

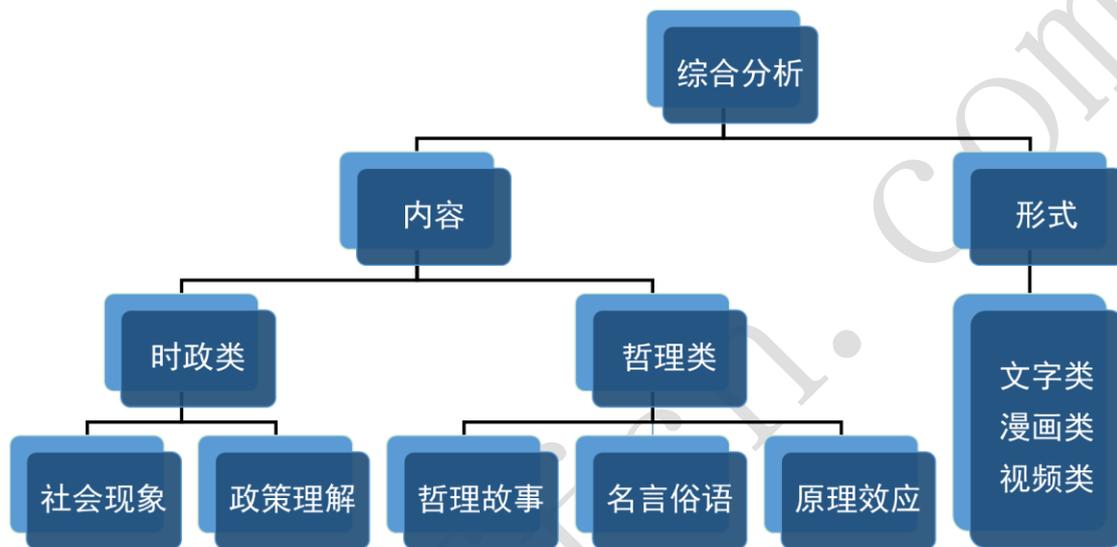
目 录

第一章 理论精讲	1
第一节 综合分析能力	1
第二节 计划组织协调能力	3
第三节 应变能力	4
第四节 人际交往意识与技巧	5
第五节 求职动机与拟任职位的匹配性	7
第六节 言语理解与表达能力	8
第二章 陕西社区的考情分析	9
第三章 题目预测	10
第四章 考前注意事项	18

第一章 理论精讲

第一节 综合分析能力

一、分类



二、考查内容

我们以命题内容的分类为主要依据，分别从时政类、哲理类两方面进行说明。

（一）时政类

1. 社区工作类

（1）社区工作内容及方法。社区工作纷繁复杂，千头万绪，但它又可亲可敬，实实在在，社区工作是“市民社会”工程的“设计师”和“工程师”，所担负的社区党建、社区治安、社区文化、社区卫生、社区环境、社区就业等领域的任务，可谓社区是个“针鼻子”，社区工作者就必须尽心尽力，忘我工作，了解社情民意，讲究方法、讲究技巧、讲究艺术，从点滴做好、做实每件事，赢得社区居民的认同。考官通常会结合时事热点、以居民抑或特殊人群为出发点，考查考生对社区工作内容的了解和认知，以及是否能够提出合理的解决方法及完善措施，且有针对性、专业性。

考生要根据工作需要了解党和国家的方针政策，要根据不同群体的需求了解社区工作，要根据不同问题提出专业性、合适的解决对策。

例如：

【例题 1】小区内很多老年人跳广场舞，大分贝的音乐严重影响了居民的正常休息，居民多次去物业投诉没有效果之后，有些居民竟然向老年舞者泼粪，请谈谈你对此现象的看法？

【例题 2】如果你所在的社区有残疾智障老人，他们的儿女大多不常在身边，老人没人照顾，你怎么看，有什么建议？

(2) **社区建设**。社区工作是党和政府的一项重要工作，是开展党的群众路线教育实践活动的主战场，上为政府分忧，下为百姓解愁，为维护社会稳定发挥了积极的作用。随着我国发展模式转型、体制深层次转轨、政府职能转变和城市化进程的不断加快，一些企事业单位的社会职能逐步被剥离，致使一部分单位人变成了社会人。再加上大量的农村务工人员涌入城市，使现行城市社区的社会管理和服务工作面临许多新情况、新问题。如计生、优抚、救助、服务、流动人口管理、环境卫生等。

新的时代为社区建设提出了新的课题。社区建设要以人为本、扩大民主、资源整合、管理有序、因地制宜、循序渐进为基本原则，以民主自治为核心，以社区居民为依托，让广大社区居民积极参与社区建设。随着社会改革的不断完善，对社区建设的要求也越来越高，对社区工作者素质的要求也随之提升。因而，社区建设近年来成为考官越来越认可的出题素材，以集合更多的意见和建议来促进和谐社区、和谐社会的建设。

我们建议考生要对当前社区建设的政策、规范有所了解，对特殊人群的帮扶、物业管理等内容有自己的见解，在回答此类问题时，观点要正确，认识要有高度，对策要具体、有针对性。

例如：

【例题 1】北京、上海等一些城市用居住证取代暂住证。对此，请谈谈你的看法。

【例题 2】现在不少城市存在一方面很繁华，另一方面市民健身的地方很少的现象，谈谈你的看法？

2. 一般综合类

一般综合类则是围绕当前国家、地方政府颁布的方针、政策，社会上的一些热点话题，或者名人说过的话作为出题素材。

按照已有的题目和考查的范围，我们可以描绘出一个大概的轮廓供考生参考。从命题素材上看，可以分为“八个建设”：党的建设、政府建设、文化建设、民生建设、生态建设、网络建设、经济建设、城镇化建设。当然，需要指出的是，这也只是我们对手中已有材料的分析，并不能穷尽所有的面试题，但只要掌握分析方法，就可以以此类推，达到触类旁通的效果。

