

组织管理强化课 2

(讲义+笔记)

主讲教师：张君瑞

授课时间：2019.12.29

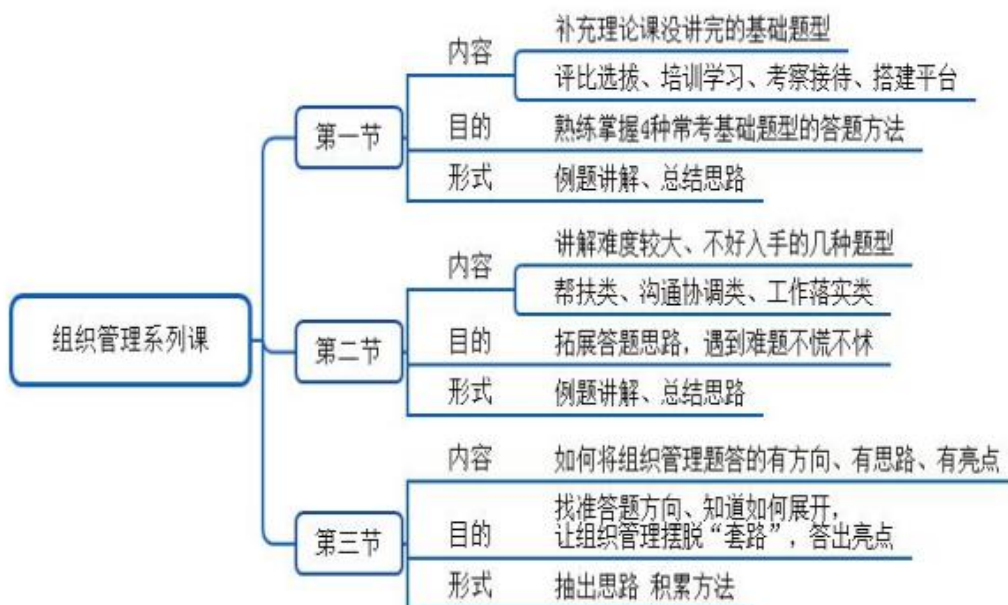


粉笔公考·官方微信

组织管理强化课 2（讲义）

1. 领导让你组织一次优秀公务员交流会，你怎么组织？（会议）
2. 你是教育局的工作人员，现在要对贫困地区组织一次帮扶活动，你对怎么组织？（帮扶）
3. 某镇道路建设由于天气原因延期，为追赶进度进行深夜施工，但居民有意见，请你联合有关部门进行沟通协调。（沟通协调）
4. 某市推出了一系列促进企业发展的政策，各区要贯彻落实，你作为某区负责此项工作的人员，准备怎么落实？（工作落实）
5. 为了更好的落实精准扶贫，实行一户一策制度，作为扶贫部门工作人员应该如何去落实这项工作？（工作落实）

组织管理强化课 2（笔记）



【解读】

1. 欢迎大家来到组织管理强化课的课堂，本节课讲解组织管理强化课 2。
2. 上节课讲解常考的四种基础题型的答题方法，如果没有听第一节课，建议大家从第一节课开始听。
3. 按照课程安排，本节课主要讲解难度较大、看了不好入手、不知道怎么办
的几种题型，如帮扶类、工作协调类、工作落实类，通过例题讲解、总结思路的
方式，为大家进行讲解。

1. 领导让你组织一次优秀公务员交流会，你怎么组织？（会议）
2. 你是教育局的工作人员，现在要对贫困地区组织一次帮扶活动，你对怎么
组织？（帮扶）
3. 某镇道路建设由于天气原因延期，为追赶进度进行深夜施工，但居民有意
见，请你联合有关部门进行沟通协调。（沟通协调）

4. 某市推出了一系列促进企业发展的政策，各区要贯彻落实，你作为某区负责此项工作的人员，准备怎么落实？（工作落实）

5. 为了更好的落实精准扶贫，实行一户一策制度，作为扶贫部门工作人员应该如何去落实这项工作？（工作落实）

【解读】

1. 本节课先讲一道会议类的题目，然后讲解有难度的题目：帮扶类、沟通协调、工作落实类。

2. 本节课讲解上述 5 道题目。

1. 领导让你组织一次优秀公务员交流会，你怎么组织??（会议）

【解读】

1. 审题：

（1）相对而言，这道题的题干比较清晰。读题之后可以把握两个要点：

①题目要求组织的活动类型是会议，要在组织过程中丰富会议内容，真正达到会议的实际效果。

②不是随便组织活动，要有目的和主题，会议的主题是优秀公务员交流会，在会议中充分达到交流优秀经验、互相学习、互相提升的效果。

（2）思路：

①前期进行会议的筹备，不能什么都不知道，两眼一抹黑就做一件事。

②召开会议，会议召开要有议程，通过多项议程，达到会议最后想要达到的教育效果。

③会议结束后还要有后续的总结提升，将效果达到最大。

（3）将这道题放在前面的原因在于：这道题的答题思路比较常见和常规，就是前期准备、会议流程、保证效果三个部分。

2. 前期准备：对于借鉴经验，找人成立会议小组等常规内容不再赘述，大家对此应该有所了解。从题干分析出扣题的内容：

（1）领导让我组织，领导将工作安排给我，领导心里肯定有预期和要求的。

可以先问一下领导的要求。领导交代任务的时候，我们可以询问交流会的召开时间、召开地点、会议的规模级别、特别需要注意的点。领导让我干活，先要了解领导的意图，这是前期可以准备的。

(2) 组织一次优秀公务员交流会，要有人交流，邀请优秀的人来交流。会议中除了有来分享经验的人，还有要来学习的人，因此，还要通知学习的人来，如我们要开会了，为你们搭了一个平台，是千载难逢的好机会，你们赶紧来，即邀请通知。

①发言人：

a 既然是邀请，就要体现出我们的诚意，不能随便地发个微信通知（什么时间开会，赶紧来），这样显得不尊重。邀请别人发言，可以体现出慎重，可以专门致电邀请、登门送请柬邀请，这种方式显得比较特殊，不像在微信上发送信息那样随意。

b 优秀的范围比较大，可以将其进行细化。优秀公务员可能是平时的工作做得比较棒的人员，如最近比较热的脱贫攻坚、乡村振兴等重点一线可以做出成绩的人员，或者是连续多年考核优秀的人员，可以邀请这些人我们分享交流经验。

②通知：让大家来学习，要通知的人比较多，可以选择效率高的方式进行通知。如单位内部的 OA 系统、工作群下发通知，让公务员，尤其是年轻的公务员、需要紧急提升自己能力的公务员进行学习，看看别人是如何干工作的。

(3) 前期准备。从领导的需求、邀请通知两个方面，扣着题干的信息说一些针对性的内容。

3. 会议流程：

(1) 领导讲话：

①可以参考自己参加过的会议进行分析，会议开场很少直奔主题，这种“干净、麻利、快”的会议比较少。一般都是先预热，营造下氛围，让领导讲话，强调下重要意义，提出期待目标等等。

②因此可以设置领导讲话，领导让我组织，我就给领导一个露脸的机会。领导要讲讲优秀公务员交流的重要意义，如大家交流可以学习经验、增长本领、更好地促进工作。领导还可以勉励公务员，给大家提提要求，要向优秀的人员学习，在自己的岗位上奉献，做出自己的业绩。

(2) 分享经验:

①之前邀请了一些优秀的公务员，可以让他们分享工作经验，说明自己为什么能够成为优秀的公务员。思想是行为的先导，怎么想的才能怎么干，所以为了避免假大空，可以让他们分享工作态度，介绍如何勇于担当、敢于攻坚克难、不怕苦不怕累对于工作的指导意义。

②落实到工作上，大家工作都是苦干，是否可以巧干，分享工作方法。如要团结同事、团结群众，熟练运用办公软件提升效率，这是工作方法的提升促使自己成为优秀的公务员。

③要想成为一名优秀的公务员，品德、纪律、规矩意识肯定也是非常合格的，在经验分享的部分也可以分享纪律，介绍自己如何做到淡泊名利、如何拒绝贪腐、如何独善其身，如何坚守廉洁自律。

