

面试专项突破教材

2010

本书适用于国家及各省市公务员、事业单位、招警、村干部、军转干招考

中公版



中公教育

情景处理篇

李永新

主 编

张永生 邓湘树 吴红民

田亚东 李 琳 刘 彦 编 著

于天笑 张 晗 刘辉籍

全国首套拥有售后服务的辅导教材

售后服务网址：bs.offcn.com

汇聚中公教育专家团队集体智慧的精品力作
深度解读各类经典题型 各个击破的专项突破教材
全方位提高公考面试能力和成绩的专项突破教材

人民日报出版社

· 公务员面试专项突破教材 ·

情景处理篇

· 专项突破教材 ·

编委成员

李永新 张永生 邓湘树
吴红民 田亚东 李琳
刘彦 于天笑 张晗
刘辉籍 谢爱军 周前宜

图书在版编目(CIP)数据

面试专项突破教材. 情景处理篇 / 李永新等编著. —北京:

人民日报出版社, 2009.9

ISBN 978-7-80208-870-2

I. 面... II. 李... III. 公务员-招聘-考试-中国-自学参考资料 IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 167327 号

书 名: 面试专项突破教材·情景处理篇

出 版 人: 董 伟

作 者: 李永新

责任编辑: 宋秋云

封面设计: 中公教育设计中心

出版发行: 人民日报出版社

社 址: 北京金台西路 2 号

邮政编码: 100733

发行热线: (010)65369527 65369512 65369509 65369510

邮购热线: (010)65369530

编辑热线: (010)65369524

网 址: www.peopledaily.press.com

经 销: 新华书店

印 刷: 北京北中印刷厂

开 本: 889×1194 1/32

字 数: 980 千字

印 张: 45

印 次: 2009 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80208-870-2

总 定 价: 154.00 元

作者简介

李永新

中公教育首席研究与辅导专家。毕业于北京大学政府管理学院,具有深厚的公务员考试核心理论专业背景,具有极其丰富的公务员考试实战经验,对中央国家机关和各省公务员招考有博大精深的研究,主持研发自成体系、独具特色、效果显著的公务员考试辅导课程和全系列教材。讲授深刻、系统、精彩,极受考生欢迎。

张永生

中公教育首席研究与辅导专家。中公教育资深专家、顶级辅导教师。多年来潜心致力于公务员考试的教学研究。参与编撰了中央国家机关及各省公务员录用考试专用教材,实践中充分体现了培训针对性强、真题命中率高特点。成为深受考生信赖的实力派讲师!

邓湘树

中公教育首席研究与辅导专家。北京大学政府管理学院博士,曾在组织部门工作多年,熟悉公务员考试录用工作,对中央国家机关和各省公务员招考有博大精深的研究,具有丰富的公务员考试面试经验。辅导课程思路清晰,条理清楚,深入浅出,幽默生动,深受广大学员欢迎。

吴红民

中公教育首席研究与辅导专家。北京大学政府管理学院硕士,对申论和面试有系统深入的研究,具有丰富的教学经验和授课艺术,是中公教育研发团队核心成员,参与编写中公教育全系列教材,对公务员考试相关科目的研究具有强大的独创性。

田亚东

中公教育首席研究与辅导专家。在人事部门工作十二年,潜心研究公务员考试达九年时间,为业内顶级专家,在申论和面试方面取得多项研究成果,极具个性思维和强大的研发能力。教学经验丰富,授课严谨,引经据典;课堂控制力强,善于沟通,激情磅礴。一直深受学员欢迎与推崇,人称“魔力老师”。

李 琳

中公教育首席研究与辅导专家。硕士,对行政职业能力测验和面试有系统深入的研究,授课严谨、幽默,是中公教育研发团队核心成员,参与编写中公教育全系列教材,对公务员考试相关科目的研究具有强大的独创性。

刘 彦

中公教育首席研究与辅导专家。北京大学物理学硕士,执教多年,积累了丰富的教学经验,对行政职业能力测验及面试辅导造诣颇深,善于用简单方法解决看似复杂的问题,参与出版了人民日报版公务员考试系列用书,讲授生动,幽默,倍受学员推崇和欢迎。

于天笑

中公教育首席研究与辅导专家。法学硕士,副教授。毕业于中国青年政治学院,在高校从事法学教学工作12年,教学经验丰富,注重学生能力培养,知识讲解深入浅出,深受学生欢迎。

张 晗

中公教育首席研究与辅导专家。美国哥伦比亚大学政治科学硕士,毕业于北京大学政府管理学院,具有深厚的公务员考试核心理论专业背景,从教多年,积累了丰富的教学经验,讲课幽默生动,深入浅出,备受学员欢迎。

刘辉籍

中公教育资深研究与辅导专家。全国特级教师,教授,享受国务院特殊津贴,从事教学及教育管理工作多年。曾长期担任国家公务员职务、市级公务员招考面试考官,深入研究公务员面试考试,对面试教学作出重大革新,其先进的教学思想和丰富的教学经验深受广大学员欢迎。

其余作者介绍详见 www.offcn.com



前 言

面试考什么?

