华图事业单位
SINCE 2001
SYDW.HUATU.COM

2020年贵州事业单位面试开口秘笈

第一章 自我认知类

一、自我介绍

核心原则：人岗匹配

开口说 1：自我介绍

我将从以下几个方面做自我介绍：

第一，专业知识方面，学习了 XXX 专业知识，取得 XXX 专业方面的成绩或者资质，具备 XX 岗位要求的专业知识。

第二，综合能力方面，如组织协调能力+个人经历事例；人际沟通能力+个人经历事例；学习能力+个人经历事例。

第三，性格方面，我的性格是属于 XXX，在开展 XXX 工作的过程中，具有 XXX 方面的优势。

开口说 2：优缺点

我的优点主要是体现在：专业知识扎实，能吃苦，勤于学习（其他体现自己适合这项工作的优点）这几个方面。

第一，专业知识方面：说明具体的表现

第二，能吃苦体现在：举具体的事例

第三，勤于学习体现在：举具体的事例

我个人的缺点是，刚毕业实践经验比较欠缺（或者其它影响不大的缺点）+重点再谈怎么改正这个缺点，或者怎么弥补这方面的不足。

二、职业规划

开口说 3：职业规划

我近 3 年的职业规划是：

业务能力方面，希望达到一个什么程度，达到这个目标的具体计划是。

职业发展方面，希望达到一个什么层级，达到这个目标的对于自身的要求是什么，具体计划怎么达到。

开口说 4：录用之后岗位适应

如果我有幸被录取，进入新岗位之后，我会从以下几方面适应新岗位。

第一，了解单位规章制度，岗位职责，工作内容；认识新同事，适应新环境。

第二，学习，通过单位网站、线上渠道、向领导和有经验的同事请教等方式学习业务知

识。

第三，实践，具体业务实操，理论付诸实践。

第四，提高，结合实践的经验和教训，不断总结，不断提升自我。

三、压力型

开口说 5：题干设置的有压力的情景

第一，正面回应，不要过度的夸大自己，也不要低估自己，该否认的要坚决否认（如被怀疑作弊）。

第二，对自己有客观、清晰的认识。对于自己持有的观点，予以合理的解释说明，记住“人岗匹配”的原则。

第三，总结提升，有礼有理有节。

第二章 工作关系处理类

一、同事关系处理

开口说 1：同事不配合，影响工作开展。

原则：以完成工作为重

完成工作始终是第一要务，但是在工作中往往会遇到一些挫折和障碍，这就需要我们克服一切困难来保质保量完成工作。如果遇到题干说 XX 同事不配合，影响工作开展，我会从以下几个方面解决这个问题：

第一，要控制自己的情绪，尊重同事，体谅同事的难处。主动多承担些工作任务，把已经完成的工作做个整理，还未完成的工作做个简单计划。

第二，找同事交流意见。一方面是了解对方对这次工作的想法，不愿配合的原因；另一方面，将自己对这项工作的思考、具体工作安排和计划与同事进行沟通。

第三，如果因为同事的不配合已经影响到了全局工作，一定要按程序汇报给领导，客观描述工作中遇到的问题，提出初步解决方案，请领导指示（如增派调换人员、延长工作时间）。

第四，组织活动增进感情。比如民主生活会、运动会、知识竞赛、爬山等活动来增进彼此之间的了解。

二、上下级关系处理

开口说 2：领导安排工作。

在工作中，要准确定位自己的角色，作为下属，要坚决服从、执行领导命令；同时也要懂得换位思考，站在领导的角度来体谅和理解其行为的出发点，选择合适的时间和地点，顺势而为的解决问题。