例如：

【例题】谈谈你对食品安全问题的看法？

(二) 哲理类

哲理类问题侧重对考生人生观、价值观和世界观的考查，也是社区工作者考试结构化面试的一个重要方面，其考查内容可以分为“一个中心两个基本点”，一个中心就是指以岗位为中心，两个基本点就是指做人和做事。

三、解题方法



第二节 计划组织协调能力

一、分类

考查的内容一般可分为六大类：调研类、会议类、宣传类、培训类、接待类、策划类。

二、考查内容

考查内容紧密贴合基层工作实际政务公开、开展群众路线、教育实践活动、解决社区居民的困难和问题等都和社区工作实际是分不开的。

在与基层工作实际紧密切合的基础上，目前常考的重点仍然是调研类、会议类、宣传类、培训类和接待类的题目。

下面，我们根据考察内容的分类进行重点介绍：

（一）调研类

调研工作实际上就是搜集信息、整理信息、汇报信息的过程。调研类题目多以社区工作者的具体工作职责为依据，其考查内容包括了解基层社情民意、居民生活状况、社区人口现状和公共管理服务。

而且，在此类题目中，考生尤其要注意题目规定我们的角色，以及此角色具有什么样的责任，在题目中有针对性的体现。

【例题】领导交给你开展社区幸福感调研活动，怎么策划？

（二）宣传类

宣传类题目多要求考生做一些相关专业知识的普及工作，通过宣传让群众了解更多专业知识和便民措施，如安全教育、法律普及、交通安全常识、人口普查注意事项、电信安全知识。以此方便工作开展，防止类似事件发生。

【例题】你负责的社区要组织一次书画文化进社区宣传活动，你怎么组织？

（三）会议类

会议类题目的考查内容主要有有关乎对群众基本民生问题的探讨，社区建设问题。

例如：

【例题】领导让你组织一次关于景区修改门票的听证会，你怎么组织？

（四）接待类

接待类题目内容主要是围绕社区工作来开展的，因此大多是公务接待。

【例题】某高校有 20 名大学生明天下午要来你工作的社区进行参观学习，为期半天，领导让你负

责接待，你怎么办？

（五）培训类

培训类题目在考试中的出现的比较少，主要侧重于基层工作日常行为规范和基本技能的培训。

【例题】单位要举行一次针对于新入职的社区工作者的上岗培训，而作为此次培训班的负责人，你打算怎么办？

（六）策划类

策划类题目主要体现在策划活动，通过活动的组织不仅能够传递专业精神和知识，还可以明显的看到考生的计划组织协调能力的具备程度。常考的专业知识组织的活动有：法律讲堂、防止电信诈骗活动、纪念活动、学习活动、比赛活动等。

【例题】你所在社区养花的人越来越多，为了丰富大家的业余生活，社会准备组织一次花卉展览，你怎么组织？【2012年12月2日上午陕西省社区招考面试真题】

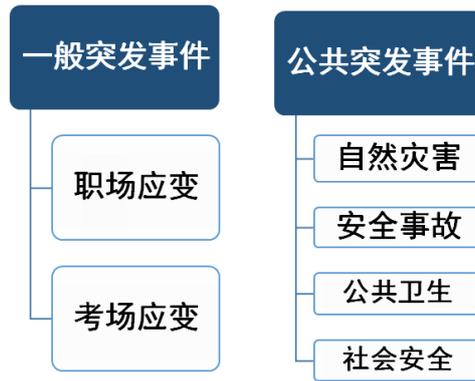
三、解题方法

总体方法可以概括为“三步走”：



第三节 应变能力

一、分类



二、考查内容

（一）一般突发事件

一般突发事件是考查的重点，主要以职场应变和考场应变这两种情形为主。

1. 职场应变

社区工作者到岗之后，大部分情况下都要与社区居民亲密接触，那么社区办公室及社区就是社区工作者的主要工作战场。日常工作中总会发生各种尴尬突发情况，如果处理不好会破坏工作氛围，打击工作积极性，导致工作无法顺利完成。因此妥善处理工作中的突发状况就显得至关重要，处理突发状况的能力也是社区工作者必须具备的能力之一。

职场应变类题目在命题素材上也是以此为背景，并有所延伸，常考内容包括群众求助、群众来访、群众不配合、媒体舆论、行政办公五个方面的内容。

2. 考场应变

考场应变类的题目以考场为情境，根据考生的表现提出问题，这类题目是考官有意制造紧张氛围，通过提出生硬的、不礼貌的问题故意使考生感到不舒服，针对某一事项或问题做一连串的发问，其目的是确定考生对压力的承受能力、自我情绪控制，在压力前的应变能力。在严格的结构化面试中，考官是不能随意提问或是更改题签里的面试题的。这类题目看似随机其实是早已拟定好，所以考生不要紧张，做到冷静、不慌乱、沉着的应对此类题目。

（二）公共突发事件

对公共突发事件的考查主要包括自然灾害、安全事故、公共卫生、社会安全四个方面的突发事件。

三、解题方法



第四节 人际交往意识与技巧

一、测评要点

人际关系的沟通协调能力主要体现在以工作为中心、人际合作的主动性、组织中的权属意识、人际间的适应性、有效沟通、处理人际关系的原则性和灵活性六个方面。

（一）以工作为中心

营造和谐融洽的人际关系，最终目的并不是要与谁建立起密切的关系甚至拉帮结派，而是为了工作这个大局服务，因此，在这里就需要考生树立一种全局意识，即权衡好全局与个体之间的关系。全局，就是能站在工作的角度理解和看待矛盾的产生；个体，就是在搞清楚利害关系后为了全局而做出的妥协。简而言之，就是把工作作为处理人际关系矛盾、冲突、尴尬的出发点和落脚点，这也是作答人际关系题的根本原则。

（二）主动性

主动性体现在两方面，一是工作的主动性，就是在遇到困难、误会的情况下依然积极的想办法解决问题，努力的完成本职工作，达到工作预计目标和效果；二是与人沟通的主动性，主动与人交流，让别人理解自己的观点。