④也可以分享其他的内容，如何和群众打交道，如何在工作中与同事处理好关系，只要能够言之成理，不一定按照这些内容说，内容丰富，表达到意思即可。

(3) 自由发言：既然是交流会，只灌输也不行，不能只听优秀的人员说，听众有什么疑问想要表达的也可以站起来说，因此可以设置自由发言的环节。广大的公务员可以分享自己的工作实际、提出在工作中常遇到的问题和疑问，让优秀的公务员答疑解惑，提出一些建议，让以后的工作更加顺畅地完成。

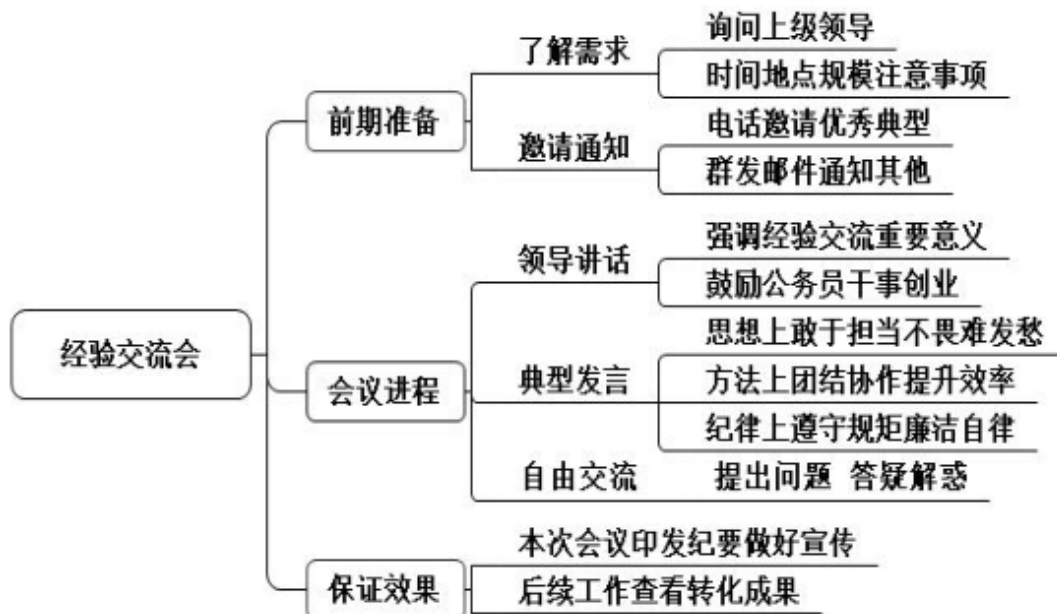
(4) 整个交流就比较充分了：领导讲话，优秀的公务员发言，听众也发表了自己的意见和建议。

4. 保证效果:

(1) 对于本次会议可以总结一些内容，如可以搜集发言材料；交流会上大家进行热火朝天的讨论，也可以收集现场的照片、视频。将发言材料印制成册为大家发放，将照片、视频发布在官网上，造成更大的影响力，让更多的人知道我们召开了这个交流会议。

(2) 交流的成果、学习的先进经验是否转化为工作实际、是否落实好，因此可以定期督查参与学习人员的工作实效，确保交流会有效果。

【思维导图】



【梳理】

1. 前期准备、会议进程、保证效果是组织管理题常见的答题思路。

【示范答题】

1. 各位考官，如果让我组织这次交流会，我会这样做。

2. 第一，做好前期的筹备工作。

（1）一方面，询问领导的需求，向领导请示，确定本次会议召开的时间、规模，询问是否有需要注意的事项等等。

（2）另一方面，做好邀请通知，通过专程致电、上门拜访的方式，邀请在扶贫、乡村振兴重点一线做出成绩的、年终考核连续多年优秀的公务员为我们做典型发言。通过 OA 系统、工作群发布会议的时间，让广大公务员积极参会。

3. 第二，安排好会议进程。

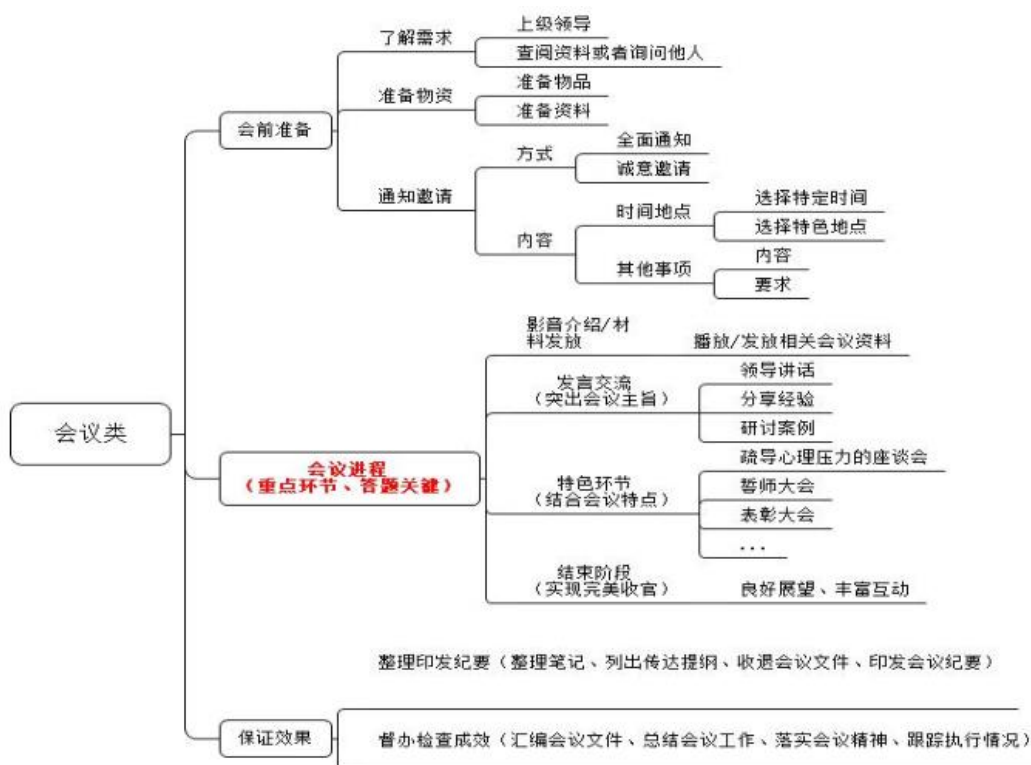
（1）首先，领导讲话，领导强调优秀公务员交流的重要意义，如可以互相学习经验、增长工作的本领、更好地促进工作，希望广大的公务员能够向优秀的人员学习，在自己的岗位上激情奉献，在平凡的岗位上做出不平凡的业绩等等。

（2）其次，让优秀典型发言，优秀典型可以介绍自己的工作经验，比如在思想态度方面介绍如何做到勇于担当、敢于攻坚克难、不怕苦不怕累对于自己工作的指导意义等等。在工作方法上介绍如何团结群众、团结同事，运用软件提升效率等等。在纪律上介绍自己如何做到淡泊名利、拒绝贪腐、坚守廉洁自律。

（3）再次，还可以设置一个自由发言的环节，让广大公务员有机会、有平

台分享自己的工作心得，提出自己在工作中遇到的问题，大家一起解惑答疑，给出合理化的建议，更好地促进今后的工作。

4. 最后，本次会议结束后，我会将典型的发言材料、现场的视频和照片等归纳成册，发布到官网上。对于后续学习到的经验是否能够落实好，做好定期督查督办，确保交流会能够达到实效。以上就是我的答题。



