

王中枢 著

公务员

招录竞聘面试教程

千万公务员入门秘笈

机关单位招聘宝典

中央广播电视大学出版社

公务员招录竞职面试教程

王中枢 著



中央广播电视大学出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

公务员招录竞聘面试教程/王中枢著. —北京:
中央广播电视大学出版社, 2010.4
ISBN 978-7-304-04811-2
I. ①公… II. ①王… III. ①公务员—招聘—考试—
中国—教材 IV. ①D630.3
中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第068516号
版权所有, 翻版必究。

公务员招录竞聘面试教程

王中枢 著

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 选题策划中心 010—68183482

发行部 010—58840200

总编室 010—68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路45号 邮编: 100039

经销: 新华书店

策划编辑: 吴力超

封面设计: 盛 阳

责任编辑: 宋庆光

版式设计: 黄晓凤

责任印制: 赵联生

印刷: 北京云浩印刷有限责任公司

版本: 2010年5月第1版

2010年5月第1次印刷

开本: 32开

印张: 6.5

字数: 114千字

书号: ISBN 978-7-304-04811-2

定价: 20.00元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

序 言

目前，国家机关事业单位招聘工作人员，原则上欲进必考。国家机关事业单位工作人员晋升职务，也在一定程度上由考试来决定。一些企业也用考试方式招收员工。面试是人事考试的重要形式。

本书作者积十多年担任面试考官和从事面试命题的经验，从考生应试的角度，立足于实用，着重于拓宽和深化考生答题思路，兼顾可读性，向读者介绍面试的基础知识，选择具有一定代表性的试题为例，精解各种面试题型，演示命题考官如何命题以及如何对现有题型进行变型，讲解与面试有一定关系并将在较长时间内持续存在的社会宏观层面的热点问题。

希望读者们喜欢本书。

王中枢

目 录

面试能力训练教程

第一章	面试基础知识	1
第一节	面试形式	1
第二节	面试操作	20
第三节	应试须知	26
第二章	面试题型解析	32
第一节	岗位匹配类试题	33
第二节	人际关系协调能力类试题	49
第三节	计划组织能力类试题	68
第四节	应变能力类试题	84
第五节	理论思维能力类试题	103
第六节	其他类型试题	135
第三章	面试命题及题型的变型	157
第一节	命题考官如何命题	157
第二节	如何对面试题型进行变型	167
第四章	社会热点问题	170



第一章 面试基础知识

考生的面试成绩不完全由答案的质量决定。考生在面试中的情绪、举止、礼节和素养等方面的表现，都是影响考生成绩的因素。同时，这些答案以外的因素也会影响答案的质量。为了能在面试中取得尽可能好的成绩，考生应当了解面试的有关基础知识。

第一节 面试形式

在公务员招录、国家机关和事业单位内部竞争上岗及公开选拔考试中的面试，有三种形式，即结构化面谈、无领导小组讨论、情境模拟。后两种面试形式受考试规模和场地条件、考生和考官的层次水平等因素的制约，目前很少采用，并且在今后相当长的时间内也难以成为经常采用的面试形式，因此在本教程中仅对其作概要的介绍。目前公务员招录、竞争上岗和公开选拔考试

中的面试，一般采用结构化面谈形式，这是本教程介绍的重点。而本教程所谓的面试能力训练即指考生应对结构化面谈这种面试的能力训练。

结构化面谈

结构化面谈也叫结构化面试。之所以被称为面谈，是因为这种考试是通过考官和考生面对面交谈的方式进行的。之所以被叫做结构化面谈，又是因为考官和考生的交谈以及通过交谈对考生加以考查的内容，是按照用人的岗位对考生能力素质结构的要求设计的。通常通过结构化面谈考查的考生素质，包括岗位匹配性、人际关系协调能力、计划组织能力、应变能力和理论思维能力等。