（三）权属意识



（四）适应性

适应新环境包括两个方面，一是适应新的工作环境。二是适应新的人际环境。而二者又是紧密相连的。建立良好的人际环境是建立良好的工作环境的前提条件。因此，考生必须在思想上适应这两种转变，才能更好地解决问题。

（五）有效沟通

有效沟通要做到两个方面，一是能够明确人际矛盾和冲突中他人表达的意思；二是能够及时的向他人说清楚自己的想法，让他人能够接受自己的观点，针对性地解决工作中的问题，化解工作中的人际矛盾。

（六）原则性与灵活性

作为社区工作者，在工作中要坚持好原则性与灵活性的统一。

一是要以原则性为前提，一切工作都要遵循工作的流程，依法办事，按章办事，不能因为人情来往而忽视了工作的原则。

二是要坚持原则性下的灵活性，也就是我们说的以人为本的理念，而且在人际关系题中更侧重对灵活性的考察。这也要求考生在沟通的过程中更注重工作态度和工作方式方法。

二、解题思路



第五节 求职动机与拟任职位的匹配性

一、测评要点

对考生有三个方面的要求：

- 一是了解自身的求职动机；
- 二是了解岗位的相关信息；
- 三是求职动机要与岗位要求条件相匹配。

（一）了解自身的求职动机

了解自身的求职动机可以分为三个层次：

- 一是明确什么是社区工作者；
- 二是明确自己为什么报考社区工作者；
- 三是了解自己报考的优势。

考生需要从自己的工作经历、生活经历、教育经历、个人需求以及对社会问题的认识等方面来分析自己的求职动机，深入挖掘自己对职业的要求。

（二）了解岗位的相关信息

明确自身报考岗位的基础上对岗位的认知还可以从以下四个方面展开：

- 一是部门与岗位的职责；
- 二是部门与岗位的工作要求；
- 三是相关的法律规章制度；
- 四是部门领导人的重要讲话。

只有了解了这些内容才能够清楚的知道报考部门到底需要什么样的人。

（三）求职动机要与岗位所需要的条件相匹配

应试者的求职动机有多方面的构成要素，考生在面试过程中不能全盘托出。应该选择与岗位需求相匹配的内容进行表述。在体现自身求职动机与岗位匹配性的过程中，考生可以结合岗位需求从现实性需求、职业兴趣、成就动机和对组织文化的认同等几个方面来展示与岗位的匹配性。

三、分类



第六节 言语理解与表达能力

测评要点

（一）针对性

在社区工作者结构化面试当中，需要根据具体身份设定、针对不同的听众设计不同的语言风格和说话方式，也就要求考生在答题时体现出演绎性和针对性。

（二）逻辑性

有逻辑的表达可以使考官更容易接受考生传递的相关信息，这既是语言能力的体现又是思维能力的体现，语言的条理性和思维的逻辑性是相互依存的，因此，考生要想做到答题有逻辑性，就要按照一定的逻辑结构、借助于特定的表达方式清晰地表达自己的观点。

应试者要将自己的思想条理清晰地表达出来，这就要求语言表达要按照一定的逻辑结构进行分解。针对语言的条理性我们从三个方面进行介绍。

（三）生动性

生动性指的是言语表达的形象化和具体化，考生可以借助于生动的语言和抑扬顿挫的语音来表达思想和感情。

第二章 陕西社区的考情分析

一、真题展示

(一) 2013年11月16日陕西省社区工作者招聘面试真题

1. 近年来社会上种种道德滑坡现象，诸如打捞尸体收费和信任危机等，请问你怎么看？
2. 突发大火，作为负责人，你如何处理？
3. 小区里有年轻人好高骛远，眼高手低，不出去工作，作为社区工作者，你怎么解决？

(二) 2012年12月2日上午陕西省社区招考面试真题

1. 现在好多社区兴建越来越多的健身设备，方便居民锻炼。但同时有居民反映健身产生噪音，打扰了居民生活。作为社区工作者对于健身扰民你准备办？
2. 随着社会的发展好多人涌往大城市，导致出现很多空巢老人。为了让空巢老人感受到社会的关爱，作为社区工作者，你准备怎么做？
3. 你所在社区养花的人越来越多，为了丰富大家的业余生活，社区准备组织一次花卉展览，你怎么组织？

(三) 2012年12月2日下午陕西省社区招考面试真题

1. 社区的宣传栏本来是政府公布信息的地方，但是现在却被贴满了小广告，对于这种现象你怎么办？
2. 你所在的社区在城乡结合部，社区的治安很差，你作为社区工作人员，你怎么办？
3. 你所在社会为宣传环保，领导要你组织一个“青年志愿者环保”活动，你怎么组织？

二、考情特点

(一) 就近两年陕西社区的考试来看，每套题一般为3道，题量较为适中

(二) 陕西社区考试主要考查考生的综合分析能力、计划组织协调能力、应变能力，几乎每套题都有所涉及，考生在备考过程中应加以重视，加以试题多加练习。

(三) 陕西社区工作者考查综合分析能力时，题目多以社会现象和社会热点事件为依托来考查考生的综合分析能力。陕西省社区工作者面试对社会现象或热点事件的考查涉及全国，因此考生平时应当多浏览引起广泛关注的重大新闻和热点事件，通过新华网、人民网等全国性的网站，了解相关的主流评论和政府方面的回应，以及专家、学者对这些问题所做的深度分析和解读，以提高自身的政治素养。

(四) 陕西省社区工作者面试中，应变能力也是重头戏，主要侧重考查工作中出现的突发事件，工作中的困难，例如群众对我们工作的不理解、不配合；工作中出现的紧急事件和任务，我们该如何处理。考生的身份设定一般是社区工作者。因此，考生在备考过程中应对小区工作者的工作范围和工作职责有所了解。

(五) 在陕西社区工作者面试考试中，计划组织协调能力是一项重点的考查要素，几乎每套题目都有所涉猎。重点考查活动类，考查内容多以公务员日常工作为背景。

第三章 题目预测

一、综合分析能力

【例题 1】

近日，重庆洋人街广场上大妈们举着 iPhone6 模型跳舞，有人认为大妈们是想利用这样的行为艺术方式呼吁大家树立正确的消费观，但有人认为这是重庆苹果零售店借机炒作 iPhone6，对此谈谈你的看法？

