



华图教你**赢**面试系列丛书

结构化面试

2013·最新版

编著：谭乔予 李天甲 莫 格 审定：华图公务员考试研究院

细化题型分类 把握考查原则 优化答题思路

技巧知识并重 打造个性答案 避免答题陷阱

解读命题趋势 预测命题动向 补充最新热点





华图教你**赢**面试系列丛书

结构化面试

2013·最新版

编著：谭乔予 李天甲 莫 格 审定：华图公务员考试研究院



图书在版编目(CIP)数据

华图教你赢面试系列丛书. 结构化面试/谭乔予,李天甲,莫格编著.

—北京:红旗出版社,2012.11

ISBN 978-7-5051-2430-1

I. ①华… II. ①谭…②李…③莫… III. ①公务员—招聘—考试—
中国—自学参考资料 IV. ①D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 260219 号

书 名 结构化面试

编 著 谭乔予 李天甲 莫 格

出 品 人 高海浩

责任编辑 张召庸

总 监 制 徐永新

版式设计 庞亚锋

出版发行 红旗出版社

地 址 北京市沙滩北街 2 号

邮政编码 100727

编 辑 部 010-57600399-8309

E-mail hongqi1608@126.com

发 行 部 010-64024637

欢迎品牌畅销图书项目合作

项 目 部 010-84026619

印 刷 三河市金元印装有限公司

开 本 850 毫米×1168 毫米

1/16

字 数 508 千字

印 张 17.25

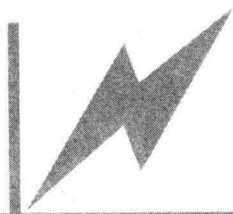
版 次 2012 年 11 月北京第 1 版

2012 年 11 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-5051-2430-1

定 价 45.00 元

版权所有 翻印必究 印装有误 负责调换



中央和各地方通过面试的方式招录公务员已经进行了十多个年头,但各地招录公务员的测评体系发展速度却有差异。这十多年间,各地方招录公务员对地域、户籍方面的限制越来越少,越来越多有志于从事公职行业的应往届毕业生们毅然选择了坚持公考这条路,有的考生屡败屡战,有的考生全国巡回参考。但是关于面试这一重要环节,许多亲历过的考生都未必能说清楚究竟如何复习准备才是最有效果的。很多面试成功的考生说不清为什么会成功,很多面试失败的考生也说不清为什么会失败。有的说要背诵很多名言警句,有的说要多看书看报,有的说不用复习顺其自然才最好。众说纷纭导致新一轮应考者在参加面试的时候仍然摸不清方向。

笔者自从事公务员面试培训以来,每当面试结束都会第一时间主动和学员联系,关心考试情况,更重要的是确认自己的教学方向是否真正适合考生的需求,是否能够真正帮助考生赢得考官的青睐。多年的培训效果统计数据表明,笔者的教学方向一直紧随测评体系的发展。然而除了培训班的学员之外,还有许多考生朋友们希望通过更加便捷的途径了解公务员面试的真相。本书就是笔者对多年面试教学经验的总结,希望能够通过更广泛的途径揭开公务员面试的神秘面纱。

在现阶段,从总体上讲,国家公务员考试的面试已经进入了形式更多样、内容更新颖、思路更开放的时代,各地公务员面试也逐渐跟上甚至超越了国家公务员面试的脚步。考生经过多年的应试教育,从小学直到大学,更多的是学习包括书面表达能力在内的知识,因此在最初的结构化面试中,很多考生发挥不出应有的水平,有的是因为难以适应考场的压力环境;有的是因为书面表达能力强而口头表达能力弱;有的是因为从小习惯了被动地学习知识,很少主动去思考问题;还有的是缺乏实际工作经验,凭空想象不出好的解决办法。结构化面试也从最初的考查考生的时政分析水平、语言表达能力、自我认识能力等,逐渐演变成结构更为合理、优化的综合测评体系,更看重考生独立思考和解决问题的能力。部分考生经过一段时间的培训学习和全真模拟,大都能克服前两个障碍,而思考能力和实践经验确实不是通过一两次集中的学习就能培养出来的,这是困扰许多考生的难题。

本书针对后两个障碍,为即将走向面试考场的考生提供了一些切实可行的方法指导和理论补充,以使考生能够快速了解公务员面试,丰富语言表达,拓展思维空间。更重要的是,针对一些希望提前复习备考的考生,我们就如何在本书以外做好全方位复习给予了指导,以帮助考生提升思考能力和积累实践经验。当然,本书所介绍的面试理论和技巧方法,需要和考生的实际行动结合起来才能发挥更好的作用。从这个意义上来说,笔者希望考生