虽说是结构化面谈，其实在面试操作实践中，一般并不会出现考官和考生之间进行双向交谈的情况，而是面试考官根据命题考官所出的《考官题本》向考生提出问题，由考生回答，并且不论考生答得怎样，考官一般也不追问。之所以如此，是因为人们通过一次又一次的面试实践发现，如果考官可以随意与考生进行交谈和追问，往往会因为交谈、追问的内容、方式、态度和语言表达等方面的不同，既会对考生的情绪和发挥产生不同的影响，也会使判分失去统一的尺度，从而影响考试的公正性。因此在实践中，结

构化面谈一般情况下就是一种当面进行的问答式考试，即由考官提问，考生回答。即使如演讲、听觉记忆能力等类型的题目在广义上也还是问答题。

面试考官在考场上向考生提出的问题是命题考官事先出好的。命题考官不仅出题，还给出了每一题的评分参考。面试的程序和方法由组织考试的机关去规定。所有这些内容都通过组织考试的机关发给面试考官的《面试题本》反映出来。看一看考官用的《面试题本》是什么样的，可以帮助我们从侧面直观地了解什么是结构化面谈。下面是某单位招录工作人员所用的《考官题本》除封面外的内容：

考官使用手册

1. 每位考官都必须认真阅读考官使用手册，并在此基础上对题本中的出题思路、评分参考形成统一的认识。

2. 本次结构化面试的五个要素，是根据用人单位对人员素质的基本要求确定的。

(1) 岗位认知水平：考查考生对开发区工作的了解和理解程度；

(2) 公共关系意识和能力：考查考生的政府公关意识和能力；

(3) 筹划应对能力：考查考生对具体问题的筹划应对能力；

(4)语言表达和逻辑思维：考查考生的语言表达和逻辑思维能力；

(5)举止仪表和文明素养：考查考生的举止仪表和文明素养。

3. 考官应逐题逐个要素加以评分。题本未对第四、第五个测试要素专门设置对应的题目，需要考官在考生面试结束后，给以综合评价打分。

4. 关于提示和追问：

(1)“提示”是在考生回答不出问题、造成面试冷场时使用的，经过提示的考生在相关要素的得分，应略低于不加“提示”的考生；

(2)“追问”是进一步挖掘信息，展示考生能力水平的手段，本次面试在第三题设计了“追问”，除该题外，其他各题均不得追问。

5. 考官对考生必须保持亲切友好的态度，以消除考生的紧张心理。每一问题的提出，前后问题之间的过渡，应显得自然。

6. 面试过程：

(1)首先宣读导入语，考官向考生问候、寒暄，让考生适应环境，消除紧张；

(2)引导考生逐题回答问题；

(3)提出收尾问题。在时间充裕的情况下，提示考生有无补充意见，最后以亲切友好的方式结束面试；

(4)考官应当讲普通话，不得使用方言，语速不要过快。

7. 题本中每一个问题的后面均列出了评分参

考，考官可先据此确定考生属“优、中、差”里的某个等级，然后根据《评分表》列出的分数段给出考生在每一要素上获得的实际分数。打分时要把握评分的统一尺度，避免忽宽忽严的现象。

8. 每位考生完成答题的时间为20分钟，主考官要注意控制每个问题的答题时间，必要时可直接转入下一个问题，但要显得自然。

9. 面试成绩评定方法：

(1) 每一考官根据考生面试中的表现评定其在每一要素上的得分，然后将该考生在各要素上的得分相加，得出该考生的总分；

(2) 合分人员将所有考官对某一考生的评分列出，按照规则去掉一个最高分和一个最低分，将其他考官给出的分数相加，得出该考生的总分，然后求得的平均分，即为该考生面试成绩。

(3) 现场监督员、主考官和合分员在合分表上签字。

» 面试题本 «

导 入 语

你好，祝贺你顺利地通过笔试，进入面试。今天的面试一共有3道题目，包括你读题和思考的时间在内，用时不要超过20分钟。印有面试题的纸就在你面前的桌上，等一会儿请你仔细阅读，逐题回答，我们不再向你宣读题目。请你在读题的过程中，注意审题。桌上的笔和白纸，你在思考和准备过程中可以使用，但请不要在试题纸上做任何标记。

