



湖南农村信用社面试 必练题

湖南华图金融研究院 编



目 录

一、湖南农信社面试历年真题.....	3
二、农信社面试概述.....	5
湖南农信社面试特点.....	5
农信社结构化面试.....	5
（一）结构化面试的特点.....	6
（二）结构化面试流程.....	6
三、农信社面试准备.....	8
面试礼仪.....	8
四、湖南农信社面试题类型示例.....	9
自我认知及职位匹配.....	9
综合分析题.....	10
人际沟通题.....	10
组织管理题.....	11
应急应变题.....	11
五、湖南农信社面试题类型解析.....	11
综合分析题.....	11
人际沟通与应急应变题.....	14
组织管理题.....	15
六、结构化题型分类示例详解.....	19

一、湖南农信社面试历年真题

2007年

- 1、你的师长、同事、朋友对你的评价如何?你的自我感觉和他们的评价一致吗?你为什么报考信用社?
- 2、有人认为学历可以反映一个人的能力,也有人认为学历不能代表能力.对此,你怎么看?
- 3、假如一个客户在农行和信用社之间犹豫,你如何去争取这个客户?
- 4、在办理储蓄业务过程中,由于客户的原因导致款项有出入,但客户一口咬定是你造成的.面对这种情况,你会怎么办?

2008年

- 1、有人认为,一个人要发展,必须要靠机遇,但有人说机遇可遇不可求,最终靠实力,对此,你怎么看?如果这次你有幸被录用,你认为自己靠的是机遇还是实力?
- 2、信用联社是金融机构,主营业务是人民币的存贷款。员工基本上是金融或管理专业的。小陈和少数员工是其他专业毕业的,虽然小陈工作积极,肯学肯干,没出过差错,但领导却总是不看好小陈。小陈感到很苦恼,请你帮小陈出主意。
- 3、你到单位工作后发现单位同事的业余生活不丰富,于是向领导建议单位应多组织员工的业余生活活动。领导很重视,要你提出一个丰富单位员工业余生活内容的具体方案,你会怎么办?

2009年

- 1、有人说:“人要尽量地表现自己。”有人说:“人要尽量地克制自己。”对此你怎么看?你觉得你自己是属于什么样的人?
- 2、单位派你去其他单位进行业务工作,该单位的员工认为你是来抢业务的,对你的态度不好,不支持你的工作,你应该怎么办?
- 3、有一位客户所要办的业务违反了政策或规章制度而不能办理,于是在那里大吵大闹,由你来处理这个问题,就在这个时候你的领导过来了,你该怎么办?

2010年

- 1、山西地方拔掉农民即将收割的麦田,种上苗圃,即拔苗种林事件。对此你有什么看法?
- 2、如果要你组织调研,你怎么办?
- 3、如果调研途中,有副职中途改变主意,你怎么办?

2011年

- 1、你的同事之前经常帮助你,可是过了一段之间以后,他老给你他自己的额外工作你怎么办?
- 2、工作选择人,人选择工作,请谈谈你对这句话是怎么理解的?
- 3、工作后,把你分到一个投诉多,环境不是很好的网点,你对改善这种情况有什么意见?

2012年

- 1、谈谈别人对你的评价?你与他们的评价相一致吗?
- 2、有人认为学历越高,能力越强;学历越低,能力也越弱,你是怎么看?
- 3、在进行银行储蓄业务时,由于客户自己的原因将储蓄账户的数目弄错,而他一定要怪是你的责任,你将如何处理?



2013年

- 1、有人说，人生因扎根深厚的土壤，生命的绿荫才会越长越茂盛，禾苗禾草生长在同一田地里，享受着同样的待遇，但禾草结不出稻穗，请结合实际，谈谈对这句话的理解？
- 2、某银行柜台人员在办理业务时发现一张假钞，将其没收，另让客户填写没收收据，客户得知后情绪很激动，堵住窗口，不肯离去并说，自己打工挣钱不容易，钱是给妻子治病的，一定要求银行将其钱退还，如果你是银行柜员，你会怎么处理？
- 3、某县城中小银行刚开通手机银行业务，与其他银行相比，由于该业务开通时间较短，市场认可度不高，如果你是推广营销该业务你会怎么办？

2014年

- 1、从中国梦引申到农信梦，如何实现你的农信梦。
- 2、同事小王只对客户热情，但是对领导、同事不冷不热，你认为小王的做法怎么样?如果你是小王你会怎么办?说说你的看法。
- 3、农信社网点要推广一项新业务，如果领导让你发言，谈谈你的建议。

2015年

- 1、阿里巴巴成为农信社的竞争对手，你怎么看？
- 2、加班多待遇低 同事抱怨，过年加班福利少你怎么做？
- 3、许多考生说报考农信社不是自己的选择，你报考农信社的原因是什么?说说你入职后三年的职业规划。

二、农信社面试概述

湖南农信社面试特点

面试，是企业通过与求职者直接交谈或置求职者于某种特定情境中观察，从而对求职者的知识、能力、经验、气质和性格等基本素质进行测评的活动。面试的同时也是求职者与企业进行双向交流的过程。求职者可以通过面试了解企业的环境、文化与工作风格，进而对求职选择做出理性判断。

湖南农信社作为典型的银行类金融机构，企业的行业特点和业务性质决定其对人才要求的特殊性，企业规模和机构组织特点决定其招聘范围和规模。因此，农信社招聘面试也存在着以下两个特点：

（1）面试专业化

在面试阶段，面试测评标准、测试要素、试题准备、流程组织及管理都由专业机构负责。体现出：考试组织管理专业化、面试程序专业化、评分标准和评定量表专业化的特点。

（2）考题统一性

农信社面试题目根据农信社的特殊要求“量身定做”。根据统一的测评要素制定测评标准从而设计出一套完整的面试题。面试题中的题目覆盖所有测评要素，从而帮组农信社面试考官完成人才能力考评。湖南农信社招聘为全省统一招聘，在全省统一时间进行。

