

# 公考结构化面试理论课

（适用国考省考事业单位选调生人民银行高校等考试中的结构化面试的学习）

欢迎大家进面后私信 up 刘文超 Vin 或者公考小马哥咨询面试班，目前大型考试都有地面班、网络班和一对一指导等课程，大家可以 [www.cctalk.com](http://www.cctalk.com) 搜刘文超或者淘宝搜刘文超 Vin 的小店。

此课程建议大家反复学习几遍。

——陈浩楠

——刘文超教育出品

## 目录

结构化面试基础理论.....	3
第 1 节 组织管理类 .....	3
第 2 节 人际关系类：工作为重 .....	7
第 3 节 应急应变类：以人为本 .....	8
第 4 节 社会现象类： .....	10
第 5 节 态度观点+漫画题 .....	13
第 6 节 情景模拟类 .....	15
第 7 节 排序、讲故事、演讲题 .....	17
结构化面试各模块刷题.....	20
第一节——综合分析之社会现象 .....	20
第二节——综合分析之政策理解 .....	25
第三节——综合分析之哲理启示 .....	29
第四节——应急应变 .....	32
第五节——人际关系的意识与技巧 .....	37
第六节——情景模拟 .....	40
第七节——计划组织类 .....	43
第八节——漫画演讲串词讲故事 .....	50

# 结构化面试基础理论课

## 第 1 节 组织管理类

### 1.1 组织管理类：活动型

事前——事中——事后

事前：

①设计活动方案。时间地点。参加人员的范围。活动内容。

②宣传动员。对象参与者、表演者（参赛者）。内外有别。

③活动准备。

事中：

④介绍流程。

某某政策座谈会：领导致辞——有关负责人介绍情况——讨论——总结

比赛：第一轮，以什么形式如何得出结果，多少人晋级下一轮。

摄影展：开幕式，领导致辞——宣布开幕——来宾、媒体参观

⑤布置场地，维持人员秩序，做好演员上下台、催场，做好全程的文字图片视频记录等。

事后：

⑥二次宣传。

⑦总结经验。

培训/交流学习：收集学习心得

山歌大赛：优秀作品选送到上级单位展播、参与拍摄本地城市形象片

政策宣讲会：保持联系，拉微信群，解答问题

1、区教育局将要组织一次面向全区中学政治老师的关于民法典的专题讲座,领导交由你来组织,你会怎么做?

①时间：周六下午，地点：某中学报告厅。参与对象：全区全体中学政治老师。讲授民法典相关知识。

②下发通知至各个学校，要求学校组织参加，上报参加名单，缺勤请假。

③邀请主讲人（高校、人大、法院、党校、教科院/考试院/命题组）、提前收集政治老师问题。编排座位表、设计签到表。

④领导致辞——讲课——提问互动。

⑤二次宣传，总结经验。征集学习心得，持续收集问题沟通交流。

## 1.2 组织管理类：调研型

调研对象+调研方式+调研内容

对象：调研活动涉及的主要群体

有关部门（政策、数据信息）

兄弟单位（借鉴方案）

专家学者（研究成果）

方式：问卷（线上、线下）、电话抽查、采访、实地调查、座谈、走访、查资料

最后，总结调研成果，形成调研报告，汇报提交领导以供决策参考

## 2、社会上出现了很多新型职业，如专车司机，外卖员等，现在要调查他们的权益是否得到保障，请问你会如何开展调查

①从业人员+问卷/电话抽查/采访+是否签订劳动合同+企业是否缴纳五险一金+每日工作时长+薪酬待遇+薪酬发放频率计算方式+考核制度+是否发生劳动纠纷+是否知晓维权方式+是否发生过人身伤害+什么种类+是否有保险+是否得到企业赔付

②平台+座谈/走访+用工人数、用工方式、发生劳动纠纷数量、劳动纠纷类型、人身保障措施、发生人身安全事故数量、善后处理

③有关部门+走访+政策、相关劳动纠纷情况、典型案例、维权援助措施机制

### 1.3 组织管理类：宣传型

宣传对象(可选)+宣传方式+宣传内容

对什么人采用什么宣传方式宣传什么东西

三微一端、官网、广播、电视、报纸、公交站牌、地铁公益广告、vlog、H5、征文、传单、卡片、手册、小礼品、卡车 LED 屏、公告栏、海报、电梯宣传栏、走村入户、网红、大喇叭、内网、LED 屏、微信群、集赞助力、横幅、宣讲会

3、垃圾分类有利于资源的循环再利用，不仅可以节约资源还可以改善人居环境，因此各地纷纷出台政策规范垃圾分类回收，你是社区干部，请问你认为该如何做好宣传？

- ①三微一端、微信群，宣传政策及其解读。
- ②海报、宣传栏、横幅、喷绘，营造氛围，形成自觉。
- ③入户宣传，宣传具体分类方法
- ④知识竞赛、短剧大赛、猜谜…宣传垃圾分类意识。

### 1.4 组织管理类：解决问题型

找准原因，对症下药

标本兼治，长效治理

先建后撤，做好试点

提供过渡，疏堵结合

提前招呼，自行整改

惩教结合，照顾特殊

**4、现在不少城市的停车场里都有一些长期停放的僵尸汽车，某市准备对市区各停车场开展一次僵尸汽车专项治理行动，如果此次行动由你来负责，你会如何组织开展这次行动？**

①下发通知要求停车场管理方按照标准排查场内僵尸汽车数量、型号、牌照。

②通过政务新媒体平台、报纸等公示僵尸车信息。联合车管部门通过系统内联系方式通知僵尸车车主。

③自行整改期结束后，联系拖车公司强制拖离僵尸车，安排场地统一存放。

④对于已经达到报废标准的，按流程报废。对于未达到报废标准的依法处置。对于部分车主上门认领的，收取相关费用，批评教育，签订承诺书。

⑤开通群众监督举报渠道。建议简化报废手续，加大宣传力度。建设智慧停车系统，监测停车时长，及时预警。

**5、教育主管部门禁止高考移民，禁止外籍变为本籍，如果你是省教育主管部门，你认为落实这项工作的重点是什么？**

①做好政策解读，解释外籍、本籍等的定义。政务新媒体、各大报纸电视等刊发政策解读和问答报道。做好各地市教育局和学校的培训，后续依托各个学校做好家长和考生解释工作。

②提供政策过渡期，政策针对对象应该为一年及以后参加高考的考生。

③加强数据共享，比对学籍户籍信息，全面清理现有高考移民考生。

④依托各地市教育局各大学校开展高考移民清理工作，要求各个学校做好考生家长解释工作，帮助做好转学工作。

⑤严格学籍转入关，严禁新增高考移民。

**6、为实现乡村振兴战略，省里出台政策鼓励广大农民自由办民宿，作为本市政府，你认为应该怎么做？**

- ①政策宣传、解读。动员。
- ②民宿运营管理培训。
- ③因地制宜制定民宿标准。
- ④简化审批手续，开通绿色审批通道，多规合一，一窗受理，联合审批。。。。
- ⑤树立典型，宣传事迹。
- ⑥成立市级民宿行业协会，统一对外推介，统一登上旅游 OTA 平台直播带货。。

## **第 2 节 人际关系类：工作为重**

——原则性与灵活性

——端正态度，正确认识

——经常反思

——假想情况

对上级：（原则上）服从、常请示

对同事：理解、帮助

对新人：鼓励、教育

**8、你的单位和兄弟单位合作项目,在一次双方共同参与的会议进行中,你单位新来的同事小隋和兄弟单位老同事老张针对一个问题发生争执，严重影响会议进程,你是主要负责人,怎么处理？**

- ①打断争执。安抚情绪。搁置分歧。继续会议。
- ②会后先找老张，致歉，解释。
- ③回单位找小隋聊。这样做不妥。伤害团结和谐。听小隋提建议。

④就争议点本单位讨论解决方案，和兄弟单位不断接洽沟通。带小隋同老张碰头，握手言和。

⑤今后开会提前交流意见。提醒同事在和兄弟单位沟通接触注意方式方法，把握分寸。

**9、你刚进单位，科室里有个刘大姐很热心,你有问题也会找刘大姐请教。后来发现刘大姐将你的私事告诉别的同事，大家对你议论纷纷，你怎么办？**

①端正态度，正确认识到问题出在自己身上，不能一味埋怨他人。

②对刘大姐和同事议论不多作解释，埋头工作。

③今后划分工作和生活的界限，不把生活上的情绪带到工作场合，多谈工作少谈私事。

**10、你认为自己工作做得不够好,领导却让你当典型,选送到上级机关作个人先进事迹报告，你怎么办？**

①感谢领导信任，接受任务。希望领导对事迹报告做出建议指示。

②撰写报告稿，形成初稿，请同事把关。

③修改后交给领导批阅。

④报告会上认真做好报告，和其他先进学习交流。

⑤今后更加严格要求自己，不断做好工作，取得新的成绩。

### **第3节 应急应变类：以人为本**

兼顾应急与长效。惩前毖后



**11.领导派你去机场接某个重要领导到单位,但返程的路上你们乘坐的小汽车和其他车辆发生了剐蹭,导致了现场交通拥堵,你作为随行人员,怎么处理这些情况?**

- ①向大领导解释情况,下去看看,道歉。下车查看情况。
- ②如能快速解决,尽快达成一致驶离现场。
- ③如不能快速解决,协调双方停到路边,保证畅通。重新叫车。汇报单位领导,向大领导解释致歉。
- ④送大领导回单位。事后向单位领导解释全部情况。
- ⑤建议单位对驾驶员加强安全驾驶意识培训。