现在我们开始。请看第1题。

一、岗位认知水平

请根据你的理解谈谈：国家为什么要设立经济开发区？开发区的主要工作有哪些？

要实现开发区的功能，一方面依赖于党和国家的改革开放政策和上级的正确领导，另一方面还依赖于开发区政府机关全体工作人员的个人素质和富有成效的工作。你认为，鉴于国家机关的

地位和作用，开发区机关工作人员应当具备哪些基本素质？鉴于开发区的特殊性，对开发区政府机关工作人员的素质应当有哪些特殊的要求？

[出题思路]

考查考生的岗位认知水平。

[评分参考]

本题需要考生回答的问题共有4个，考生应当合乎逻辑地逐一、无遗漏地加以回答。因此，考官评分时，既要考虑考生答案的正确性和全面性，又要考虑考生答题的顺序性和完整性。

1. 国家设立经济开发区的目的，是为了特设一定的区域，营造特别有利于经济发展的环境，吸引投资，在一定意义上也包括吸引优秀的经济人才，促进经济的发展，在此基础上促进社会生活各个方面的全面进步。

2. 开发区的主要工作，大体上，一是招商引资，二是为客商服务，营造有利于经济发展的环境。

3. 鉴于国家机关的地位和作用，开发区机关工作人员与一切国家机关工作人员一样，一般来说，应当具备德和才两个方面的素质。在德和才之外，也可以谈谈文明素养方面的问题。

4. 鉴于开发区的特殊性，开发区政府机关的工作人员应当具有招商引资，为客商服务，优化经济社会发展环境的强烈意识和本领。

本题需要考生回答的问题共有4个。如果考生

能够合乎逻辑地逐一、无遗漏地回答问题，表现出较好的岗位匹配性，可以给高分。考生漏答问题，不按顺序回答问题，答案质量不高，都是岗位匹配程度不高的表现，应适当扣分。考生可以基于自己的理解，用自己的语言进行表达。

二、公共关系意识和能力

公关有两个通俗的定义，一个叫做“自己做好，让人知晓”，另一个叫做“公关=90%做好+10%宣传”。包括政府在内的各种社会组织正是通过“自己做好，让人知晓”来努力塑造本组织在社会公众心目中的形象，实现本组织与社会公众的沟通，赢得社会公众对本组织的理解和支持的。开发区政府机关同样如此。如果你能进入××经济开发区管委会下属机关单位工作，你将怎样通过“自己做好，让人知晓”，为塑造开发区政府机关的良好形象，优化经济发展环境，提高开发区对资金、人才等经济要素的吸引力而努力？

〔出题思路〕

考查考生的政府公关意识和能力。

〔评分参考〕

考生应从“自己做好”和“让人知晓”两个方面回答问题。

1. 关于“自己做好”，考生应该考虑到以下方面：无论自己在什么工作岗位上，都要不断地学习，提高工作能力；了解客商需求，想客商所想，急客商所急，在本职工作中依照法律，热情

周到地为每一位客商服务，做好每一项具体工作；如果自己是在辅助性岗位上工作，应该做好自己的本职工作，保证整个机关良好运转；在接触客商和社会的所有场合，都要注意自己的举止仪表和形象素养；注意与客商沟通，了解客商对自己工作的意见要求，有则改之，无则加勉等等。

2. 如果做到“1”，在许多方面也就同时做到了“让人知晓”。此外，考生也应注意在工作和生活中，努力宣传和展示开发区的政策、优势、承诺和良好形象等。

如果考生能够认识到自己能力的提高、在工作中的表现乃至在各种场合的举止仪表和形象素养等，都关系到开发区的形象，关系到投资环境，能够有宣传开发区的意识，可以给高分。

三、筹划应对能力

每一个企业都要不断地创造并保持良好的信誉，以此为企业带来不断扩大的顾客群体，获得经济效益。现有某酒店，因为长期坚持优质服务，在社会上享有良好的信誉，回头客很多。但是酒店所在地段不久之后就要拆迁，酒店将面临迁址的问题，迁址以后，老顾客可能会流失，即使将来可以回迁，原址的各种经营条件也必然会发生一定的变化。在这个过程中，怎样保持经营的连续性，减少老顾客的流失，持续地保持并运用好酒店的信誉，使酒店的效益尽可能不受或少受影响，成了酒店老板近来一直在考虑的问题。