农信社结构化面试

结构化面试，也称标准化面试，是相对于传统的经验型面试而言的，是根据所制定的评价指标，运用特定的问题、评价方法和评价标准，严格遵循特定程序，通过测评人员与被试者进行语言交流，对被试者进行评价的标准化过程。

结构化面试首先根据对职位的分析，确定面试的测评要素，在每一个测评的维度上预先编制好面试题并制定相应的评分标准，面试过程遵照一种客观的评价程序，对被面试者的表现进行数量化的分析，给出一种客观的评价标准，不同的评价者使用相同的评价尺度，以保证判断的公平合理性。

（一）结构化面试的特点

考题规范化

- （一）测评要素一般根据拟任职位的要求提取，公务员招录一般为 5-7 个测评要素；
- （二）针对测评要素编制问题，每个问题一般对应 1-2 个测试要素，给出评分标准；
- （三）对拟任同一类职位的应试者应使用相同的一组题目；
- （四）有统一的评分量表。

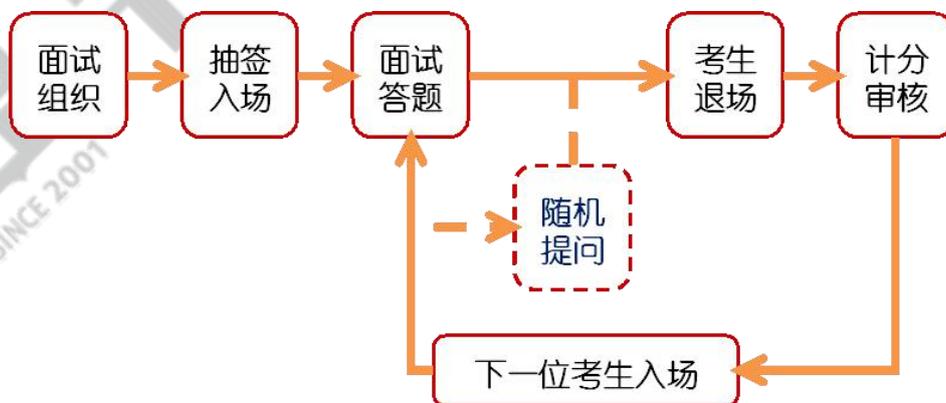
考官规范化

- （一）考官由 5-9 人组成，其中 1 名主考官，一般由组织、人事部门、用人单位中具有三级以上面试考官资质的人员担任；
- （二）问题一般由主考官发问，但也可由各考官轮流发问；
- （三）考官独立打分，加权求和；
- （四）考官一般要经过专门培训，要有行为的一致性，不能带有明显的个人主观倾向；
- （五）考官衣装要得体。

考务规范化

- （一）统一严格的考试组织管理；
- （二）统一的面试程序；
- （三）统一的评分标准和评定量表；
- （四）每个应试者面试时间大体相同，一般为题目数×5 分钟。

（二）结构化面试流程



面试室内除了考官外，一般还有记分员、计时员，还有监察人员全程监督。评委一般情况下由 7 人组成，其中一人为主考官。主考官负责宣读面试指导语，强调注意事项，提问等，考生在规定时间内回答给



定的问题。

考生入场后，直接走到考生席，站定后向各位考官问好，并报自己的考试序号，特别注意的是，考生不能自报姓名，如在考场内自报姓名，考生会被当场取消面试资格。考生落座后，主考官将向考生宣读面试规则，面试开始。

题目一般有两种形式：一种是题本形式，一种是读题。在回答问题时，可能是考生先看完所有题目，集中思考，连续作答，也可能是考官每问一题，考生答一题。

三、农信社面试准备

面试礼仪

农信社从事的是专业的金融服务，要体现出专业、稳重的风格，因此，应试者要呈现沉稳、大方、干练的整体气质形象。农信社面试礼仪的具体内容，包括仪表仪态与行为举止两大部分。仪表仪态，主要包括仪容、着装和仪态三部分；而行为举止，主要包括姿态、动作和流程两部分。

1. 仪表仪态

(1) 仪容

A 发型

应试者头发的长度是有讲究的，头发也不能五颜六色。男性的发型发式，一般要求干净利落、整洁自然；不宜过长，但最好也不要剃光头。女性发型总体要求是轻爽利落、美观大方，不要披头散发、发饰过多。

B 面容

面容的总体要求是端正庄重、修饰避人、整洁干净、简约朴实、得体自然。

C 指甲

应试者在面试时应保持手部清洁，无论男女均不要蓄长指甲，不使用醒目的甲彩。

(2) 着装

面试着装基本原则

第一，注重服饰美；第二，服饰庄重；第三，服饰整洁，注重细节。

(3) 仪态

面试过程中，应试者的面部表情应从容、镇定、自信，目光坚定，贵在自然、真挚，不慌不忙不急不躁，体现出应有的气度与风貌。同时，应试者在答题时，应注意与考官的眼神交流。