**12.假如你是单位的消防负责人,已经通知 10 点开始消防演习,但这警报 9 点半响了,此时你怎么办?**

- ①组织疏散,按计划开始演习。
- ②排查原因。如果真的起火报火警,力所能及采取灭火措施,再次确认人员是否疏散完毕。如果说误报误触,仍然进行演习流程。
- ③开展消防隐患大排查,消防设施检查,消防安全教育。

**13.你辖区有一个公司发生劳动纠纷,被炒的员工集体在你单位门口闹事,领导现在让你去处理这件事,你怎么做?**

- ①安抚情绪,表态重视,请到单位会议室。
- ②选出代表,了解情况,收集证据。作出承诺,会进行调查处理。
- ③汇报领导,听取意见。
- ④走访涉事企业,开展调查。约谈法人代表,宣传法律,引起重视。
- ⑤展开调解。邀请员工代表、企业负责人、律师、专业调解人员。如果达成一致,签订协议,后续督促企业落实协议;如果达不成一致,引导其到法定途径维权,联系法律援助帮助维权。

⑥加强劳动维权意识能力宣传，拓宽劳动纠纷反映渠道。加强企业法治宣传。

### 接到投诉：

①联系当事人，听取诉求。承诺，3 表态，致歉。

②开展调查、核实。

③进行处理。

④反馈当事人。调查结果（是否属实、责任划分），处理情况。感谢批评，再次致歉，欢迎继续关注监督。

⑤反思提升。

## 第 4 节 社会现象类：

亮明观点：不能出现辩证

——教育部门允许惩戒学生

——巨头涉足社区团购

——领导干部直播带货

——杨超越落户上海

好现象：好处、原因/背景、担忧、对策

坏现象：危害/问题、原因、对策

坏现象各位考官，现在考生开始回答第一题。对于题干的这一现象，我认为是非常不好的。因为它具有许多危害。主要的危害有：第一……第二……第三……。其实，这一现象的背后是有着一定的原因的。主要的原因有第一……第二……第三……。我们必须对这个现象采取措施，避免这一现象的发生。我在此想提以下几点建议：第一……第二……第三……。相信通过以上的几点对策能够很好地避免这一现象的发生。考生回答完毕。

好现象各位考官，现在考生开始回答第一题。对于题干的这一现象，我认为值得点赞的。因为它具有许多好处。主要的好处有：第一……第二……第三……。其实，这一现象的背后是有着一定的原因的。主要的原因有第一……第二……第三……。然而，在这里我对这一现象仍然有一定的担忧，具体的问题有：第一……第二……第三……。为了解决上述问题，让这一现象更加完善，我在此想提以下几点建议：第一……第二……第三……。相信通过以上的几点对策能够很好地避

免有关问题的发生，让这一现象更加完善。考生回答完毕。

**14、当前，抖音，快手等短视频平台很流行，但是也频繁出现了很多不良的信息，很多青少年沉迷短视频，给青少年带来了不好的影响。对此你怎么看？有什么有效措施？**

担忧。危害：①危害青少年身心健康，耽误学业。引发效仿。②家庭纠纷，经济负担。③造成管理难题，干扰教学秩序。④社会不稳定。

原因：①青少年自身自制力薄弱。②家长缺乏管教和陪伴。③学校老师缺乏引导教育。④平台缺乏自律，缺乏对内容筛选审核，片面追求用户粘性。⑤博主片面追求点击量博眼球。

对策：①学校和家庭要加强引导教育青少年加强自我管理能力。②家长履行父母责任，采取科学措施管理教育孩子，多抽时间陪伴子女。③学校利用班会、心理教育课等加强对于用网上网引导，严格管理校内使用手机行为。④平台设置青少年模式，加强防沉迷功能，限制青少年用户使用时长、观看内容。有关部门加强监管，打击不良内容，压实平台责任。打击平台过度追求用户沉迷不良风气。⑤自媒体行业和代表性博主带头加强自律，签订行业自律公约，营造良好网络环境，净化网络空间。

**15、某地政府出台政策，关于做好辖区内河流污染治理的落实工作，现从各级党政主要负责人中挑选一人担任“河长”，作为“河长制”的直接负责人，负责组织领导相应河湖的管理和保护工作，对此现象，请问你怎么看？**

点赞。

意义：①整合治理力量和资源。②压实一把手责任，有利于增强河湖管理保护力量和效果。③明确权责，避免推诿扯皮。

原因：①之前治理格局九龙治水，多头管理，力量薄弱，资源分散，执法监督难度大。②个别地方一把手对生态环境工作不够重视。③河流湖泊遭到破坏，造成生态损失，群众反映强烈。④国家越来越重视生态环境保护，两山论

深入人心。

担忧：①领导干部缺乏专业知识背景。②个别领导干部主观上仍不够重视，河长制难以落实到位，难以形成河流湖泊治理的效能。③领导干部精力有限。

对策：①加强培训。党校开设相关课程。河长制落实中探索聘请专业机构提供专业决策支持。②开展环保督查，督促地方落实河长制。对落实不到位进行组织处理。③出台河长制实施细则，确定河长职责范围和分工。总揽全局，协调各方。

**16、某地街道办王副主任违反防疫登记规定，强行要求进入某小区，遭到防疫志愿者阻拦。于是拨打电话要求社区卢书记找志愿者沟通放行。对此现象，你怎么看？**

担忧，反对，不认可。

危害/问题：①影响政府形象。②降低政府公信力。③破坏干群关系。④激化群众矛盾。⑤影响防疫政策落实。⑥让防疫志愿者寒心。打击工作积极性。⑦引发效仿。⑧增加社区防控难度和管理成本。

原因：①个别干部存在严重官僚主义、特权思想。②卢书记缺乏原则意识、党性修养，只唯上不唯实。③疫情防控规定执行不够到位，执纪不够严明。对领导干部缺乏监督。个别领导干部长期脱离群众。地方政治生态不良。

对策：①加强思想教育。具体：结合不忘初心牢记使命主题教育开展密切联系群众的专题教育。重温入党誓词。重新学习党章党规。开展红色基地教育。开展案例警示教育。（专题）民主生活会。②严把用人关。在干部考核、选拔中注重听取群众意见，着重了解是否存在官僚主义特权思想情况，着重了解在疫情防控等重大斗争中的表现。③严格执纪问责。对于官僚主义特权思想，对于脱离群众的干部坚决处理，进行组织调整。严明疫情防控纪律，对不遵守疫情防控规定的党员干部从严处理。拓宽群众举报渠道，收集关于领导干部违反纪律的相关线索。定期向一定范围内进行通报，形成震慑。

## 17、将军孤坟无人问，戏子家事天下知。现在有一些明星收入曝光率很高，但很多科学家不受社会关注。对这一现象，你怎么看？

问题：①冲击青少年、年轻人的观念，影响正确价值观的形成。影响年轻人人生选择。②科研人才队伍流失，甚至后继无人。③科研工作者缺乏积极性，缺乏职业认同感，缺乏人生成就感，趋于浮躁、急功近利。④影响国家科研事业、重大科学研究的进展。影响国家科技创新大局。⑤明星过度营销引发群众反感产生反作用。⑥浪费公共资源。

原因：①明星及其团队过度营销，过度炒作，缺乏长远打造明星能力和意识。②平台（微博）过度逐利，社会责任感缺失。③老百姓天生爱关注娱乐八卦，对严肃新闻关注度不高。科学素养不高。④媒体缺乏对科学家和科学家精神的报导和宣传，缺乏科普。⑤科学家及其团队过于低调，缺乏媒介公关意识。

对策：①明星及其团队冷静思考，反思发展思路。②平台担负社会责任，避免过度营销，娱乐至死。建立正确的义利观。注重企业社会效益。有关部门加强监管规范平台行为，对一些性质恶劣（约谈、处罚、关停）。③社会、学校加强科普教育和宣传，政府完善科学科普场所和设施，免费向公众开放。④媒体推出科普栏目，加大对科学家科学精神报导宣传力度。⑤科学家和团队主动接触媒体接触网络，走向台前。

