

部委党群及参公单位面试题（网络版）2017年2月26日上午

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】

某旅游景区收费，后来游客不满，他们做出解释，要维护古城的管理，运营成本高，为了适当控制人流量。之后，又取消收费，原因是根据不同实际情况予以政策调整。景区游客增加，旅馆收入提高。还有一部分人说，卫生条件差、有垃圾乱扔，生活垃圾堆砌的现象，环卫工人待遇差，有不满情绪。

【问题1】

某景区之前采取“围城收费”的办法，后来改成了单独景点收费的方法，对此你有什么看法？

【问题1参考答案】

1. 表明观点：在旅游景区的管理中，收费政策的调整如同一把双刃剑，既考验着管理者的智慧，也反映了对游客体验的深刻理解。从‘围城收费’到‘单独景点收费’的转变，不仅是对市场需求的灵敏响应，更是对服务质量提升的积极探索。这一变化，如同春风化雨，既滋润了游客的心田，也为景区的可持续发展播下了希望的种子。

2. 分析全面、针对性强：收费政策的调整，首先反映了景区管理者对游客反馈的重视。游客的不满情绪和实际需求是政策调整的直接动因。其次，单独景点收费的方法，能够更加精准地控制人流量，避免过度拥挤，提升游客的游览体验。此外，这种收费方式还能根据景点的热门程度和运营成本，灵活调整价格策略，实现资源的优化配置。然而，卫生条件差、环卫工人待遇低等问题，也暴露出景区在管理上的不足，需要引起高度重视。

3. 要有影响、原因、对策：收费政策的调整对景区的影响是多方面的。正面影响包括游客数量的合理控制、旅馆收入的增加等；负面影响则主要体现在卫生条件的恶化和环卫工人的不满。这些问题的根源在于管理不善和资源配置不均。为此，景区应加大对环卫设施的投入，提高环卫工人的待遇，同时加强游客的环保意识教育，确保景区的清洁和美观。

4. 总结升华：旅游景区的管理，如同精心编织的锦缎，每一针每一线都需细致入微。从‘围城收费’到‘单独景点收费’的转变，是景区管理者对游客体验的深刻洞察和对服务质量的不懈追求。这一变化，不仅优化了游客的游览体验，也为景区的可持续发展奠定了坚实的基础。让我们期待，在未来的日子里，景区能够如同一颗璀璨的明珠，闪耀在旅游业的天空中。

【问题2材料】

某旅游景区收费，后来游客不满，他们做出解释，要维护古城的管理，运营成本高，为了适当控制人流量。之后，又取消收费，原因是根据不同实际情况予以政策调整。景区游客增加，旅馆收入提高。还有一部分人说，卫生条件差、有垃圾乱扔，生活垃圾堆砌的现象，环卫工人待遇差，有不满情绪。

【问题2】

为了确定合理的收费方式，要开展一次调研，你认为需要调查的重要信息有哪些，如何有效获取信息？

【问题2参考答案】

在确定旅游景区合理的收费方式时，开展一次全面而深入的调研是非常必要的。调研的目的是为了收集和分析相关信息，以便制定出既能够满足景区管理需求，又能够被游客接受的收费政策。为了实现这一目标，我们需要关注几个关键信息点，并采取有效的方法来获取这些信息。

首先，我们需要了解景区的运营成本和收入结构。这包括景区维护、员工工资、清洁卫生等日常运营费用，以及门票收入、周边商业收入等。这些信息可以通过景区的财务报表和运营数据来获取。通过与景区管理部门的沟通，我们可以获得详细的数据支持。

其次，游客的反馈和意见是不可或缺的信息来源。我们需要了解游客对收费政策的看法，包括他们对收费金额、收费方式的接受程度，以及收费对他们游览体验的影响。这可以通过问卷调查、面对面访谈或在景区设置意见箱等方式来收集。特别是对于那些曾经因为收费问题表达过不满的游客，他们的意见尤为重要。