2. 行为举止

(1) 姿态

“行如风，站如松，坐如钟”是对人体姿态审美标准的最好概括。

(2) 动作与流程

面试动作主要包括敲门、关门、问好、致谢、移凳、入座、鞠躬、离场等。在面试考场的动作与流程



方面，主要提醒广大应试者注意以下几点：

1) 如果门是关闭状态，工作人员未开门，应试者应敲门，敲门的动作自然、声音清楚就好，敲门声太大或太小都不合适。得到考官“请进”的允许后，应试者进入考场；

2) 认真倾听考官的问题，在回答试题前先思考；

3) 答题过程中应试者应与考官有眼神交流，不要一直低头看稿纸或抬头望天花板；切不可出现拂头发、摸耳朵、咬嘴唇；

4) 面试结束后，应试者不急不缓地起立，将座椅轻轻放归原位，应试者退场时要注意走姿，可轻轻将门带关。

语言表达

音量：在答题的时候，音量适当提高半拍，注意抑扬顿挫。

语速：不要过快，也不要过慢，即说话掌握好节奏，不急不慌，娓娓道来。

语气语调：语调要有高低起伏、抑扬顿挫，最忌死水无澜、毫无变化。

语言规范：注意语言的规范与风格，使用银行的语言，勿用日常俚语或网络用语的语序。

应对策略：晨读

基于语言表达能力的测评要素参考，应试者如果想在短期之内使自己的声音具备吸引力，那么每天早上应该留出 0.5-1 个小时的晨读时间。晨读的内容需要根据应试者的个人情况来决定：理论基础薄弱的同学不妨诵读专业书籍，还可以选择财经类、金融类报刊诵读。

四、湖南农信社面试题类型示例

自我认知及职位匹配

1. 请你自我介绍一下你自己？
2. 你觉得你个性上最大的优点是什么？
3. 说说你最大的缺点？
4. 你对薪资的要求？
5. 你朋友对你的评价？
6. 在五年的时间内，你的职业规划？

7. 你的业余爱好是什么？
8. 最能概括你自己的三个词是什么？
9. 你能为我们银行/岗位带来什么呢？
10. 你怎么理解你应聘的职位？
11. “你希望与什么样的上级共事？”
12. 你为什么愿意到我们单位来工作？
13. 你通常如何处理别人的批评？
14. 你还有什么问题要问吗？

综合分析题

1. 做人重要还是做事重要，谈谈你的看法？
2. “要主动找事做，而不是等事情来找你”这就话怎么看，结合工作谈一谈。
3. 一项调查，87%的人都认为自己大材小用，你怎么看？
4. 最近银行员工私售理财产品，导致一些投资者损失惨重，你怎么看？
5. 说说你对“做的事情越多，做错的事也就越多”的看法。
6. 俗话说：退一步海阔天空，俗语又说：狭路相逢勇者胜，谈谈你的理解。
7. 最近网络反腐成为反腐的主要力量,你怎么看
8. 有句格言是“无论做什么事，都会有人反对”，你对这句话的看法
9. 怎样看政务微博。
10. 你怎么看待“每个人都有不同的看法”
11. 大池中的小鱼和小池中的大鱼，你选择做哪一个？说出你的理由。
12. 当前国家经济在高速增长，但人们的感受却不同，并没有很深的幸福感，对此你怎么看待？

人际沟通题

1. 如果你做的一项工作受到上级领导的表扬，但你主管领导却说是他做的，你该怎样？
2. 在完成某项工作时，你认为领导要求的方式不是最好的，自己还有更好的方法，你应该怎么做？工作中你难以和同事、上司相处，你该怎么办？
3. 假设你在某单位工作，成绩比较突出，得到领导的肯定。但同时你发现同事们越来越孤立你，你怎么

看这个问题？你准备怎么办？

4. 与上级意见不一是，你将怎么办？”
5. 你和别人发生过争执吗？你是怎样解决的？
6. 你新到一个部门，一天一个客户来找你解决问题，你努力想让他满意，可是始终达不到群众得满意，他投诉你们部门工作效率低，你这个时候怎么作？
7. 为了做好你工作份外之事，你该怎样获得他人的支持和帮助？
8. 你负责组织一件事，但是你的同事和你的意见有分歧，没怎么办？

组织管理题

1. 单位让你负责销售信用卡，你如何进行？
2. 为了提高工作效率，上级领导要来我单位开一次提高工作效率的座谈会，请问你如何组织？
3. 年中各分行行长到总行汇报工作，让你负责接待工作，你怎么办？
4. 领导让你组织安排“创先争优”演讲比赛。请问你如何开展？

应急应变题

1. 媒体报道了某行的负面信息，导致了一些大量客户到银行表示不满，领导叫你去处理，你要如何处理？
2. 在柜台办理业务的时候，电脑突然断网，但还有很多客户等待办理业务，请问您怎么办？
3. 银行业务大厅有很多客户等待办理业务，这时候一位老人突然晕倒，你该怎么办？
4. 您为客户办理存取款业务，假如您发现在一笔取款业务中，您多给客户 2000 元，请问您该怎么办？

五、湖南农信社面试题解析

综合分析题

一、观点类

(一)观点类

习近平多次谈到：“空谈误国，实干兴邦”。请谈谈你对“空谈误国，实干兴邦”的理解。

答题思路：是什么+为什么+怎么办

1.是什么：不要空谈，要实干。

地址：长沙市五一大道 717 号五一新干线 A 座 4 楼 电话：0731—82921853 82777620



2.为什么：讲道理：空谈误国殃民误己，实干利国利民利己。

举例子：赵括纸上谈兵，杨善洲大亮山种树。

引名言：《荀子●修身》“道虽迩，不行不至；事虽小，不为不成”、王羲之“虚谈废务”、顾炎武“清谈误国”、邓小平“世界上的事情都是干出来的，不干，半点马克思主义都没有”。

