



2024

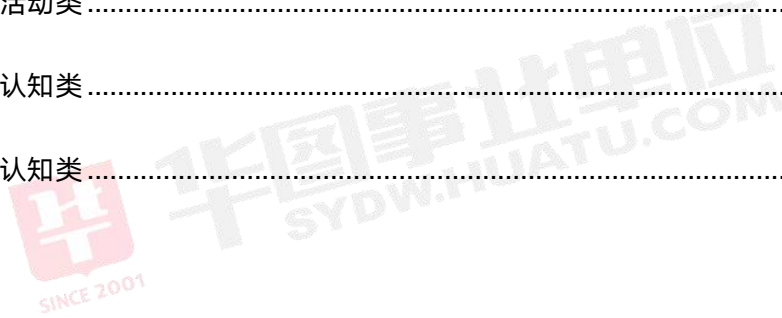
**事业单位联考
面试开口秘笈**

华图教育 事业单位研究院



目 录

第一章 人岗认知类	2
第二章 解决问题类	4
第三章 组织活动类	9
第四章 现象认知类	11
第五章 观点认知类	12



第一章 人岗认知类

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、清晰地认识。对于自己持有的观点，予以合理地解释说明，记住“人岗匹配”的原则。

第三，总结提升，有礼有理有节。

第二章 解决问题类

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。主动多承担一些工作任务，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，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。

第二，按“实效大小”，服从更切合实际的指示。

第三，若无法判断，汇总所有指示，梳理实际情况，汇报直属领导，按照最终指示推进。

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，或通过人工渠道办理。

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。

四、要素缺失

开口说 9: 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。

第一,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,如开通线上视频会议。

第三,沟通看是否能替换时间,如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,如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。

五、舆情应对

开口说 10: 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(三微一端等)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。

六、信访受理

开口说 11: 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,开展法治宣传教育,引导群众知法、守法、依法信访。

七、公共危机

开口说 12: 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。

第三章 组织活动类

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、关注参培人员意见反馈，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：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、主席台、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，席签、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。

第四章 现象认知类

开口说 1:你怎么看?

XX 的情况, 一方面体现了 XX, 另一方面也折射了 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, 但其不合理的方面更值得我们警惕。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。

第五章 观点认知类

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。