## 第 5 节 态度观点+漫画题

引出观点——展开论述（举例、道理）——谈谈启示

## 18、基层干部既要把自己当干部，又不要把自己当干部，请谈谈你的理解。？

不要把自己当干部：基层干部不应有官架子，要深入群众。

要把自己当干部：干部具有人民赋予的公权力，自身具备着一份沉甸甸的责任。身上背负着人民群众对于我们的期待。我们只有不断努力做好工作，才能不负人民对于我们的信任。每到人民群众需要的关键时刻，我们都应挺身而出，扛起作为干部肩上的重任。比如，铁人院长张定宇就是这样把自己当干部的典型。在疫情期间，虽然身患渐冻症，妻子感染新冠肺炎，但张定宇不顾自

身病情，顾不上照顾妻子，率领金银潭医院全体干部职工在疫情防控斗争的最前线连续奋战数十天，争分夺秒同病魔赛跑，从病毒手中抢回了无数生命。我认为，正是因为有了无数像张定宇这样把自己当干部的基层干部，扛起作为干部的使命和担当，无私无畏奋斗在第一线，才有了我国疫情防控伟大斗争的重大战略性成果的取得。

而另一方面，我们又不能把自己当干部。我们每一位党的干部不是旧社会的官老爷，不能一副高高在上、颐指气使的样子。我们应该时刻记得，我们是一名人民公仆。习近平总书记曾经说自己是一名人民的勤务兵。因此，在群众面前我们应该摆正位置，做好服务，不把自己当干部。例如，我们在扶贫的一线有着这样一群“狗不叫书记”，他们每日奔波在田间地头，经常出入老乡的家门，所以老乡家的狗见到他们进来都不把他们当生人。正是有了这些勤勤恳恳保持着与人民群众血肉联系的狗不叫书记，我们才有了新时代中国这片土地上最伟大的胜利。

谈谈启示：作为一名年轻干部，我们既要把自己当干部，又不要把自己当干部。我们应当在平常时候做好自己的本职工作，认真负责，办好每一件事情。在关键时刻，在党和人民需要我们的危急关头，我们应该时刻牢记自己作为一名干部的身份，挺身而出，忘我奉献，诠释作为一名共产党人的忠诚和担当。另一方面，在面对群众时，我们也应时刻牢记自己的身份，不把自己当干部，在群众面前决不能摆架子，应该主动深入群众，到热炕头上坐一坐，到田间地头走一走，实地了解群众的急难愁盼问题，认真虚心听取老百姓对于我们工作的批评和建议，有则改之无则加勉，不断改进自身工作，不断回应群众对于美好生活的向往。

19、针对这幅漫画，自拟两个标题，并针对其中一个展开论述。



管住贪欲的鸟儿——鸟儿即贪欲，笼子即个人自律。个人自律不行，就会将贪欲放出，一步步引向罪恶深渊。例如：赖小民等贪官。

简政放权——鸟儿是市场主体，笼子是政府权力。政府权力下放，放出鸟儿自由飞翔，激发市场主体创新创业活力和积极性，带动经济发展

## 第 6 节 情景模拟类

人际关系+应急应变

对症下药解决问题

拉近关系——转入正题——搭个台阶

20、你是某市领导，在某次现场直播的新闻发布会过程中汇报我市护城河污染治理取得了突破性的进展，现场群众忽然拿出一瓶水，说是护城河的水，问你敢不敢喝，现场一片哗然，你会怎么回应，请现场模拟。

各位考官考生开始现场模拟

请现场各位稍事安静一下听我解释这个问题，请同志们帮忙把这瓶水寄给我，好，感谢这位同事

那么大家可以从我们的镜头看到这瓶水，在我们这个灯光照耀地下的其实相对来讲还是比较清澈的，在这里我还要感谢这位群众为我带来了这一瓶水，看到这瓶水呢，可以说感慨万千，因为两年之前第一次来到河边考察的时候，当时我们真是一个不折不扣的臭水沟，可以说是乌漆麻黑什么看不见，难以想象现在这么清澈的一瓶水，所以呢感谢这个群众为我们带来这瓶水，能够证明我们护城河的污染治理确实是取得了一个突破性的进展，否则我们手中的水不可能这样的清澈。其实关于我们护城河治理取得突破性进展的具体情况和凭据，其实我们上个月已经请到了我们清华大学环境检测中心的有关专业团队，来到我的护城河这边进行了为期两周的检测，检测结果是我们护城河水体的水质已经达到了我们预订的标准，可以说已经达到了我们既定目标。这份检测结果我们已经上传到了我们市政府官网上的信息公开栏目，欢迎我们在场的群众朋友，包括电视机前的广大

的老百姓和群众能够上官网下载查看一下我们这份权威机构提出的权威报告。

但我们前面这位同志问我说这瓶水敢不敢喝，在这里面我也想郑重的去回应一下，虽然护城河治理已经取得突破性进展，但是我们护城河终究不属于饮用水的水质，也没有把它作为饮用水的水源，所以你问我这瓶水能不能喝，确实是不能喝的，不能说因为她的清澈它就能成为饮用水，为在此想提醒我们广大的市民朋友，尤其是电视前一些小朋友，我们平常喝水千万不能喝生水，一定要把我们的水烧开了之后喝我的白开水哦。

考生现场模拟完毕。

**21、疫情之下，农产品严重滞销，许多农户选择以直播的方式带货。你是村里的第一书记小周，有记者打电话向你反映，接到消费者的投诉举报，你们村有个别农户在直播的时候存在虚假宣传，分量不足，以次充好等等问题。你如何回应？请现场模拟**

考官现在考生开始现场模拟，

刘记者听到你给我反映的这个问题呢我觉得是非常非常惭愧，我们村之前的对于我们农产品质量和农户的诚信经营方面呢，一直都是抓的很紧的，所以你跟我反应这个问其实我也已经进行了登记，我也非常关注和重视这个事情，我这回去之后马上就组织村干部进行具体的调查和核实，如果说，查实确实属于我们农户的责任，我们坚决该赔偿的赔偿该退换的退换，坚决去维护我们消费者的合法权益，那么，确实现在可能存在个别我们一些农户啊，涉嫌虚假宣传，涉嫌缺斤少，两涉及以次充好的问题啊，其实可能确实是客观存在的，我们这边其实也是有在给这些直播带货的农户去收取一定诚信经营保证金，那么今后如果说确实查实有这种类似的情况发生，我们一定会按照规定去扣除我们的这个诚信保证金，并且我们还会将相关的线索移交监管部门进行处罚处理。对于我们今年上这个直播带货，那其实也是因为疫情的影响。今年上半年我们农户即欠收又滞销了大量的产品，只能烂在仓库里烂在地里，我们损失是非常惨重的。所以我们响应号召村支部带头请我们农户上直播带货去进行宣传，可是呢，可能是由于我们的农户很多时候使用互联网不是那么的娴熟，包括他们很多人其实刚刚才用上我们的智



能手机，而这个直播带货又是一个全新的行业，一个新的业态，所以许多农户在使用直播带货的同时，可能不是那么的贴切，包括可能也会受到直播带货行业的一些不良风气的影响，所以或多或少在消费者权益保护的方面的可能是有所欠缺，这我也是表示非常的歉意，希望的刘记者这边能够代表我像我们这些受到反映和损失的消费者去转达一下我的歉意，同时呢我也非常感谢刘记者，还有其他几位销消费者能主动的去跟我们反映这个问题，也好让我们去进行有则改之无则加勉这样的工作。同时啊我也希望我们广大消费者，包括刘记者您呢有空啊可以来我们村看一看，看一看我们农产品加工的车间，看看我们农产品生产销售的全过程，当然，我们村的其实也不只有我们优质的农产品，还有我们美丽的自然风光，希望刘记者您呢有空可以来看一看。考生模拟完毕。

## 第 7 节 排序、讲故事、演讲题

22、排序题：你单位有三台公车（ABC）和三个司机（甲乙），但其中一个司机因病休息了。你作为你单位后勤部门的主任，以下是你今天需要完成的工作，你要如何安排？请说说你的思路。

- 一，8:00 需要送一个工伤人员去医院。甲 A
- 二，9:00-11:00 有一个市里面的消防会议需要你去参加。我 B
- 三，9:30 有一批新员工来单位报道，你需要领他们去宿管部门安排住宿分配。同事代劳
- 四，10:00 公司有三名员工需要去省里开会，车程两个小时。乙 C
- 五，下午 3:00 外地有大客户来你单位考察，需要去机场接机。甲 A
- 六，下午 4:00 物业找你协商解决物业欠费争执问题。我去参加
- 七，下午 4:20 领导告诉你明天有一个项目检查组要来，要你写一个接待方案。送走物业后写