3.怎么办：国家依法治国，社会舆论引导与监督，个人踏实做事。

小贴士：记住常用的名言警句和案例

(二) 多观点类

有人说“知足常乐”，也有人说“不知足是进步的阶梯”，你怎么看？

答题思路：1.知足常乐：物质、金钱（衣食住行）

2.不知足是进步的阶梯：学习、工作

3.具体情况具体分析

小贴士：分别论述，重在定义或举例

(三) 演讲类

个人的力量是有限的，只有融入到团队之中，才能发挥最大的力量。请以“没有完美的个人，只有最好的团队”为题做个演讲。

答题思路：1.趣味故事（如西游记、刘备团队）

2.如何打造最好团队（理想+领导+分工+制度）

小贴士：是什么（演讲题目）+为什么(趣味故事)+怎么办

(四) 寓言故事类

瀑布一次次从悬崖冲下来，想穿过沙漠到达绿洲，但每次都没有成功，它非常沮丧。风对它说：“你变成云吧，我把你吹过沙漠”。这个小寓言对你有什么启示？

答题思路:1.一次次：坚持理想

2.变成云：具体措施要变通

3.我把你吹过沙漠：善于借力(小贴士：善于抓住关键词或句分别论述)

(五) 漫画类：

首先根据漫画自拟一个题目，然后结合实际谈谈你的看法。

答题思路：是什么+为什么+怎么办

是什么：创新

为什么：创新是一个民族进步的灵魂，是一个国家兴旺发达不竭动力——江泽民，清末闭关锁国，邓小平改革开放



怎么办：国家以制度推动创新，社会以舆论引导创新，企业以市场引领创新

小贴士：漫画是表达观点的一种特殊方式

二、社会现象类

（一）积极类

2014年5月31日下午，江西宜春高三学生柳艳兵、易政勇等在公交车上不顾自身安危，勇敢地与用菜刀砍人的歹徒斗争。柳艳兵夺刀救人的事迹在社会上广泛传播，不少网友发帖对他大力点赞。请谈谈你对这件事的看法。

答题思路：表现+好处+推广（启示）

表现：见义勇为

好处：保护了公交车上的群众；弘扬了见义勇为的正能量；打击了犯罪分子的嚣张气焰。

推广：给予物质精神回报；广泛宣传英雄事迹；向英雄学习。

小贴士：是什么+为什么+怎么办

（二）消极类

国外媒体报道，我国的一些食品安全监督部门在实施检查中，企业总会在检验前事先得到消息，做好准备，企业将问题掩盖起来，致使检查无功而返。针对以上现象，你怎么看？

答题思路：危害+原因+对策

危害：群众、政府、企业

原因：利益驱使、缺乏监督、制度缺陷

对策：专项整治、长效机制（思想教育、舆论监督、完善制度）

小贴士：是什么+为什么+怎么办

（三）辩证类

湖北恩施土家族苗族自治州来凤县高级中学，日前为本校一名考上清华大学的学生立传塑像。此事在微博上迅速发酵，引发广泛关注和热议。请谈谈你对这件事的看法。

答题思路：表现+好处+危害+对策

1、表现：为高考学子立传塑像一事有好有坏，要全面看待。

2、好处：当事人：鼓励与动力；学弟学妹与社会：榜样；学校：荣誉

3、危害：当事人：压力山大；学弟学妹与社会：唯分数论英雄；学校：广告

4、对策：表扬要适当；期待高考改革能够早日取得实效。

小贴士：是什么+为什么+怎么办

综合分析题答题思路总结：

观点		是什么	为什么	怎么办	
社会现象	积极类	表现	好处		推广（启示、建议）
	消极类	表现	危害		原因 对策
	辩证类	表现	好处	危害	对策

人际沟通与应急应变题

一、一般类：

领导不在家，让你代替参与项目谈判，但对方提出不合理要求，还质疑你的谈判能力，怎么办？

答题思路：关键词（句）

1. 领导不在家，让你代替参与项目谈判；
2. 对方提出不合理要求；
3. 质疑你的谈判能力。

小贴士：假设法：可解、有限。

二、情景模拟类

你想去参加一个业务培训，但领导不同意，请问你如何说服领导让你参加？请现场模拟。

思路点拨：情、理、利

1. 作用：有利于提高我的业务能力，有利于单位的发展。
2. 工作：现在业务不多；我已经把紧急、重要的事情做完了；同事愿意帮助我；边参加培训边工作等。
3. 经费：单位有业务培训专项资金；这次的培训费用较少等。

小贴士：对“情、理、利”的运用要因人因时而异；站在对方角度思考问题。

三、公共突发事件类

假设你是某校校长，学生在食堂吃饭出现大数量中毒，你怎么办？

思路点拨：表态+对策+总结

表态：中毒现象关系到广大学生的生命安全，作为校长的我一定会动员所用力量，竭尽所能确保每一个学生平安无事。

对策：我会第一时间了解情况并迅速启动相应的应急预案，成立以我为组长的应急小组，做到明确职责，分工合作，确保整个总做有条不紊，并及时向领导汇报。

联络组迅速与卫生部门、公安部门、质检部门等取得联系，希望他们立即赶赴现场；

抢救组第一时间对中毒的学生进行抢救，为了该地未中毒者的安全，应该做好观察工作，必要是对他

地址：长沙市五一大道 717 号五一新干线 A 座 4 楼 电话：0731—82921853 82777620

们进行身体检查；

安保组要维持好现场的秩序，如事态扩大、形成围观，要进行疏散；

宣传组要第一时间在本校的官方网站发布权威信息，与媒体做好沟通工作，希望他们能够如实报道，澄清谣言，避免恐慌情绪的产生，同时也要做好师生员工及家长的思想工作；

善后组做好善后工作，如查找原因，进行赔偿，追究责任等。

相信通过大家的努力，此次食品中毒事件一定能够得到妥善的解决。

总结：吃一暂长一智，我们要从这件事中汲取教训，进一步明确涉事工作人员的职责，加大食品安全隐患的排查，确保以后不再发生类似的食物安全事件。同时也要举一反三，对全校的安全隐患做一次大排查，给学生一个安全温馨的校园。

