

青海省考面试题（网络版）2018年7月21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】

你是大厅的工作人员，在服务过程中发现两人因排队而发生争吵。你该怎么办？

【问题1参考答案】

在面对大厅服务过程中两人因排队而发生争吵的情况时，作为大厅的工作人员，我的首要任务是迅速平息争端，确保大厅秩序的正常运行，同时维护好服务环境的和谐稳定。这一过程中，我需要展现出公务员应有的专业素养和应急处理能力，既要公正无私，又要充满人文关怀。

首先，我会立即介入，采取中立的态度，用平和而坚定的语气制止双方的争吵。我会明确告知他们，公共场所需要保持秩序，争吵不仅影响他人，也不利于问题的解决。通过这种方式，我可以迅速控制局面，防止事态进一步升级。

接着，我会耐心倾听双方的诉求，了解争吵的具体原因。在这个过程中，我会保持客观公正，不偏袒任何一方，确保每个人都感到被尊重和理解。通过有效的沟通，我可以帮助双方认识到，通过争吵无法解决问题，反而会增加不必要的矛盾。

然后，我会根据了解到的情况，提出合理的解决方案。如果是因为排队顺序的误解，我会明确解释排队的规则，必要时可以协助他们重新排队。如果是其他服务问题导致的争执，我会协调相关部门或同事，尽快解决他们的实际需求。通过这种方式，我可以从根本上解决问题，避免类似情况再次发生。

最后，我会对双方进行适当的安抚和教育，提醒他们在公共场所应遵守秩序，相互尊重。同时，我也会反思这次事件的处理过程，看看是否有可以改进的地方，以便在未来的工作中更好地预防和应对类似情况。

总之，作为大厅的工作人员，处理这类突发事件时，我需要冷静、公正、高效，既要解决眼前的问题，又要考虑到长远的服务质量和环境和谐。通过这样的处理方式，我相信能够有效地平息争端，维护大厅的良好秩序。

【问题2】

为丰富业余生活，单位准备在辖区组织老年人讲堂活动，领导让你负责，你如何组织？

【问题2参考答案】

组织老年人讲堂活动是一项既能够丰富老年人业余生活，又能够促进社区和谐的重要工作。作为负责人，我将从以下几个方面着手，确保活动的顺利进行。

首先，我会进行充分的需求调研。通过与社区居委会、老年协会等组织的沟通，了解老年人的兴趣点和实际需求。同时，我也会通过问卷调查或面对面访谈的方式，直接收集老年人的意见和建议，确保讲堂内容能够真正满足他们的需求。

其次，我会根据调研结果，精心设计讲堂内容。考虑到老年人的特点和兴趣，讲堂内容可以包括健康养生、历史文化、科技应用等多个方面。我会邀请相关领域的专家或学者作为讲师，确保内容的专业性和实用性。同时，我也会考虑设置一些互动环节，如问答、小组讨论等，增加活动的趣味性和参与度。

接下来，我会做好活动的宣传工作。通过社区公告栏、微信群、电话通知等多种渠道，广泛宣传讲堂活动，确保每一位感兴趣的老年人都能及时获取活动信息。我也会特别关注那些不太熟悉现代通讯工具的老年人，通过上门通知或邻里相传的方式，确保他们不会错过这次活动。

在活动当天，我会提前到达现场，做好场地布置和设备调试工作。确保讲堂环境舒适、安全，设备运行正常。我也会安排工作人员在现场引导老年人入座，维持秩序，确保活动能够有序进行。

活动结束后，我会及时收集老年人的反馈意见，评估活动的效果。通过总结经验 and 不足，为今后类似活动的组织提供参考。同时，我也会考虑将讲堂内容整理成册或制作成视频，方便那些未能参加活动的老年人学习。

总之，组织老年人讲堂活动是一项系统工程，需要我们从需求调研、内容设计、宣传推广、现场组织到后期反馈等各个环节都做到细致入微。只有这样，才能确保活动真正达到丰富老年人业余生活、促进社区和谐的目的。

【问题3】

有句话说：“大象走路能顾得了蚂蚁和螳螂吗？”请谈谈你对这句话的理解。

【问题3参考答案】

在公务员考试的面试中，面对“大象走路能顾得了蚂蚁和螳螂吗？”这句话，我认为它深刻地揭示了在公共

管理和服务中，宏观政策与微观个体需求之间的矛盾与平衡。这句话通过大象与蚂蚁、螳螂的对比，形象地表达了在推动大规模政策或项目时，如何兼顾到每一个细小个体的利益和需求，是一个值得深思的问题。

首先，从宏观角度来看，大象象征着强大的国家机器或大型政策，其行动往往着眼于整体利益和长远发展。例如，国家推动的城市化进程，虽然整体上促进了经济发展和社会进步，但在实施过程中，可能会忽视了一些小商贩或低收入群体的具体生存需求。这种情况下，大象走路确实难以顾及到每一只蚂蚁和螳螂。

然而，从微观角度来看，蚂蚁和螳螂代表着社会中的弱势群体或个体。他们的利益和需求同样重要，不能被忽视。这就要求我们在制定和执行政策时，要有更加细致和人性化的考量。比如，在城市拆迁过程中，政府不仅需要考虑到城市规划和发展的需要，还要充分考虑到拆迁户的安置和补偿问题，确保他们的基本生活不受影响。

因此，我认为这句话提醒我们，在公共管理和服务中，既要有着眼于大局的宏观视野，也要有关注细节的微观关怀。我们需要在两者之间找到平衡点，确保政策的实施既能推动社会的整体进步，又能照顾到每一个个体的合理需求。

总结升华：在这个快速发展的时代，我们每个人都可能是大象，也可能是蚂蚁或螳螂。作为公务员，我们更应该具备这种平衡宏观与微观的能力，既要能够站在高处看问题，又要能够俯下身来听民声。只有这样，我们才能真正做到为人民服务，实现社会的和谐与进步。让我们在行走的路上，不忘低头看看脚下的蚂蚁和螳螂，让每一步都走得坚实而温暖。