朋友们能把本书当成一本练习册来使用,不仅要学会思路方法,更重要的是按照指导方法去完成更多的面试准备工作。

本书具有以下几个方面的特色:

第一,思路细化、优化。为使考生能清晰地掌握答题的思路,本书对结构化面试题进行了进一步细化,每一个大题型中不同的分类都归纳了不同的思路。这样的思路会更加贴近答题的需要,但这样细化的思路也是存在副作用的:进一步加重了考生学习的负担,可能还会使考生养成对本书思路的依赖性。因此,本书在细化思路 and 高度归纳概括之间进行平衡,让考生在能学习到更多思路的前提下,遇到新的题型时,也能融会贯通提出答案。

第二,讲解与练习配套。本书除了讲解例题的答题思路并且给出详细的参考答案之外,还在每一类题型之后附上相应的练习题目,供考生及时练习使用,以达到及时巩固所学知识的目的。

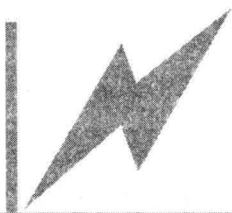
第三,命题趋势分析与个性化提升。本书在章节之后为考生解读了最新的考试动向,分析目前此类题型的变化趋势,并为考生指明了后续复习的方向,帮助考生未雨绸缪,增强对题目变化的适应力,提高临场应变力。

很多面试培训班的学员问我:“老师,能否给我们详细的参考答案?”我都会十分惭愧地告诉学员:“老师没有时间将讲义上的参考答案都写下来。”然后要求他们自己运用课堂上讲解的思路答题,尝试写一些参考答案,以进一步理清思路。其实我内心非常希望能够在自己力所能及的范围内给考生更多的后续指导和详细的参考答案,本书的出版算是对学员的一个交代。

由于时间紧迫,本书理论写作和撰写参考答案的工作十分繁重,由我和李天甲老师、田亚飞老师、龚丽老师共同完成,其中,我主要负责全书的理论方法部分及其他部分章节,李天甲老师负责本书第五章,田亚飞老师负责第六章、龚丽老师负责第七章。另外,华图师资中心的莫格老师、黄霆老师、郑平平老师、李娇老师根据本书的思路撰写了大量参考答案。在有限的时间内,我和上述几位老师辗转于全国各主要城市,在白天正常的工作、教学之余,夜晚辛勤劳作,对本书的体例和内容进行了反复的斟酌和修改。尽管如此,由于时间和水平的限制,本书一定还存在不少问题,欢迎广大读者对书中的问题进行批评指正,如有意见请联系 tqy0829@163.com。

谭乔予

2012年11月



第一篇 理论篇

第一章 公务员结构化面试概述	1
第一节 认识结构化面试——初见	1
第二节 面试的公平性——远观	2
第三节 面试题型的变与不变——近看	8
第二章 反模式化答题形势分析	11
第一节 考官眼中的模式化答题	11
第二节 从自发性答题到模式化再到个性化答题	14
第三章 面试口才训练之道	16
第一节 日积月累——素材积累和知识提升	16
第二节 脱敏训练——亲临体验和突破瓶颈	17
第三节 面试礼仪与修养	20
第四章 面试提问方式与陷阱	22
第一节 引导式提问陷阱与答题误区	22
第二节 两难式提问与陷阱	25
第三节 映射式提问与陷阱	26

第二篇 技巧篇

第五章 综合分析类	29
第一节 答题原则	30
第二节 社会现象类	32
第三节 观点态度类	41
第四节 漫画故事类	48
第五节 命题趋势预测与个性化提升	55
第六章 事务管理类	59
第一节 日常问题的处理	59
第二节 应急情况的处理	71



第七章 沟通协调类	79
第一节 答题原则	79
第二节 竞争关系	82
第三节 合作关系	86
第四节 服从关系	88
第五节 服务关系	90
第六节 命题趋势预测与个性化提升	92
第八章 组织管理类	96
第一节 会务类	97
第二节 调研类	101
第三节 文体活动类(晚会、比赛)	104
第四节 接待类	108
第五节 宣传培训类	112
第六节 救灾援建类	116
第七节 展会类	119
第八节 命题趋势预测与个性化提升	121
第九章 自我认知与职位匹配类	127
第一节 答题原则	127
第二节 认知过去——背景经历	129
第三节 认知现在——特长与不足	134
第四节 认知将来——求职意向与动机	141
第十章 情景模拟题	144
第一节 题型概述	144
第二节 答题原则	145
第三节 咨询服务情景模拟题	146
第四节 调解矛盾情景模拟题	149
第五节 沟通说服情景模拟题	150
第六节 人际交往情景模拟题	152
第十一章 材料分析题	154
第一节 题型概述	154
第二节 社会热点材料型	155
第三节 名言俗语材料型	158
第四节 漫画、视频类材料型	161
第五节 命题趋势预测与个性化提升	163