“千淘万漉虽辛苦,吹尽狂沙始到金”。公务员面试紧张而激烈,充满神秘和挑战。公务员面试考查的是考生良好的道德修养,扎实的工作能力,丰富的工作经验,全面的知识体系,良好的逻辑思维,流畅的语言表达,自信从容的个性。在考试内容上,它涵盖了人际关系、计划组织、情景处理、知识理解、社会现象、职位匹配、演讲致辞等方面的知识,可以说是点多面广。这是知识与能力的冲撞,激情与从容的融合,感性与理性的对接,对考生的要求更高、更直接、更具有挑战性。优秀的考生能够驾轻就熟,从而“指点江山、激扬文字”,最终圆梦公考;而大部分考生却因理不清头绪、抓不住重点、握不住方向,以致折戟沉沙,扼腕叹息,只好从头再来。

考生要什么?

“衣带渐宽终不悔,为伊消得人憔悴。”每一个进入公务员面试的考生,心中都揣着追求和梦想。而为了能够顺利走过面试这条钢丝绳,每位考生可以说是全力以赴、殚精竭虑。但是很多考生复习没有章法,学习没有方向,训练没有体系,因此都希望找到能够帮助自己真正提升面试能力的书籍,能够在短时间丰富自己的知识体系,提高逻辑思维能力,提升自己的语言表达能力,使自己真正做一个面试的“渔”者,将面试考场的制胜法宝一网打尽,而不仅仅是简单的背诵几个解题方法,捉几条小小的“鱼”。从而能够真正把握千载,视通万里,厚积薄发,笑傲考场。



我们有什么？

“工欲善其事，必先利其器。”十年开拓，十年融合，十年积淀，这套系列丛书就是我们十年的锻造磨砺出的一把宝剑。为了满足广大考生对面试书籍高质量、高品位的要求，为了真正帮助广大考生成就未来，圆公务员的梦想，我们中公教育团队以深厚的面试培训专业功底，敏锐的考试动态把握能力，无可比拟的创新意识，编写出版了《中公教育2010年面试专项突破系列教材》。《面试专项突破教材》凝聚了我们中公团队的心血和智慧，见证了我们“全国公考培训第一”品牌的实力和创新精神！也填补了国内公务员面试培训专项突破教材的空白！

《面试专项突破教材》不是闭门造车的“应试”之作，也不是隔靴搔痒的拼凑之文，更不是“扯虎皮做大旗”的官样文章。它是我们长期“摸爬滚打”在面试培训第一线专家智慧的结晶，是经过反复探索、研究面试考生实际需求而逐渐成熟的面试培训力作，是融合与创新的一个典范。它包括《人际关系篇》、《计划组织篇》、《情景处理篇》、《知识理解篇》、《社会现象篇》、《职位匹配暨想象演讲篇》、《寓言哲理故事解析篇》，共七本教材。本系列教材至少有三大亮点与优势：

素材丰富、知识性强是本系列专项教材的主要特点。本套教材针对面试考生在短时间内抓不住知识要点复习或者是无书可看的问题，围绕考生必须掌握的面试知识要点和要领、重点考察的几大类型进行深刻论述和深入浅出地讲解。一册在手，良师益友，本套专项教材极大地丰富了考生的相关面试知识，夯实了面试基础环节，使考生能够厚积薄发、有的放矢，从而促使考生真正能够手持这把宝剑在面试考场上披荆斩棘。

思路清楚、逻辑性强是本系列专项教材的另一个特点。俗话说：“不明脏腑经络，开口动手便错！”针对考生在答题中普遍存在思路不清晰、层次不明确、要点不突出、阐述不深入的毛病，本套教



材通过专题解剖“麻雀”，精妙分析典型试题，帮助考生拓宽答题思路、理清面试脉络、领悟面试精髓，使考生真正达到“运用之妙，存乎一心”的最高境界。

情景还原、高效实用是本系列专项教材的第三个特点。本系列教材采取还原公务员实际工作情景的方法，让考生真正明白掌握相关知识的重要性和必要性。列举的真题解析和模拟试题都是最有代表性、最有时效性的题目。最专业的解析，最到位的点评，能够全面提升考生的思想认识和语言魅力。一书在手，应有尽有。本套教材是中公李永新团队智慧的共同结晶，是广大考生的真正福音和精华读本。