【解读】

1. 为大家讲解会议类题目常见的、通用的答题思路。会议类题目比较常规，难度不是特别大，答题三步走——会前准备、会议进程、保证效果。

2. 会前准备：

(1) 了解需求：了解领导的需求、了解同事想要通过这个会议学习什么内容。

(2) 准备物资、组建人员小组的内容比较通用和常见，如果能够根据题干答得个性化、丰富可以说，但是此处不一定非得说，根据自己的答题时间确定。

(3) 组织会议，需要有人参加会议，要做好通知和邀请。

①方式：如果人员比较多，可以全面通知。如果人员重要，在会上需要单独发言，需要有诚意的进行邀请。

②内容：发送时间、地点，其他事项，如着装要求（要穿正装）。如果有需要特别强调的内容，也可以特别强调一下。

3. 会议的进程（重点）：

（1）影音介绍/材料发放：开会还没进入正题，暖场时可以播放一些音影资料、在桌子上摆放纸质材料。

（2）发言交流：如例题中就是发言交流。领导可以讲话、分享经验，还可以探讨一些案例，如脱贫攻坚的过程中，如何让个例的贫困户做到脱贫。也可以谈谈研讨的案例。

（3）特色环节：

①结合会议的热点说，此部分内容不强求，不是随意一个会议都能套上特色环节。

②如召开疏导心理压力的座谈会，为大家疏导压力，就可以设置“亲爱的树洞”的环节，大家将自己心里想说的话、压力比较大的事情写在纸上，投到树洞中，这也是有效疏导心理压力的方法。这个形式比讲话、分享经验的形式活泼一些。组织誓师大会，让大家宣誓。可以组织表彰大会等，如借鉴《感动中国》的形式，举办颁奖典礼，设置颁奖词。

④这是比较特色的环节，是锦上添花的内容，如果答题时想不到也不强求，根据实际情况作答。

（4）结束阶段（实现完美收官）：大家互相交流，谈体会，互动。

4. 保证效果：

（1）总结会议纪要、照片视频。

（2）检查会议的效果如何，尤其是落实精神的会议，定期督办看大家是否将会议精神放到心上、看看效果如何。

2. 你是教育局的工作人员，现在要对贫困地区组织一次帮扶活动，你对怎么组织？（帮扶）

【解读】

1. 审题：

（1）题干不复杂，任务也很明确，就是对贫困村组织一次献爱心活动，献

爱心就是帮扶别人，是帮扶类题目。

(2) “你是教育局的工作人员”：说明自己是政府的工作人员，教育局带有自己的特色，组织帮扶的内容尽可能与教育有关，如贫困村里有孩子、学校，就要发挥教育局的特色，做一些只有教育局才能做的事情。这是审题时，对于题干的信息有把握。

(3) 答题思路：

①了解需求：既然要帮扶，先要了解贫困村的情况、有多少人，如果什么都不知道就去村里就是蛮干、比较鲁莽的。

②做好保障：有了信息后就要帮扶，单枪匹马空手去肯定是不行的。人强马壮地带着东西，这样才能更好地帮扶，因此要做好帮扶的保障。

③开展帮扶献爱心：了解情况、物资也号召齐了，就要做正事。正事就是要做好帮扶，做到献爱心，全面地献爱心，让贫困村的群众真切地感受到我们的爱心。

④后续工作：不能一阵风，要砸实效果，巩固帮扶的效果。

2. 了解信息：

(1) 这件事涉及到我们，因为我们要献爱心。我们自己想要达到什么样的效果、要求和标准是什么，要对此做好了解。我们为他们献爱心，要了解帮扶对象的信息，如他们想要什么样的帮扶形式、需要什么，也要做好了解。知己知彼，百战百胜，从自己的要求、别人的需求两个方面谈。

(2) 了解信息属于调研类，通过什么样的方式，向谁了解什么内容。

①自己的要求：通过向领导请示，确定本次献爱心的形式、时间、组织的人员。

②别人的需求，即贫困村的需求，向乡镇的干部、村里的干部了解情况，通过电话、查阅相关资料、实地座谈的方式，了解贫困村的贫困人口、致贫原因、收入、需要的政策、物资，了解这些内容才能更好地献爱心、更好地帮扶他们。

3. 做好保障：要去帮扶他们，空着手去不太像回事，要知道拿什么帮、用什么扶。要有帮扶的人员，还要有帮扶的物资。

(1) 人员：我是教育局的工作人员，单位组织活动，不可能单枪匹马地组织活动，都是集体行动，可以找教育局的同事。教育局和市场监督管理局、应急

管理局不一样，教育局是学校的上级部门，学校中有多才多艺、有爱心的老师，因此还可以动员学校里的老师一起和我们参与。有那么多的同事和老师，但是不能都来参加献爱心的活动，因此还要有要求，还要选一选。既然是献爱心，要选择有爱心的人，可以选择富有爱心、亲和力强、比较耐心、多才多艺、有自己特长的人员一起献爱心。

（2）物资：

①要给贫困村的人带一些东西，可以带一些生活必需品，保证他们的正常生活，如米面油，还可以准备过年的东西。我们的身份是教育局的工作人员，还要准备教育方面的用品，如课外书、教辅、书包、文具等等，要让人能够看出这是教育局准备的東西。做好人员和物资双方面的保障。

②引申地说明如何获取这些物资，即获取物资的方式。如单位专项的扶贫资金、广泛地发动社会的力量，在官网上让企业募捐一些物资。总之，要获取物资，做好爱心保障。

4. 开展帮扶：

（1）兵强马壮，万事俱备，开展帮扶献爱心。题目说要献爱心，没有说明具体如何献爱心，可发挥的空间比较大。可以思考贫困地区的人员到底需要什么、从哪些方面提供帮扶。

（2）既然是穷，肯定是缺这个少那个，物资是最基本的，所以要为他们派发一些物资。除了让他们吃饱喝足外，还要让他们有对于美好生活的向往，让他们的精神也不空虚，还要组织精神文化活动，如组织晚会、联欢会、上门聊天等。对贫困村进行帮扶，送东西只是输血，现在讲求造血，也可以在技能上给予帮扶，和教育局最对口的是教育技能的帮扶。从这三个方面开展帮扶、开展献爱心的活动，感觉就足够了，比较丰富了。

①派发物资：将书籍、文具、生活必需品分发给贫困户和困难儿童。

②组织精神文化活动、组织文艺表演：可以让老师、同事表演节目，表演形式比较多样，可以借鉴各大卫视跨年晚会的活动形式，如唱歌、二人转、话剧、舞蹈等等，内容丰富、形式多样。通过这些活动弘扬正能量、教育改变未来、知识改变命运的理念，不是随便让大家乐乐呵呵，而是比较高级的形式，通过文化活动宣传一些思想，这个感觉比较不错。

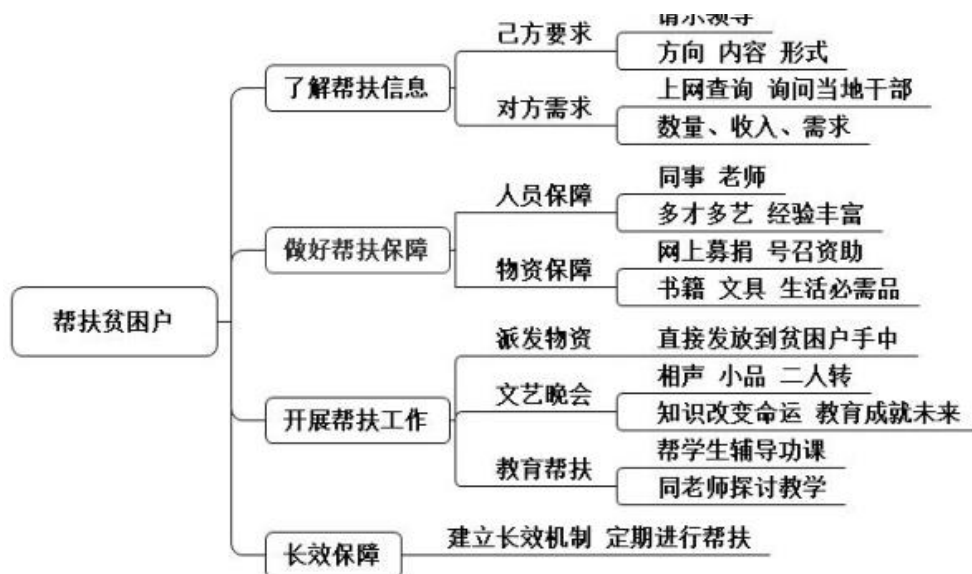
③教育技能:

a 学生: 教育局有老师, 贫困村有孩子, 可以让老师给村里的孩子辅导功课, 这是送教育下乡, 即让优秀的教师骨干为孩子补课, 村里还有留守儿童学习跟不上, 让老师趁机补课。还可以带来一些实验用品, 为他们做一些学校中没有条件实施的科学实验, 让他们体验科技的乐趣。

b 乡村老师: 贫困村里还有乡村教师, 乡村老师教学理念和水平与城市优秀的老师有区别, 还可以趁此机会提升乡村教师的教育水平。可以组织教学研讨会, 让优秀老师分享自己的教学经验、教学成果, 让乡村教师也能做到提升, 为贫困村的孩子提供更好的教育, 从多个方面开展献爱心的活动。

