



2023

# 事业单位联考 面试开口秘笈

华图教育 事业单位研究院



## 目 录

第一章 自我认知类.....	2
第二章 工作关系处理类.....	4
第三章 突发事件处理类.....	7
第四章 规划事件处理类.....	9
第五章 现象认知类.....	11
第六章 职业认知类.....	12



# 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（或者其他影响不大的缺点）+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：压力型情景设置

第一，正面回应，不要过度地夸大自己，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。

#### 开口说 2：同事对我有误会

第一，调整心态，修炼自己。每个人都希望有和谐的工作关系，但是误会是在所难免的，这只是长久工作中的小插曲，我们要调整好心态，积极应对。

第二，合理安排工作。不能因为同事对我有误会，就干扰工作的正常推进。此时，需要按照正常的工作安排优先把工作做好。

第三，考虑时机，冷静处理。选择恰当的时机与同事沟通交流，比如同事习惯抽烟，可以在抽烟时一起聊一聊。

第四，寻求中间人帮助。找第三人了解同事当前情绪、主要误会点、矛盾点，再去找同事解释；或者请关系都比较好的同事出面牵线搭桥，消除误会。

第五，主动配合同事。争取在合作的过程中让对方更加全面客观地了解自己

### 二、上下级关系处理

#### 开口说 3：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，顺势而为地解决问题。

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 4：同时收到多位领导对同一件事的指示

第一，工作若不急切，适当延缓。

第二，按“职务高低”，服从职务高的领导指示。

第三，按“实效大小”，服从更切合实际的指示。

第四，按“兼顾左右”，在不违背大原则的前提下，对不同领导的意见尽量都照顾到。

#### 开口说 5：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 6：处理群众不满或投诉

“群众利益无小事”，作为事业单位的工作人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问题的流程和方法。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。

### 开口说 7：群众不理解政策/政府行为

第一，耐心倾听群众疑惑，用纸笔做好记录；若电话询问，填好“电话来访记录”；如果群众有情绪，可以进行迂回劝说，先唠唠家常，再慢慢导回主题。

第二，解释说明。能当场解释的，用通俗易懂的语言，配合宣传册或其他资料进行当场解释；或通过熟悉案例引导，引发群众共鸣，或请群众进行模拟体验等方式来加深对政策的理解。

第三，记录联系方式，及时反馈。对于不能现场解释的，或者不属于本岗位职责的，要将问题转接给主要负责部门或个人，并留下群众的联系方式，通过电话、邮件等形式进行反馈。

第四，及时进行信息公开。通过政务微博、微信、手机短信等方式发布群众关心的信息；并开通热线电话、网络留言板接受群众监督与反馈。

### 开口说 8：调解群众矛盾

第一，热情接待，稳定情绪，宽慰安抚。调解群众冲突和矛盾时，要热情接待，先让群众宣泄情绪，再进行宽慰安抚。

第二，耐心倾听双方诉求，做好记录。找当事人双方分别了解情况，并对双方提供的信息进行记录、分析、核实、调查。

第三，主持调解。邀请当事人双方或代表集中到同一个会议室，“把话说开”，针对双方的诉求进行协调、讨论，并引导当事人体谅、理解对方，努力达成一致意见。

第四，签订调解协议书。在双方达成一致意见后，签订调解协议书，且当事人双方人手一份。

## 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、客观地分析，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他专家，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，如属实处理方式是什么？如不属实处理方式又是什么。

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。查验身份，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。

## 四、公共突发事件

### 开口说 4：自然灾害的应急处理

#### （一）灾前准备，提早预防

思想上重视，机制上完善；统筹安排，加强监测，预警预报；第一时间汇总、汇报灾情。

#### （二）灾中应急，措施得力

1. 领导干部高度重视，建立领导负责制，及时启动应急预案。第一时间赶赴灾区前线，靠前指挥，统一组织抗灾工作。

2. 以人为本，抢救、转移、安置受灾群众，尽最大可能保障人民群众的生命财产安全。紧急救援和转移灾民时，最大限度减少人员伤亡和财产损失。转移时有序组织，分批分级，做好秩序维护和后勤物资保障工作，过程中做好检查工作，坚持人员安全第一的原则。安置时考虑周全，注意救灾物资发放到位。