您还等什么？

一步领先，步步领先。目前的面试已经不再是单纯的靠气势靠技巧取胜了，越来越注重综合素质的考查，看重的是考生的内功。没有相当知识的积累和储备，没有实践工作能力的全面提升，应对面试就会成为无源之水，无本之木。我们集十年研究成果，为您呈现这套面试专项教材，帮助解决在面试中存在的知识与能力瓶颈，您还犹豫什么？意念之间，您就会改变自己的人生轨迹！

“千金之裘，非一狐之腋；庙廊之材，非一木之枝。”我们还需要继续努力，不断修正、不断完善我们的课程体系。这一切，都是为了这份爱心，出于一份责任！“待到山花烂漫时，她在丛中笑。”也许，我们只是默默摆渡的船夫，但我们见证和分享着面试学员到达彼岸的进步、成熟和快乐。

在本书的编写过程中，尽管我们已经尽心、尽力、尽责，但书中难免存在失误和有待商榷之处，恳请读者批评指正。

中公教育研发团队

2009年9月

目 录

第一章 情景处理能力概述	(1)
第一节 情景处理能力对于公务员的重要性	(1)
一、具备应对复杂局面的出色能力是由公务员工作的 特殊性决定的	(1)
二、情景模拟型测试题能较为准确地判断出应试者 驾驭复杂局面的能力	(4)
第二节 情景处理试题在公务员面试中的权重	(5)
第三节 情景处理试题的基本分类	(7)
一、公共危机类	(7)
二、工作协调类	(9)
三、尴尬事件处理	(10)
四、复杂场景处理	(11)
五、情景致辞讲话	(12)
第二章 公共危机处置	(13)
第一节 公共卫生事件	(13)
一、公共卫生事件概述	(13)
二、应对原则和思路	(14)
三、试题分析	(14)
第二节 自然灾害处置	(16)
一、自然灾害概述	(16)

二、自然灾害的分类	(18)
三、处理流程及案例借鉴	(24)
【案例一】	(25)
【案例二】	(27)
四、试题解析	(29)
第三节 事故灾难处置	(33)
一、事故灾难概述	(33)
二、事故灾难的分类及应对方法分类	(33)
三、案例借鉴	(40)
【案例一】	(40)
【案例二】	(43)
四、试题分析	(46)
第四节 群体事件处置	(51)
一、群体事件概述	(51)
二、应对原则与思路	(53)
三、案例借鉴	(54)
【案例一】	(54)
【案例二】	(55)
四、试题分析	(57)
第三章 工作协调艺术	(65)
第一节 基本概述	(65)
一、协调工作的内容	(65)
二、怎样提高协调艺术	(67)
三、协调艺术	(68)
第二节 工作协调基本原则	(70)
一、与上级关系的沟通协调	(70)
二、与同级关系的沟通协调	(73)
三、与下级关系的沟通协调	(75)
四、下级协调与上级关系的三条原则	(78)

第三节 案例分析	(79)
【案例一】	(79)
【案例二】	(82)
第四节 真题解析	(86)
第四章 尴尬事件处理	(96)
第一节 尴尬事件处理基本原则	(96)
一、应对尴尬事件的几个原则	(97)
二、应付尴尬的十大绝招	(97)
第二节 尴尬事件真实案例分析	(100)
【案例一】	(100)
【案例二】	(100)
第三节 真题解析	(102)
第五章 复杂场景处理	(109)
第一节 复杂场景处理原则	(109)
一、私事服从公事的原则	(109)
二、遵循轻重缓急的原则	(109)
三、统筹安排兼顾的原则	(110)
第二节 复杂场景真实案例分析	(111)
【案例一】	(111)
【案例二】	(111)
第六章 情景致辞讲话	(114)
第一节 情景致辞讲话基本原则	(114)
一、角色原则	(114)
二、对象原则	(114)
三、场合原则	(115)
第二节 情景致辞讲话案例分析	(115)
【案例一】	(115)

情景处理篇

【案例二】	(118)
【案例三】	(119)
【案例四】	(122)
第三节 真题解析	(124)
第七章 情景处理真题解析	(133)
第八章 情景处理模拟训练	(195)
中公教育·2010 年强大课程体系	(254)
中公教育·全国分校一览表	(259)

