

2023 年度事业单位招聘考试《综合应用能力》(A 类)

密卷 3-参考要点

假如你是 Y 市福利院的办公室工作人员小谢, 请你根据背景材料完成下列任务。

一、根据材料 2, 请概括当前养老机构存在的问题, 并提出解决的建议。(35 分)

要求: 问题全面准确, 建议具体可行, 分条作答, 300 字以内。

【格木解析】

一、问题: 1.养老行业缺乏有效共同体及统一的行业标准。2.基础设施不健全, 条件简陋、床位不足。3.文化娱乐欠缺、单调。4.管理不到位, 老年人之间发生纠纷, 饭菜质量有待提高。5.收费过高, 老年人难以承受。6.服务人员队伍基数少、基础差、门槛低。

二、建议: 1.多部门间完善协调机制, 引导行业协会出台行业标准。2.向相关部门申请专项资金补助, 完善基础设施, 改善生活条件。3.创新形式, 丰富老年人娱乐生活。4.加强管理, 对老年人进行正向引导, 提高饭菜质量。5.民政局同市场监管部门出台收费细则, 降低费用。6.民政部门加强专业人才的培养, 加强养老人才队伍建设。

(二) 根据材料 3, 请你概括 Y 市养老护理员队伍队伍建设与管理中存在的主要问题。(30 分)

要求: 概括准确, 条理清晰, 语言简洁; 不超过 250 字。

【格木解析】

一、建设问题: 1.人员队伍不充足。经费有限, 养老护理员数量不足, 致使工作强度大, 高负荷运转。2.专业培训不到位。缺少业务研讨、专业能力培训导致讲解员知识储备、经验不足, 无法满足老人需求。3.用人机制不科学。未根据经验、能力合理培养利用人才, 导致员工无法发挥专业优势、上升空间小、面对危机感无所适从。

二、管理问题: 考核激励制度不健全。缺乏合理调薪考核机制导致收入低; 绩效考核制度不合理, 考核标准未站在员工角度, 无视员工意愿致使员工工作不积极。主动性不足, 不求上进。

(三) 如果你是小李, 也肩负投诉事件的处理职责, 你接到魏先生的投诉, 请结合给定资料 4, 谈谈你会怎么处理。(40 分)

要求: 考虑周全, 措施具体, 条理清晰, 不超过 400 字。

【格木解析】

1.了解情况。认真听取魏先生反映的问题, 了解经办人是谁, 合同签订时间及退园时间等基本信息, 听取其诉求并做好记录。

2.表明态度。向其说明，我们高度重视，一定会以事实为依据，依法依规处理，以稳定其情绪，并做好引导工作，告知会立刻调查，一有结果会及时反馈。

3.核实情况。询问经办人小李，查阅合同，调取缴款记录等。

4.依规处理。将核实后的情况向领导汇报，根据规定对责任人小李进行处理，并联系财务科按照程序规定退款。

5.反馈结果。代表单位向魏先生表示真诚的歉意，并告知对该事件及责任人的处理结果。

6.加强整改。向领导建议，组织院里的工作人员集中学习管理制度，提高纪律意识、服务意识。

(四) 参考给定资料 5 的报道，以“重阳敬老周”系列活动为主题，结合你单位实际，拟定一则活动方案。(45 分)

要求：内容全面、条理清晰，格式规范，字数 700 字左右。

【格木解析】

关于开展“重阳敬老周”系列活动的工作方案

为弘扬中华民族孝老爱亲、向上向善的传统美德，呼吁更多的人关注老年人，敬老爱老，让老年人感受到社会大家庭的温暖。经 Y 市社会福利院及有关部门研究决定，开展“重阳敬老周”系列活动，具体事宜如下。

一、指导思想

以习近平同志关于推动老龄事业全面协调可持续发展的三个“相结合”，即“坚持党委领导、政府主导、社会参与、全民行动相结合”；“坚持应对人口老龄化和促进经济社会发展相结合”；“坚持满足老年人需求和解决人口老龄化问题相结合”精神为指导。

二、组织机构

(一) 主办单位：Y 市社会福利院；

(二) 协办单位：市电视台、市老年大学、市志愿者服务协会、市实验小学等部门。

三、活动时间及内容

本次“重阳敬老周”为院内老人们提供了形式多样、精彩纷呈的活动，使老人们老有所乐，谱写幸福晚年生活。

(一) 某月某日上午，由 Y 市老年大学演出队进行慰问演出。

(二) 某月某日上午，由市实验小学学生代表向福利院老人捐赠慰问品。

(三) 某月某日上午，由市志愿者协会志愿者代表为福利院老人一起做爱心午餐，为老人们欢

度重阳佳节加餐。

(四) 某月某日上午，由市志愿者协会志愿者代表为福利院老人一起做爱心午餐，为老人们欢度重阳佳节加餐。

(五) 某月某日下午，由市福利院工作人员及老年人代表进行重阳节文艺汇演。

四、有关要求

(一) 积极宣传，营造氛围。

(二) 组织周密，务求实效。

(三) 严明纪律，保障安全。

Y 市社会福利院
某年某月某日