**23、讲故事题：航天航空，未知世界，科技创新，科学实验，请在这 4 个词中挑选 2 个，并以梦想为主题，结合社会实际编故事，要求情节完整，故事生动。**

故事大意：小时候想当航天员，高考参加空军招飞，身体条件不符合与航天梦失之交臂。大学没有放弃梦想，选择飞行器专业，大学毕业加入航天科工单位，成为航天工程师，投身科技创新事业，制造的载人航天飞船试验成功，航天梦实现。

#### **24、请以“品牌”为主题进行演讲**

品牌本意是指消费者对于一项产品的认知和印象，反映了企业的形象和品质。例如提到华为我们想到的是创新，提到拼多多我们想到的是实惠，提到格力我们想到的是核心科技，提到海底捞我们想到的是贴心服务。金杯银杯不如老百姓的口碑，好的品牌形象能形成消费者对企业产品的高度认同，激发消费者购买产品的积极意愿，为企业创造更多价值。而一旦产品出现质量缺陷等负面新闻，留下一个坏的品牌形象，将让消费者对产品印象大打折扣，降低消费者购买意愿，从而重创企业的经营销售。例如三星手机在出现多起起火爆炸事件后给消费者留下了存在安全隐患的不良印象，导致其在国内市场占有率不断下滑。因此，品牌的好坏对企业产品的意义十分重大，可以说品牌也是企业的生命线。

企业是如此，个人也是如此。品牌并非企业专属的性质，个人也有自己的品牌。我们每个人都处在一定的社会关系之中，我们在工作中生活中给他人留下的印象构成了我们个人的品牌。有的人踏实肯干，任劳任怨，那么勤劳奉献就是他的品牌；有的人夸夸其谈，心高气傲，小事不愿干大事干不了，那么清谈浮躁就是他的品牌。一个人的品牌形象好，能争得领导、同事、群众的信任，进一步被组织委以重任，获得更大更广更高的舞台；一个人的品牌形象不好，将难以取信于人，他人不愿与之共事，无法承担更多责任，更难实现个人的人生价值。

因此，我们更应该爱惜羽毛，珍惜维护打造好自己个人的品牌。我们应当做到慎独，即便在八小时之外的生活中也要以一名公职人员的标准严格要求自己，决不能逾越纪律红线，自觉抵制一切不良诱惑；我们应当做到注重小节，我们身处基层，和群众最近，一言一行群众都看在眼里，任何小节小事都应该

经得住考验经得起检验，如果一点细微之处出现了问题，就可能影响我们自身的品牌。同时，我们还应积极进取，以黄文秀这样新时代选调生群体的优秀代表为榜样，勇于担当、甘于奉献，打造忠诚干净担当的品牌。

今年，是全面建成小康社会收官之年。经过 8 年持续奋斗，我们如期完成了新时代脱贫攻坚目标任务。未来，我们将乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程，向第二个百年奋斗目标进军。使命光荣，任务艰巨。让我们主动担负起党和人民赋予的历史重任，勇做走在时代前列的奋斗者、开拓者、奉献者，在新时代的长征路上谱写新的华章、作出新的更大贡献！

刘文超Vin面试团队出品

# 结构化面试各模块刷题

## 第一节——综合分析之社会现象

综合分析能力——指对事物的内在、外在联系及矛盾关系的理解、把握的能力。通常要求应试人员对事物能从总体考虑，也能从细节方面考虑，能把握整体和部分之间的内在联系。

**坏现象**各位考官，现在考生开始回答第一题。对于题干的这一现象，我认为是非常不好的。因为它具有许多危害。主要的危害有：第一……第二……第三……。其实，这一现象的背后是有着一定的原因的。主要的原因有第一……第二……第三……。我们必须对这个现象采取措施，避免这一现象的发生。我在此想提以下几点建议：第一……第二……第三……。相信通过以上的几点对策能够很好地避免这一现象的发生。考生回答完毕。

**好现象**各位考官，现在考生开始回答第一题。对于题干的这一现象，我认为值得点赞的。因为它具有许多好处。主要的好处有：第一……第二……第三……。其实，这一现象的背后是有着一定的原因的。主要的原因有第一……第二……第三……。然而，在这里我对这一现象仍然有一定的担忧，具体的问题有：第一……第二……第三……。为了解决上述问题，让这一现象更加完善，我在此想提以下几点建议：第一……第二……第三……。相信通过以上的几点对策能够很好地避免有关问题的发生，让这一现象更加完善。考生回答完毕。

**1、现在 95 后一般在职时间为七个月，远远低于 80、90 后，被称为离职闪电军，对此你怎么看？**

一、态度：不支持/不好，

二、原因

- 1、95 后：求职意向不成熟，抗压能力及适应能力差，
- 2、学校：就业指导少，片面追求就业率
- 3、用人单位：对年轻人的培养缺失，入职离职没有缓冲期，招聘信息不透明或夸大宣传
- 4、家庭：对于年轻人的人生规划，择业观指导少或缺失，部分也存在没有能力指导。

三、危害

- 1、学生：浪费青春，未积累有效工作经历或经验，存在违约纠纷
- 2、学校：损伤美誉度
- 3、用人单位：用人成本增加，造成经济损失。

4、家庭：经济负担，心理压力，

四、建议

1、学校：加大培训指导，

2、教育部门：不片面追求就业率而注重质量，各部门提供不断线的就业指导。

3、用人单位：注重年轻人职业规划，有上升渠道，招聘信息实事求是，开通企业开放日，提供实习岗位

4、家庭：加强引导疏导，树立正确的人生观，择业观。

## 2、996 工作制度，引起社会热议，你怎么看？

一、观点：反对

二、危害

1、劳动者：危害劳动者身心健康，无暇陪伴家人工作效率降低

2、企业：工作效率不高，创造力下降，人才流失

三、原因

1、企业：竞争过于激烈，压力大，过度追求利润，道德缺失。

2、政府：监管力度小，难以取证和执法（比如：8 点下班，6 点打卡）

四、对策

1、企业：创新，合理的经营观。增强道德素质，法治意识

2、政府：加大监督力度，创新执法手段。完善法律法规。

3、开通监督举报渠道

**3、 一些踏入社会时间不长，工作资历较浅的 90 后，不同程度地对职场心生负面情绪：受伤、厌倦、迷茫……面对种种痛苦，他们选择做“职场逃兵”。而逃离的地点，则是大学校园。对此谈谈你的看法。**

一、观点：考研热不好（逃避解决不了问题，迟早要面对）

二、原因：

1、90 后：压力大，价值迷惑落差大，

2、学校职业能力培养少，职业规划指导少，研究生招生宣传存在不科学，不合理。

3、企业，企业文化，职场环境不佳，对年轻人的职业培养少。

4、家庭缺乏关爱和正确引导，

三、危害：90 后无法真正解决问题，无法磨练意志，

四、建议

- 1、90 后：正视问题学
- 2、学校：正面宣传和引导能力及职业规划指导
- 3、用人单位：关爱年轻职工
- 4、家庭：加强正确引导，指点迷津。

**4、现在有很多“佛系青年”，特别是很多九零后，认为干什么都无所谓，怎么都行、不大走心、看淡一切。请问你怎么看待这个现象？**

- 一、表态：不好
- 二、原因：
  - 1、社会竞争大，生活成本高，上升通道不畅，
  - 2、媒体过分宣传炒作，
  - 3、90 后比较自我应对挫折能力低，享乐主义，缺乏奋斗动力，
- 三、危害：
  - 1、社会：缺乏奋斗人群，滋生和助长不良风气，
  - 2、佛清：错失机遇，浪费青春
- 四、对策：
  - 1、结合自身奋斗+语录：  
幸福是奋斗出来的，  
以梦为马，不负韶华。

**5、越来越多家长给孩子报各种特长辅导班，为的不是培养孩子的内涵，而是为了以后能给孩子高考加分以及家长之间攀比，你怎么看？**

- 一、观点：不支持，不认可加分，竞争过大，攀比不良风气
- 二、原因：
  - 1、家长：心态浮躁，教育观念有偏差，错位
  - 2、教育/高考制度：加分过多过滥，
  - 3、社会攀比之风，教育均倍事件。
- 三、危害
  - 1、家长：经济负担
  - 2、孩子：影响正常成长，扼杀兴趣，创造力，
- 四、对策
  - 1、对家长加强教育和引导，树立正确观念，学校开展家长培训，社会父母培训
  - 2、教育部门：规范加分，