小贴士：公共突发事件，如失火，流感，中毒等，除了职能小组法，也可以用主体分析法来解答。

组织管理题

组织管理题答题思路：一个帽子+三个环节（流程规范、突出重点）

1、调研类：

1.长沙地铁2号线试运营进入倒计时，长沙地铁时代即将到来，对于能否在车厢吃东西这一规定还存在争议。单位需要就此做一个调研，你是这次调研工作的负责人，你将如何确保数据的真实、全面？

组织语言方法一：

了解民众对在车厢内吃东西的态度及理由，为领导的决策提供参考依据，所以我会从以下几个方面做好本次工作。

第一、做好前期准备工作：领会精神：与领导沟通，听取建议等；拟定方案：时间、地点、人员、物资、预算与调查问卷等；成立小组：宣传组、数据采集组、后勤组等

第二、做好宣传工作：利用媒体（如电视、网络、报纸等）宣传调研的目的意义、方式，激发群众的参与热情，搭建大家的建言平台。

调研内容是：长沙人们赞成、反对还是无所谓？赞成的理由，反对的理由，有何建议等；深圳、上海、北京及国外的地铁管理制度。

调研对象有：长沙普通市民、上班族、政府官员、大学生等；深圳、上海、北京及国外的地铁管理者；

调研方式有：访谈法，问卷法，文献法等。

注意事项有：工作人员要求有关工作经验；责任心强；沟通能力强；能够吃苦耐劳。把握沟通技巧，提高工作效率，确保调研数据准确全面。

最后：及时整理数据，拟定调研报告，汇报领导，以便领导决策参考。

组织语言方法二：

了解民众对在车厢内吃东西的态度及理由，为领导的决策提供参考依据，所以我会以下几个方面做好本次工作。

做好前期准备工作：领会精神：与领导沟通，听取建议等；拟定方案：时间、地点、人员、物资、预算与调查问卷等；成立小组：宣传组，数据采集组，后勤组等。

宣传组：利用媒体（如电视、网络、报纸等）宣传调研的目的意义、方式，激发群众的参与热情，搭建大家的建言平台。

数据采集组：调研内容是：长沙人们赞成、反对还是无所谓？赞成的理由，反对的理由，有何建议等；深圳、上海、北京及国外的地铁管理制度。调研对象有：长沙普通市民、上班族、政府官员、大学生等；深圳、上海、北京及国外的地铁管理者；调研方式有：访谈法、问卷法、文献法等。

后勤组：做好后勤及其他临时工作。

注意事项有：工作人员要求有相关工作经验；责任心强；沟通能力强；能吃苦耐劳。把握沟通技巧，提高工作效率，确保数据准确全面。

最后：及时整理数据，拟定调研报告，汇报领导，以便领导决策参考。

2、宣传类：

现在中国进入了老龄化社会，银发经济开始兴起，但是，一些不法分子利用老年人的心理进行欺骗行为。请你根据这种现象组织一次宣传活动。

组织语言方法一：

宣传活动能够起到揭穿骗术，提高警惕，以防上当受骗的作用，我会尽力组织好这次活动，具体做法如下：

做好前期准备：领会精神，拟定方案，成立小组等。

了解情况：通过网络、电视、报纸、采访等了解老人受骗情况及骗子的伎俩。

宣传内容是：老人受骗的情况及伎俩；防骗的技巧等。

宣传对象是：老人，家属，社区（村委）干部，先进分子等。

宣传方式是：条幅、标语、宣传栏（册、车）、媒体、讲座、文艺节目等。

注意事项有：工作人员：专业宣传队，村（社区）领导，党员，志愿者，民警，记者等；后勤组：做好后勤及配合工作。

最后：建立防止上当受骗的长效宣传机制。

组织语言方法二：

地址：长沙市五一大道 717 号五一新干线 A 座 4 楼 电话：0731—82921853 82777620

宣传活动能够起到揭穿骗术，提高警惕，以防上当受骗的作用，我会尽力组织好这次活动，具体做法如下：

做好前期准备：领会精神，拟定方案，成立小组等。

调研组：通过网络、电视、报纸、采访等了解老人受骗情况及骗子的伎俩。

宣传组：宣传内容：老人受骗的情况及伎俩；防骗的技巧等；宣传对象：老人、家属、社区（村委）干部，先进分子等；宣传方式：条幅、标语、宣传栏（册、车）、媒体、讲座、文艺节目等。

后勤组：做好后勤及配合工作。

注意事项有：工作人员：专业宣传队、村（社区）领导、党员、志愿者、民警、记者等。

最后：建立防止上当受骗的长效宣传机制。

3、会议类：

你单位将要进行机构改革，打算召开一次让大家献言献策的会议，领导让你负责组织此次会议，请问你如何开展工作？

组织语言一：

积极听取大家的建议，有利于单位机构改革取得更好的效果，我将从以下几个方面开展工作。

做好前期准备工作：领会精神；拟定方案；成立小组等。

下发通知：利用会议、短消息、邮件、QQ、重点联络等向大家通知机构改革的重要意义，激发大家建言献策热情；告知大家会议活动的具体时间、地点等。

组织好会议：一是各个工作人员职责明确，各司其职，做到人人有事做，事事有人干（工作人员）；二是引导大家围绕机构改革的主题来建言献策，激发大家发言的积极性，做好会议记录等。（注意事项）

最后，会议结束后：分类整理建议内容；整理资料，归档归案；总结经验。

组织语言方法二：

积极听取大家的建议，有利于单位机构改革取得更好的效果，我将从以下几个方面开展工作。

做好前期准备工作：领会精神；拟定方案；成立小组等。

通知组：利用会议、短消息、邮件、QQ、重点联络等向大家通知机构改革的重要意义，激发大家建言献策热情；告知大家会议活动的具体时间、地点等。

会议组：一是各个工作人员职责明确，各司其职，做到人人有事做，事事有人干（工作人员）；二是引导大家围绕机构改革的主题来建言献策，激发大家发言的积极性，做好会议记录等。（注意事项）