领导安排工作时，拿纸笔快速记录以下三个要素：具体工作内容；完成的时间节点；工作的标准、注意事项等。

对于不明白的地方做出标注，在领导交代完任务后，及时向领导征询。

汇报工作进度和阶段性成果。可以采用口头、电话、书面报告对工作进度和阶段性成果进行汇报。

开口说 3：与下级相处。

认可和信任下属，是对下属最大的鼓励和支撑，这样才能更好地发挥他们的积极性和主动性，从而更高效地完成工作。

第一，是严格要求自己。要有情绪自控力，尤其在工作不顺利、局面被动时，要冷静客

观地了解情况，快速调动资源来重新部署工作。

第二，帮助下属成长。

明确分工、责任到人，让下属有责任意识，避免出现问题推诿扯皮。

团队内部经验交流，如老带新、先进工作者交流会、树立典型标杆等。

鼓励下属提意见。认真审阅、批注下属的建议报告，与下属进行探讨，并给予机会去执行。

开展多种活动促进下属成长，如可以召开民主生活会来开展批评与自我批评等。

第三，“赏罚分明”，用制度说话。对于表现突出者，给予口头、发文或物质奖励；对于违反规定者，根据情节轻重，给予批评教育、扣发工资、停岗待业或开除的惩罚。

三、群众关系处理

开口说 4：处理群众不满或投诉

“群众利益无小事“，作为公务员要能设身处地地理解群众的困难，并在工作职责范围内及时地帮助群众解决问题。

首先，我会道歉并耐心倾听群众诉说。了解群众遇到的具体问题和困难，做好记录。

其次，我会明确告知群众处理流程和方法。比如设备故障，可以引导群众回家使用网络平台操作，或进行人工渠道办理。

最后，完善后续服务。如改善服务态度，微笑服务，让群众对满意度进行评价；在办事大厅张贴或 LED 循环播放办事流程、办事所需材料等相关信息。

第三章 突发事件处理类

一、要素缺失

开口说 1：专家或参会人员无法按原定时间到场

当突发事件打破原有工作安排，影响正常工作秩序时，我们要临急不乱，情绪稳定。只有保持头脑清醒，才能对现状进行科学、客观的分析，快速整合资源，找到应对方法。

首先，诚恳沟通，努力劝说，希望能够按时参加。

第二，看是否可以替换方式，可以开通线上视频会议。

第三，沟通看是否能替换时间，根据专家或参会人员的时间对会议做出延期安排。

第四，根据情况看是否可以替换人员，可以请专家推荐该领域的其它专家，并派发邀请函。

保证会议或者活动的顺利进行。

二、舆情应对

开口说 2：官网群众发帖对单位工作质疑

掌握舆情处置的时、度、效原则是科学应对网络舆情的核心，只有舆情应对做到快速反应、灵活有度、注重效果才能正本清源、回归真相、维护社会稳定。

第一，及时回应。

第二，调查核实，属实处理方式是什么？不属实处理方式是什么。

第三，结果公示。线上（两微一端等）线下（新闻发布会等）相结合，选择合适的方式公开。

做到信息公开，与群众构建良好互动关系。

三、信访受理

开口说 3：群众上访。

要按照相关法律法规的要求尽快、就近解决信访问题，防止信访问题久拖不决。

第一，接访。查验身分，人员接待，登记，听来访人陈述。

第二，根据情况有序处理，能答复的答复，需要时间处理的告知，不属于本人或本部门工作的做好转交接，不符规定的上访劝解。

第三，调查处理。

第四，分类归档。

在信访问题处理过程中，要做好说服、解释和思想政治工作，疏导群众情绪，开展法制宣传教育，引导群众知法、守法、依法信访。

华图事业单位 SYDW.HUATU.COM SINCE 2001

第四章 规划事件处理类

一、宣传类

开口说 1：组织 XX 宣传活动。

第一，明确宣传目的，确点宣传主题。

第二，制定宣传方案（可以重点谈宣传对象、方式、内容）

第三，组建宣传团队。

第四，正式开展。

第五，效果评估，总结。

二、调查类

开口说 2：组织 XX 调查

第一，明确调查目标，确定调查指标。

第二，组建调查团队，培训调查人员。

第三，制定调查方案（明确调查对象，选择调查方法，确定调查内容），申请调查经费。

第四，过程控制，保证数据真实，有效。

第五，数据或信息回收、筛选、分析，形成报告。

三、培训类

开口说 3：组织 XX 培训

第一，明确培训目的，确定培训目标。

第二，制定培训方案（重点可谈确定培训对象、场地，内容、方式，培训师，日程安排，考核）

第三，制定调查方案（明确调查对象，选择调查方法，确定调查内容），申请调查经费。

第四，过程控制，保证数据真实，有效。

第五，数据或信息回收、筛选、分析，形成报告。

第五章 现象认知类

开口说 1：……你怎么看？

XX 的情况，一方面体现了 XX，另一方也折射了 XX 的问题。具体我的看法是：

第一，现象的表现出来的问题

第二，问题带来的不良影响

第三，导致问题产生的原因

第四，可以从以下几个方面着手解决。

开口说 2：……你怎么看？

XX 的政策是 XX 往向好发展的表现。具体我的看法是：

第一，这个政策的背景分析

第二，能解决当前存在的哪些问题。

第三，能带来哪些积极的影响

第四，怎么让 XX 政策/行为更好

开口说 3：……你怎么看？

XX 的行为固然有其合理性，但其不合理的地方更值得我们警惕。具体我的看法是：

第一，行为的出发点分析

第二，行为的合理性在于。

第三，行为的问题/不合理性在于

第四，怎么解决 XX 行为的问题，规避不合理性。

第六章 职业认知类

开口说 1：……谈谈你的理解。

XXX 这句话的意思是 XX，我想从以下几方面谈这句话的理解。

第一，分析+论据

第二，分析+论据

第三，分析+论据

回归结论

开口说 2：……谈谈你的看法。

A 说 XXXX，B 说 XXXX，我认为 XXXX。

首先，XXXX，理由+论据。

其次，XXXX，理由+论据。

最后，XXXX，理由+论据。

2020年贵州事业单位考试

面试课程

/ 好老师 /

专业的教研团队，雄厚的师资力量

优秀的授课老师，为上岸保驾护航

/ 好课程 /

科学的课程体系，讲练结合的授课模式

不过全退的协议保障，让学习无后顾之忧

/ 好服务 /

严管督学的课堂氛围，温馨舒适的学习环境

备考期间精心辅导，规划您的学习成长之路

客 服 微 信　　**面 试 课 程**

好老师 好课程 好服务