

综合应用能力 A 类

一、考生需知：综合应用能力 A 类

综合应用能力 A 类是针对事业单位管理岗位公开招聘工作人员而设置的考试科目，旨在测查应试人员综合运用相关知识和技能发现问题、分析问题、解决问题的能力。其中，管理岗位主要是担负领导职责或管理任务的工作岗位，这一岗位的设置要适应增强单位运转效能、提高工作效率、提升管理水平的需要。根据对历年考情的考量，这一管理岗位紧紧围绕观点归纳、资料分类、草拟信函、会务安排、应急处理、联络通知六种题型进行测查。主要测查应试人员的管理角色意识、分析判断能力、计划与控制能力、沟通协调能力和文字表达能力。

二、材料阅读技巧

(一) 材料来源与考情

考生需了解、理解好材料来源与考察范围，让复习有针对性。综合 A 类写作中材料来源主要是涉及政府比较重大的政策方针，以及社会上发生的具有代表性的普遍现象。就需要考生在复习备考时有一定的政策积累和理论积淀。对于政策方针，其实积累并不困难，平时多关注《人民日报》等报纸和杂志，多浏览新华网和人民网等政府新闻网站，对于国家党政发生的重要事情要及时了解。而对于社会上发生的具有普遍性的事件，除了平时要多留意身边发生的事情，更要注意对这些事情的思考，从岗位的角度学习如何用恰当的语言分析热点。

材料字数通常 5000-6000 字，3 则为主，主要涉及数据、案例、观点型材料，材料内容涉及政治经济文化社会方面，且材料逻辑相对常规，有时也是多种逻辑混合出现。

(二) 材料阅读中需掌握的技巧

1、抓关键词

考生在阅读材料时需要重点注意表示并列、转折、递进关系的关联词。当材料中出现“同时、此外、还、另外、除此之外、且、并且；不但、不仅、不光、甚至、更、尤其、乃至、不光…也、何况、况且；然而、而、但是、却、可是、虽然…但是、尽管…还是、尽管…但是”等词时，要注意兼顾并列词前后连接的要点，转折、递进词后面为重点，也是答案要点。另外，还要注意表示问题、原因、对策等词汇。当材料中出现“没有、缺少、未、不足、困难、落后、薄弱、质疑、症结、矛盾、令人堪忧、漏洞、瓶颈”“由于、因为、根源在于、由…造成、由…导致、与…有关、起因、主要归因”“应该、必须、需要、要、应、需、方法、思路、途径、方案、良方等”词时，注意词后内容，基本都是答案，一般为观点归纳、

资料分类以及应急处理题型中涉及较多。

2、核心句

考生在进行材料阅读时，可重点关注每段材料的首句、尾句、中心句。它们一般都起到了概括全段材料核心内容的作用，可适当的做出标记，方便答案整理和梳理。

3、段落阅读

考生在通读材料时，要适当进行段落间逻辑关系梳理，一般会涉及并列、递进、总分、因果等关系。在梳理过程中针对不同类型运用不同方法归纳总结，可提高梳理效率。针对案例性材料可用快读法，把握好主体、处境、做法、结果、启发五个要素，五要素不一定齐全。针对数据型，采用跳读法，注意数据中间文字集中句，或进行数据对比即可。观点型材料需要考生精读，观点归纳这一题型是每年必考考点，所以要求考生认真细读，有时还需分析总结该观点背后蕴含的内容。

考生作答综合应用能力 A 类试题时，需要从五方面对题目进行把握，才能做到精准审题。首先，通过阅读题目要明确角色定位，根据角色的职责权限进行作答。其次，要对题干指令进行分析，明确题目类型。再次，要通过对题干指令的分析，明确作答任务，作答任务是作答题目的核心，根据作答任务及作答范围，回归材料遍历与作答任务相关的所有材料，最终根据题目的具体要求得出答案。

1. 假定身份

综 A 考试中测评要素考察最多的就是管理角色意识，所以在审题的过程中要审清命题人给考生设定的身份，只有站在所设定身份的立场上才能明确自身的权限，根据自身的权限处理问题，如果考生在作答的过程中忽略角色属性，就会造成答案的偏差，无法获得高分。

2. 题干指令特征

作答指令是指题干中出现的概括、归纳、分析、指出等动词，比如“概括本市公共……”“提出可以采取……”、“请分析”、“请指出”等。其实质是我们在回答问题时的思维方式。在过去我通常把案例分析题划分成为概括、分析、提对策等题型，或者是划分为观点归纳，联络通知等类型，这些均不符合命题的初衷。因此，参照人社部出版的教材以及命题的原点分析，将综 A 考题划分为案例分析题和应用文写作两大类型。