3、社会纠正不正之风，（学校、媒体）减少散播焦虑。

**6、随着科技的发展，现在国内中小学都普遍使用多媒体等教学，而国外很多学校还是采用老师在黑板上写，学生在下面记笔记的方式学习，对此你怎么看？**

一、观点：支持多媒体

二、好处。

1、学生：直观生动，提高兴趣，吸引注意力，

2、教师：环保健康，减少尘肺等职业病，减少重复劳动，减轻负担，把精力更多放于备课。

三、不太好。

1、受到设备限制，造成教育发展不平衡

2、对视力危害，使视力下降，

3、考验使用者的水平，（用不好或者不会用）

4、偷懒照本宣科，不因材施教。

四、改进建议

1、加大投入。补齐教育设备短板

2、注意视力保健，眼保健操，教育引导科学用眼

3、培训提升使用者技能，注重教育教学质量，加强考评。

**7、随着互联网信息的发展，一些部门的信息只供内部私用，仅给自身带来便利，但是由于各部门间信息不互通，无法实现信息共享，从而形成了信息孤岛和封闭。对此你怎么看？**

一、态度：不认可，有害

二、危害：

1、群众多跑路，麻烦，不方便，材料多，

2、部门工作人员：效率被迫降低，重复工作多，表格上的形式主义

三、原因

1、不作为，懒作为，

2、不同单位之间信息系统难以整合，缺乏统一的平台，

四、建议

1、建立统一平台，使信息共享，

2、深化放管服。促进信息共享。

**8、当今社会出现了许多“网红干部”，例如“80 后白发干部”李忠凯，85 后民警王强的发际线照刷屏，均是一副“老成持重”模样。**

**有人担心基层干部工作超负荷，请问你怎么看？**

一、担忧苗头不好，应有所扭转

二、原因：

1、工作量大，任务重

2、表格上的形式主义。无用功太多，

3、基层人手不够

三、危害

1、干部身体健康，无暇顾及家庭。

2、精力有限，无法服务群众，文山会海，

3、基层更缺人，

四、改进

1、基层减负，让基层干部放开手脚办事

2、加大整治官僚主义，形式主义，文山会海，合理分配任务，

3、加派人手，下沉干部，

4、要求干部定期体检，强制休息令。



## 第二节——综合分析之政策理解

解题思路：

好政策：

- 1、好评，点赞
- 2、好处意义
- 3、仍然存在一些担忧，
- 4、建议展望。

坏政策

- 1、不好，弊大于利，
- 2、为什么坏？
- 3、危害：不可行/ 不合理 / 一刀切 / 治标不治本
- 4、对策，改进完善（以想解决问题为导向）。

**1、某地出台政策，关于做好河流污染治理工作，从各级党组织主要负责人中挑选一人担任河长，作为河长制直接负责人，组织领导相应的管理与维护，对此你怎么看？**

一、态度：点赞

二、好处

- 1、明确了责任，避免踢皮球，责任到人，
- 2、促进河流治理，高度重视，
- 3、调动更多资源参与保护

三、担忧

- 1、兼职可能存在精力不足
- 2、专业知识储备缺乏专业性，会出现外行领导内行的短板

3、可能存在不作为，懒作为的情况

4、调动各部门可能遇到障碍

四、对策

1、完善工作制度。（定期例会，专题推进会研究问题）

2、加大相关业务培训

3、树立正确的政绩观，加大直接问责，开放群众监督举报渠道。

4、出台制度，以成文方式明确分工，传导责任。

**2、简政放权背景下，某地推行群众网上办事，实现一次都不跑政策，但在推行的过程中，有的部门盲目追求项目数量，为提高不跑比例，强制要求群众寄材料，网上办事，你怎么看？**

分析：初衷是好的，但方法不对，一次不跑是便民，但强制要求寄材料不妥，不妥在于：

1、不知情：白跑、多跑、麻烦，烦人

2、少数人：老年人无所适从，侵犯选择权

3、一些材料不方便邮寄

应重视普惠性。

答题思路：

1、目的：不跑比例要求高

2、原因

（1）盲目考核不科学

（2）推广不充分

（3）网上办事不好用

3、对策

（1）上级改进考核，将群众满意度纳入标准

（2）加大宣传，使群众有过度期

（3）吸收群众意见赶劲棒是网站

（4）对特殊人群（老年人）：办事大厅志愿者教授，现场教或者代办或开放特殊通道，社区志愿者代为办理。

**3、政府明确规定婚丧事宜严禁大操大办，对于规格、收礼金额都有明确标准，超过标准会进行处罚，你怎么看？**

一、初衷是好的

二、不好在于：

- 1、不可行：执法成本高，人手不足
- 2、不合理：治标不治本，取证难
- 三、原因/出发点：移风易俗，改正铺张浪费，攀比之风
- 四、对策
- 1、思想教育宣传教育学校为突破口
- 2、党员干部带头，公职人员带头
- 3、名人本地主播（红事不办，白事减半）例子：某主播云婚礼。

**4、公共场合吸烟，用监控，拍照取证怎么看。有两人表态，有人说好，有人说侵犯隐私。对此，你怎么看？**

- 一、利：形成震慑，有据可查
- 二、弊：
- 1、侵犯隐私权，信息泄露风险
- 2、执法力度可能跟不上
- 3、违法成本低
- 4、执法成本过高。
- 三、对策
- 1、做好信息安全，注重隐私保护
- 2、加大执法，压实责任
- 3、共享摄像头
- 4、建立社会信用体系。

**5、推进环境治理工作，某省政府出台《禁止燃放烟花爆竹》规定，引起社会广泛讨论，你怎么看待此事？**

- 一、好处：
- 1、避免安全隐患扰民
- 2、避免环境污染
- 二、坏处
- 1、缺乏过节的节日气氛
- 2、不符合风俗，百姓可能不支持
- 3、实施上存在执法力度跟不上，取证难等问题，
- 三、结论：但总体来说利大于弊。
- 四、对策
- 1、加大宣传，移风易俗。
- 2、电子替代物

3、加大执法，扩充执法队伍，物业，网格员，引入群众监督。

**6、我市推进环境治理市开展节能环保行动，某镇要求居民九点钟就熄灯。对此你怎么看？**

一、不好。

二、坏处：

1、干扰居民正常生活，不合法

2、无法执行，居民不可能遵守。

3、群众反感，让政府形象受损

4、更不理解环保（误以为环保会让生活不便）

三、原因/出发点：想要推广节能环保

四、对策：

1、加大宣传教育：日常随手关灯

2、学校教育：主题班会

3、环保部门号召：地球日关灯一小时

4、阶梯收费

5、在其他方面也进行号召：如植树、减少排污。绿色出行等等。

### 第三节——综合分析之哲理启示

#### 解题步骤

- 1、解释题干——主题
- 2、摆出论点——重要
- 3、展开论证——举例、正反论证、道理论证
- 4、谈谈启示——怎么做：结合自身：年轻人，青年党员等。

#### 1、“只有把小我融入大我，才会有海一样的胸怀，山一样的崇高。”

对于这句话你怎么理解？

- 一、解释题干——小我：个人层面  
大我：社会国家前途命运
- 二、摆出论点——一个人与国家，社会相结合，个人价值只有在社会价值才能体现
- 三、展开论证举例：搬砖男孩魏凯伦，北大考古女孩钟芳蓉。
- 四、谈谈启示。

#### 2、“青年要立志做大事，不要立志做大官”，你怎么理解？

- 一、要素：  
做大事。侠之大者，为国为民，为人民服务，为国家社会做贡献  
做大官，泛指功利主义的追求
- 二、论点：应树立崇高的理想信念，不要一味追求功利主义，青年人要有理想，应将为人民和社会做贡献作为追求，
- 三、论证：  
正面：黄大年，黄文秀，杜富国  
反面：卢恩光，王晓光，  
(理想信念不坚定，就会在思想上得软骨病。)
- 四、启示：  
做大事而不做大官，树立正确理想信念(少一些功利主义的追求，多一些不为什么的坚持。)

### 3、有人说要赢在起跑线上；也有人说开始不重要，坚持到最后最重要。结合实际，谈谈你的看法。

万事开头难 VS 坚持的重要性

一、我认为坚持最重要

二、例子

1、马云多次创业失败，非典时期有员工感染，淘宝改变一代人的消费习惯

2、雷军起跑线赢过，两年学完大学课程（武汉大学）多次创业失败，最终坚持创立小米

三、道理论证

1、坚持可以巩固好的结局，如马拉松

2、坚持可以扭转不好的开局，马云多次高考才进入大学。

四、启示我们坚持的重要性（联系工作）

### 4、风能吹灭蜡烛,却使火越烧越旺,对此你怎么看?

一、论点

1、善于借助外力

2、强大自身

3、合适的才是最好的，矛盾的特殊性

4、团结的重要性，一加一大于二

5、转危为机（于危机中育新机，于变局中开新局。）

二、启示

面对危机，善于总结机智应对

三、例子

1、线上教育

2、促进内循环

3、促进国际间合作

4、孵化新业态

5、催生地摊经济

5、红茶种植过程中起初长势很好，但时间久了之后，茶叶会越来越缺乏光泽，口感也越来越差。有经验的茶农便会给茶叶进行二次烘焙，通过火攻让茶叶焕发新的生机。要想让年轻干部像茶叶一样清香甘甜，也如红茶一般需要“二次烘焙”。

