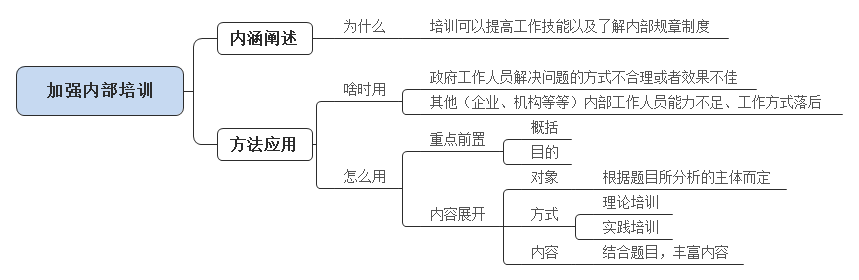
**加强内部培训**



**【内涵阐释】**

生活中，我们常常会遇到政府部门的工作人员解决问题的方式不合理或者处理的效果不佳；当然，也会遇到诸如企业、机构、媒体等内部工作人员工作能力不足、工作方式落后而导致一些问题的出现。比如：有人向政府部门反映有街道下水道不通，政府人员热情接待，并且向对方承诺立即安排解决，群众称赞办事效率高，但是过了半个月依然没有解决；对企业转型升级，部分员工无法适应等等，我们想要解决这类问题，就要让这些办事人员明白工作的流程和制度，以及要在能力上有所提高，最直接的方式就是加强内部培训，提高他们的能力，因此，培训也就成为了最常用的对策之一。

**【方法应用】**

加强内部培训一般在以下题目中我们会常用。

1. 政府工作人员解决问题的方式不合理或者效果不佳。当我们发现题目中有政府内部的人员在处理问题方面不足时或者效果不好的情况下，比如：刚刚我们提到的政府没有在有效的时间内解决下水道不通问题，我们就可以通过培训的方式来提高办事的效率。

第二，企业、机构、媒体等内部工作人员工作能力不足、工作方式落后。当题目中出现由于主体自身内部人员在工作方式、工作能力方面出现欠缺，无法满足现在的工作需求时，我们也可以去进行内部培训。比如，企业转型升级当中，部分员工无法满足时是企业需求时，这个时候，我们就可以用加强内部培训的方式来提高他们的能力，使之满足企业发展的需要。

加强内部培训看似简单，但在实际应用的过程中，同学们往往出现答题内容空洞，对策缺少针对性，语言模板化等问题。那如何能够避免这些问题还能够答出要点和亮点，我们可以用下面的方法入手。

我们知道到，对策最好的表达方式是重点前置+内容展开。

在培训这个要点中，我们的前置重点可以用概要，对后面展开内容进程概括总结，我们常常使用的是“加强内部培训”这样的语言，这样表述没有问题，只是过于单一，容易模板。所以我们可以采用目的的形式表达，能够避免重复也能够美化语言。比如，针对于工作人员能力不足，那么我们就可以这么表达：强化内部人员工作素养；提高工作人员办事能力；将规章制度内化于心，外化于行......通过目的的方式，不仅进行了清晰的要点概括，传达了我们意图，还避免了类似于“加强内部培训”这样的模板化、同质化的语言。

而内容展开的时，一般有四个方面可以表述，就是我们培训的对象、方式、内容及效果。

对于我们的培训对象，需要根据题目确定，多数情况下为内部工作人员，所以我们一般不单独强调。而对于培训方式，我们要根据培训内容而定。通常情况下，我们的培训内容有理论培训和实践培训两种形式；所谓的理论培训主要是技能知识、规章制度、行为素养等；而实践培训主要是实际操作能力、处理事务能力、应急应变能力等。理论培训的方式一般有：培训会、讲座、会议；实践培训的方式一般有：模拟演练、老带新（新带老）形式、参观体验等。