3. 作答任务

作答任务即为命题人需要考生完成的任务，只有把作答任务审清，才能有针对性的作答。同时，需要注意一个题目当中有几个作答任务，考生需要注意审清题干，避开陷阱。

4. 作答范围

题干中如果给出“根据材料”、“依据材料”等明确词表示作答范围，就只看该材料，不用看其他材料，如果给出“结合材料”，要以该材料为主，兼采其他材料。如果没有给出具体的材料范围，通常情况下，要阅读全篇材料。

5. 具体要求

具体要求也是题干的重要组成部分，不同的题目有不同的要求。例如：2015年5月第一题的要求为“分条列项，准确全面，简明扼要。字数在300字以内。”；2018年5月第四题的要求为“要点全面，逻辑清楚，语言简洁，分条列项。字数在400字以内。”考生在作答的过程中要按照题干的具体要求来作答。考生在作答过程中对于具体的要求不用做过于细化的区分，但要注意作答过程中应该保持答案信息的完整与准确性，所以好的答案是由节点(关键词)和表达两部分组成，既要有节点，也要有对节点的具体描述。体现出对于公共管理案例的情境把控和对文本材料的信息提取能力。另外，为了体现概括归纳思维，体现答案的内在逻辑性，建议考生书写答案时能够分条列点。

第一部分：材料的阅读理解技巧

一、阅读要素：1. 原因 2. 意义 3. 危害 4. 措施

二、阅读技巧：1. 勾画批注 2. 首尾处 3. 关联词 4. 高频词 5. 数据图表

三、概括题：所谓概括是指通过减少概念的内涵、扩大其外延从而形成新的概念的逻辑方法。实质是概念的外延扩大化、由种概念向属概念的过度已达到本质概念的过程。概括类题是指提炼材料中的主题要素如问题、影响、原因、对策等要点来揭示材料本质的一类题目。

四、对策题：提出问题能力——要求借助自身的实践经验或生活体验，在对给定资料理解分析的基础上，发现和界定问题，做出评估或权衡，提出解决问题的方案和措施。解决问题能力——要求运用自身已有的知识经验，对具体问题作出正确的分析判断，提出切实可行的措施或办法。

五、应用文：应用文是党政机关、事业单位、企业和个人用以处理各种公私事务、传递交流信息、解决实际问题所使用的具有直接实用价值、格式规范、语言简约的多种文体的统称。主要包含法定公文和法定公文以外的事务性文书两种。

第二部分：机关工作实务

一、调查

1. 处理原则

- (1) 调查数据的真实性和有效性原则。
- (2) 调查对象的针对性和代表性原则。
- (3) 调查方法的针对性原则。
- (4) 争取配合原则。

2. 处理方法

- (1) 确定调查内容：针对不同调查内容决定采取哪些调查方式调查哪些对象。
- (2) 组建调查团队：选取丰富相关工作经验的人员组建团队，培训调查团队。
- (3) 制定调查方案：调查的目标、内容、方法、区域、时间规划、人员、预算。

3. 调查方法

(1) 文献查阅法 (2) 专家咨询法 (3) 问卷调查法 (4) 访谈法 (5) 座谈会 (6) 实地观察法 (7) 热线调查法 (8) 个案分析法 (9) 暗访调查法

4. 争取调查对象配合

- (1) 调查前针对性进行宣传，争取配合。
- (2) 调查员穿工作制服，出示工作证及统计执法证。
- (3) 准备介绍信。
- (4) 提前准备发放小礼品，提高调查对象积极性。