第一章 情景处理能力概述

《三国演义》几乎把诸葛亮神化：运筹帷幄之中，决胜千里之外。诸葛亮之所以能如此神奇，一个重要的原因是他有卓越的识人、用人能力，他在《将苑·识人篇》中系统地提出了自己的识人七法，即“一曰，问之以是非而观其志；二曰，穷之以辞辩而观其变；三曰，咨之以计谋而观其识；四曰，告之以祸难而观其勇；五曰，醉之以酒而观其性；六曰，临之以利而观其廉；七曰，期之以事而观其信。”七法的共同之处都是强调应在具体工作或特殊情景下考查和识别人才。

当前公务员考试中的情景模拟型题和诸葛亮当年所用的识人原理有异曲同工之妙。通过设置一个特殊的公务工作情景，给被测试者某一特定角色，处理各种事务及各种问题和矛盾。考官通过考生面对特殊情景所作出的回答，对其进行角色拟合的观察和记录，以测评其素质潜能，判断其是否能适应或胜任所报考的工作。这也是公务员面试常用的一种测试方法。

第一节 情景处理能力对于公务员的重要性

一、具备应对复杂局面的出色能力是由公务员工作的特殊性决定的

公务员职业作为社会分工的一种，它是以行使国家公共权力，管理社会公共事务为专门业务的职业。作为一种社会角色，公务员

担负着代表人民和国家运用与行使行政职权、管理社会公共事务的重大责任,是处于公共领域中的“公共人”。因此,公务员在矛盾和灾难面前没有退缩的理由,只有勇于面对的义务。

当前,世情、国情、党情都发生了深刻的变化,特别是世界金融危机还在继续深化和蔓延,对我国实体经济造成巨烈的冲击,企业利润下滑、财政收入减少等不利影响开始显现。我国经济社会发展进入了“战略调整期”和“矛盾凸现期”。在经济社会结构调整中,涉及到方方面面的利益,各种深层次的矛盾会“集中爆发”,局面极为复杂。要应对金融危机,化危为机,实现“弯道超越”,极需要一大批能妥善应对复杂局面的国家公务员,迎难而上、共克时艰,妥善处理各种复杂矛盾和问题,保持稳定发展的大好局面。

2008年以来发生的云南孟连事件、贵州瓮安事件,2009年发生的新疆“7.5”暴乱等一系列大规模群体性事件,深刻地反映出一些党员领导干部在做群众工作、应对复杂局面能力上的欠缺。本来只是可以处理好的“小事情”,由于一些公务人员处理不及时、不当,致使“小事情”由小变大,由大变乱,造成了极为恶劣的社会影响。这其中当然有干部作风方面的问题,但主要的原因是一些领导干部在应对复杂局面时经验不足、能力不够。各级党政领导机关极需充实长期工作在基层一线,能妥善应对复杂局面的年轻干部,优化机关干部队伍结构,提高领导班子整体战斗力!当前,复杂局面的形成是基于各种矛盾而出现的。

在经济领域,主要表现为:(1)国民经济结构性矛盾比较突出;(2)城乡之间、区域之间发展很不平衡,甚至有拉大趋势;(3)可持续发展面临考验,低水平重复建设屡禁不止;(4)“三农”、就业和城市化进程中的拆迁矛盾成为焦点。

在政治领域,主要表现为:(1)党内矛盾、党政矛盾、政企矛盾,特别是腐败与反腐败斗争错综复杂;(2)一些地方的干群关系比较紧张;(3)人民内部矛盾成为焦点,在一些地方由于不能得到及时

有效的解决,有扩大蔓延之势;(4)恐怖主义、国家分裂主义、宗教极端主义和“法轮功”邪教组织不断制造破坏活动,“台独”、“藏独”、“东突”分裂势力跃跃欲试。

在社会领域,主要表现为:(1)贫富差距越拉越大,成为社会问题的焦点;(2)社会保障体系不完善,对弱势群体的救助力度不够;(3)一些地方社会治安不容乐观;(4)社会不良心理和倾向令人担忧,仇官、仇富心理泛滥。

在思想文化领域,主要表现为:(1)反映改革开放的新观念、新思想和与此不相适应的各种思想观念并存;(2)一些“非主流”的思想意识大行其道,混淆视听,干扰改革开放和现代化建设的步伐;(3)如何巩固马克思主义在意识形态领域的指导地位,成为问题的焦点。

