

云南省考德宏市面试题（网络版）2016年7月17日 下午

扫描下方二维码下载妙学吧APP 刷海量题库掌握最新热点



QQ扫码直接下载

微信扫码到应用市场下载

支持所有机型

【问题1】

美国迪士尼公司是非常著名的旅游公司，他们通过给消费者提供高品质和高价格的旅游消费来定位旅游行业，因此也成为了未来旅游服务业的发展方向，你怎么看？

【问题1参考答案】

迪士尼公司以其独特的商业模式和高品质的服务，确实为旅游服务业树立了一个标杆。然而，将其视为未来旅游服务业发展的唯一方向，我认为还需要更全面的考量。

首先，迪士尼的成功在于其强大的品牌影响力和创新能力。它不仅仅是一个旅游景点，更是一个文化符号，能够吸引全球游客。这种模式的成功，很大程度上依赖于其独特的文化内涵和持续创新的能力。然而，这种模式并不一定适用于所有旅游企业，尤其是那些缺乏类似资源和品牌影响力的中小企业。

其次，高价格定位虽然能够保证服务质量，但也可能限制消费者的多样性。旅游服务业的发展应当兼顾不同消费层次的需求，提供多样化的服务选择。一味追求高端市场，可能会忽视大众市场的潜力，不利于行业的全面发展。

再者，旅游服务业的发展还受到地域文化、经济水平等多种因素的影响。迪士尼模式在美国可能非常成功，但在其他国家和地区，可能需要根据当地的文化和经济条件进行调整。因此，未来旅游服务业的发展方向应当是多元化的，而不是单一的高端化。

为了推动旅游服务业的健康发展，我认为应当采取以下对策：一是鼓励创新，支持企业开发具有地方特色的旅游产品；二是加强行业监管，确保服务质量的同时，保护消费者权益；三是促进国际合作，借鉴国外先进经验，提升本土旅游服务的国际竞争力。

总之，迪士尼的成功经验值得学习，但未来旅游服务业的发展应当是多元化、包容性的。我们应当在借鉴国际先进经验的同时，结合本土实际，探索出一条适合中国国情的旅游服务业发展道路。

【问题2】

乡政府组织关爱留守儿童活动，你怎么组织？

【问题2参考答案】

组织关爱留守儿童活动是一项充满社会责任感的工作，它不仅能够为留守儿童带去温暖和关爱，还能够促进社会的和谐与进步。作为乡政府的工作人员，我会从以下几个方面来精心组织和实施这项活动。

首先，我会进行深入的调研，了解本乡留守儿童的具体情况，包括他们的数量、年龄分布、家庭背景以及他们在生活和学习中遇到的主要困难。这一步骤是活动成功的基础，只有充分了解留守儿童的真实需求，才能制定出切实可行的活动方案。

其次，我会根据调研结果，制定详细的活动计划。计划中会包括活动的主题、目标、时间、地点、参与人员、活动内容以及预算等。活动主题可以定为“温暖童心，关爱成长”，旨在通过一系列的活动，为留守儿童提供心理关爱、学习辅导和生活帮助。活动内容可以包括心理健康讲座、学习辅导班、趣味运动会、文艺表演等，既丰富孩子们的课余生活，又促进他们的全面发展。

接下来，我会积极动员和协调各方资源。一方面，我会联系乡内的学校、社区、志愿者组织等，邀请他们参与到活动中来，共同为留守儿童提供帮助。另一方面，我会寻求社会各界的支持，包括企业的赞助、媒体的宣传等，以扩大活动的影响力，吸引更多的社会关注和参与。

在活动实施过程中，我会注重细节，确保每一项活动都能够顺利进行。我会安排专人负责活动的各个环节，包括场地布置、物资准备、人员协调、安全保障等，确保活动的安全和有序。同时，我会鼓励参与活动的志愿者和工作人员与留守儿童建立长期的帮扶关系，为孩子们提供持续的关爱和支持。

最后，我会对活动进行总结和评估，收集参与者的反馈意见，分析活动的成效和不足，为今后的关爱活动提供参考和改进的方向。通过这样的活动，我们不仅能够为留守儿童带去实际的帮助和关爱，还能够唤起社会对留守儿童问题的更多关注，共同为他们的健康成长创造更好的环境。