如果你和酒店老板有交，请你帮他出出主意。

追问：如果你是城市的管理者，你怎样减少城市发展过程中给酒店老板这样的人带来的损失？

[出题思路]

考查考生对具体问题的筹划应对能力。

[评分参考]

作为酒店老板的朋友，可以提出如下建议：

1. 酒店新址确定后，用张贴迁址布告、发放新址名片等方式向老顾客进行宣传，在迁址期间保持经营的连续性和顾客群体的稳定；
2. 尽可能争取回迁；
3. 在新址继续坚持优质服务，扩大顾客群；
4. 回迁后，改善经营硬件设施，提高经营管理水平，把坏事变好事等等。

作为城市管理者，可以采取如下做法：

1. 加大发布拆迁通知时间的提前量，使商家能有时间采取措施，减少拆迁带来的经营损失；
2. 尽量由政府安排好拆迁地段商家临时迁址事宜，尽量就近、就旺市；
3. 尽量满足被拆迁的商家回迁的要求，尽量把城市建设和优化改善商家经营环境统一起来；等等。

如果考生的措施切实可行，能够从酒店老板和城市管理者两个角度妥善解决好城市拆迁对有关商家带来的不利影响，可以给高分。

无领导小组讨论

所谓无领导小组讨论，也叫团体面试法，是指由考官把数名考生组成一个小组，不指定小组的负责人，所有考生都在地位完全平等的情况下按照一定的规则对给定的问题或者材料进行讨论，考官则处于某个位置，观察各个考生在讨论中的表现，对考生的素质做出评价。无领导小组讨论这种面试形式的最大优点是高效、公正，它可以同时面试多人，便于考官对报考同一职位的考生素质进行客观公正的比较排队。但是无领导小组讨论的考试形式对场地、考生和考官的素质都有一定要求。在我国一些设施优良的教育培训机构，无领导小组讨论的场地用单向可视的玻璃作为考生和考官之间的隔离物，既便于考官观察评价考生，也把考官对考生的干扰降到了最低。由于是无领导小组讨论，所以要求考生具有遵守秩序意识和素质。但在竞争性的面试中，考生往往会为了表现自己而不能很好地遵守秩序。同样，由于是无领导小组讨论，所以考官应当懂得发现和欣赏考生在无领导的情况下表现出来的秩序意识和非职务影响力。然而事实是，相当多的考官也缺乏这样的意识，这些因素在一定程度上限制了无领导小组讨论这种面试形式的运用。

看了以下无领导小组讨论的模拟试题和有关规则，可以帮助我们从侧面直观地了解什么是无领导小组讨论。

面试考官培训班“无领导小组讨论”模拟试题（江苏省人事考试中心）注：本教程所用例题，凡属于他人的，均用括号注明命题单位。

一、背景材料

近年来，商品流通领域假冒伪劣现象比较严重，广大群众对此强烈不满，新闻媒体经常曝光、评论此类问题。导致假冒伪劣现象的原因很多，有的群众归纳了10个方面：

1. 假冒伪劣现象有一定的“群众基础”，一些虚荣心较强的人，用很低的价钱就可以买到假名牌，明知是假，但是愿打愿挨，这样，假冒伪劣就有了一定的市场。

2. 《反不正当竞争法》、《商标法》、《专利法》等法规虽已出台，但配套措施不完善，执行效果不佳，缺乏必要的监督机制，对制造、贩卖假冒伪劣商品者常常以罚代打，使一些财大气粗者胆大妄为，导致假货横流。

3. 一部分人，包括一些领导人认为事物都是一分为二的，假冒现象也有其积极的一面，只要仿得真做得像，也会促进工艺水平的提高。这种观念也纵容了假冒伪劣现象的蔓延。

4. “质量万里行”与打假活动，治标多于治本，批评多、曝光多，打击少，源头没有堵住。

5. 生产假冒伪劣产品者自知违法，生产地较隐蔽，进入市场的手段狡猾多样，使得查处困难。

6. 主管商品验证、监督的工作人员业务素质不高，手段不先进，一些仿得精、做得细的商品