【参考答案】

近来，“广场舞大妈”成为热门词汇，但在网络上对此批评的言论居多，甚至在网上可以看到很多关于周边居民与广场舞大妈斗智斗勇的事例。然而近期重庆广场舞大妈举着 iPhone6 模型跳舞呼吁大家树立正确的消费观的行为，让我们看到了广场舞大妈正能量的一面。

对于有人认为大妈举着 iPhone6 跳舞是苹果零售店借机炒作的看法，我认为有失偏颇。他们过于关注大妈举着 iPhone6 模型跳舞这个形式，而没有关注模型上写着的：“抢苹果不如抢健康、我们不是果粉不跟风、文明购买理性消费”这些标语的内容，因此产生了误解。

有人认为大妈们是想利用这样的行为艺术方式呼吁大家树立正确的消费观，我是非常认同的。近日 iPhone6 火爆发售，但中国不是其首发地，因此发生了很多“果粉”为购买 iPhone6 而发生的荒唐事件。中国“果粉”为买 iPhone6 在美国斗殴，有人受伤有人被捕；在澳大利亚墨尔本某商场内苹果店门口，大批中国人排起长队，熬夜，边打麻将边等买 iPhone6，再联想起之前还有报道大学生为买苹果手机搬砖甚至卖肾的事件，由此可见我们一部分国人确实存在不理性的消费观。重庆大妈举 iPhone6 模型倡导树立正确的消费观，是为理性消费做宣传，是一种非常好的宣传方式。同时，让国人对广场舞大妈有了新的认识，看到她们身上的正能量，缓解一直以来对广场舞大妈的抵触情绪，促进社会和谐发展。

我相信在政府合理规划老年人活动用地、社区管理者合理安排老年人活动中心开放时间及开放时间的安排的基础上，广场舞大妈会变成群文新力量，推动社区老年人文化活动的开展，促进社区和

【例题 2】

2014 年 10 月 20 日十八届四中全会在京召开，“依法治国”成为十八届四中全会的主要议题，对此，请谈谈你的看法。

【参考答案】

在金秋十月这个收获的季节，我党在京召开十八届四中全会，研究全面推进依法治国的重要问题，这将开启我国法治社会建设的新篇章，为我国的依法治国提供新的指导方向。进一步推动我国依法治国的进程，进一步促进社会的公平正义，从而有效化解社会矛盾和分歧，更好地维护民众的正当权利，使得法治理念在全社会得到广泛普及。

此次依法治国成为十八届四中全会的主要议题不仅符合党对依法治国的新要求，更符合广大人民群众期盼。一方面，这是党对依法治国的新要求。我国不断推进和深化改革，改革涉及到方方面面的利益调整，特别是党政机关存在的滥用公权力等问题，十八届四中全会重点讨论依法治国就是要巩固改革

成果，用法治为全面深化改革保驾护航。另一方面，符合广大人民的期盼。公民的法律意识和法制观念逐渐增加，公众对法治事件的关注度也不断增加，全社会对司法独立和司法专业化的呼声也越来越高，这既是法治建设本身的成绩，更是公众对法治完善的期待。此外，十八大以来我国加大了反腐的力度，抑制了腐败蔓延的趋势，但从长远来看，依法治国才是惩治腐败的最根本办法，十八届四中全会以依法治国为主要议题，体现了我党反腐的决心和力度。

要建设法治社会、法治中国，使法治理念深入社会管理的方方面面，就必须坚持十八大提出的“科学立法、严格执法、公正司法、全民守法”十六字方针。

第一，科学立法。立法机关要摒弃经验立法、政绩立法、主观立法，考虑我国的实际国情，做到科学立法。

第二，严格执法。执法人员必须秉公执法，严肃执法，严格按照法律规定和程序办案，不搞“态度执法”、“关系执法”、“人情执法”，做到见违必纠，纠违必罚，处罚有据。

第三，公正司法。在司法审判过程中坚持公平和正义，这就需要进一步探索和完善司法独立和正当程序的制度。

第四，全民守法。全民守法是法治社会建设的基础，培养公民信任法律、尊重法律的思想意识，确立法律至上的现代法治观念，让法治成为全体中国人的最大公约数，形成一个“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的社会氛围。

【例题 3】

某市拟建“金字塔”形纵向医疗服务体系，即大型医院诊疗将逐步压缩普通门诊，大量医生要向基层转移。对此，谈谈你的看法？

【参考答案】

“金字塔”形纵向医疗服务体系，让大量医生向基层转移，可以增加基层医疗机构的实力，减少大医院的门诊量，同时方便病人就近就医，是一种非常好的改革，值得赞同。

现今，很多中小型医疗机构也在不断发展，但这些医疗机构的门诊量和大医院大相径庭，很多只是去开药，或是在那里继续执行大医院医生的医嘱，真正看病的人并不多。这主要是因为病人认为基层医院没有名医，医生水平低，因此对基层医院不信任，也就不愿意前往就医。但大家都去大医院，由于病人的增多，看病难、挂号难的问题非常严峻，甚至出现了因挂号、排队等问题发生暴力事件的情况。这种“金字塔”形纵向医疗服务体系，大量医生向基层转移，一方面有利于提升基层医疗机构的医疗水平，方便基层病人就近就医；另一方面有利于缓解大医院看病难、看病贵的情况，为我国医疗体系的改革提供了新的发展思路。

但要想真正发挥这种医疗服务体系的作用，还得从以下几个方面做出努力：

首先，政府加大对基层医院基础设施建设的资金支持。政府应该重视基层医院的基础设施建设，只有基层的医疗设施与大医院的医疗设施水平相当，病人才能打消对基层医院医疗设施的顾虑。

其次，加大宣传，使群众正确认识基层医院。政府定期举办宣传活动，主要内容是让群众正确认识基层医疗机构，国家对基层医疗机构的定义，并不是因为其水平低，而是因为这里能更直接地服务病人。

