

青海省考面试题（网络版）2017年7月1日

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】

单位要组织一次服务技能培训，但是同事们都觉得无实际意义，不愿意参加，你是培训负责人，你怎么办？

【问题1参考答案】

面对同事们对服务技能培训的抵触情绪，作为培训负责人，我认为首先要理解同事们的顾虑，然后通过有效的沟通和调整培训内容，激发大家的参与热情。培训的目的是提升团队的整体服务水平，但如果同事们觉得培训无实际意义，那么即使强制参加，效果也会大打折扣。因此，我需要从以下几个方面着手解决问题。

首先，我会主动与同事们沟通，了解他们不愿意参加培训的具体原因。是因为培训内容与工作实际脱节，还是培训时间安排不合理，或者是其他个人原因？通过一对一的交流或小组讨论，收集大家的意见和建议，这样才能有针对性地调整培训计划。

其次，我会根据收集到的反馈，重新审视培训内容和形式。如果同事们觉得培训内容过于理论化，我会尝试增加更多实操环节，比如模拟服务场景、角色扮演等，让培训更加贴近实际工作。同时，我也会邀请有经验的同事或外部专家来分享他们的实战经验，提升培训的实用性和吸引力。

此外，我会强调培训的重要性，帮助同事们认识到提升服务技能对个人和团队发展的长远意义。可以通过案例分析、数据对比等方式，展示优质服务带来的积极影响，激发大家的内在动力。同时，我也会考虑将培训与绩效考核或晋升机制挂钩，增加参与的积极性。

最后，我会在培训结束后进行效果评估，收集同事们的反馈，看看培训是否达到了预期目标，还有哪些需要改进的地方。通过持续的优化和调整，确保未来的培训更加符合大家的需求，真正起到提升团队服务水平的作用。

总之，作为培训负责人，我的目标是让每一位同事都能从培训中受益，而不是将其视为一项负担。通过倾听、调整和激励，我相信能够化解同事们的抵触情绪，让培训成为大家共同成长的机会。

【问题2】

你是老员工，新同事小刘工作没做好，有点瑕疵，他认为自己能力不强，你怎么办？

【问题2参考答案】

首先，面对新同事小刘因为工作没做好而感到自卑的情况，我认为作为老员工，应该主动伸出援手，帮助他克服困难，提升工作能力。这不仅是对同事的关心，也是团队协作精神的体现。

在解决矛盾的过程中，我会首先与小刘进行一次面对面的交流，了解他对自己工作的看法和感受。通过倾听，我可以更准确地把握他的心理状态和工作中的具体问题。接着，我会根据他的实际情况，提供具体的建议和帮助。比如，如果是因为对工作流程不熟悉，我会耐心地向他讲解；如果是技能上的不足，我会分享一些学习资源或者亲自示范。同时，我也会鼓励他，告诉他每个人在成长过程中都会遇到挑战，关键是要有积极的态度和不断学习的精神。

最后，我会总结这次经验，反思自己在帮助新同事过程中的不足之处。比如，是否及时发现了小刘的困惑，是否提供了足够的支持等。通过这样的反思，我可以在未来更好地帮助其他新同事，促进团队的和谐与进步。

【问题3】

杨根思说就是有九十九个困难，只要有一个坚强的意志就不困难。谈谈你对这句话的理解。

【问题3参考答案】

杨根思的这句话深刻地揭示了意志力在克服困难中的重要作用。它告诉我们，无论面对多少困难，只要我们有坚定的意志，就没有克服不了的障碍。这句话不仅是对个人意志力的肯定，也是对坚持不懈精神的赞美。在公务员的工作中，这种精神尤为重要，因为公务员的工作往往涉及到解决复杂的社会问题，需要面对各种挑战和困难。

首先，坚强的意志是克服困难的关键。历史上，许多伟大的成就都是凭借坚强的意志实现的。例如，爱迪生在发明电灯的过程中，经历了无数次的失败，但他从未放弃，最终成功发明了电灯，改变了人类的生活方式。这个故事告诉我们，只要有坚强的意志，就没有克服不了的困难。

其次，坚强的意志能够激发人的潜能。在面对困难时，坚强的意志能够帮助人们超越自我，发挥出更大的潜力。例如，中国女排在国际比赛中多次面临强敌，但她们凭借坚强的意志和不懈的努力，最终赢得了比赛，为国家争光。这充分展示了意志力的力量。

最后，坚强的意志是实现目标的保证。在公务员的工作中，面对复杂的社会问题和各种挑战，只有具备坚强的意志，才能坚持不懈地寻找解决方案，最终实现目标。例如，在脱贫攻坚战中，许多基层公务员面对艰苦的工作环境和复杂的社会问题，但他们凭借坚强的意志和不懈的努力，最终帮助贫困地区实现了脱贫。

总之，杨根思的这句话告诉我们，坚强的意志是克服困难的关键。无论是在个人生活中，还是在公务员的工作中，只有具备坚强的意志，才能面对各种挑战，最终实现目标。让我们以坚强的意志面对生活中的每一个困难，勇往直前，创造更加美好的未来。