此外，景区的人流量数据也是调研的重点。我们需要分析收费政策对人流量的影响，包括收费前后的游客数量变化、游客的游览时间分布等。这些数据可以通过景区的票务系统和监控系统来获取。同时，我们还可以参考其他类似景区的收费政策和人流量管理经验，以便更好地评估和预测。

最后，我们还需要关注景区周边商业和社区居民的意见。景区的收费政策不仅影响游客，也会对周边的旅馆、餐饮等商业以及居民生活产生影响。通过与这些群体的沟通，我们可以了解到收费政策对他们经济收入和

生活质量的影响，从而在制定政策时考虑到更广泛的社会效益。

为了有效获取这些信息，我们可以采用多种调研方法相结合的策略。定量研究如数据分析和问卷调查可以帮助我们获取客观的数据支持，而定性研究如深度访谈和焦点小组讨论则可以提供更深入的理解和见解。通过综合这些方法，我们可以全面了解各方面的需求和意见，为制定合理的收费政策提供坚实的依据。

【问题3材料】

某旅游景区收费，后来游客不满，他们做出解释，要维护古城的管理，运营成本高，为了适当控制人流量。之后，又取消收费，原因是根据不同实际情况予以政策调整。景区游客增加，旅馆收入提高。还有一部分人说，卫生条件差、有垃圾乱扔，生活垃圾堆砌的现象，环卫工人待遇差，有不满情绪。

【问题3】

黄金周即将到来，客流量会激增，景区环保压力大，你作为景区卫生工作的负责人，你该如何做好景区环卫工作的前期准备工作？

【问题3参考答案】

面对黄金周期间景区客流量激增带来的环保压力，作为景区卫生工作的负责人，我认为应当从以下几个方面着手，做好前期准备工作，确保景区环境的整洁与卫生。

首先，我们需要对景区的环卫设施进行全面检查与升级。这包括增加垃圾桶的数量，确保垃圾桶布局合理，方便游客投放垃圾。同时，对现有的环卫设施进行维护，确保其正常使用。此外，考虑到客流量大时可能产生的垃圾量，我们还应准备足够的垃圾袋和清洁工具，以应对突发情况。

其次，加强环卫工人的培训与激励。环卫工人是景区环境的第一线工作者，他们的工作态度和效率直接影响到景区的整体形象。因此，我们需要在黄金周前对环卫工人进行集中培训，提升他们的服务意识和应急处理能力。同时，通过合理的薪酬激励和表彰机制，激发他们的工作热情，确保在客流量大时仍能保持高效的工作状态。

再次，实施游客环保宣传教育。在黄金周期间，通过景区内的广播、标识牌、电子屏幕等多种渠道，向游客宣传环保知识，提醒他们不要乱扔垃圾，共同维护景区的环境卫生。此外，还可以设计一些互动活动，如垃圾分类小游戏，增加游客的参与感和环保意识。

最后，建立应急预案。针对黄金周期间可能出现的突发情况，如垃圾量激增、环卫工人不足等，我们需要提前制定详细的应急预案。这包括临时增加环卫工人、调整垃圾清运频率等措施，确保在任何情况下都能迅速响应，保持景区的清洁卫生。

总之，通过以上措施的综合实施，我们可以有效应对黄金周期间景区环保压力，为游客提供一个干净、舒适的旅游环境，同时也提升景区的整体形象和服务质量。

【问题4材料】

某旅游景区收费，后来游客不满，他们做出解释，要维护古城的管理，运营成本高，为了适当控制人流量。之后，又取消收费，原因是根据不同实际情况予以政策调整。景区游客增加，旅馆收入提高。还有一部分人说，卫生条件差、有垃圾乱扔，生活垃圾堆砌的现象，环卫工人待遇差，有不满情绪。

【问题4】

五一，景区人流量多，有游客反映一些旅馆趁机抬价，有宰客行为，你是景区推广的工作人员，你会怎么做？

【问题4参考答案】

面对景区旅馆在五一期间趁机抬价、宰客的问题，作为景区推广工作人员，我认为首先要明确的是，这种行为不仅损害了游客的利益，也严重影响了景区的形象和长远发展。因此，我们需要采取一系列措施，既要保护游客的合法权益，也要维护景区的良好形象。