5. 后续工作: 形成长效机制, 不能组织一次献爱心的活动就结束了, 还要想到以后。活动结束后要做到长期的帮扶、建立常态联系的机制。教育局组织老师很容易, 经常派一些优秀的老师送教, 为孩子补课, 和乡村老师一对一结对子, 进行帮扶, 后续要将效果做到长期。

【思维导图】



【示范答题】

- 各位考官, 如果由我来组织这次献爱心的活动, 我将从以下几个方面开展。
- 第一, 了解贫困现状, 做好准备工作。
 - 一方面, 我会向领导请示, 确定本次献爱心的形式、时间等等。
 - 另一方面, 我会通过上网查阅相关资料、和乡镇村干部沟通, 了解贫

困村人口的数量、收入、致贫原因，需要的技能、政策、物资等方面是什么。

3. 第二，广泛宣传动员，做好帮扶的保障。广泛发动同事和下属学校的老师们，选一些富有爱心的、以前参加过帮扶的、多才多艺的人员一起加入到献爱心的队伍中来。也会通过微博、微信，在网上发布帮扶募捐公告，让书店、企业、社会各界爱心人士捐赠一些书籍、文具、生活必需品。

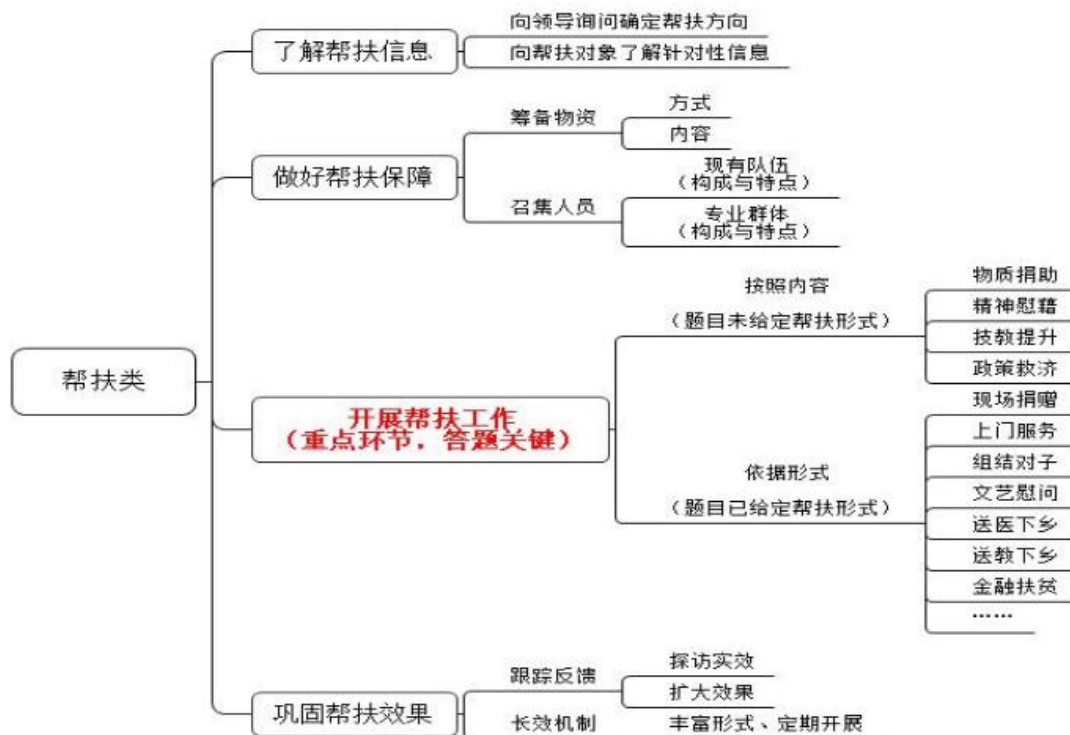
4. 第三，丰富活动形式，开展好献爱心的活动。

（1）首先，由教育局的同事、爱心企业、志愿者，将前期筹备到的爱心物资，如学习书籍、文具用品发放到贫困孩子的手中，让贫困学生都能领取到学习书籍和生活用品。

（2）其次，开展文艺汇演活动。由老师们表演二人转、话剧、歌曲，为困难群众展示知识改变命运、教育创造未来的理念，寓教于乐。

（3）最后，针对当下学生们在学习中存在的问题，邀请各学校的优秀骨干为学生补课，补充学生课堂知识的匮乏。当然，也会和乡村的老师一起召开一个教学研讨会，互相分享授课心得，将新的教学理念、教学成果传递给乡村教师。

5. 第四，做好经验的积累，形成长效机制。活动结束后，将活动的图片、视频剪辑发布到官方网站上。也会和该村的村干部进行联系，建立长期的帮扶机制，经常下派优秀教师进行知识传递，争取将献爱心做到长效、常态。以上就是对于这个问题的回答。



【解读】

1. 了解帮扶信息：帮扶别人，首先要了解帮扶信息，帮扶信息有两个方面，只要记住知己知彼即可。知己：自己有需求、做活动要有目标。知彼：知道对方的信息、知道对方需要什么，才能针对性帮助。

2. 帮扶：自己人强马壮才能帮扶对方，要有物资和人员。

(1) 物资：生活必需品，特色的内容如文具，只要是对方需要的，都可以将其作为物资。方式：自己单位要想办法，社会上一起想办法。

(2) 人员：

①现有队伍，现在已经有的资源，可以随意调用的资源。例题中单位的同事是现有的资源，可以一呼百应。

②专业的群体，适用于针对性的帮扶。如送医，提供医疗方面的帮扶，要有专业的医护人员，这是专业的群体。或者整个社会上专业的志愿者队伍，也是专业的群体。不一定每个题都要说专业的群体，根据题目设定确定是否要说，如果题目需要专业的人员，就筹备专业的人员。

3. 开展帮扶工作（答题关键，重点环节）：有两种情况。

(1) 题目没有说如何开展帮扶，只是说要组织一次献爱心的活动，可发挥的空间比较多，可以提供物质上的捐助、精神上慰藉、提升技能、讲解政策。

(2) 题目给出设定，给出制定的帮扶形式，如题目要求进行文艺慰问，需要说明如何做好文艺慰问，要有表演节目的环节、抽奖的环节，独乐乐不如众乐乐，如看到的晚会中，除了载歌载舞，还有抽奖环节，可以丰富内容，具体填充。

4. 巩固帮扶效果：这次的帮扶效果是什么样的。不能只做一次帮扶，还要定期开展，长效帮扶。

3. 某镇道路建设由于天气原因延期，为追赶进度进行深夜施工，但居民有意见，请你联合有关部门进行沟通协调。（沟通协调）

【解读】

1. 审题：审题之后好像不知道如何回答，从设问入手。

(1) “沟通协调”：沟通什么事情、和谁沟通、如何协调、协调什么内容。

①居民对于深夜施工追赶进度有意见，对于政府工作、公共服务是不满意的。因此要进行化解，与居民进行沟通，做做思想工作。

②仅仅和居民沟通是远远不够的，居民不满意是因为事情做得不好，因此最重要的是帮助他们解决问题，因此要协调有关部门。这肯定不是一个部门做的事情，要做好各个部门的协调，让他们各司其职，共同做好这件事情。因此要沟通群众，暂时压一压，还要协调各部门。

