

青海省考面试题（网络版）2018年7月2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】

你们单位唯一的一台自助服务终端出现故障，因而排队办理业务的群众很多，情绪很激动，作为负责人你会怎么办？

【问题1参考答案】

面对自助服务终端故障导致群众排队情绪激动的情况，作为负责人，我首先会保持冷静，迅速评估现场情况，采取一系列措施来缓解紧张气氛，确保业务办理秩序井然。我会立即组织工作人员进行现场疏导，安抚群众情绪，同时启动应急预案，协调技术部门尽快修复设备，或者安排人工窗口分流，确保群众业务能够及时办理。

首先，我会亲自出面，向排队群众说明情况，表达歉意，并解释我们正在采取的措施。通过真诚的沟通，争取群众的理解和支持。同时，我会安排工作人员在队伍中来回走动，提供咨询和帮助，解答群众的疑问，减少他们的焦虑感。

其次，我会迅速联系技术部门，要求他们尽快赶到现场，对自助服务终端进行检查和修复。如果短时间内无法修复，我会考虑启动备用方案，比如增加人工服务窗口，或者引导群众使用线上服务平台办理业务，以减少现场压力。

此外，我会根据现场情况，合理调配人力资源，确保每个窗口都有足够的工作人员高效办理业务。对于老弱病残孕等特殊群体，我会安排专人优先为他们提供服务，体现我们的人文关怀。

最后，我会总结这次事件的经验教训，提出改进措施，比如增加自助服务终端的数量，定期进行维护检查，或者开发更加稳定可靠的系统，以避免类似情况再次发生。同时，我也会对工作人员进行应急处理培训，提高他们应对突发事件的能力。

总之，作为负责人，我会以群众的需求为中心，迅速反应，多措并举，确保业务办理不受影响，同时维护单位的形象和公信力。通过这次事件，我也会反思和改进我们的服务流程，提升服务质量，为群众提供更加便捷高效的服务体验。

【问题2】

你们单位因为业务关系分了好几个组，把你分到了其中一个组，这个组的组长跟你之前有矛盾，请问你该怎么办？

【问题2参考答案】

面对被分配到与有矛盾的组长同一组的情况，首先我会保持冷静和理性，认识到这是一个职业发展的机会，也是一个考验个人职业素养和团队协作能力的时刻。我会以积极的态度面对这一挑战，努力在工作中展现出专业和成熟的一面。

在解决矛盾方面，我会首先进行自我反思，思考之前矛盾的根源是什么，是否有可能是我在某些方面做得不够好。如果确实是我的问题，我会主动向组长道歉，并表达愿意改进的决心。如果是误会，我会寻找合适的时机与组长进行沟通，坦诚地表达我的想法和感受，同时也倾听组长的意见，寻求共识。我相信，通过有效的沟通，大多数矛盾都可以得到化解。

在总结反思阶段，我会从这次经历中吸取教训，认识到在职场中，良好的人际关系和沟通技巧同样重要。我会更加注重与同事和上级的沟通，避免不必要的误会和冲突。同时，我也会不断提升自己的专业能力，以实力赢得他人的尊重和信任。

【问题3】

单位有一个重要任务交给了你，你们小组完成了工作，在汇报工作时发现有不足需要改进，但成员已经精疲力竭，此时你会怎么做？

【问题3参考答案】

面对题目中描述的情况，首先我会明确这是一个关于团队协作、任务管理和应急处理能力的综合考验。作为小组的负责人，我需要在保证任务质量的同时，照顾到团队成员的情绪和状态，确保团队能够高效、和谐地完成工作。

首先，我会立即组织一个小型会议，与团队成员共同讨论发现的不足。在会议中，我会先肯定大家的努力和已经取得的成果，然后客观地指出需要改进的地方。这样做的目的是为了团队感受到他们的努力是被认可的，同时也明确我们还需要一起克服的困难。接着，我会听取大家的意见和建议，了解他们在精疲力竭的

状态下，是否还有能力和意愿继续改进工作。如果团队成员普遍表示已经力不从心，我会考虑是否可以调整改进的方案，或者寻求上级的支持，比如延长截止日期或者增加人手。

如果调整方案或寻求外部支持不可行，我会尝试通过调整工作分配和提供必要的休息时间来缓解团队的压力。比如，可以将改进工作分成几个小部分，分配给不同的成员，或者安排短暂的休息时间，让大家恢复精力。同时，我也会主动承担更多的责任，比如加班完成部分工作，以减轻团队的负担。

最后，我会总结这次任务的经验教训。一方面，反思在任务分配和进度控制上是否有可以改进的地方，比如是否可以在初期就预留更多的时间用于检查和改进；另一方面，也会思考如何更好地调动团队成员的积极性和创造力，避免类似的情况再次发生。通过这次经历，我希望能够提升自己的领导能力和团队的协作效率，为未来的工作打下更好的基础。