首先，我会立即与景区管理部门沟通，了解当前旅馆价格的具体情况，包括是否有明确的定价标准和监管机制。通过与管理部合作，我们可以对旅馆的价格进行监督，确保其在合理范围内波动，避免出现宰客现象。同时，我们也会要求旅馆经营者提供透明的价格信息，让游客能够清楚地了解住宿费用，避免因信息不对称而产生纠纷。

其次，我会组织一次与旅馆经营者的座谈会，传达景区对于价格管理的重视和对于宰客行为的零容忍态度。

通过座谈会，我们可以听取经营者的意见和建议，共同探讨如何在保证服务质量的同时，合理定价，实现双赢。此外，我们还会向经营者宣传诚信经营的重要性，强调长期合作和口碑建设对于旅馆和景区发展的重要性。

再者，我会加强对于游客的宣传和教育。通过景区的官方网站、社交媒体平台等渠道，向游客普及如何识别和避免宰客行为的知识，提高他们的自我保护意识。同时，我们也会设立投诉热线和在线反馈平台，鼓励游客积极反映问题，我们会及时处理并给予反馈，确保游客的合法权益得到保障。

最后，我会建议景区管理部门建立长效机制，定期对旅馆的价格和服务质量进行检查和评估，对于违规行为给予严厉处罚，包括但不限于罚款、警告甚至取消经营资格。通过这样的措施，我们可以从根本上杜绝宰客行为的发生，保障游客的权益，提升景区的整体形象和服务水平。

【问题5材料】

某旅游景区收费，后来游客不满，他们做出解释，要维护古城的管理，运营成本高，为了适当控制人流量。之后，又取消收费，原因是根据不同实际情况予以政策调整。景区游客增加，旅馆收入提高。还有一部分人说，卫生条件差、有垃圾乱扔，生活垃圾堆砌的现象，环卫工人待遇差，有不满情绪。

【问题5】

景区有人吸烟，工作人员小王上前劝阻，游客不听，双方发生激烈争吵。你是景区工作人员，你怎样处理？请现场模拟。

【问题5参考答案】

面对景区内游客吸烟并与工作人员发生激烈争吵的情况，作为景区工作人员，我的处理方式将围绕维护景区秩序、保障游客安全与提升服务质量展开。首先，我会迅速介入，平息双方的激动情绪，确保事态不进一步升级。我会以平和的态度向游客解释景区禁烟的规定，并强调这是为了保障所有游客的健康安全和景区的环境卫生。同时，我也会理解游客可能因为不了解规定而产生的不满情绪，耐心倾听他们的意见和诉求。

其次，我会向游客详细说明景区禁烟的重要性，包括防止火灾、保护古建筑和自然景观、以及为所有游客创造一个清新舒适的游览环境。通过这样的解释，我希望能够获得游客的理解和支持。如果游客仍然坚持己见，我会考虑提供替代方案，比如引导他们到指定的吸烟区域，或者在确保安全的情况下，允许他们在景区外的特定地点吸烟。

此外，我会借此机会反思景区在宣传和管理上的不足。比如，是否在显眼位置设置了足够的禁烟标志，是否通过广播、电子屏幕等方式充分宣传了禁烟规定。如果发现宣传不足，我会建议景区管理部门加强这方面的工作，以避免类似事件再次发生。

最后，我会与小王进行沟通，肯定他在维护景区规定方面的努力，同时也讨论如何在未来更有效地与游客沟通，避免冲突。我会鼓励他在今后的工作中继续保持专业和耐心，同时学习更多的沟通技巧，以便更好地服务于游客。

通过这次事件的处理，我希望能不仅解决当前的矛盾，还能提升景区的服务质量和管理水平，为游客创造一个更加和谐、安全的游览环境。