后勤组：布置会场，做好宣传及教务配合工作等。

最后，会议结束后：分类整理建议内容；整理资料，归档归案；总结经验。

4、接待类：

地址：长沙市五一大道 717 号五一新干线 A 座 4 楼 电话：0731—82921853 82777620

你单位是优秀单位，现在有一兄弟单位要来你单位考察学习，领导把接待工作交给你来组织，请谈谈你的工作思路。

组织语言方法一：

兄弟单位来我单位考察学习，既是对我单位的一种鼓励，同时也能加深与兄弟单位之间的沟通交流，更有利于我单位以后工作的顺利开展。对于这次的接待工作我一定会高度重视，精心准备，具体思路如下：

做好沟通工作，与兄弟单位考察团负责人沟通，确定好对方来考察的具体时间、人数、规格等，与本单位领导沟通，领会领导精神等。

拟定方案：方案内容主要包括确定好接待的形式、接待人员、所需物资、做好预算等。

成立小组：陪同组、会务组、后勤组；明确职责，分工合作。

在兄弟单位考察期间，主要通过会议汇报、现场考察等形式介绍我单位的优秀事迹、先进的经验等，同时认真听取兄弟单位考察人员的建议。

最后、接待工作完毕后，要及时进行总结工作，一方面为单位以后的类似工作提供借鉴参考，另一方面也能够进一步促进单位的发展。

组织语言方法二：

兄弟单位来我单位考察学习，既是对我单位的一种鼓励，同时也能加深与兄弟单位之间的沟通交流，更有利于我单位以后工作的顺利开展。对于这次的接待工作我一定会高度重视，精心准备，具体思路如下：

第一、做好准备工作，一是与兄弟单位考察团负责人沟通，确定好对方来考察的具体时间、人数、规格等；二是拟定方案；三是成立小组。

第二、陪同组的主要责任是全程陪同兄弟单位考察团的考察活动。

第三、会务组的主要职责是准备好座谈会需要的发言资料，组织好座谈会，整理好考察团需要查阅的资料等。

第四、后勤组的主要职责是联系车辆、安排食宿、准备纪念品等。

最后、接待工作完毕后，要及时进行总结工作，一方面为单位以后的类似工作提供借鉴参考，另一方面也能够进一步促进单位的发展。

六、结构化题型分类示例详解

1. 综合分析

【例】近日，一则在校大学生因无力偿还共计几十万的各种网络贷款最终选择跳楼自杀的新闻传遍大街小巷，引起社会民众议论纷纷，有人认为当代大学生心理素质和自控能力较差，也有人认为网络贷款本就不应该走进校园，针对当前大学生网络贷款的现象，你怎么看？

【参考要点】

- (1) 理性分析题干中的两种观点，并对此做出全面的评价。
- (2) 能够认识到网络贷款走入校园的背景，如互联网金融的发展、大学生消费观念的转变等。
- (3) 对于大学生网络贷款有全面的认识，既能够看到网络贷款存在的意义，如申请便利、手续简单、放款迅速，满足大学生购物、旅游、创业等消费需求，活跃金融市场；也要认识到网络贷款存在的现实问题，如信息审核不严、高利率、高违约金等。
- (4) 能够针对当前大学生网络贷款提出合理建议，如大学生要提高风险防范意识和维权意识，理性消费；网贷平台要规范审批流程，依法经营业务；政府部门要加强监管，完善监督体系；学校和家长要加强对于学生的管理和沟通，重视引导教育等。

【参考解析】

近日的一则新闻引起了社会各界的广泛关注，大学生本应是活力四射的群体，本应在校园里为了梦想而拼搏，然而却在年纪轻轻前程大好时选择结束自己的生命，不得不令人惋惜。逝者已逝，我们只能祝愿他的家庭能够早日走出悲伤，然而留给世人的应该是更多的反思。

有人认为，当代大学生心理素质和自控能力较差，因为赌球陷入网络贷款并在花季年龄选择了轻生，没有考虑到个人的责任和家庭的负担，我认为这确实不是明智之举，可是若要因此而认为网络贷款不应该走进校园也未免有些因噎废食，对于网络贷款走进校园我们必须理性看待。

网络贷款走进校园有其一定的背景，目前互联网金融方兴未艾，2014年起各种网络借贷平台如雨后春笋般涌现出来，专门针对大学生群体，也是由于当前经济水平的提高，大学生有着明显的消费需求并且能够接受信用消费，这些现实的因素势必造成了网络贷款最终走向校园。

与传统银行相比，网络借贷确实会有一些优势，比如贷款门槛相对较低，额度高，贷款步骤相对简单，大学生贷款被通过的概率较高，放款速度快，网络办理更加便捷，而早前2009年银监会发文禁止银行向未满18岁的学生发信用卡更是让网络借贷有机可乘。不可否认的是，网络借贷进校园的确满足了当代大学生各种各样的需求，如购物、旅游、创业等，也是商家在互联网金融市场里面切割出来的明确大学生消费主体的市场细分，一定程度上能够促进社会消费、活跃金融市场。但是与此同时，我们也必须清醒地认识到网络借贷存在的现实问题，审批过程太过简单，利率并不低，违约金高，甚至还会变相收取押金和服务费，同业竞争加剧导致部分公司为了拓展业务降低申请门槛要求，审核不严，审核人员与借款人员相互勾结冒用他人信息骗取贷款。这些都会损害大学生群体的利益，严重阻碍互联网金融的发展。