③还要看后续的工作如何收尾、巩固。

④沟通群众之前也什么都不准备就去沟通，甚至不知道对方有什么意见，因此还要有前期的调查了解。根据沟通协调这个设问确定大部分的内容，然后再加上头和尾，这就是本道题的答题思路。

2. 调查了解：

(1) 主要看居民有什么意见、不满意，只有了解了这些内容，才能更好地完成第二步的沟通。

(2) 调查了解居民的意见，是和理论课讲解的调研差不多。

①方式：如果居民较多，可以分发问卷，让居民填写问卷，收集意见。可以和居民面对面地说话、沟通，让居民说出心里话。

②内容：了解居民的意见，但是这些内容有些宽泛，可以细化一些。居民的意见来自于深夜施工，细化深夜施工对于居民的影响是什么，如噪音、扬尘、深

夜的时段，通过意见进行细化，充分了解了解居民到底有什么意见和建议。

3. 充分沟通：大概知道居民的问题、症结点、纠结点。

（1）情感拉近：让居民不要有意见，先把情绪压一压。

①沟通面临的情况可能是现在居民怒气冲冲，侵犯了居民的正当权益，如果先不管三七二十一，和居民说一通大道理，肯定会造成火上浇油的结果，没有办法起到很好的效果。

②先不要那么着急、讲究策略，从情感上拉近和居民的距离，可以理解他们的意见，毕竟深夜施工打扰到他们的休息，这是我们做得不好的地方，向居民进行道歉。居民看到我们的态度比较好，就会继续听我们说什么。

（2）说明道理：和居民解释一下，说说道理，不是故意深夜施工打扰居民休息，深夜施工是为了追赶之前的进度，道路建设不可能违规、没有许可，大半夜就让机器转了起来，要向居民说明施工是合法、合理、经过许可的。

（3）之后发展：

①仅仅说道理，什么都没有解决，居民还是有意见。向居民说明既然我们来谈判、沟通，肯定会有解决方案，接下来一定会好好协调各部门，争取尽快解决，让居民吃一颗定心丸。

②如果只说这些内容，居民心里也觉得不踏实，讲明道路修好以后出行会更加便利，可以给他们带来实际的好处，吸引企业来此处投资，要想富先修路，说明好处较多。

（4）从情感上、道理上、之后的发展上，和居民进行说明。居民暂时压下了怒火，意见也没有那么大了。

4. 做好协调：

（1）抓紧协调各个部门做好后续的工作。

①某镇道路施工，与镇政府相关。

②居民有意见，与居民所在的村委会、社区相关，要做群众的工作。

③涉及到道路施工，与交通运输部门有关。

④深夜施工可能会造成噪音、扬尘，与环保部门有关。

⑤因为天气原因延迟，与气象部门有关，询问气象部门关于天气的问题，是否会有恶劣的天气情况。

(2) 通过分析题干，将有关部门找了出来，就要好好协调，看这件事如何分工解决。

①气象部门：主要是负责天气预测，肯定要做好后续的天气预警，及时反馈天气情况，让施工建设心里有数。

②交运部门、镇政府：主要负责镇里面的道路建设，而且主要矛盾集中在此处。因此要给出一些具体的解决措施，才能解决村民的意见，如大家比较关心的噪音、扬尘污染应该如何解决、是否能够快速施工，不要耽误正常的生活，要提出一些具体的解决措施，解决这些问题。如对于噪音、扬尘的问题，要增加隔离带、增设降尘网，深夜施工不要太晚，尽量在晚上十点之前结束施工，尽可能降低对于群众生活的影响，多组织一些人力、增加一些工人，提升效率，尽快地赶上进度，完成道路建设，不要过多地干扰居民的正常生活。

③社区、村委会：居民会在此过程中持续地有意见，与居民打交道的社区、村委会要做好安抚的工作，对政府部门最新的进展做好公示，让大家心里有数。

④环保部门：做好道路修建的过程中，环境方面要做好监督，确保在建设过程中，环境问题不超标，符合程序范围内。

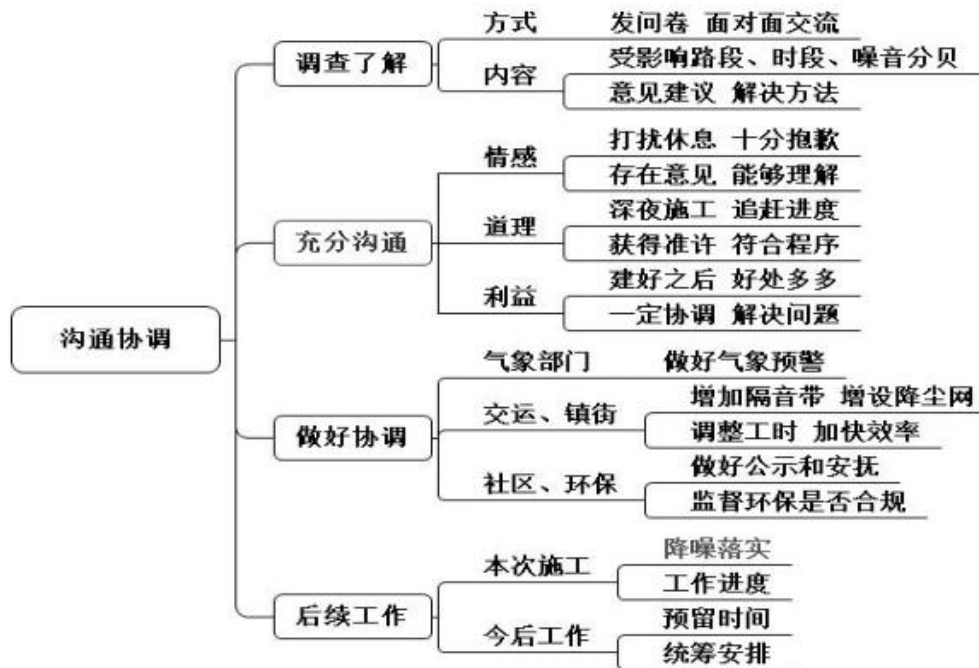
(3) 协调好各个部门，干好各自的工作。

5. 后续工作：

(1) 当前的事情已经安排好了，要加强督查和检查，看协调之后各个单位、各个部门的落实情况、是否按照要求做。

(2) 居民对此有意见，说明之前没有沟通好，出现了问题才沟通。今后做类似的工程时，要提前和居民做好沟通，搜集群众的意见，尽可能地获得居民的支持，这样才会避免再次发生类似的情况。

【思维导图】



【梳理】

1. 要想沟通，先要了解对方的意见，才能有的放矢。
2. 充分沟通，平息居民的意见。
3. 深刻地解决这件事，就要做好有关部门的协调工作。
4. 后续工作。

【示范答题】

1. 如果交由我来做，我会这样做好沟通协调。

2. 首先，我会通过分发问卷、走访业主、面对面交流的方式，向群众收集意见和建议，询问一下受到影响的路段有哪些、都是哪些时段受到了打扰、噪音有多大、对于道路建设有什么意见和建议。

3. 其次，我会与群众进行充分的沟通。

（1）第一，要从情感上理解群众，深夜施工确实打扰到了群众的休息，很不好意思，影响到群众的正常生活。

（2）第二，也要向群众说明，我们不是无缘无故地半夜施工发出噪音，夜间开工是为了追赶进度，而且也减少施工也获得了上级政府的批准，希望群众能够理解。

（3）第三，向居民承诺，一定会好好协调各部门，争取尽快解决。同时，也要向群众讲明道路修好后，出行会更加便利，也能吸引企业来此处投资，生活

会更加富裕，好处非常多。

4. 再次，我会做好各部门的协调工作，召开各部门的会议，协调各部门解决好本次事件。

（1）由气象部门做好后续的天气预警，及时将天气情况进行反馈。

（2）由交通部门和镇政府负责解决扬尘、噪音等问题，比如在施工的道路两侧增加隔音带、增设降尘网，调整施工时间为 06:00-22:00，22:00 以后不再施工，最大程度的减少噪声和尘土的污染。同时，增加人力，加大施工的效率，确保在最短的时间内畅通道路，给群众带来便利，减少困扰。