最后，对下基层的医生进行培训。大医院应该加强对下基层医生的业务培训和服务意识培训，这样

才能既在业务上赢得群众的认可，也能在服务上得到群众的认可。

【例题 4】

9 月 15 日，习近平总书记在马尔代夫指出，要教育我国公民到海外旅游讲文明。不要乱扔矿泉水瓶子，不要破坏人家的珊瑚礁。对此，你怎么看？

【参考答案】

习近平总书记在马尔代夫进行国事访问的过程中，插话聊文明——别乱扔矿泉水瓶，幽默之余，却让我们国人感到羞愧。我们的日常行为本应是在家庭或学校的教育中逐渐养成的，但现在却要习总书记在进行国事访问的过程中进行说明，这充分说明提升国民的文明素质已经刻不容缓。

中国一直是闻名世界的礼仪大国，五千年的文明传承一直是我们的骄傲。然而在国内，不排队、随地吐痰、乱扔垃圾、大声喧哗等各种不文明行为随处可见，而随着出入境旅游的发展，各种不文明行为已经传到国外，让外国人在为中国富裕，人民生活水平上升而赞叹时，更为中国国民的不文明行为而惊叹，甚至一些文明行为专门用中文标注。可见，各种不文明的旅游行为，已经不仅仅是国民的个人行为，更是代表了中国的形象，因此，我们必须提升国民文明素质，决不能让中华文明在“乱扔垃圾”“随地吐痰”“到此一游”中败落。

而提升中国国民旅游的世界形象，不妨从国内文明行为的培养开始。对于孩子，家庭、学校可以在日常的生活、教育过程中逐渐培养；而对于成人，则需要出台相应的规范措施，对文明行为进行引导，对不文明行为进行严厉的惩罚。

【例题 5】

2014 年 10 月 20 日，中国旅游研究院发布《中国入境旅游发展年度报告 2014》认为，当前雾霾正成为我国入境旅游主要影响因素之一。请谈谈你对此事的看法？

【参考答案】

雾霾天气污染是近年来极其让人头疼的事情，它不但侵害人们的身体健康，污染了环境，更重要的是阻碍了国家经济的发展。治理雾霾，势在必行。

旅游业之所以受到雾霾天气影响的关键因素在于，它不但影响了出游者的心情，更重要的是对人体各个器官会造成巨大的伤害，增加患病的几率，导致大家宁可放弃游玩，也要保护身体。频繁出现高污染的雾霾天气，实质上就是“经济活动中超过环境自净化能力的污染排放及其累积”的一个切实写照，是“不可持续发展”的后果之一。出现这种现象，根本原因在于经济增长追求不受“环境承载力”的硬约束。因为，在产业结构和技术水平一定的情况下，经济规模的大小也就决定了污染排放量的多少，“经济产出”与“污染排放量”是伴随着经济活动的产生而产生的。

因此，应通过倡导绿色出行，减少汽车尾气排放；转移重型工业厂区，通过科学合理的方法减少污染物的排放；取暖电气化，鼓励电取暖方式等措施控制雾霾。

“雾霾”程度，是经济利益与环境利益的权衡取舍的一个结果，“雾霾”治理的程度，也取决于追求经济利益主体与追求环境利益主体之间的博弈均衡。宏观主体要在经济指标与生态文明指标之间权衡取舍，民众也要在物质生活水平与环境质量之间权衡取舍。无论如何，发展经济不能以牺牲环境为代价，而是应该在环境不受破坏的条件下发展经济，应当始终将环境置于首位。

二、计划组织协调能力

【例题1】

为了迎合开展文明城市评比，你在街道社区如何组织工作？难点重点是什么？

【参考答案】

文明城市是创建和谐社会的现实根基，开展文明城市评比活动可以很好地带动社会文明以及我们的和谐社会建设。街道社区作为城市建设的重要组成部分，对于此次文明城市的创建工作意义重大。作为街道社区工作人员，我一定会把握难点、突出重点，认真做好相关工作。

首先，我会明确此次文明城市评比工作的相关安排，在街道社区内开展广泛宣传，让居民都能够了解到此次工作。

其次，针对此次评比工作开展文明城市创建活动，了解本街道社区存在的问题，如是否存在卫生死角，是否有市民乱摆放垃圾等，并对此进行积极有效地整改提升。

再次，组织形式多样的活动，丰富活动内容，调动居民的参与热情，譬如在街道内开展文明社区、文明单元评选等。

最后，在做好工作的基础上，邀请领导和居民开展自查自纠活动，以最完美的形象为文明城市评比做贡献。

难点在于：一是调动街道社区居民的积极性和主动性，让大家都能参与到此次文明城市创建当中来，全民参与，共同创建。二是探索建立长效机制，使得在活动结束后能够保持活动成果，避免出现“一阵风”的现象。

【例题2】

你所在社区将要举行社区选举大会，选举出社区委员会代表，投票数45%以上的候选人获选，领导交给你负责，你怎么组织？

【参考答案】

选取社区委员会代表，关系到社区居民的切身利益，因此，一定要充分调动社区居民的参与性，要保障整个选举过程和结果的公开透明，接受社区居民的全程监督。

首先，要做好选举前相关准备工作：第一，成立选举委员会，明确委员会的工作内容、原则和方式。第二，编制并发放包含《选举法》相关条款在内的宣传手册，内容包括选举的程序、选举的原则、候选人名单等。第三，做好宣传工作，利用网络公告、拉横幅、设咨询点等方式让更多居民知道选举事宜，积极参与。第四，对选举人的资格进行审核，并通过自我推荐和集体推荐的方式确定候选人名单。

其次，在实施选举过程中，要切实做好选票的统计、复核、公示和监督工作。投票方式要多样化，方便居民参与。既可以采用传统登记选票的方式进行集中统一选举，也可以采用网络投票、手机短信投票的方式进行选举。在这个过程中，要将每位候选人的详细信息和得票数随时进行公开，可以在小区宣传栏里面公示，也可以在小区的QQ群，或是相关网站进行公示，以便接受群众的监督。同时还要安排一定数量的人员维护投票现场的秩序，确保投票活动安全有序。