二、宣传

1. 处理原则

- (1) 宣传对象针对性原则。
- (2) 宣传渠道匹配性原则。
- (3) 宣传内容具体化原则。

2. 处理方法

(1) 确定宣传内容和宣传对象：针对不同宣传内容和对象，决定通过那些宣传渠道进行宣传。

- (2) 组建宣传团队：选取丰富相关工作经验的人员组建团队，培训宣传团队。
- (3) 制定调查方案：宣传目的、内容、渠道、对象、制作宣传材料、人员、预算。

3. 宣传渠道

- (1) 电视节目宣传 (2) 网络媒体宣传 (3) 宣讲会宣传 (4) 宣传车宣传 (5) 条幅、公务栏、村

务栏、广播等宣传

4. 制作宣传品

(1) 视频大型宣传牌设计制作，电视、网络、公交车等进行投放。

(2) 宣传册、宣传单、条幅、广告牌。

三、培训

1. 处理原则

(1) 效益性原则：培训内容满足培训对象日常工作需要，最小成本带来最大效果。

(2) 针对性原则：针对不同培训内容、对象，采取不同的培训方法。

(3) 不影响工作原则：轮训、分批次培训、周六日培训。

2. 处理方法

(1) 细化培训内容。

(2) 确定培训方案。

(3) 确定培训师及培训对象。

(4) 确定培训时间、场地、物资。

(5) 设计培训内容：理论讲解、案例分析、实践操作、实地参观、组间竞赛、网络学习、知识竞赛。

(6) 评估培训效果。

综合能力(A类)主要测查应试人员的管理角色意识、分析判断能力、计划与控制能力、沟通协调能力和文字表达能力。试卷由注意事项、背景材料和试题三部分组成，试题类型主要涉及事业单位管理岗位典型的工作任务，如观点归纳、资料分类、草拟信函、会务安排、应急处理、联络通知等。



综合能力 A 类考试中对于考生的考察能力中，分析判断能力要求考察人员面对工作情境，能够发现和界定问题，分析问题原因及影响因素，做出恰当的评估和判断。计划与控制能力：能够根据岗位职责和工作要求，利用可支配的资源，设想可以解决问题的方式方法，使工作按预想的进程和方向发展，以获得期望的结果。沟通协调能力：能够在管理工作中向有关人员征询意见，传递信息，施加影响，获得支持与配合。这些考纲中的要求正好就是考生具备实务操作的能力，下面就实务操作能力给大家做一个仔细的解读。

机关行政人员实务操作基本职能一般分为三项：掌管事务，辅助政务，综合服务。也就是我们常说的“三办”（办文、办事、办会）。具体说来有：公文管理、信息调研、督促检查、综合协调、会议工作、值班工作、接待工作、事务管理、领导（政务）服务、信访、档案、机要保密工作以及“不管部”职能。但是，因为我们综合能力考试的时间有限，不可能将以上具体职能一一罗列，根据考试具体实际要求来说，考试中出现频率最高的为信息调研、公文管理、领导（政务）服务、接待工作、会议工作。

调查研究能力是机关行政人员应该具备的一项基本能力，调查研究工作简称调研工作，调研工作有助于了解民意，而且是领导科学决策的前提条件，是做好各项工作的重要基础。高水平、高质量的调查研究，可以从一定程度上保证各级机关的工作更加求真务实稳步前进。

工作接待是运用一定的物质精神手段，遵循特定规范所进行的协调公务关系客体的公务行为的过程。工作接待的好坏直接关系着机关的公关形象，接待人员的形象、作风及处理事务的效率，代表着这个地区、单位的综合形象。同时，工作接待也是政务服务的一部分，完成每一项接待任务都是参与政务工作的一部分。可以看出，政务接待是保障整个机关工作运转的一部分。

会议是实施领导的重要工具，实行决策的必要手段，沟通协调的有效方式，检查督促的重要途径。机关人员做好会务工作在教育宣传、研讨咨询、动员激励、沟通思想情感方面都起着很重要的作用。

应急工作是指在发生突发公共事件的情况下的一种非常态的管理模式和政府行为，是针对突发公共事件的应急措施。机关行政人员在应急处置工作中地位重大、责任重大，在突发事件应急处理中，机关行政人员要承担管理服务、综合协调、监督指导、参谋咨询等工作。

实务操作在综合能力 A 类考试中体现明显，希望考生能够仔细理解这些能力，更好的备考。

一、 认知能力《综合应用能力(A类)》又叫做综合管理类,是针对事业单位管理岗位公开招聘工作人员而设置的考试科目,旨在测查应试人员综合运用相关知识和技能发现问题、分析问题、解决问题的能力。

二、测评要素主要测查应试人员的管理角色意识、分析判断能力、计划与控制能力、沟通协调能力和文字表达能力。

三、题型认知在综合应用能力A类考试中,主要涉及的题型有以下几种:1.观点归纳;2.资料分类;3.草拟信函;4.会务安排;5.应急处理;6.联络通知等。

1. 归纳概括题型:

该题是从个别事实推导出一般结论的思维方法,是思维从个别到一般的过程。在事业单位考试中,要求考生根据材料概括主要原因,争议焦点,主要问题等。

2. 资料分类题型:

这种题型也叫做观点归纳题,从本质上来说,与归纳概括题并没有太多区别。但是又从其定义上来看,更侧重于分类。考查考生归纳要点的能力。常见的资料分类标准有同义分类、同范畴分类、同主体分类等;在提炼要点的基础上,进一步分类即可。

3. 草拟信函题型:

综合应用能力考查的信函主要指的是公文、应用文;市党政机关用于上传下达,沟通信息的主要工具,考试主要从格式和内容两方面考查,要求格式正确,内容合理。

4. 会务安排题型:

组织、协调单位年会、员工活动、市场类活动及各类会议的筹备方案。

5. 应急处理题型:

应急处理是指政府或公共机构在突发事件的事前预防、事发应对、事中处置和事后恢复过程中,通过建立必要的应对机制,采取一系列必要措施,应用科学、技术、规划与管理等手段,保障公众生命、健康和财产安全。作答本质就是针对解决问题,解决问题。

6. 联络通知题型:

考试内容和测评要素

主要测查应试人员的管理角色意识、分析判断能力、计划与控制能力、沟通协调能力和文字表达能力。

管理角色意识:对管理岗位的职责权限有清晰认识,能够从管理者的角度理解、思考和解决问题,具有服务意识。

分析判断能力：面对工作情境，能够发现和界定问题，分析问题原因及影响因素，做出恰当的评估和判断。

计划与控制能力：能够根据岗位职责和工作要求，利用可支配的资源，设想可以解决问题的方式方法，使工作按预想的进程和方向发展，以获得期望的结果。

沟通协调能力：能够在管理工作中向有关人员征询意见，传递信息，施加影响，获得支持与配合。

文字表达能力：能够根据管理工作需要撰写文稿，准确和清晰地进行书面表达。

一、材料案例化更趋明显

材料的案例化，或称情景化，是指《综合能力 A》的材料，议论性、说明性文段少，没有长篇大论政府文件、理论阐述，而是将机关实务工作中经常面临的案例、场景进行浓缩，通过一种情景化、案例化的材料呈现。从校门口刘军与大姐、家长的对话，到国培计划生活班主任刘丽面临的尴尬情景，再到环境监测员的应急监测场景，考试的素材均是对各类机关工作情景的描绘。这种情景化的命题特点给考生带来了“双刃剑”式影响，一方面材料易读好懂，便于直接通过情景带入的方式提炼分析出作答要点，另一方面，这种情景化的材料也给考生带来挑战，难以从材料中找到关键词“抄”要点，从材料中提取有效信息的难度大大增加。

二、任务角色化更为突出

《综合能力 A》把管理角色意识放在基础性、首要的测查地位，这是一个突出的特点，可以说，各类题型的作答都必须注意角色或身份的限定。这种角色通常限定成基层工作岗位中的某一角色，这种在角色限定体现机关工作的两种意识：一是管理者意识，尽管是基层工作角色，但也是能够体现出管理职能。比如说动物防疫站的工作人员王华在工作中的上与站长、中与村干部、下与负责区域的防疫员、村民的沟通和协调。这种管理角色，决定了考生提炼信息、加工材料时要有高度和深度，要能够做到基于这个岗位，分析材料背后反映的是哪一类管理问题；另一个是岗位职责权限意识、权属意识。比如你是防疫站的工作人员王华，就刘富贵因被打提出辞职问题，领导让你前去看望并说服他坚持工作，你将如何挽留？假设刘富贵坚决辞职，你认为该怎么办？工作人员的身份决定了你在解决问题时是有岗位权限限制的。这种管理者意识、规则权限意识给考生的作答带来难度。建议考生要经过系统培训，反复练习、专研才能取得理想的分数。

三、答案具体化要求提高

答案的具体化，一是体现在呈现答案时，所提的对策、建议内容要具体，要有动作的发出者、要有行为的承受者；二是所分析的原因要从管理者、被管理者两个角度出发全面考虑，符合逻辑；三是提出的措施符合政策，实际可行，具有政策与实践相结合的特点。要达到这三点要求，考生不但要有较强的信息提取能力，还要具备能结合实际深入分析的能力。例如：2019年10月份联考第一题，材料二中李先生投诉，领导让你召集涉诉双方面对面协商解决，你将如何尽量促成双方和解？考生一般作答就是简单地对问题提对策，可是这里到底有多少问题，很多考生往往漏掉情绪、利益冲突方面的问题。另外，什么是和解？怎样逐步促成和解？和解的优选方案是什么？作为召集人该在和解过程中发挥什么职能？这些问题如果不全面细致分析是很难作答的。这个题目是较能体现科目特点的一道典型题目，明显可以看出综合应用能力A和申论的不同，其对考生提炼信息、分析判断的能力要求更高，还需要有机关实务操作知识积累。建议考生要进行系统复习，提升能力，切不可简单套用申论答题思路。

《综合应用能力A》命题经过五年多的发展，有一个逐步调适、成熟的过程，总的来看，其发展方向是从部分考察知识积累向全面考察实际能力、从静态考察能力向动态考察能力发展，这是《综合应用能力A》的命题趋势，考生要了解这一趋势，并通过做题不断总结，把握好复习备考方向。