（3）社区主要做好群众的安抚和公示工作，让大家心里有数。

（4）环保部门做好道路修建过程中的环境监督。

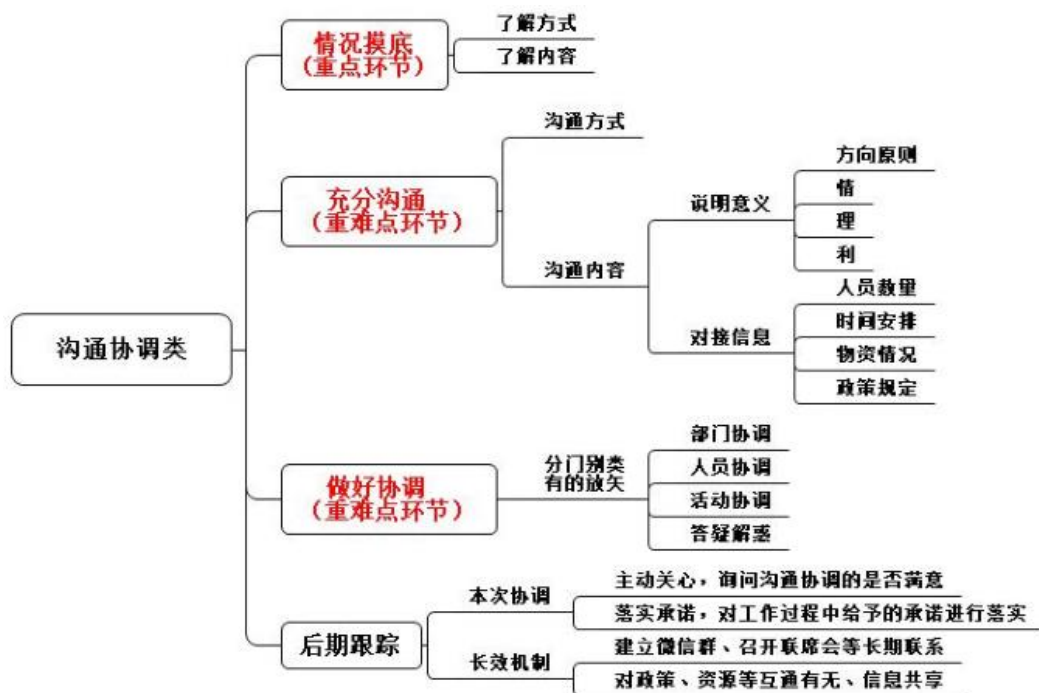
5. 最后，我会做好后续的工作。

（1）一方面，联合各个部门检查施工单位、各个部门的落实情况。

（2）另一方面，对于以后的施工计划提前做好统筹安排，提前与居民进行沟通协调，争取群众支持后再开工。以上就是这道题的答题。

【总结】

此处的沟通协调涉及沟通，理论课上讲过的人际沟通也涉及到沟通，有同学可能会疑问这两个沟通到底有什么区别，为什么本题是组织题，而不是人际题。人际沟通是比较单纯地解决人与人之间的矛盾，只是沟通。本题中的沟通只是其中的一个方面，沟通之后还要做好协调，还要做很多事情，所以将本题归为组织题，本题不仅有沟通，沟通只是一个方面，还有其他方面，要做好相应的区分。



【解读】

1. 主要从设问能够看出来沟通协调需要沟通和协调。为了更好地完成沟通，需要进行情况的摸底，还要有后续跟踪。

2. 思路填充：

(1) 情况摸底：就是之前讲过的调研，通过什么样的方式了解什么样的内容。

(2) 沟通：

①从情理利三个层面和别人劝说，情理利适用于和沟通对象之间存在一些矛盾，如本题的居民对于我们很不满意，存在矛盾，我们要对其进行劝说。

②我们和沟通对象之间没有什么矛盾要解决，只是正常的信息对接，为了接下来更好地协调一些事情，做好前期的告知，如告诉人员、时间安排、物资，即前期做准备。

③两个方法的区别在于和沟通对象之间是否有矛盾，如果有矛盾就运用情理利进行劝说，如果没有矛盾就对接信息，根据具体的题干信息说。

(3) 做好协调：不同的情况。

①例题是不同的部门都有自己的工作做，协调各部门做事情。

②还要协调一些人员，可能是自己的人手不够，要抽调一些人员，或者人员要加班加点地完成。

③活动协调，涉及到同一时间段有冲突，如果更改、活动之间如何有序地错开。如果有人对政策不了解，要将政策、对方心中的疑惑进行解决。这是做好协调常见的几个方面。

（4）后续跟踪：对于本次协调应该如何做，对于在协调的事情可以进行跟踪，看是否落实。长效工作：如何吸取教训，将其做到常态化。

4. 某市推出了一系列促进企业发展的政策，各区要贯彻落实，你作为某区负责此项工作的人员，准备怎么落实？

【解读】

1. 题目给出了身份定位，即某区负责此项工作的人员，从设问可知本题的答题重点在于落实对策，但在落实之前，需要有相关的准备工作。

2. 框架：

（1）前期进行筹备，如政策学习、组建团队等准备工作。

（2）需要贯彻落实的是政策，就要让大家都知道政策，如此才能贯彻落实，因此需要进行宣传。

（3）主体部分是落实得怎么样，进行效果的跟进。

3. 细节填充：

（1）前期准备：

①研究市里政策：既然是贯彻落实政策，就要明白市里的政策是什么、需要落实的是什么，可以找人商量、选择一些单位中比较擅长的同事、负责政策研究的专家组成小组，在组内认真研读、学习政策、摸清方向、把准重点，自己要清楚掌握政策。

②摸清本区实际：在本区落实政策，就要了解本区的情况，了解需要对照重点进行实行的方面，例如对本区企业的发展情况摸底，查看发展的问题和建议。

（2）宣传告知：做好政策的落实工作，就要做好政策的宣传学习，即宣传告知：向谁宣传（对象）、用什么方式、宣传什么内容。

①首先政策是为了促进企业的发展，因此企业的负责人是宣传的对象。相关部门促进企业的发展，为企业的发展提供服务，因此相关部门也要知道政策，企业要创办就要申请执照，因此审批部门是相关部门；企业建立后要受到监管，那

么市场监管部门是相关部门；企业要营业，有营业额就要交税，那么税务部门也是相关部门。相关部门需要具体点出来，需要重点进行宣传。

②针对企业：区里的企业比较多，因此可以进行广泛地宣传，通过政府的两微一端、微信公众号、微博、官方网站等平台进行宣传，或者将企业负责人召集起来，召开宣讲会，确保企业能够明白政策的重点、能够享受到哪些优惠、如何促进企业的发展。

③针对相关部门人员：组织培训会，确定人员，召集人员开会，宣传政策的重点内容，包括每一个部门应该做到的具体职责，分工明细要明确，相关的各个部门要知道自己应该做什么，以及重要意义是什么。

（3）分部门贯彻落实：促进企业发展，涉及的部门有很多，因此可以按照各个部门分别做好落实，即分部门落实。

①行政审批部门：想要发展，那么速度要快，不能卡壳，因此行政审批部门要优化审批流程，提升审批速度，不要让企业跑到很多部门去盖章，可以一地受理、一个印章管审批。

②市场监管部门：主要负责整个市场环境是公平公正的，不能企业发展后三天两头去找茬、检查，外地企业开设就区别对待等，市场监管部门要公正执法，营造公平的营商环境。

③税务部门：提供税务政策的支持，税务优惠的支持，国家对于小微企业有一些政策和税收方面的优惠，税务部门要严格执行优惠、彻底落实优惠，让企业的发展更加顺畅，为其提供一臂之力。