3. 搞好科学防控，采取得力措施，减少灾害损失，减缓灾情，同时要预防次生、衍生灾害。

4. 发挥党员干部的带头作用，合理利用武警、军队的力量，号召人民群众抗灾自救，各部门各单位协调配合，全党动员全民动手。

#### （三）灾后重建，考虑周全

1. 继续严密防范，加强抢险救灾应急指挥工作，及时排除各种隐患，一旦发现险情及时报告。

2. 灾害过后立刻加紧抢修，尽快恢复水、电、气、通讯的供应与道路交通畅通。

3. 加强卫生防疫工作，确保灾后无疫情。

4. 恢复生产，减少损失：领导高度重视，及时组织生产恢复工作。落实资金，确保救灾复产工作顺利推进，确保灾民恢复正常生产生活。

5. 全力帮助，争取社会各方面力量，确保灾民重建家园。

6. 政府进一步健全和完善预警机制和应急预案，并在群众中推广普及自然灾害的相关知识和自救技巧。

## 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，确定宣传主题。

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，过程控制（按计划推进培训进度、关注参训人员意见反馈及时调整问题、保证培训效果）。

第四，培训考核，验收。

第五，培训总结。

### 四、会议类

#### 开口说 4: 组织 XX 会议

第一，确定会议规模、规格和参会者名单。

第二，选择会议地点（小型会议：优先考虑本单位会议室或小礼堂；中型会议：可选择单位大礼堂、学校阶梯教室或酒店；大型会议：则一般考虑租借大礼堂、大会堂或体育馆；特大型会议：可以考虑露天或大型体育馆）。

第三，确定会议时间、日程、议程安排。在议程安排中，一般包括以下几个方面：1.宣布议程；2.说明人员缺席情况；3.宣读并通过上次会议的备忘录；4.会议议题展开；5.通知有关事项；6.宣布休会。

第四，制作会议材料、证件、选定相关设备（如会标、背景板、席台、投影仪、录像机、电脑、奖品礼品、茶水、点心）。

第五，布置、检查会场。比如检查投影、音响等设备是否正常，名牌、主席台是否摆放到位，是否需要调试灯光、空调等。

第六，报到及接待。注意事项：提醒参会人员保管好贵重物品，细致解说会议报到须知及有关事宜；同时，安排工作人员24小时值班。

第七，专人做好会议记录。

第八，撰写会议纪要，做好会务总结。

## 五、接待类

### 开口说5：组织XX接待

第一，承接接待任务。具体来说包括来宾的数量、职务、年龄、性别、民族、宗教信仰、饮食禁忌、大致停留时间、所乘交通工具等内容。

第二，制定接待方案。一般包括接待对象、接待事项、行程安排、食宿安排、工作分工等内容。

第三，提供接待服务。

第四，合影留念。接待结束后，可安排工作人员和来宾一起合影留念，并送返来访团，欢迎对方再次来访。

第五，登记归档和报销。

## 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/不理性在于
- 第四, 怎么解决 XX 行为的问题, 规避不理性。

## 第六章 职业认知类

开口说 1: .....谈谈你的理解。

XX 这句话的意思是 XX, 告诉我们 XX 道理, 给我的工作和生活指明了前进的方向。我想从以下几方面谈谈对这句话的理解。

第一, 分析+论据

第二, 分析+论据

第三, 分析+论据

回归结论, 谈践行。

开口说 2: .....谈谈你的看法。

A 说 XXXX, B 说 XXXX, (1) 如果 A 和 B 均有道理: 二者并行不悖, 都给我一定启发, 但我更倾向于 A 或 B; 或者针对 A 和 B 都谈看法。(2) 如果 A 和 B 矛盾并且其中一方观点违背价值观, 选择价值观正确的一方谈理解。

首先, XXXX, 理由+论据。

其次, XXXX, 理由+论据

最后, XXXX, 理由+论据。

回归结论, 谈践行。