最后，要认真做好得票数量的统计工作，严格按照45%的标准进行筛选，对于当选的人员进行公示，随时接受群众的询问和监督，以确保选出的是居民的真正代表。

重点在于：一是通过文明城市的评比活动，真正的把街道社区建设提升一个新的台阶。二是在创建过程中，要真正做到物质文明、政治文明、精神文明、和谐社会建设内容“四位一体”，协调发展。

【例题3】

你辖区的外来务工人员反映他们的子女在上学、就业方面存在很多困难，你作为街委会工作人员，领导让你给他们提供帮助，你会如何做？

【参考答案】

外来务工人员为城市的建设和发展做出了杰出的贡献。作为街委会工作人员，我们有义务帮助他们解决子女的上学和就业问题，保障他们正常的生产生活秩序。因此，我会从如下几方面来为他们提供帮助，妥善处理好他们的困难。

首先，我会根据外来务工人员反映的问题进行实地调查，挨门逐户走访，掌握第一手资料。

其次，针对其子女上学困难的问题，详细了解原因，看是家庭经济原因还是学校方面因为相关政策无法接收的原因。如果是家庭经济原因，我会在领导支持下，以街委会名义为困难家庭开具证明，帮助他们在银行申请助学贷款；如果是学校因为相关政策无法接收，经过街委会研究，我会请示领导协调有关部门，给予政策上的相关帮助。另外，我也会联系一些农民工子弟学校，解决孩子们的上学问题。

针对其子女就业难的问题，同样详细调查原因，看是缺乏实际就业技能的原因还是就业信息不畅通、就业机会不均等的原因。如果是缺乏实际就业技能，我会联系相关技校，了解相关课程，根据实际需要介绍他们入学；如果是就业信息不畅通，我会在网络、电视、报纸等媒体上搜集就业信息，做成展板，及时公布；如果是就业机会不均等，街委会也可为他们开具就业资质证明，让更多的企业信任并且接纳他们，最终帮助他们及时就业。

最后，我会对外来务工人员子女上学和就业情况汇总，并进行反馈，保证问题能够得以解决。

外来务工人员现在面临的上学和就业问题，会随着我们社会保障制度的不断完善而逐步得到改善。相信通过我们街委会和外来务工人员的共同努力，他们一定能够在我们的城市生活的更好、更加幸福。

三、应变能力

【例题1】一个新闻记者去你们社区采访民生问题，领导让你接受采访，结果第二天的报道偏颇，夸大，甚至曲解，民众纷纷致电社区，领导也表示关心。问你该怎么办？

【参考答案】

遇到这种情况我会第一时间核实具体失实报道，采取措施消除不良影响，维护单位的形象和民众对于真实事件的知情权。

首先，我会详细了解报道的具体内容，检查和整理自己在接受采访时的谈话内容，对于报道中的个别偏颇、曲解内容进行比较区分。

其次，及时与该新闻采访记者取得联系，就报道失实问题与其进行沟通，并再次重申自己接受采访时的观点和我单位对于这次事件的意见。双方协商以求得有效的解决方式。比如可以双方单位联名在该新闻报纸的显著版块和网络等载体发表关于这次报道的致歉和更正说明，及时向社会民众发表符合实际情况的正确的新闻，以正视听，维护民众的知情权和单位的形象与利益。同时，也要向该记者和新闻机

构说明，这件事情只是误会，并不会影响双方的长久的合作。

最后，将事件处理结果上报领导，并作出深刻的自我批评和检讨。在与新闻媒体接触中，我代表的是单位的形象和利益，我要高度注意自己的言行，不能因为自己模棱两可的话语造成不必要的误解和麻烦，同时，这也为我提了个醒，做任何一项工作，事先都要做好充足的准备，以高度的责任心，小心谨慎的做好每一项工作。

【例题 2】市政府公布了一个社区管理规定征求意见稿，社区里的一些成员有意见，甚至有的人反对，作为这个社区的负责人，你怎么办？

【参考答案】

作为社区负责人，如果出现了对社区管理规定的征求意见稿有意见或是反对的情况时，我会从以下几点来尽快加以解决，以做好沟通协调这个桥梁的作用。

首先，由于此管理规定是征求意见稿，所以出现一些成员的意见与反对的声音很正常，我会安抚住大家的情绪，告诉大家切勿急躁，这是征求意见稿，也正是征求大家意见的，所以欢迎大家提出自己的想法，并认真做好记录工作，做好社区工作者的思想工作，防止出现打消社区工作者服务积极性的事件发生。

其次，针对有意见与反对的社区工作者我会做好沟通协调的作用。先要了解其有意见以及反对方面的理由，并详细听其阐述原因。如果是对一些管理规定理解不到位而产生了误解的情况，那么我会做好解释工作，以消除其误解；如果是一些管理规定确实存在不足，那么我会将其意见与反对理由做好汇总工作，以向市政府部门做好汇报工作。

最后，将大家对社区管理规定的意见与看法进行汇总，呈报给上级主管社区管理规定意见稿的部门，为社区管理规定的完善提供便利。

由于这是社区管理规定征求意见稿，我想我在解决并搜集大家针对管理规定的意见与建议的同时，也可以搜集大家的一些新想法，做到让社区工作者充分反映自己的心声，还能够为日后管理规定的执行起到积极的作用。

四、言语理解与表达能力

【例题】你社区的农民工由于讨薪被打，纠集一群人围堵街道办事处闹事，情绪激动，领导让你来处理，假设在座的考官就是现场的农民工，请现场与他们说上一段话。

【参考答案】

各位朋友：请大家安静一下，听我说几句，我是街道办事处的负责人，对于大家的遭遇，我表示十分理解，我感同身受，我和大家一样，感到十分的愤怒和不公，但是各位，我们工资被拖欠，想要讨个说法的话，光靠在我们办事处门口聚集是于事无补的，我们必须拿起法律的武器，通过合理的渠道帮大家把工资追回来，还大家一个公道。