④总结：分部门来谈，各个部门要做好自己的事情，贯彻落实好该政策。注意：分部门需要同学们对政府各个部门的职能了解清晰。

（4）分阶段贯彻落实：

①细化政策：事情的发展分为前中后，那么贯彻落实也分为前中后，可以分阶段落实。这项政策是市里的政策，题干说明区里在落实，市里有好多区，出台的政策是普适性、有综合指导意义的，在区里落实政策要结合我区的实际，细化政策，不能照抄照搬上级的政策文件，要结合自己的特色，例如联系政策研究室的同事，联系相关部门，结合实际制定、落实方案。

②执行政策：细化政策完成之后要执行政策，要简化流程，公平执法，贯彻

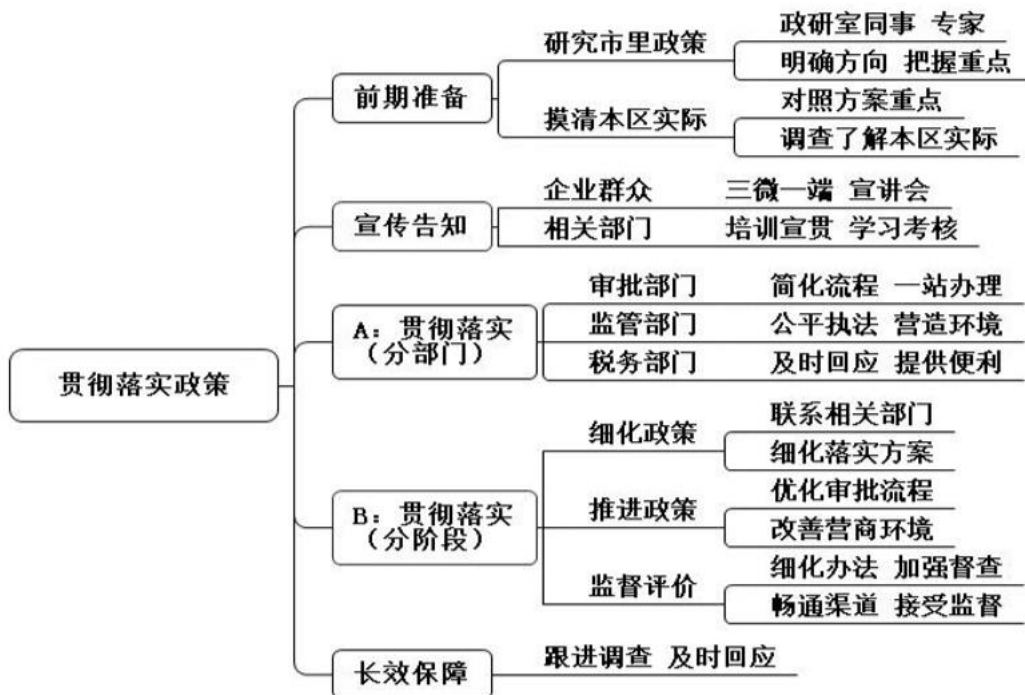
落实政策，合并为一个点，不需要将各个部门具体做的事情分得那么清楚，可以糅合起来放在第二条。

③监督评价：政策执行之后需要有监督评价的机制，随机检查，掌握政策在落实的过程中的细节和效果如果，落实政策必须有效果。

④总结：细化为前中后分别如何落实，分别是细化政策、执行政策、监督评价。

(5) 长效保障：一项新的政策可能会有问题，为了保证政策能够顺利推行，要收集问题、听取反馈、结合合理化的建议加以改进，保证政策更好地落实，即在长效机制中可以谈的点。

【思维导图】



【梳理】

思维导图中分为两个方面讲解贯彻落实，分别是分部门贯彻落实和分阶段贯彻落实。示范答题时无法将两个方面融合，因此按照分部门贯彻落实的方法进行示范答题。

【示范答题】

1. 各位考官，如果让我去贯彻落实这项政策，我会从以下几个方面开展。

2. 第一，要做好前期的准备工作，首先要选择单位有政策研究经验的同事和地方的政策专家组成小组，在组内认真研究学习政策，然后对照市里的政策了解

现在区域的情况，对现在区里企业的发展状况进行摸底，看看他们发展的问题和
建议有哪些。

3. 第二，做好宣传告知工作，通过政府官网、三微一端平台进行宣传，同时
举办政策宣讲会，确保企业对政策有所了解，此外对于政府的相关部门，比如市
场监管、行政审批、税务等部门的工作人员开展政策宣讲会，组织学习考核，确
保他们能够真实地了解到我们的政策以及各部门的责任分工。

4. 第三，分部门做好贯彻落实工作。行政审批部门要优化审批流程，实行一
地受理、一条龙服务、一个印章管审批。市场监管部门要优化营商环境，认真执
行双随机一公开制度，公平公正执法，不搞重复检查，不搞区别对待。税务部门
对于小微企业的社会诉求要及时地回应，对一些税收优惠政策要严格执行。

5. 第四，做好效果跟进和改进工作，要广泛地吸收群众、企业和各部门工作
人员的反馈，在政策落实过程中，如果有意见、建议是提得比较合理的，要及时
地吸收改进，确保政策在推行过程中顺利顺畅。以上就是我的答题。

5. 为了更好的落实精准扶贫，实行一户一策制度，作为扶贫部门工作人员应
该如何去落实这项工作？

【解读】

1. 本题为落实类题目，之所以在落实类设置两道题，是因为同学们认为此类
题目比较难，而且见得比较少。落实类题目的方法较多，因此会尽可能地多讲。

2. 一户一策：贫困户的情况不同，因为不同的原因致贫，所以要精准扶贫，
对每一户制定出符合该户情况的政策。

3. “扶贫部门工作人员”是给出了身份定位，思考如何落实扶贫工作，与上
题有相似之处，答题思路可以进行迁移运用。

（1）前期准备：落实工作，做好准备工作。

（2）宣传告知：实行一户一策制度，大家都需要明白，因此要做好宣传。

（3）贯彻落实：宣传之后是做好落实。

（4）长效保障：后续要如何提升。

4. 总结：落实类的题目比较通用，大家能够进行迁移。

5. 细节填充：

(1) 前期准备:

①了解理论: 要落实制度首先要知道制度是什么, 即研究什么是精准扶贫、什么是一户一策。可以上网查询, 内部对政策进行解读和研究, 把握政策中对于精准扶贫的规定, 搞清楚一户一策如何实行, 如何识别种类。

②开展调研: 了解辖区内的具体情况, 通过实地走访, 和村支书、村主任进行座谈, 了解贫困人口数量有多少、致贫原因有哪些、现在政策效果如何。其次是研究自己, 做好对比。

(2) 宣传告知: 要实行制度, 大家都要学习、知道制度。

①贫困户: 制度是针对贫困户实施的, 因此贫困户要知道制度。如果不知道, 那么贫困户可能认为扶贫工作人员是胡来, 导致不配合。对于贫困户来说, 他们的文化水平可能不高, 不能文绉绉地讲, 对于某些卧病在床、行动不便的贫困户不方便组织, 因此可以上门走访, 通过上门走访的方式向他们说明一户一策制度对他们来说非常好、意义重大, 最主要的是希望他们能够配合扶贫干部, 以便在贯彻落实时比较省力。