在自然领域,主要是由于人类对自然界的掠夺式开发,使得地震、火山喷发、海啸、旱灾、火灾、疾病、瘟疫……这些影响人类幸福生活的大敌,变得更加频繁。我国是自然灾害频发的国家,上世纪末连续两年发生大面积特大洪涝灾害,2008年又发生了四川汶川特大地震灾害。特别是突发性疾病,更使人们手足无措:“非典”“禽流感”“甲型H1N1流感”的流行和蔓延,着实给我们敲响了警钟。在我们“送”走了“瘟神”,赶走了天花、麻风、霍乱后,传染病的灾难离我们并不遥远。不仅如此,其它类型的突发灾害、事故,如矿难、井喷等,也比皆是。这些灾害和事故,给我们处理公共事务和应对突发事件的能力提出了新的挑战。

这些矛盾具有如下特点:一是数量明显增多。在人民内部,在社会生活各个领域、各个环节,都存在着这样那样的矛盾。二是内容上涉及群众切身利益的矛盾比较突出。如下岗、就业、各种权益被侵害等。三是形式上呈现多样化的态势,矛盾牵涉的对象出现群体性。这些矛盾往往围绕利益交织在一起,形成种种复杂局面,如果处理不好,一经激化,就会妨碍经济发展,影响社会稳定。

二、情景模拟型测试题能较为准确地判断出应试者驾驭复杂局面的能力

根据所依据的基本原理,结构化面试可分为情景面试和行为面试。在情景面试中,考官向应试者提出在工作中可能遇到的矛盾和问题,要求应试者作出分析,提出解决措施和办法。这种面试所依据的基本原理是“行为意向影响行为表现”,即应试者的回答在一定程度上决定着可能采取的实际行动。行为面试要求应试者描述以往工作中相关事例,并说明当时解决问题和克服困难所采取的措施和办法。它所依据的基本原理是“人的行为有前后一致性”,即过去的行为能预测将来的行为。目前,在公开选拔和竞争上岗结构化面试中,主要采用情景面试,有时也采用情景面试和行为面试相结合的方式。一般来说,对于参加公务员考试的大学生来说,他们的实际工作经验比较少,所以当前的公务员招考大多采用情境性面试题。通过设置一定的模拟情况、逼真的模拟工作环境和工作场景,要求被测试者站在某一角色的角度,处理各种事务及各种问题和矛盾。考官通过应试者在模拟的各种情景压力下的心理、行为、表现以及工作绩效,以测评其素质潜能,或看其是否能适应或胜任工作。

在情景模拟型题中,面试的模拟性、逼真性强,应试者的才华能得到更充分、更全面的展现,主考官对应试者的素质也能作出更全面、更深入、更准确的评价,同时有利于应试者自然和谐地进入情景,去除不安和焦灼的心理,发挥最佳效果。

情景模拟型题有以下特点:

(一)针对性

由于情景模拟型题所描绘的大多是公务员工作中经常出现的情景,应试者对该情景的处理,将直接决定该应试者是否适合进入到公务员队伍,是否适合该岗位,因而具有较强的针对性。



(二)直接性

文秘、财务、公安、检察、法院等专业性较强的职位招考时,常会出现一些跟专业联系紧密的试题,测试内容与拟招岗位业务有直接关系,有助于考评人员直接了解应试者的基本素质及能力,所以更具有直接性。

(三)可信性

在应急场景中,人的反应往往更多地出于本能,人的思考也打下了深深的习惯烙印,正因为如此,才更为可靠。

情景模拟测试的特点决定了它在选录国家机关工作人员或公开选拔党政领导干部中有着不容忽视的作用。这种作用主要体现在以下三个方面:

第一,为考查应试者的业务能力提供依据。无论是模拟测试的内容,还是模拟测试的方式,都更接近拟招岗位的工作实际。

第二,避免高分低能现象。模拟测试注重业务能力的考核,考核的标准是依据实际工作的要求拟定的,考评人员一般由用人单位的业务骨干担任。这些因素决定了模拟测试不仅能够为实践经验丰富、具有实际工作能力、胜任拟招岗位工作的应试者提供“用武之地”,而且可以避免笔试成绩较高、实际业务能力较差的应试者进入录用行列。

第三,为用人单位安排录用人员的具体工作岗位提供依据。实践表明,应试者在模拟测试中表现出的能力差异,与他们的实际工作能力往往呈高度正比。因此,模拟测试的成绩一般都被用人单位作为人员录用的重要依据。

第二节 情景处理试题在公务员面试中的权重

由于情景处理能力对公务员的特殊重要性,所以在公务员结构化面试中,该类试题往往是必考的题目,几乎各地区各部门均会