【问题3】

乘客把包落在出租车上了，的哥送回后要求乘客付误工费，乘客抱怨投诉，你是出租车管理人员你怎么处理？

【问题3参考答案】

在处理乘客将包落在出租车上，的哥送回后要求乘客支付误工费而引发投诉的情况时，作为出租车管理人

员，我认为应当采取一种既公平又人性化的处理方式。首先，我们需要明确的是，的哥在发现乘客遗落物品后主动联系并送回，这种行为体现了良好的职业操守和社会责任感，应当给予肯定和表扬。然而，的哥要求乘客支付误工费的做法，虽然在一定程度上可以理解的哥因此产生的经济损失，但也需要考虑到乘客的感受和实际情况。

在处理这一投诉时，我会首先与的哥进行沟通，了解整个事件的详细经过，包括他为何决定要求误工费以及具体的费用计算方式。同时，我也会与乘客进行沟通，听取他们的意见和不满，了解他们为何对的哥的要求感到不满。通过双方的沟通，我可以更全面地了解事情的来龙去脉，为后续的处理提供依据。

在此基础上，我会根据公司的相关规定和行业惯例，评估的哥要求误工费的合理性。如果的哥的要求符合规定，且费用合理，我会向乘客解释这一情况，并尝试调解双方的分歧。如果的哥的要求超出了合理范围，或者公司没有相关规定支持，我会建议的哥放弃这一要求，并向乘客道歉，以维护公司的形象和乘客的权益。

此外，为了避免类似事件的再次发生，我会建议公司对相关制度进行完善，比如制定明确的物品遗失处理流程和费用标准，以便在类似情况下有章可循。同时，我也会加强对司机的培训，提高他们的服务意识和沟通能力，确保在遇到类似情况时能够更加妥善地处理。

总之，作为出租车管理人员，在处理此类投诉时，既要维护司机的合法权益，也要考虑到乘客的感受和公司的长远利益。通过公平、合理的处理方式，不仅可以解决当前的矛盾，还可以提升公司的服务质量和公众形象。

【问题4】

你是业务办理大厅的工作人员，有市民来办理业务在禁烟区抽烟，并与前来制止的保安发生了争吵，市民反映办理业务排队时间长，又没有地方吸烟，等待时间太长了，你作为工作人员，你该怎么处理？

【问题4参考答案】

面对市民在禁烟区吸烟并与保安发生争吵的情况，作为业务办理大厅的工作人员，我首先会迅速介入，以平和的态度化解现场的紧张气氛。我会立即向市民表明身份，并礼貌地请他停止吸烟，同时感谢保安的及时制止，确保双方的情绪得到初步的安抚。

接下来，我会耐心倾听市民的诉求，理解他因为长时间排队而感到的烦躁和不满。我会向他解释禁烟区的设立是为了保护所有人的健康，尤其是考虑到大厅内可能有老人、小孩和孕妇等对烟雾更为敏感的人群。同时，我会对他的等待时间表示歉意，并说明我们正在努力优化业务流程，以减少等待时间。

为了缓解市民的不满情绪，我会主动提供解决方案。例如，可以建议市民如果需要吸烟，可以到指定的吸烟区，或者如果他愿意，我可以为他提供一些阅读材料或指引他去附近的休息区稍作休息。此外，我会询问他办理的具体业务，看看是否有可以提前准备的材料或者是否有其他便捷的办理方式，比如网上预约或自助服务终端，以减少他的等待时间。

在处理完现场情况后，我会将这一事件反馈给上级，建议在大厅内增设更多的提示标识，明确禁烟区的范围，并考虑设置更多的吸烟区或改善现有吸烟区的条件。同时，我也会建议优化业务流程，比如增加窗口或工作人员，或者推广电子化服务，以减少市民的等待时间，从根本上解决问题。

最后，我会反思这次事件的处理过程，思考是否有更好的沟通方式或更有效的解决方案。通过这次经历，我会提升自己的应急处理能力和服务水平，以便在未来更好地服务于市民，维护大厅的良好秩序。