红茶——年轻干部

二次烘培——及时监督教育管理

问题：松懈、思想涣散、腐败

展开讨论：落马官员（第一次收红包，组织上及时处理）严管厚爱，严是爱  
松是害，思想上的监督、技能上的培训、生活上的关照

## 第四节——应急应变

主要通过设置情境，并给考生设定一个具体的身份要求，能够站在题中所设定身份的立场和角度，对突然发生的各种状况，问题及矛盾能够主动做出反应并妥善解决

化解争执纠纷：

安抚情绪—询问缘由—调查情况—息纷止争—总结提升

处理紧急情况：

应急外置——善后工作——总结提升以人为本

1、办事大厅将办事流程挂在办事规章制度板上，群众来你单位办事，向办事人员询问办事流程，办事人员让群众自己去看规章制度板，引发群众不满。你是现场负责人，你如何处理？

一、群众为什么不满？

1、不知道办事流程

2、态度不好，

二、办事人员怎么了？（主观和客观）

1、缺乏服务意识

2、不在工作范围，手头抽不开身，无暇回答

3、无法回答，也不了解情况，

三、怎么办

1、对群众应该：表明身份、拉离现场、安抚情绪、道歉承诺开展调查并严肃处理

2、对办事人员应该：

（1）下班后谈话复查，

（2）会上提一嘴

四、反思总结



- 1、版不好看：字小、内容不清晰——改
- 2、咨询人员台引导人员缺乏——设立
- 3、加强培训教育加强对政策的了解

补充：投诉类：安抚群众-疏导情绪-事后谈话-批评教育-举一反三-改进工作

**2、某市推出一项便民措施，政府补贴资金，街道和社区出场地，由中标餐饮企业或社会组织向有午餐需求的居家老人提供助餐服务，某小区为此开办了一个助餐点，受到不少老年人欢迎。但最近，因为油烟和噪音问题，小区居民多次到街道投诉，强烈要求停办。假如你是街道工作人员，领导让你去处理这起投诉，你怎么办？**

- 一、联系群众，听取意见，
  - 1、详细油烟、噪音时间点；有无交涉
  - 2、表态：高度重视、严肃处理、认真审查，
- 二、实地调查、解决问题  
约上城管实地查：
  - 1、油烟排放是否符合标准，噪声是否达到执法标准，
  - 2、多方会议街道办，助餐企业，老年人代表，居民代表，环保，城管部门等
- 3、油烟——加装油烟处理器
- 4、噪声——隔音棉
- 5、迁地址，到饭点送餐配送。（力所能及）
- 三、整改反馈，化解矛盾
- 四、建立渠道，欢迎监督。

**3、电力公司要给一个老旧小区修电路，通知的停电时间是 8 点到 16 点，结果 18 点还没来电，居民不满于是吵起来了，你是社区工作人员，你会怎么办。**

- 一、问题出在哪儿？
  - 1、电力部门拖拉？施工难度超出预期？
  - 2、社区工作人员进展跟踪缺位，没有主动作为，反应慢

## 二、群众有什么困难

- 1、吃饭、如果夏天会热、
- 2、过夜问题，孩子完成作业

## 三、怎么办？

- 1、对群众请到社区安抚，电力解释，催，什么时候来电，
- 2、特殊群众（老人，残障人士，小孩儿学习）送饭关心
- 3、电力公司——催

问几点来电？今晚能不能来？如果不能来，能不能先通电，否则 后续处理安排同事在现场盯施工，

## 四、如何促进平时多检修

总结：联系电力，问清情况，  
赶到现场，沟通解释，  
提供帮助，解决困难，  
催促施工，尽快通电，  
总结反思，改进工作。

**4、单位职工集体参观博物馆，参观结束后，博物馆工作人员说，发放的讲解耳机少了一副，叫你们解释，你单位有一个职工，情绪激动，和博物馆工作人员发生争执，你是活动的负责人，你要怎么办？**

## 一、这个职工怎么了？

- 1、丢了
- 2、无辜，赶时间回家，

## 二、现在面临的矛盾

东西丢了走不了，行程被耽搁，矛盾更激化，

## 三、如何化解

- 1、拉开
- 2、与对方负责人沟通，大部队先走，我留下来处理，
- 3、找凭据看监控

丢了——赔——赔偿金（由活动资金出）

没丢——走——回大部队解释。

## 四、举一反三

保管、清点

**5、村里一条公路经常有很多大型货车通过,造成路面坑洼不平,村民们意见很大,为此还设置了路障,请问作为村干部你该怎么处理?**

一、当务之急:清除路障

二、村民可能有什么意见

1. 不美观,
2. 积水噪音,
3. 摩托车不好走,

三、如何化解

- 对群众应该劝说:借此发展服务业餐饮、维修、住宿,
- 对来往货车应该:联系执法部门进行定期执法、突击检查,超高、超重、超速、超载、宣传提醒
- 请路政部门定期检修维护道路

**6、居民楼天然气爆炸,你是街道干事,接到群众电话,正在赶往事发地的途中,你该怎么做?**

一、当务之急,

1. 联系有关方面:

- (1) 关阀门
- (2) 疏散群众让出消防通道,特别是消防登高带
- (3) 了解伤亡情况伤亡

2. 汇报领导:情况+处置

二、善后工作

1. 慰问伤者家属
2. 查明爆炸原因
3. 做好解释工作

三、长效机制

- 1、做好应急预案机制
- 2、吸取教训,开展安全教育及演练、安全检查。

**7、原定我和同事老宋一起去参加某政策解读座谈会,老宋已经将资料准备完毕了,但在去会议的路上他突发疾病,这时你该怎么做?**

一、当务之急

- 1、急救、是否自备药物。
- 2、尽快送医，通知家属
- 二、善后工作
- 1、上报领导（我方）告知情况
- 2、请示领导，可否我去
- 3、向会议组织者道歉，我正在赶来，请予以谅解，
- 4、开会（不用重点展开）
- 5、会后回单位上领导详细反馈老宋情况，工作完成还算圆满，
- 6、下班后去看望老宋，安心养病，不要操心。

**8、你作为文艺汇演四人小组项目的负责人，现有以下几个问题等你解决，你会怎么做？**

- 1、音响设备坏了
- 2、县领导突然决定不来出席汇演，领导席需要重新调整座次
- 3、舞蹈组领舞突发心脏病，需要你去处理
- 4、场地外车辆交通混乱，需要你去处理
- 一、急救送医不改正行将错错
- 二、协调交警和保安维持秩序  
场内找停车不规范的人挪车
- 三、找一个同事处理，修 / 借 / 替换音响
- 四、再找一个同事，调整座次。

**9、你负责组织新职工的培训，但是培训快要开始了，领导和导师都已经到了，但是有很多新职工还没到，你怎么办？**

- 一、新职工怎么了？  
不熟悉路线？ 上一个安排拖了？
- 三、如何化解
- 1、找人引导，告知路线——催
- 2、上一个先不管，先来培训
- 3、提醒员工后门悄悄进入，
- 4、领导和导师如实相告，聊聊本次招聘的情况，
- 5、拷贝 PPT，帮助完善，调整调试设备，
- 四、事后提醒提早到强调整体培训应按时结束。

## 第五节——人际关系的意识与技巧

思路：自我反思，加强沟通，避免冲突，服从意识，

（单位及家庭，同事即手足。）

人际关系类：工作为重

——原则性与灵活性

——端正态度，正确认识

——经常反思

——假想情况

对上级：（原则上）服从、常请示

对同事：理解、帮助

对新人：鼓励、教育

1、你是项目组负责人，刘博士作为一名新加入项目组的成员，他的专业与本项目相关联，提了一些不可行的意见，你没有采纳，因此刘博士有了情绪，领导也提醒你要听取多方意见，你会怎么做？