为此，必须高度重视校园网络借贷，多管齐下，多措并举。第一，大学生要杜绝虚荣，避免过度消费、冲动消费，更要注意保护自己的个人信息，谨防个人信息被冒用带来不必要的损失；多了解一些金融知识，能够充分利用金融工具而非为金融工具所奴役，努力提高风险防范意识和维权意识。第二，网贷平台要规范审批流程，严审贷款资质，在法律允许的范围内开展业务经营，更要充分保障金融消费者的知情权。第三，政府部门要加强监管，完善监管政策，出台相关法律法规，明确金融机构的职责和义务，完善监督体系。第四，重视日常管理，学校和家长双方都要多与大学生沟通，对大学生的消费行为进行疏导，让大学生做到理性消费。

网络借贷毕竟是新兴事物，路漫漫其修远兮，只有与时俱进，冷静思考，才会确保其真正发挥作用。

2. 应急应变

【例】某地警方破获非法疫苗案，在社会上引起了广泛热议。该地政府组织了一场新闻发布会，以此回应民间质疑，可是新闻发布会刚开始，就有群众闯到新闻发布会的现场拉起横幅，表示抗议，认为政府不作为，导致现场混乱。请问，你作为此次新闻发布会的负责人，你该怎么办？

【参考要点】

- (1) 控制局面，防止事态进一步恶化。
- (2) 能够采取合理有效的应对措施。如安抚闹事群众，主动与其沟通，倾听诉求，同时了解群众的意见。
- (3) 争取群众的理解和支持，向群众说明我们已经对该问题开展了调查，群众们希望得到的信息会在新闻发布会公开说明，希望他们可以耐心听完发布会。
- (4) 立即采取必要的措施保证新闻发布会可以顺利进行，同时关注后期，加快对该案件的处理以及跟踪等。

【参考解析】

疫苗问题关系到人民群众的切身利益，尤其是广大婴幼儿的身体安全。作为本次新闻发布会的负责人，向社会公布警方的破案成果本是一件可喜的事情，但是发布会现场突然出现群众抗议和混乱，不仅会使本次发布进程受到影响，还有可能进一步加剧疫苗案在社会上带来的负面影响。我会立刻采取以下做法确保发布会的顺利进行：

第一，我会安排工作人员尽快出面维持现场秩序，控制混乱局面，想办法避免现场事态的进一步恶化。

第二，我会安抚闹事群众情绪，向到场的群众说明，我们能理解大家的心情，也希望大家既然来到了现场可以留下来听我们的新闻发布会，我们会尽量解决其困惑之处。在局面得到初步控制后，及时了解群众的意见和反映的问题，就了解的方面积极予以解答，希望群众能够一方面通过发布会了解我们即将汇报的内容，另一方面将未解决的问题留到发布会后解决。

第三，我们也会向现场其他群众及媒体说明目前现场出现的意外情况以及处理结果，希望大家能够给予支持与配合，并表示发布会将会继续进行。

第四，根据了解到的群众反应的问题和意见，结合发布会的主题内容，在发布会上能够及时予以解答的一定要及时回应，若无法解答的也会予以明确回复，表达积极解决问题的态度。若是群众因为不了解警方对于疫苗案的工作情况和取得的破案成果，那么我会借发布会的机会积极回应，以解决群众的误会；若是群众是疫苗案的受害者，而至今还没有得到有关部门的关注和帮助，那么我也会给群众积极的建议，帮助他们尽快解决问题。

第五，解决了群众的问题，我会按照原计划将发布会继续进行下去，设法将出现的意外情况转化成为发布会的一个助推力。

最后，在发布会结束后，我会尽快整理总结，向领导进行汇报，并安排工作人员做好与新闻媒体的沟通工作，预防不利、不实言论。同时注意后续调查工作的开展，可以实时跟进问题的进展，并保障社会大众的知情权。

3. 人际沟通

【例】你的老领导调到了新部门，但新部门人手不足，有工作还是找你，耽搁了你的本职工作。老领导再来找你的时候，你面有难色，老领导认为你不讲情面，并且将此事告诉了你的领导，你会怎么处理？

【参考要点】

- (1) 能理性、客观处理老领导与本部门领导关系。
- (2) 能够用合适的方式向老领导阐明客观困难，获得老领导的理解与支持。
- (3) 通过多种有效的方式提升自身的工作能力，在不影响本职工作的情况下尽可能地给予其他部门帮助。

【参考解析】

我的一个工作准则是兼顾工作的原则性与灵活性。我认为，本题中的原则性就是做好本职工作，灵活性就是尽可能为其他部门提供帮助，辅助工作大局。所以，对于题目中的问题，我会从以下几方面着手处理。

第一，找老领导进行沟通。一方面对老领导认为我不讲情面的做法表示理解，因为新部门人手不足，如果没有其他同事的帮助的话，新部门工作的开展将会很困难，所以，从工作大局出发，老领导希望我能尽可能提供帮助。另一方面，将自己的客观情况告诉老领导。俗话说的好，在其位谋其政，那么我必须优先完成好本职工作，这是制度要求也是职业道德。从客观情况上讲，本职工作做不完，不仅会影响到当下部门的工作进展，还会影响到本部门领导对我的看法，长远看来，也不利于和老领导部门的协作。最后，向老领导承诺，在完成本职工作工作的情况下，会优先向老领导部门提供帮助，如果老领导部门的新人有工作上的困难，自己也会将相应的工作经验倾囊相授，尽最大力量帮助老领导度过这段艰难时期。