我知道，大家讨薪的过程很辛苦，甚至遭遇了暴力，这就更加需要我们团结一致，抱成一团，来维护自己的权利。我们国家法律早就规定：禁止任何形式地拖欠农民工工资，现在我们需要的是搜集各类的证据，来证明企业拖欠了我们的工资，来证明企业对我们使用了暴力，如果没有证据，我们说的再多，也只能是空谈，不能得到大家想要的结果。

街道会为大家撑腰到底的，希望大家能够相信我，一个个心平气和地坐下来，和我慢慢地说明自己的具体情况，包括姓名、工作单位、是否签有劳动合同、拖欠工资的数额、是否被打受伤、受伤的程度，我们会为你们做好详细的记录。

接下来，根据各位反应的情况，我会请法律援助中心的专家来，帮大家详细分析情况，用法律的手段帮大家解决困难。各位可以推选出代表，来继续接下来的诉讼。

好，现在请各位到我们工作人员处进行详细登记。

五、人际交往意识与技巧

【例题】同事小赵平时工作认真，但是喜欢在领导背后发牢骚，对群众也不耐烦，如果让你帮助小赵改正这些毛病，你怎么做？

【参考答案】

小赵平时工作认真，说明小赵是一个工作态度端正的好同事，但是其在领导背后发牢骚，对群众也不耐烦，可见他还不够成熟。这样下去会让小赵养成不良的习惯，不利于服务群众。我作为老同事，会找合适的机会帮助小赵：

我会先肯定小赵的工作，赞扬他工作积极，让小赵能够继续保持这份认真的态度。同时，提醒他接待群众也是我们工作的一部分，我们的工作其实从根本上就是服务群众。所以，不能只顾完成分内工作，也要与群众打好交道。这不仅仅有利于单位形象的塑造，更能使我们尽善尽美地完成工作，提升自己的综合工作能力。

对于在领导背后发牢骚的问题，我会告诉他领导顾及的是单位工作的大局，因此在日常工作中不能照顾方方面面的感受，无法对每一项工作都表扬到个人，或是照顾到特别琐碎的细节。因此我们身为下属首先要以大局为重，以工作为重，体谅领导，少发牢骚多做事。另外，如果真的对于领导的工作安排有不满的地方，或者对于单位规章制度等方面感到不理解，应当在跟同事充分了解情况之后，正面的跟领导交流，表明自己的想法或者说明难处，积极地寻求解决方法，背后发牢骚并不是解决问题的好方法。

在与小赵谈话之后，我会继续在工作生活中不断地关注他，帮助他理解领导和同事，更好地适应单位的工作，并帮助他转变对待群众的态度，使他能够在工作团体中更好的发挥能力，更好的进步。

六、求职动机与拟任职位的匹配性

【例题】很多大学生在进入工作岗位之后，面临理想与现实的差距而不知所措，你即将步入单位，如果出现理想与现实有差距的情况，你会怎么做？

【参考答案】

作为刚毕业的大学生刚刚踏入社会，走上工作岗位，工作经验不足，能力积累也不够，所以理想和现实出现差距是很正常的。相信所有的大学生在工作初期都是处于这种状态，所以经受一些挫折和打击是必然的，也是可以理解的。

首先，我认为在选择工作上就应该本着认真、谨慎的态度。明确自己的职业规划，知道自己想要的是什么，适合自己的工作是什么，只有选取了适合自己的平台，才能让自己坚定自己的目标和信念。

其次，理想源于现实。我们要明白很多深刻的道理，正所谓行行出状元，只要我们认准了现在的行业，我们就应该把握住现在的这个平台，只有勇于坚持，好好发挥自己的聪明才干，才是实现自己理想的前提。临渊羡鱼不如退而结网，脚踏实地一步一个脚印的去积累，使我们成功的必经阶段。

最后，我要端正自己的态度。努力发现自己存在某些不足，要多加向前辈们学习，也会积极到书本中去求知，以及到实践中去摸索，让自己尽快适应工作岗位，并能够独立担当工作。总之，无论在什么岗位上，我都会尽职尽责的完成自己的工作，本着对自己负责、对单位负责、对群众负责的态度和精神，做好本职工作，努力实现自己的人生价值。

第四章 考前注意事项

一、仪容仪表

(一) 女性仪容和服饰

1. 女性仪容

发型。首先，选择与自己风度、气质一致的发型。性格开朗的女性可以选择造型明快活泼的发型，性格潇洒奔放的女性可以选择豪爽浪漫发型等。其次，选择发型必须适合自己的脸型。例如，额头宽女性，可将发梢向下梳，做成刘海或波浪，让头发遮盖一部分前额；额头窄的女性，发梢则应尽量离开前额往上梳，齐刘海必须要短；鼻子较大的女性，头发应梳高或向后梳；鼻子小的女性应让刘海下垂，但刘海亦不可太长。再次，发色要避免选择夸张的颜色，要注意和整体环境氛围相协调。最后，定型产品不要使用过多。过多的啫喱水、啫喱膏会让面试考场充满刺鼻的香味。

化妆。总体来说，女性可以给自己化一个大方又清新的淡妆。在材质方面，避免使用流行的亮粉材质等。具体来说，应选用接近自己肤色的自然色彩，以免显得不自然。眼影的选择要搭配服装色彩，此外，粉红色、橘色等暖色调眼影会显得亲切可人。不宜使用大红、橙红等颜色过于刺目的唇膏，以免显得血盆大口，同时唇线不可以画的太深，会让嘴唇变得过分突出。

手和指甲。女性求职者应保持手部的干净和滋润。面试前要将指甲修剪到长度不超过指尖，顶端磨圆，并且不要涂指甲油。切忌采用假指甲等指甲饰品，以免分散考官注意力。

2. 女性服饰

女性求职者可以选择穿着剪裁得体、样式大方的西装、套裙，切忌穿太紧、太透和太露的衣服，更不可穿超短裙（裤），不要穿领口过低的衣服。夏天，女性还要注意内衣与外套协调一致，避免透出颜色和轮廓，否则会让考官感到不庄重、不雅致，也会有轻佻之感，这是求职的大忌。而在色彩方面，不一定非要选择黑色，沉稳庄重的色调即可。鞋子要与衣着相协调，不要穿长而尖的高跟鞋，要穿能够体现职业女性尊严的中跟鞋。至于丝袜，面试的时候是一定要穿的，否则会显得不够庄重。