大局意识 —— 工作为重，重视人才

主动性 —— 反思化解矛盾

我：沟通方式有问题，

保守经验主义作祟

原则性 —— 不可行，不能实行

灵活性 —— 可能可行——试点

总结：疏导情绪，试点实施，检验成效。总结提升，改进问题。反馈领导。

2、你和小李共同开展一项工作，工作很紧急，但工作进度慢，领导很不高兴，工作三天内必须完成，但是小李要请假一周准备研究生考试，你怎么办？

分析：

1、问题：时间紧，进度慢，人手缺

2、矛盾：小李想请假

3、原则性分情况讨论

4、9 月以前——不支持，做好工作交接，申请加派人手。

考前一周——支持。

5、灵活性，统筹兼顾，人性化。

思路：

一、分情况讨论考前冲刺离考试还有一段时间，

二、考前冲刺支持小李请假备考，做好工作交接，申请加派人手。

三、离考试还有一段时间不支持请假，建议合理安排备考与工作

四、向领导汇报工作安排的步骤，保证按时完成工作。

**3、你和小张一起值班，小张没来受到领导批评，小张不满，说你只顾自己表现，同事也对你议论，你怎么办？**

主动性 —— 自己有没有问题，没有主动提醒小张？

有效沟通——检讨解释，夸一夸小张。

同事怎么办——不用解释，做好自己。

思路：

1、自我反思，是否为提醒小张？是否平时张扬？

2、找小张沟通，对自己问题致歉。

3、今后不断改进自身工作。

**4、你和小王互相轮岗，你来到新部门后，领导念旧经常叫小王来处理本属于你工作职责的事，而不给你安排工作，你怎么办？**

主动性——自己有没有问题？-我不适应领导工作作风，工作节奏、没有好表现

权属关系——服从领导

原则性——能一直这样吗？

灵活性——妥善处理

1、找小王向他学习，熟悉业务

2、向领导申请与小王配合完成

思路：

反思自身，改进适应，

找到小王，学习交流，

汇报领导，一同工作，

认真完成，赢得认可。

**5、你是财务人员，负责报销工作，你严格执行财务制度，对有的费用不予报销，对此，同事不满意，领导也不满意，那怎么办？**

主动性——同事和领导不满意，为什么？

1、流程繁琐？

2、对政策不熟？

3、沟通方式不对？

原则性——不该报的坚决不报

灵活性——如何消除不满

1、改进流程 2、政策培训 3、改进沟通方式

总结：反思自身，了解诉求，改进流程，简化审批，开设培训，解读政策，转变方式，加强沟通。

## 第六节——情景模拟

外在——自然、生活化

内在——说到心坎上，直面问题

本质仍是人际关系或应急应变，合理预设情况，寻找解决方案，  
原则性 + 灵活性，以人为本。

1、城管队员小蒋去拆除了何大爷的违规搭棚，两人起了冲突。  
何大爷认为小蒋这种做法是不合理的，因为搭棚被拆了何大爷就没地方住了。小蒋觉得自己是依法执法，你是小蒋的领导，你如何在现场进行劝解，请现场模拟。

劝解目的——调解冲突，拆棚。  
症结——何大爷没地住（帮你解决）  
表态——对小蒋带小蒋向大爷道歉  
何大爷困难——联系社区过渡、申请低保。

2、办公单位网上预约优先办理，老年人不会网上预约，在排队等候中看到插队的人就发生了争执，找你投诉，你是负责人，请你现场模拟一下。

主要任务：讲清楚政策。大爷理解，教教您。



**3、你是老师，你的学生小秦他的父母不让他继续读书。小秦说，她的父母重男轻女。小秦的父母却说：“我们家供不起孩子读书，小秦还有弟弟要养活。”你作为小秦的老师，请劝说小秦父母。请情景模拟。**

首要任务——小秦复学 1、学费、生活费 2、收入少  
夸——小琴学习好，争气，一定可以考个好大学，  
我最近听说小学辍学太可惜了  
解决助学政策——助学政策 助学金+奖学金  
劝说——算笔帐

**4、小张是你同事、好友，小张工作踏实认真，可是不经常参加集体活动，同事觉得他不合群，你作为他的好友，请现场模拟下怎么劝导小张多参加集体活动？**

小张性格内向，害羞差，缺乏才艺，没自信，  
1、先夸  
2、扯上问题，我怎么看这周末的演讲比赛，你好在行啊，  
3、委婉劝说。

**5、你县为发展旅游业上传了一些景区照片到网上，有记者质疑这与其他国家著名风景区照片一样，但事实证明照片确实是你县的旅游区，你作为宣传工作人员你怎么和记者沟通，请现场模拟。**

1、记者——沟通澄清，委婉劝记者能删除更正，  
2、刘老师夸、指出问题，证据、解释（客观）  
3、景观相似——拍照角度不好，没拍出特色  
4、提出删除，提出邀请，下次来玩、拍。

**6、假如你是环保局局长，在面对群众和新闻媒体时候，群众问：**

**“上次有个企业违法排污的后续处理进展如何？”局长回应说“已处理完毕，不会再违法排污。”但是，有一个记者现场质疑，出示图片证据，称这个企业仍然在违法排污，引得新闻发布会上群众一片嘘声。此时你该怎么办，请现场模拟。**

- 1、请大家安静，回应图片
- 2、驳斥——情景设定：图片这里前不是这个辖区，或者保存有之前的图片  
/ 不能喝，给小孩子错误示范。
- 3、同大家表态、决心：欢迎监督 有理有利有节

**7、国家在倡导移风易俗，某种粮大户老王小孩考上大学，准备办谢师宴，你作为县文明办文明督导组成员，准备怎么劝说老王不办谢师宴？**

老王高兴——面子、谢师  
劝说——庆祝应适度，自家亲友  
可以以儿子名义成立基金会，帮助困难孩子  
孩子有好前途，就是对老师最大的感谢理解  
移风易俗、小办、基金会、做榜样。

## 第七节——计划组织类

对给定活动作出计划、安排及对资源进行合理分配并对冲突进行协调的能力。通常要求应试人员能依据目标,排除不利因素做出计划,根据现实需要和长远处理矛盾,及时作出决策,合理调配相关资源。

### 一、活动类

你是谁? 对谁干? 干什么? 怎么干?

组织管理类: 活动型

事前——事中——事后

人财物地时、规则/流程

事前:

①设计活动方案。时间地点。参加人员的范围。活动内容。

②宣传动员。对象参与者、表演者(参赛者)。内外有别。

③活动准备。

事中:

④流程。某某政策座谈会: 主持人开场——领导致辞——相关负责人介绍情况——座谈——总结

比赛: 初赛通过什么形式举办, 通过什么评选机制选出多少人进入复赛, 复赛通过什么形式举办, 通过什么评选机制选出多少人进入决赛。决赛之前怎么进行活动的预热, 决赛什么形式举办, 如何决出

最后结果，分为几等奖几等奖，每个奖项有何奖励，谁来颁奖。

⑤布置场地，维持人员秩序，做好演员上下台、催场，做好全程的文字图片视频记录等。

事后：

⑥二次宣传。

⑦总结经验。

本次活动常态化开展，每月开展一次；将获奖选手选送到上一级单位参加文艺活动；将获奖作品纳入到本地宣传 mv 中进一步推广

### 1、为制造业工人开展提高素质和技能水平的培训，你怎么组织？

分析：

对制造业工人开展培训

分析你是谁——某局工作人员

对谁干——制造业工人

1、白天上班、倒班时间不足

2、分散在企业无法集中

3、有一定技能水平，但缺少相关知识，

干什么——素质和技能培训，我市产业升级培训企业转型的需要

怎么干？——一堂课（×）

——一门/系统（√）

找企业、找师资、建平台、宣传动员鼓励

做法：

1、找企业，获取要求

课程、文化程度、人数、因材施教

2、寻找师资，开设课程

职高(技能)、高校社会、企业专家授课、

课程大纲、课时、场地、核算成本

3、设立平台，自主选择

线上选课，线下上课，辅之以线上课，

4、宣传动员，鼓励参与

(1) 老师——课时费，职称加分

(2) 学生——宣传、补贴，资格证书

(3) 企业——宣传，转型补贴，进返还失业保险金

5、接受意见，形成机制——建立反馈渠道。

**2、单位为增加大学生对镇里现状的了解。吸引大学生回家工作或创业，现在要组织系列活动，请问你会怎么做？**

你是谁？——镇政府工作人员

对谁干？——本镇生源大学生(寒暑假) 不了解？

在校毕业/待业(定向定点)

干什么？——系列活动，吸引返乡就业创业宣讲了解情况，筑巢引凤。

怎么干？——宣讲会，招聘会，上门关心，参观实习等。

1、组织宣讲，了解情况——镇情、高铁、就业形势，新增企业待遇，(线上加线下)

2、对接企业，组织招聘——岗位，专项招聘，薪资要求，寒暑假毕业季(线上)

3、走村入户，关注特殊(困难)

4、典型宣传，示范引领。

政策、财、金、地

5、联系企业，参观实习，深入了解。

## 二、调研类

你是谁？

调研对象是谁？——决定方式与手段

调研内容是什么？

怎么调研？

根据调研对象，采取问卷走访，电话抽查，座谈等。

组织管理类：调研型

调研对象+调研方式+调研内容

对象：调研活动涉及的主要群体

有关部门(政策、数据信息)