②扶贫干部: 更要知道制度, 知道之后才能贯彻落实, 在工作中进行实际应用。可以给扶贫干部开培训会, 使其了解一户一策制度的情况、意义、如何识别、如何帮扶等。

(3) 分形式贯彻落实: 因户施策, 每家每户的情况不同, 因此贯彻落实的形式不同。

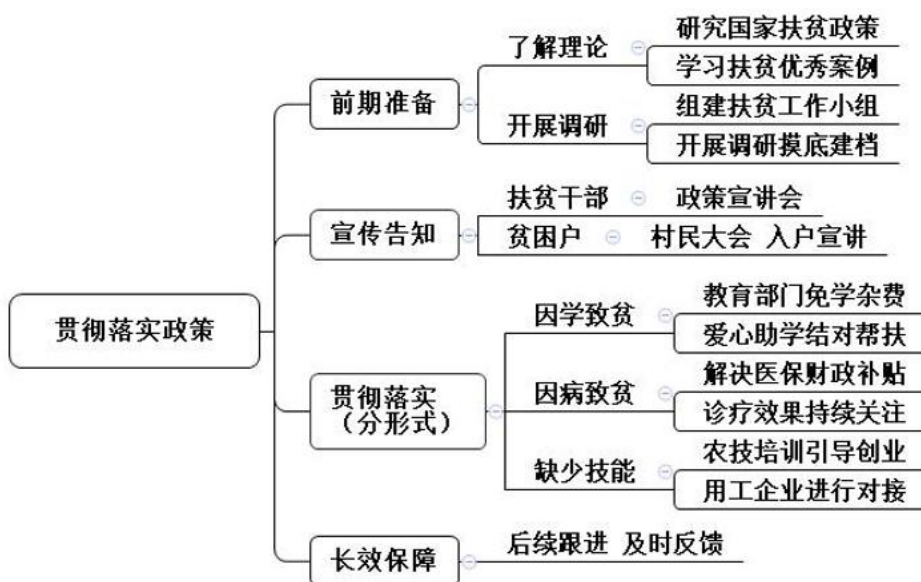
①因学致贫: 家里人有孩子, 孩子比较多, 需要上学, 因为交不起学费导致家里比较穷, 针对此种情况, 高校都有针对于贫困家庭的贫困助学金, 可以进行申请。除了申请专项助学金外, 可以号召社会爱心人士募捐, 或者通过网络发出号召, 号召企业家、爱心人士伸出援助之手, 使得因学致贫的孩子能够上得起学, 解决他们的问题。

②因病致贫: 因为年纪大或意外导致重大疾病, 看病花钱比较多, 导致贫困。现在都有托底的医保制度, 积极办理医保, 目前阶段没有办理医保的人员不多, 要积极地告诉村民医保应该如何报销, 流程是什么, 帮助他们享受医保政策。如果实在有困难, 病比较急, 可以开辟、申请绿色通道, 让他们能够先诊疗后付费, 因为看病要紧。

②缺少技能：自己想要工作，但是没有本事找不到工作，即缺少技能导致贫困，可以培训技能，只要有一颗想要脱贫、想要工作的心，政府就能提供平台，培训农民种植、养殖方面的技术，对脑子比较灵活的人培训电商方面的知识，有技能之后与相关的企业进行对接，提供一条龙服务，学好知识后解决就业，就能持续获得工资、金钱，进而稳定脱贫。

（3）长效保障：完成贯彻落实之后，后续要做好跟踪，了解贫困户的脱贫情况，听取群众的反馈，主动跟进。不管是学杂费还是助学金、医保等都涉及资金问题，为了使工作更加公平、公正、公开，还要接受监督，鼓励村民利用热线举报、信箱等方式对资金的使用进行监督。

【思维导图】



【示范答题】

1. 各位考官，我会从以下几个方面来落实好这项工作。

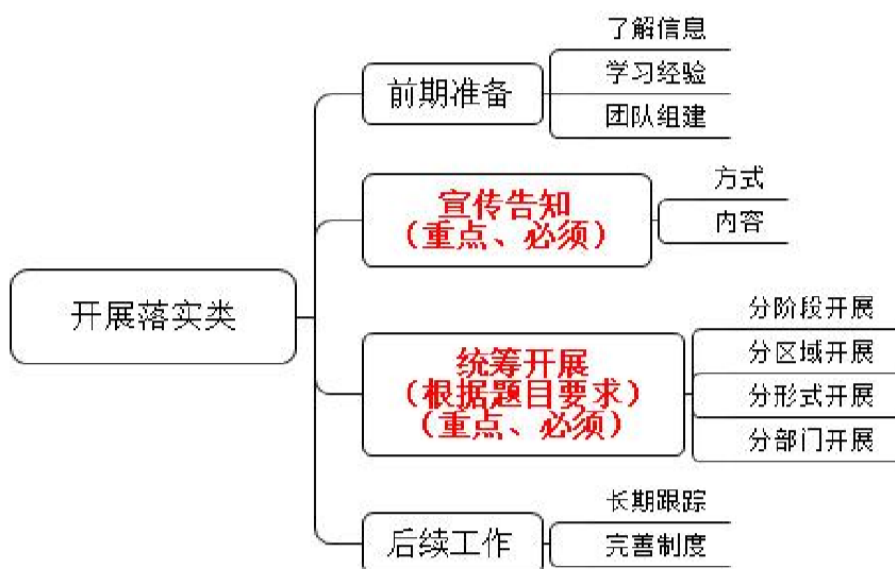
2. 第一，做好前期的准备。一方面研究精准扶贫政策，全面把握国家关于精准扶贫的政策规定，搜寻我国各省市脱贫的优秀案例；另一方面组织精准扶贫专项工作小组，开展摸底建档工作，以贫困户直接分管负责人、扶贫干部进行交谈，或者跟村主任进行交谈，掌握贫困人口的数量、致贫原因以及目前的政策给予他们的帮助等。

3. 第二，做好宣传告知。作为扶贫干部，可以通过举办政策宣讲会，确保干部了解一户一策的精神，以及如何识别、如何帮扶。此外，针对贫困户可以召开

村民大会，或者实地到家里走访宣传的方式，告诉他们这项政策的意义在于能够帮助他们实现精准脱贫，让他们积极配合我们做好这项工作。

4. 第三，做好贯彻落实。对于因学致贫、因供养子女上学而导致家庭经济负担过重，或者无钱供养子女上学的贫困户，我们会协调教育部门，帮助他们申请教育补贴，申请贫困助学金，提供助学贷款，同时通过媒体发动慈善组织以及爱心人士向贫困户的孩子捐资助学、结对帮扶。对于因病致贫，因为患病而无力承担医疗的贫困户，我们会积极联系村委会帮助他们解决医保问题，协调医疗救助部门进行帮扶，实在困难的还可以采取先诊疗、后付款的结算方式。对于缺少技能而致贫的，那么我会组织当地的企业、技能学校开展各项培训，比如说可以培训种植技术、养殖技术、电商淘宝技术等。同时，要跟企业做好对接，确保我们的贫困户在经过培训之后，都能够找到一份好的工作。

5. 最后，我要做好长效的保障，积极跟进贫困户的脱贫情况，群众有反馈要及时地跟进受理，同时做好相关监督工作，尤其是对扶贫资金的使用进行及时的公示公开，鼓励村民通过举报热线、信箱等方式进行监督。以上就是我对这个问题的回答。



【解读】

本节课通过两道例题讲解了落实类的题目应该如何答题。

1. 前期准备：要明白落实的是什么，可能是政策或其他的东西。了解自己的情况，例如学习经验、组建团队等比较通用的内容。

2. 宣传告知：把握重点的要素是宣传对象、宣传方式，如此就能回答得比较丰富。

3. 开展落实：分阶段、分形式、分部门、分区域开展落实。分区域开展落实，例如国家开展政策，我国东部发达地区和西部地区的情况不同，因此可以分区域进行开展，东部如何开展、西部如何开展等。市里进行小区改造，旧城区如何改造、新城区如何改造，涉及到的内容不同，因此可以分区域开展落实。

4. 后续工作：长期跟踪，完善制度，只要言之成理即可。

【说在课后】

本节课讲解 5 道题，第一题为会议类，比较基础，其他三个种类比较有难度，在消化吸收时比较费劲，要想吃透今天讲解的内容，自己要再答一遍题，着重记忆总结的思维导图，根据思维导图看如何运用到实际的答题中，需要同学们在实践中熟练运用。

遇见不一样的自己

Be your better self