

部委党群及参公单位面试题（网络版）2017年2月25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材料】

材料1：A县有一班列车经过B乡的花海，花海环境优美，桃花杏花盛开，游人如织，经常来拍照。

材料2：A县旅游局就想联系B乡搞一个旅游景点，派调研组负责人到B乡考察调研花海面积、花的种类等。调研组调研中发现，村民办起农家乐。而且花山太大，容易让游客迷路，缺乏防火措施，有人吸烟容易造成火灾。同时，很多游客到铁路旁拍照，容易造成碰撞。调研后，封山。

材料3：王先生晚上看到这里漂亮，他准备好器材，还调查了花海盛开时间和火车经过的时间表，但发现封山，没有进去，看到很多爱好者，聚集村口，跟村民争执。

【问题1】

对旅游局做法你怎么看，有什么意见建议？

【问题1参考答案】

旅游局的初衷是为了保护和合理开发B乡的花海资源，促进当地旅游业的发展，但在具体实施过程中，存在一些值得商榷的地方。首先，封山的决定虽然出于安全和环境保护的考虑，但缺乏充分的公众沟通和替代方案的提供，导致游客和摄影爱好者的不满。这种做法在一定程度上反映了管理部门在决策过程中的单向性，忽视了公众的需求和意见。

从安全角度来看，旅游局对花海区域的安全隐患进行了识别，如游客迷路、防火措施不足、铁路旁拍照的风险等，这些都是非常必要的。然而，简单地采取封山措施，不仅未能从根本上解决问题，反而可能激化矛盾，影响当地旅游形象和村民的经济收入。因此，旅游局的做法在安全管理的策略上显得过于简单和粗暴。

针对这一问题，我建议旅游局可以采取更加细致和人性化的管理措施。首先，应该与村民和游客进行充分的沟通，了解他们的需求和意见，共同商讨解决方案。其次，可以设立专门的安全警示标志和导览图，减少游客迷路的风险；加强防火宣传和管理，设置吸烟区和非吸烟区；在铁路旁设置安全护栏或观景平台，既保障游客安全，又不影响观赏体验。此外，还可以考虑引入智能监控系统，实时监控人流和火源，提高安全管理水平。

最后，旅游局应该积极探索与村民的合作模式，支持和规范农家乐的发展，提供培训和指导，提升服务质量。通过这样的方式，不仅可以解决当前的问题，还能促进当地旅游业的可持续发展，实现经济效益和社会效益的双赢。

【问题2材料】

材料1：A县有一班列车经过B乡的花海，花海环境优美，桃花杏花盛开，游人如织，经常来拍照。

材料2：A县旅游局就想联系B乡搞一个旅游景点，派调研组负责人到B乡考察调研花海面积、花的种类等。调研组调研中发现，村民办起农家乐。而且花山太大，容易让游客迷路，缺乏防火措施，有人吸烟容易造成火灾。同时，很多游客到铁路旁拍照，容易造成碰撞。调研后，封山。

材料3：王先生晚上看到这里漂亮，他准备好器材，还调查了花海盛开时间和火车经过的时间表，但发现封山，没有进去，看到很多爱好者，聚集村口，跟村民争执。

【问题2】

你是调研组负责人，游客王先生执意要进山，请劝告王先生不要进入，现场模拟。

【问题2参考答案】

王先生，您好！我是A县旅游局的调研组负责人，非常感谢您对我们B乡花海的关注和喜爱。您的热情和对美景的追求，我们非常理解。今天，我想和您详细沟通一下为什么我们现在暂时封闭了花海，以及我们正在做的努力。

首先，我们封闭花海的决定是基于对游客安全和环境保护的全面考虑。在调研过程中，我们发现花海区域存在一些安全隐患。比如，花山面积广阔，游客容易迷路，这不仅会影响您的游览体验，更可能在紧急情况下带来风险。此外，花海缺乏有效的防火措施，而游客吸烟等行为极易引发火灾，这对美丽的自然环境和大家的生命安全都是极大的威胁。

其次，铁路旁拍照的问题也让我们非常担忧。火车经过时的速度和不可预测性，加上游客专注于拍照可能忽视的安全距离，极易发生碰撞事故。我们深知，每一位游客的安全都是至关重要的，因此，我们必须采取临时封闭的措施，以确保大家的安全。

我们理解您和其他摄影爱好者的失望和不满。实际上，我们旅游局正在积极与B乡合作，制定一个全面的旅

游开发计划。这个计划不仅会解决目前的安全隐患，比如增设指示牌、加强防火设施、设置安全的拍照点等，还会提升整体的旅游体验。我们相信，通过这些改进，未来的花海将更加美丽、安全，也更值得大家期待。

在此，我真诚地希望您能理解我们的决定，并支持我们的工作。我们非常重视每一位游客的意见和建议，也欢迎您在未来的开发过程中提出宝贵意见。我们承诺，一旦安全措施到位，花海将重新开放，届时我们期待您的再次光临，共同享受这片美丽的花海。

再次感谢您的理解和支持。如果您有任何疑问或建议，欢迎随时与我们联系。我们会尽力解答和采纳，共同为打造一个更美好的旅游环境而努力。

【问题3材料】

材料1：A县有一班列车经过B乡的花海，花海环境优美，桃花杏花盛开，游人如织，经常来拍照。

材料2：A县旅游局就想联系B乡搞一个旅游景点，派调研组负责人到B乡考察调研花海面积、花的种类等。调研组调研中发现，村民办起农家乐。而且花山太大，容易让游客迷路，缺乏防火措施，有人吸烟容易造成火灾。同时，很多游客到铁路旁拍照，容易造成碰撞。调研后，封山。