## 兄弟单位（借鉴方案）

## 专家学者（研究成果）

方式：问卷（线上、线下）、电话抽查、采访、实地调查、座谈、走访、查资料

最后，总结调研成果，形成调研报告，汇报提交领导以供决策参考

**3、小张要在居民社区开一家实体店，有三个选择：报刊社兼营彩票，特色面馆，宠物美容店。如果你是小张，为了获得最优选择方案，确保可行性，你如何调研？**

分析：

一、你是谁？——创业者

二、调研对象是谁？

社区居民——消费者

同类商户——竞争（分布、密度、价位、产品）

房东——店面、水电、租金、位置、大小、卫生间

物业——管理、信息、住户、上班、年龄、地域

有关部门——营业许可、卫生证、健康证。

四、调研内容是什么？

市场要求——人需求

竞争状况——同类型

1、店面设施条件，租金等

2、居民人员构成相关信息

3、政策许可及支持，

五、怎么调研？

1、问卷走访

2、实地考察

3、网站查找，电话咨询等

内容：政策、经验，美团外卖状况

一、报刊社监彩票

1、深入老年群体采访

2、考察附近片区同类商铺分布情况

3、寻找区域内合适店面（大小，人流量）

条件包括：街面、面积小，通电、网

邮政、福彩中心咨询许可证问题

## 二、宠物美容院

1、进入宠物群获取需求（问卷星+加抽奖）

宠物种类、美容服务，洗澡，剪指甲、可接受价位

2、考察附近片区同类商铺

1、寻找区域内合适店面（用水，人流量）

2、咨询许可问题

## 三、特色面馆，

1、面向全体居民发放问卷

饮食偏好？吃不吃辣？主食？外出就餐？价格选择范围？频率？喜欢外卖还是堂食？

2、考察附近片区餐饮店种类——价位，菜品，口碑，营业额等，

3、寻找区域内合适店面，水电、油烟、不扰民，

4、向物业咨询居民人口问题，是否扰民？

**4、为了让民众少跑腿，税务系统开发网上数据平台，领导让你去调查平台使用情况和问题，你会怎么做？**

主题：平台使用调研

你是谁？——税务局工作人员

调研对象——网上数据平台用户

调研内容是什么——平台的使用情况、问题

怎么调研？——问卷、电话抽查、用户主动反馈

开展：

1、全体用户——调查问卷（挂官网）

使用频率？是否较传统方式改善？上手时间？是否遇到过问题？

2、部分用户——电话抽查

接受吐槽，改进意见。

3、开辟问题反馈专栏

接受用户报送 bug 意见

梳理过往投诉。

# 三、宣传类

宣传对象是谁？——居民，村民，员工，学生

宣传内容是什么？——政策，文明，意识，法律法规

宣传方式是什么？

对象决定方式（广播，公告栏，宣讲会，小区电梯，通道，业主群，公众号，大喇叭，标语。）

组织管理类：宣传型

宣传对象+宣传方式+宣传内容

对什么人采用什么宣传方式宣传什么东西

三微一端、官网、广播、电视、报纸、公交站牌、地铁公益广告、vlog、H5、征文、传单、卡片、手册、小礼品、卡车 LED 屏、公告栏、海报、电梯宣传栏、走村入户、网红、大喇叭、内网、LED 屏、微信群、集赞助力、横幅、宣讲会

5、 你市要开展个税政策“六进”宣传辅导活动。进机关、进乡村、进社区、进学校、进企业、进医院，请任选两个拟定具有针对性的主题活动，并选一个具体阐述

个税“六进”如何宣传？

1、宣传对象是谁？——机关干部，村民，居民，学生，企业员工，医院职工，

2、宣传内容是什么？

个税政策（申报、个税 app、改革获得感）

3、宣传方式是什么？

宣讲会、走村入户、横幅、公告栏、广播。

讲课，个别辅导，座谈等，业主群摆摊，课堂，税法，企业财务等。

流程：

主题——个税宣传进企业

方式——政策宣讲会

1、联系企业，沟通需求（企业场地，几个一个？）

2、选派人员，准备宣传

PPT，手册、问卷，



欢迎进面私信 b 站 up 刘文超或者公考小马哥报班

地面班、线上课和一对一指导均有

3、现场宣讲，个别答疑。

先讲座答疑，个别辅导 app

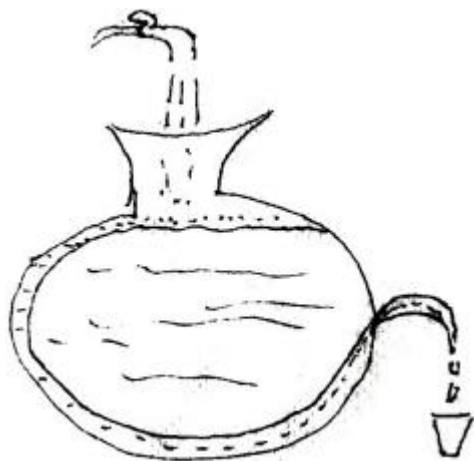
4、保持联系，长期沟通

企业财务拉一个专群，或开展反馈渠道。

刘文超Vin面试团队出品

## 第八节——漫画演讲串词讲故事

1、



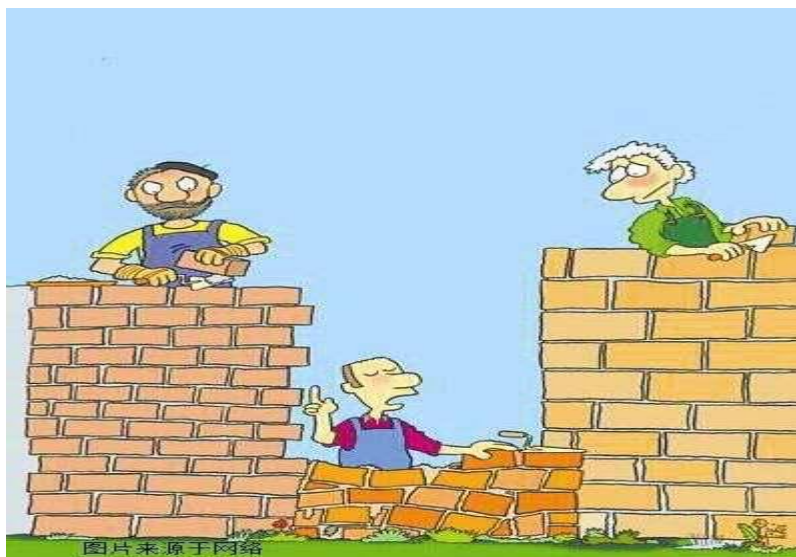
1、厚积薄发 2、雷声大雨点小 3、量变引发质变

2、



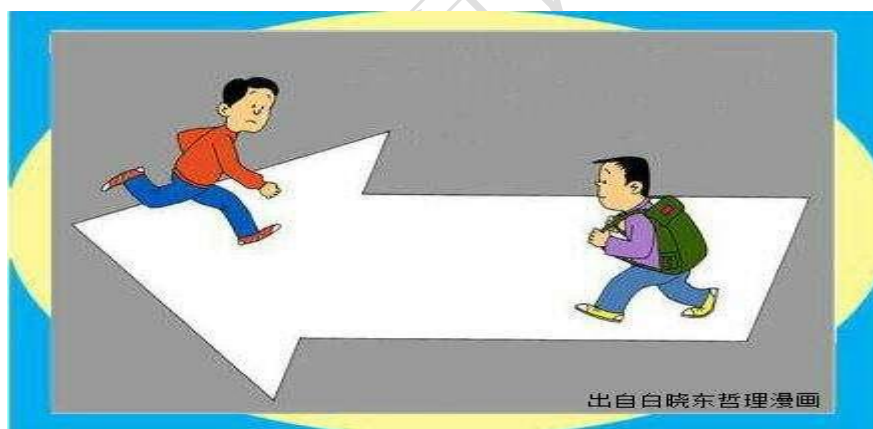
1、眼高手低 2、不切实际 3、风险与收益（成正比）

3、



- 1、空谈误国，实干兴邦 2、团结协作 3、统一标准

4、



- 1、另辟蹊径 2、拒接盲从 3、最美逆行

5、 国家大力推动建设“看得见山，望得见水，记得住乡愁”的乡村。请以建设魅力乡村为主题进行演讲。

乡村振兴 —— 生态、历史、人文（演讲不分 1、2、3）

**6、以《减负不减责》为题演讲。**

2019 基层减负年 —— 形式主义、官僚主义、文山会海

**7、以春运、农民工、回家,串词讲述一个感人的故事**

符合主流价值观

刘文超Vin面试团队出品