培训内容则需要根据具体题目展开。在这里需要大家注意的是，培训内容要围绕题目展开。我们还用政府没有有效解决群众困难来举例说明，展开的可以这样表述：政府可以通过定期举办“三严三实”、党的群众路线教育、“两学一做”实践教育活动等（方式），加强对工作人员的思想教育，让政府工作人员牢固树立群众观，切实转变工作作风，始终把群众的满意度作为决策和工作的重要标准，做好为人民服务的工作（内容）。

**【示范回答】**

问题，有人向政府部门反映有街道下水道不通，政府人员热情接待，并且向对方承诺立即安排解决，群众称赞办事效率高，但是过了半个月依然没有解决，群众由称赞转为抱怨。对此，你怎么看？

示范答题：

。。。。。。

为了能够提高政府工作人员的办事能力，拉近干群关系，获得群众对于政府的信任和支持，我认为可以从以下几方面着手来加以改进。

第一，加强公职人员的教育培训。政府可以通过定期举办“三严三实”、党的群众路线教育、“两学一做”实践教育活动等，加强对工作人员的思想教育，让政府工作人员牢固树立群众观，切实转变工作作风，始终把群众的满意度作为决策和工作的重要标准，做好为人民服务的工作。同时，加强公职人员的业务培训，提高实践能力，做好定期培训考核工作，提高其办事效率和服务水平。

**【语言提亮】**

1. 组织....到....服务中心”、...教育基地、警示教育基地等进行实地参观学习，发挥正面典型的激励作用和反面典型的警示作用，引导...牢记....牢记...的优良传统和作风。

2、从员工岗前培训、日常培训到提拔培训，始终贯穿职业道德教育，让从业者感受到职业道德的含义和重要性，转变错误的职业道德价值观。

3、加大对于专业人员的培训力度，通过专业的机构与高校、职业院校相结合的方式在学校中开设相关的专业，实现定点培养。

4、签订了培训合作协议，联合本地院校和培训机构，整合了教师资源，实现了培训的师资共享。

**【真题指引】**

**例题1**路面上有口井没井盖坏了，旁边树了个注意安全的牌子，工作人员拿着铁锹笑嘻嘻在旁边。对这幅漫画，谈谈你的看法？

这道题中我们可以看到，工作人员面对井盖坏了仅仅是通过树立牌子提醒群众，并没有实际的进行修补，实质性的解决问题。因此，对于工作人员在解决井盖坏的问题时采取的方式是不合理，可能后续依然会有群众不注意而掉进去受到伤害，所以也能够发现这种处理问题的方式效果是不好的。那这个时候就需要我们再提对策的时候，来提高工作人员的解决问题的能力。所以我们就可以进行如下表述：

1. 强化内部人员工作素养和工作能力。通过开展“两学一做”、党的群众路线教育，学习党的先进理论和知识、规章制度、职能职责，增加为人民服务的意识；也要利用培训会强调工作纪律，对此事件进行案例分析，讲解一些处理技巧和方法，以便能够提升办事效率；同时积极开展模拟实践活动，利用情景模拟的形式，培养工作人员的应急应变能力以及解决问题方式的创新性。

**例题2**阿里建立无人超市，有人说，科技会替代人类劳动，从而导致零售人员的失业，对此你怎么看？

阿里无人超市是科技的创新，也是我们新事物代替旧事物的本质转变。因而，我们对于科技的创新和便利群众生活的的阿里超市是给予肯定的态度的。当然，题目中谈到会让零售人员失业，那这个时候就需要提高他们的能力以便适应时代的创新脚步。所以在提对策的时候，我们就可以进行培训引导。我们可以进行如下表述：

1. 培养新技能，提升再就业能力。政府部门与阿里企业可以形成联动机制，对失业人员进行再就业培训，通过聘请就业局专业人才、社会创业人士进行创业方向、科技知识、未来发展等方面的理论素养教育，同时也可以通过参观、实践的形式学习无人超市的基本操作，提升其创新、服务等能力，及时帮助失业人员找准定位、改善自我。