材料3：王先生晚上看到这里漂亮，他准备好器材，还调查了花海盛开时间和火车经过的时间表，但发现封山，没有进去，看到很多爱好者，聚集村口，跟村民争执。

【问题3】

农家乐百姓向你诉苦，以酒店的方式要求他们开展农家乐太严格，早知道就不做了，浪费钱。你怎么处理？

【问题3参考答案】

面对农家乐百姓的诉苦，我认为首先要理解他们的困境和感受。农家乐作为乡村旅游的重要组成部分，不仅能够带动当地经济发展，还能促进乡村文化的传播。然而，当管理要求过于严格，超出了农家乐的实际运营能力时，确实会给经营者带来不小的压力和困扰。因此，我们需要从以下几个方面入手，既要保障旅游安全 and 质量，又要考虑到农家乐的实际情况，找到一个平衡点。

首先，我会耐心倾听百姓的具体诉求和困难。了解他们在经营农家乐过程中遇到的具体问题，比如哪些规定让他们感到难以执行，或者是哪些投入让他们觉得得不偿失。通过倾听，我们能够更准确地把握问题的核心，为后续的解决方案提供依据。

其次，我会与相关部门沟通，探讨是否有调整政策的可能。在保障游客安全和旅游质量的前提下，是否可以针对农家乐的特点，制定更加灵活和实际的管理标准。比如，对于消防安全、食品安全等硬性要求，我们可以提供技术支持和培训，帮助农家乐达到标准；而对于一些过于繁琐的程序，可以考虑简化。

再次，我会考虑提供更多的支持和帮助。比如，组织农家乐经营者参加管理培训，提升他们的经营能力；或者提供一定的财政补贴，减轻他们的经济压力。此外，还可以通过宣传推广，吸引更多游客，增加农家乐的收入。

最后，我会鼓励农家乐经营者之间的交流与合作。通过建立行业协会或者合作社，大家可以共享资源，互相学习，共同应对经营中的困难。这样不仅能提高整体的经营水平，还能增强抵御风险的能力。

总之，处理这一问题需要我们既要有原则性，又要有灵活性。在确保旅游安全 and 质量的同时，也要充分考虑农家乐经营者的实际情况，通过多方协作，共同推动乡村旅游的健康发展。

【问题4材料】

材料1：A县有一班列车经过B乡的花海，花海环境优美，桃花杏花盛开，游人如织，经常来拍照。

材料2：A县旅游局就想联系B乡搞一个旅游景点，派调研组负责人到B乡考察调研花海面积、花的种类等。调研组调研中发现，村民办起农家乐。而且花山太大，容易让游客迷路，缺乏防火措施，有人吸烟容易造成火灾。同时，很多游客到铁路旁拍照，容易造成碰撞。调研后，封山。

材料3：王先生晚上看到这里漂亮，他准备好器材，还调查了花海盛开时间和火车经过的时间表，但发现封山，没有进去，看到很多爱好者，聚集村口，跟村民争执。

【问题4】

一个旅游团在农家乐定了10间房，因为路上堵车，来得晚了，农家乐把房子租给别人，农家乐和游客发生冲突，你怎么解决？

【问题4参考答案】

面对旅游团与农家乐因房间预定问题发生的冲突，作为协调者，我的首要任务是确保双方的情绪得到妥善安抚，冲突得到有效解决，同时考虑到长远发展，避免类似问题再次发生。这一问题的解决需要从理解冲突的根源出发，采取切实可行的措施，确保游客的合法权益得到保障，同时也支持农家乐的可持续发展。

首先，我会立即介入冲突现场，分开争执的双方，避免情绪进一步升级。通过与双方沟通，了解具体情况，包括旅游团预定的具体时间、农家乐为何将房间租给他人、是否有提前通知等关键信息。这一步骤的目的是全面了解事实，为后续的解决方案提供依据。

在了解基本情况后，我会与农家乐经营者进行沟通，强调诚信经营的重要性。虽然路上堵车是旅游团无法控制的意外情况，但农家乐作为服务提供者，应当尽力履行合同义务。如果确实因为特殊情况无法履行，应当提前通知并协商解决方案，而不是单方面违约。同时，我也会理解农家乐在旅游旺季面临的经营压力，探讨是否有其他补救措施。

接下来，我会与旅游团沟通，表达对他们遭遇的理解和同情。同时，解释农家乐可能面临的实际情况，寻求他们的理解。在此基础上，我会协调双方寻找一个双方都能接受的解决方案，比如农家乐提供部分退款或协助安排其他住宿，旅游团接受一定的补偿或调整行程。

最后，为了防止类似问题再次发生，我会建议A县旅游局加强对农家乐的管理和培训，提高服务质量和服务意识。同时，可以建立更加灵活的预定和取消政策，考虑到旅游中可能遇到的不可抗力因素，既保护游客的利益，也支持农家乐的健康发展。

通过以上步骤，不仅可以解决当前的冲突，还能为A县的旅游环境改善和可持续发展提供有益的参考。这一过程体现了作为公务员的责任感和服务意识，旨在为公众提供更加和谐、有序的旅游环境。