人献爱心活动，要给老人送物资，但不知道应该送什么。领导让你对此社区进行调查，你怎么组织？

【题型判定】组织管理

【破题之道：关键词】

关爱老人献爱心、调查

【思维引导】

四步走：目的意义—准备组织—协调控制—总结提升

目的意义：关爱老人献爱心活动重要性；

准备组织：调查前所需的准备工作；

协调控制：调查过程中需要把握的关键节点；

总结提升：总结整理调查的信息，撰写报告。

【参考解析】

【目的意义】社区举行关爱老人献爱心活动，体现了社区领导对老人的关心，也有利于保障一些空巢老人的基本生活需求，能够让他们得到一些精神安慰。为了保证我们送的物资确实是满足老人所需，我将本着严谨认真的态度通过调研的方式去开展此次活动。

【准备组织】我会针对这个问题选取合适的时间，在社区展开调研。本次调研我会采用走访、电话调查、问卷等多种方式，以确保调查结果的全面性。当然在这一过程中，为了不給社区老人增添麻烦，我以走访的形式为主。并且在安排走访人员的时候，我会尽量选一些善于交流、有亲和力的同事担任，并会嘱咐他们态度一定要和蔼。我的问卷内容主要是社区老人生活中衣食住行有哪些需要、自己的子女是否在身边等。拟好计划之后，我会将本次调研活动在小区通过广播或者公告的方式进行宣传。

【协调控制】为了保证工作有序地开展，我会对工作人员进行合理分工，并且保证工作人员深入小区，住户走访调查，争取做到专人有专责。而且在调研过程中我要保证调研的效率，保证工作如期完成，所以我会跟进整个调研过程，列好各工作人员的每天的工作计划和任务。

【总结提升】在调查结束之后，我会整理访谈内容，收集调查问卷，邀请专业人员对于调查问卷进行分析、整理和汇总，总结出社区老人的具体需求后，将结果上交给领导，以便领导着手安排发放物资。

【思维盲点/误区】

这道题诸多考生目的意义容易打成了关爱老人送爱心活动的内容，题目的要求是开展调研。

【金句提炼】

社区举行关爱老人献爱心活动，体现了社区领导对老人的关心，也有利于保障一些空巢老人的基本生活需求，能够让他们得到一些精神安慰

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：只是套用组织管理的模板，时间选在***，地点在***，人***，物***

个性化答题：地点是确定的，调查的目的也很明确，所以重点在于选择更为适合的调查方法，保证居民都能够参与，确保调查的真实有效性。

3. 在某次工作中你出现了重大失误，领导和同事都不再信任你，只让你跑腿和做些杂事。

某次会议上，你准备进行发言说服领导和同事给你安排工作，你会怎么说？

【题型判定】情景模拟

【破题之道：关键词】

工作失误、领导和同事不信任你

【思维引导】

问好、感谢—说明情况—反思自己—作出承诺

【参考解析】

尊敬的各位领导、各位同事。大家好，我是咱们单位人事部门的小王，有幸能够有这个机会在会上发表自己的看法。从进入单位到现在以来，都非常感谢各位领导和同事的照顾，尤其是我们部门的陈主任和各位同事，我也得到很多学习和提升的机会，我觉得非常的幸运。但是，就上周在向上级汇报工作时出现许多数据的错误导致数据产生误差，对于这件事情，我表示非常抱歉，我希望通过这次会议做一个简短的反思。

首先，就上周在数据汇报工作中出现的失误问题，我在这里做出一个诚挚的道歉，对于这份工作，出现这样的问题，十分不应该。在这一问题上，给领导和各位同事带来了极多的不便与麻烦，真的非常抱歉。

对于这一失误，一方面，作为第一次汇报工作而言，我并没有能够很好的提前熟悉并做好预备工作，导致工作中数据计算的误差。另一方面，除了工作方法上的不严谨，我本人并没有很好的重视这份工作的重要性，态度上不够谨慎，没有向曾经负责这类事务的颇有经验的王姐请教，导致了本次工作出现这样的问题。尤其是对于汇报工作后，我并没有做好及时的反馈和完整的总结反思，就以上的原因，我表示诚挚的道歉。

但是，这一两周以来，我也受到了领导的批评，也反思了自己的问题，从一些简单的事务性的工作开始做起，我希望通过这些方式能够从细小之处改变自己，并能够得到大家的再次信任，也希望通过这些事务性的工作，能够让大家重新认识和认可我，能够让我参与部门一些日常的专业性工作，能够更加有效的帮助大家，提高自己的素质。如果领导和同事不介意，我希望可以向您们请教相关的经验与方法，避免再次出现这样的问题。谢谢各位领导与同事近些日子对我的包容与谅解，也希望我能够再次的得到大家的认可，占用大家宝贵的时间，真的非常感谢各位。

【思维盲点/误区】

这道题虽然明确的说情景模拟，但是问法是：“你怎么说？”所以重点在于发言的内容，实质是情景模拟。

【金句提炼】

没有很好的重视这份工作的重要性，态度上不够谨慎

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：按照人际沟通的思路“态度原因化解避免”硬套

个性化答题：按照情景模拟答题，假定题目设定的场景，开头问好感谢，说明情况，并且可以举例说明，让答案更加有代入感。

4. 领导安排你们同事八个人两人一组写稿子，临近截止日期还有两天，你知道只有你和另一个同事写完了，其他人还没完成，你会怎么做？

【题型判定】解决问题

【破题之道：关键词】

两人一组共同完成任务、其他同事没有完成

【思维引导】

三步走：目的意义—解决问题—总结提升

目的意义：共同完成工作的重要性，以及解决问题的意识；

解决问题：了解情况，及时提供帮助，共同解决问题；

总结提升：反思自己，查缺补漏，及时提升自己。

【参考解析】

【目的意义】领导安排我们八个人写稿子，快到截止日期，但是还有同事没有完成，作为下属，我要沉着冷静，立即想办法解决，否则会影响领导甚至整个单位的工作效率。

【解决问题】我会与其他同事私下里委婉沟通，确认其他同事是否真的没有完成。如果是我之前的判断有误，其他同事也都已经完稿，我会建议他们再认真仔细检查他们已经完成的稿子。

如果确实还有同事没有完成，那么我会寻找他们延期的原因：如果是他们对写稿的要求或者内容不熟悉，我会把我整理的相关资料第一时间供他们参考。如果是同事最近手头上还有别的任务，太忙而影响写稿，我会尽我所能帮助他们分担一些工作任务。当然，如果了解到他们对分工有意见，我会进行耐心劝说，相信领导的安排必然有其合理之处，我们要遵从领导的决定，相信我们的同事都会以工作为重，努力调整心态，完成领导安排的任务。

【总结提升】通过这件事情，我认识到，在工作中总会发生一些突发情况，我们要保持平稳的心态，积极去应对，提高我们的工作效率。当然在与同事交流过程中，我要学会换位思考，包容理解，努力地营造融洽和谐的工作氛围。

【思维盲点/误区】

这道题诸多考生容易当成人际沟通，注意这道题并不是处理和同事的人际问题，而是要共同

解决问题，完成领导交代的任务。

【金句提炼】

当然在与同事交流过程中，我要学会换位思考，包容理解，努力地营造融洽和谐的工作氛围

【传统思路 VS 个性化答题】

传统思路：按照人际沟通来作答，了解其他同事没有完成的原因但是没有提出解决的办法，内容假大空；

个性化答题：这道题目设定的场景是同事没有完成，你做为团队的一份子，你该怎么办？所以重点在于帮助同事共同按时完成工作。