第二，老领导将此事告诉了本部门领导，可能会带来工作上的一些负面影响。但我认为，在工作岗位上，当以工作为重，相信本部门领导会理解我的做法。所以，在今后的工作中，我会保持工作的热度、精度、精度，不断创新工作思想，优化工作方法，提升工作效率，提高工作质量。路遥知马力日久见人心，用实际行动和工作成绩向本部门领导交一份满意的答卷。

第三，从此次事件中，我也看到了自己身上的不足。为什么不能在完成本职工作的基础上还能给其他部门提供帮助呢？是因为自己的工作能力还有尚待提升的空间。所以，我会通过不断的学习来提升自己的工作能力。向领导求帮，向同事求助，向书本求知，向实践求真。在工作中磨练思想，在实践中磨练技能。我相信不停的进步终究会造就一个全新的有能力承担更多任务的自己。

4. 组织管理

【例】某市公交集团准备组织一次以“安全乘车”为主题的宣传活动，作为负责人，你如何开展工作？

【参考要点】

- (1) 明确此次宣传的目的与主要内容。
- (2) 采取有针对性的宣传方式，保障宣传效果。
- (3) 做好其他方面的保障工作，比如，宣传物资的准备、宣传人员的调配等。

【参考解析】

我认为，组织此次活动一方面可以降低乘坐公交车时的事故率，另一方面也可以增强群众乘车的安全意识。所以，我会从以下几方面着手处理。

第一，确定此次宣传的对象主要是这三类人群：各地车站、火车站乘车的旅客朋友，老年人和小朋友。

第二，针对旅客朋友，宣传重点是，公交车上注意防扒、防盗、防抢、防骗。主要采取广播、电子屏幕滚动播出、发放宣传单、宣传手册、拉横幅的方式，在人流量比较大的汽车站、火车站宣传。为了提高宣传效率，我会联系高校志愿者，合理分配到各个站点配合宣传，宣传过程中要注意安全，也要注意宣传的方式方法，比如，尽量不要打扰到旅客进出站，保障宣传效果。

第三，针对老年人，宣传重点是：哪个座位比较安全；要提前准备好爱心卡；不要在人多的时候着急上车；车出站后不要追赶，以免跌倒等。我会在公交公司选取有丰富经验的驾驶员或专门的宣传干事等作为此次活动的宣讲员，采取深入社区的方式进行宣传。当然，为了保障宣传效果和宣传效率，我会提前安排好宣传路线，和社区委员为进行接洽，进行前期动员工作，调动老年人参与的积极性。在宣传过程中，一定要有耐心，无论是讲解还是解答老年人的提问都应如此。

第四，针对小朋友，宣传重点为：不要在车内打闹；不要将头手伸出窗外；讲公共文明礼仪，不在车内吃东西，不乱丢垃圾等。宣传方式为宣讲会进校园，我会提前安排好宣讲师，和校方沟通好宣讲时间、地点，恳请校方给予其他工作的配合，比如秩序的维护和活动的记录工作等。

第五，反馈活动效果，收集改进意见，撰写工作报告，上报领导。



湖南华图各分校联系方式

湖南华图(长沙分校) ==

报名热线：0731--82777620、82777621、82921853、82768286

报名地址：湖南省长沙市五一大道 717 号五一新干线 A 座 4 楼

华图分校报名（长沙河西总部） ==

报名电话：0731-88033750

报名地址：湖南师范大学天马公寓九栋（进门直行 20 米即到）

华图分校报名（长沙河东总部） ==

报名电话：0731-82023036 82029336

报名地址：湖南农业大学第五教学楼一楼

华图分校报名（长沙城南总部） ==

报名电话：0731-88038031 13054189274

报名地址：湖南省中南林业科技大学体育馆看台 13-14 号（小麦公社旁）

华图分校报名（邵阳分校） ==

报名电话：0739—22931111、22932222

报名地址：邵阳市大祥区宝庆中路 505 号广电大酒店 7 楼（教育局旁）

株洲分部 ==

报名热线：0731-22427800 18173335227

报名地址：株洲市芦淞区车站路平和堂中鸿国际公寓 1 座 1209-1214

湘潭分部 ==

报名电话： 0731-58269126 18007322696

报名地址：湘潭长途汽车站旁金湘潭商业广场 A621

衡阳分部 ==

报名热线：0734-8822080、13787227691

报名地址：蒸湘南路与解放大道交汇处宇元国际 10 楼（大洋百货后）

常德分部 ==

报名热线：0736-7766327 18973693069

报名地址：常德武陵区分陵大道 103 号汤臣万豪酒店五楼（华天酒店对面）

益阳分部 ==

报名热线：18073708345 0737-6789144

报名地址：益阳大道 209 号益阳日报社 8 楼（华天大酒店对面）益阳大道 209 号（益阳日报新闻大楼 8

楼）

地址：长沙市五一大道 717 号五一新干线 A 座 4 楼

电话：0731—82921853

82777620



永州分部==

报名热线：0746-8323320、13319660059

报名地址：永州市冷水滩区河东皇家帝王广场 1 栋 15 层

娄底分部==

报名热线：0738-8187266 18907385589

报名地址：娄星区万豪国际大厦（交通银行旁）13 楼 1305-1308

岳阳分部==

报名热线：0730-8868097 18973006560

报名地址：岳阳市学院路 277-281 号（市公安局正对面）

怀化分部==

报名热线：0745-2729685 18074508923

报名地址：怀化市鹤城区人民南路凯邦万象城写字楼 11 楼 11025 室（大润发旁）

湘西分部==

报名热线：0737-6789144 18074307010

报名地址：吉首市团结广场君庭酒店二楼（市交警队对面）

张家界分部==

报名热线：0744-2899978 15674408765

报名地址：湖南张家界市委新大门口

郴州分部==

报名热线：0735-8880830 13467356241

报名地址：郴州市北湖区燕泉北路 41-7 号（市人保局往南 30 米）