(二) 男性仪容和服饰

1. 男性仪容

(1) 发型和胡须。男性要保持头发整洁清爽，头发的长度以不遮挡视线、不遮耳朵、不碰衣领为宜。此外，如果没有特殊的宗教信仰或民族习惯，求职者应刮干净胡须。

(2) 手和指甲。同女性一样，男性也要保持手和指甲的干净，不留长指甲。

(3) 面部。男性在面试之前也可以做一些面部修饰，例如涂上些护肤品，不让脸显得干涩或有油光。

(4) 个人卫生。男性求职者一定要从细节上注意个人卫生，例如注意耳孔、鼻孔的清洁等。另外，还要注意处理口腔和身体的异味。有必要的，可以适度喷洒香水，但一定不能选择浓烈或怪异的气味。

2. 男性服饰

男性求职者在面试中的服装以西装为首选。西装面料最好以深色为主，材质最好选择天然织物，因

为人造织物的光泽和质地会给考官一种廉价的感觉。另外，西装款式的选择也要符合个人的身型，例如瘦高型的人不要选择廓形细窄而锐利的套装；体型偏胖的求职者可选择深灰、深咖啡色的西装；身体较矮的求职者可穿三件套西装，这样能够模糊身体的分割线。

衬衫是男性求职者理想服饰元素之一。面试时最好不要穿着图案繁复、色彩斑斓的衬衫，如果天气不是非常热，一般最好穿长袖。

领带要与西装、衬衫相搭配，领带的长度以到皮带扣处为宜，最好不要用领带夹。在颜色方面尽量选择明亮的色彩，而图案方面要避免选择有圆点花纹、卡通图案、体育标志以及徽标等的领带。

皮带和皮鞋的颜色要协调庄重。面试前要把皮带和皮鞋清洗干净。皮带应坚持使用皮质的。对于皮鞋，不宜选择尖头款式，以免攻击感太强。此外，还要注意避免黑色的皮鞋与棕色西装搭配，这样会显得不协调。

二、举止

在公务员面试中，举止这项测试从叩门时就开始了。除了最基本的站姿、坐姿和走姿外，考生还必须认真完成面试过程中的每一细节。

（一）进门

进入面试室之前，考生应轻敲面试室的门两三下，待得到考官的应允后才可进入（若有工作人员引导则不必如此）。如果轻敲房门后，没人应答，等一至二分钟后再敲，千万不能破门而入。进门后不要忘记关门，同时也要注意关门声音要轻，以减轻关门声对考官以及工作人员的干扰。

考生进场的脚步应该从容稳定，速度不可以过快。考生在考生席附近站定后，问候考官。考官让考生就坐，考生表示感谢后即可坐下。

（二）就坐

考生就坐后，考官们这时将全神贯注地注意考生的一举一动、一言一行，考生的姿势语言将做为“背景”而存在，所以请务必坐好。考生不要坐得太满，坐到椅面的一半到三分之二就可以了。男性两膝之间可空出一个拳头左右的位置，而女士两膝应该并拢，摆向一边，上身略向前倾。端正、大方、自然的坐姿既显得精神十足，又表现了对考官的尊重。

考生坐好后，双手自然放到桌子上。开始答题时拿起笔在纸上进行构思，构思完毕后，要把笔轻放到桌上。回答问题的过程中，手不要玩笔，不要有多余的小动作，必要时可以加上手势语，但不要过多。

考生在答题过程中，要注意避免小动作。不要有耸肩、晃脑、抖腿、搓手等小动作。切勿在答题的过程中手舞足蹈，亦不可答题的时候手指着考官。这是对考官的不尊重，会让考官们反感。

（三）面部表情

面部表情是一个人情感的“晴雨表”，一个人内心世界的复杂活动都通过面部表情的不断变化表现出来，而且比语言表达得更丰富、更深刻。面部表情在面试礼仪中占有相当重要的部分，也是考生最容易疏忽的部分。考生在表情上需要注意以下几点：

1. 微笑

微笑是一种世界通用的语言，可以增强人的自信。在面试过程中，考生面带微笑，不仅能增强自己的自信心，而且微笑还是一种渲染剂，引起考官们的注意和好感。当然微笑不要太僵硬，要发自内心。

考生平时可以对着镜子多练习一下。

2. 眼神

“眼睛是心灵的窗口。”在答题过程中，考生应适当的和考官进行眼神交流，用眼神传递友好，目光要自然、柔和、亲切、真诚。很多考生在平时说话的时候会有很多的习惯动作，例如挤眼，眼睛向别处看等，这些都会影响到自己的形象，因此，考生应该尽量避免这些问题在面试过程中出现。面试答题时不要目光呆滞地死盯着考官看，让考官感到很不舒服。另外注意：除了主考官，考生答题的时候要经常用目光扫视一下其他考官，以示尊重和平等。

3. 观察

由于面部表情能反映出人的喜、怒、哀、乐，在面试过程中，考生不仅要把握好自己的面部表情，而且还要善于观察并仔细“阅读”考官的面部表情，洞察考官的内心情感和情绪的变化，顺应考官的感情迁移，迎合考官的情绪变化，并根据考官的表情变化来及时调整自己的回答内容，避免引起考官的反感，给考官留下轻松愉快的印象。

4. 退场礼仪

回答完题目后，考官就会让你离开考场。记住，在离开时，不要带走桌上的任何东西，一定要记住向考官道谢。有些考生认为还未回答完所有面试题目的时候考官就开始打分了，所以最后回答完的礼貌就不那么重要。其实不然，你并不知道考官到底什么时候给你打分，考官也不可能向你汇报一下，因此考生一定要把自己最好的精神面貌坚持到最后。

中公教育预祝广大考生面试成功！