第三篇 真题篇

第十二章 2012年中央、国家机关公务员面试真题详解	167
2012年1月15日外交部面试真题	167
2012年2月17日民政部面试真题	168
2012年2月22日上午北京、上海、珠海拱北海关面试真题	169
2012年2月22日四川国税面试真题	172
2012年2月23日山东国税面试真题	173
2012年2月23日下午陕西国税面试真题	174
第十三章 2012年各省、市公务员面试真题精选汇编	177
2012年4月21日上午北京市公务员面试真题	177
2012年4月21日下午北京市公务员面试真题	179
2012年4月22日上午北京市公务员面试真题	180
2012年4月22日下午北京市公务员面试真题	182
2012年4月23日上午北京市公务员面试真题	183
2012年4月24日上午北京市公务员面试真题	185
2012年4月24日下午北京市公务员面试真题	187
2012年4月25日上午北京市公务员面试真题	188
2012年4月25日下午北京市公务员面试真题	191
2012年3月10日上午上海市公务员面试真题	192
2012年3月10日下午上海市公务员面试真题	194
2012年3月11日上午上海市公务员面试真题	196
2012年3月11日下午上海市公务员面试真题	198
2012年3月12日上午上海市公务员面试真题	200
2012年3月12日下午上海市公务员面试真题	201
2012年4月21日上午浙江省公务员面试真题	203
2012年4月21日下午浙江省公务员面试真题	204
2012年4月22日上午浙江省公务员面试真题	206
2012年4月22日下午浙江省公务员面试真题	208
2012年5月12日上午河北省直公务员面试真题	210
2012年5月12日下午河北省直公务员面试真题	212
2012年5月13日上午河北省直公务员面试真题	214
2012年5月13日下午河北省直公务员面试真题	215
2012年5月19日上午河北省直公务员面试真题	217



2012年5月19日下午河北省直公务员面试真题	220
2012年5月20日上午河北省直公务员面试真题	222
2012年5月20日下午河北省直公务员面试真题	223
2012年5月26日上午河北省直公务员面试真题	225
2012年5月26日下午河北省直公务员面试真题	228
2012年5月27日上午河北省直公务员面试真题	229
2012年5月27日下午河北省直公务员面试真题	231

第四篇 储备篇

第十四章 社会热点锦集	234
1. 微博注册实名制	234
2. 电视节目泛娱乐化	235
3. 城管“柔性执法”	236
4. “活熊取胆”	237
5. 旅游市场乱象	238
6. “22岁教授”	239
7. 医患矛盾	240
8. “菜贱伤农,菜贵伤民”	241
9. 毒胶囊事件	242
10. “戒烟药入医保”	243
11. 公务员上街擦皮鞋	244
12. “谢师宴”	245
13. 校长陪餐	246
14. 地铁公司“防狼”提醒	247
15. 高校抢生源	248
16. “良知入法”	249
17. 新“24孝”	250
18. “有偿社工”	251
19. 浇筑水泥锥防流浪汉	252
20. 应对极端天气	253
第十五章 典型事迹储备	254
第十六章 名言警句识记	259

第一篇 理论篇

第一章 公务员结构化面试概述

第一节 认识结构化面试——初见

迄今为止,公务员面试所采用的形式主要有:结构化面试、无领导小组讨论、情景模拟面试、文件筐测试、模拟法庭辩论等。其中,结构化面试是公务员面试中使用最早、采用频率最高的面试形式。

为更好地让考生熟悉结构化面试的特点,在对比之下准确把握复习方向,首先为考生介绍无领导小组讨论的特点。无领导小组讨论是评价中心经常使用的一种测评技术,采用情景模拟的方式对考生进行集体面试。它通过给一组考生(一般是5~7人)一个任务或者一段材料及设置好的问题,让考生们进行一定时间(一般是1小时左右)的讨论,来检测考生的组织协调能力、口头表达能力、辩论能力、说服能力、情绪稳定性、处理人际关系的技巧、非言语沟通能力(如面部表情、身体姿势、语调、语速和手势等)等是否达到拟任岗位的要求,由此来综合评价考生的优劣。由于考官事先并不指定小组中成员的角色,每一位考生的地位都是平等的,考生有更大的发挥空间,去展示自己在团队工作中的表现,正因为如此,在无领导小组讨论中考生的表现更贴近他们真实工作中的能力水平。

结构化面试则是指面试前就对面试所涉及的内容、评分标准、评分方法等一系列问题进行了系统的结构化设计的面试方式。在结构化面试中,考试的题目是预先设定的,面试的评分标准也是预先设定的,一般情况下考官不能随意提问,也不能追问题目中没有的问题。结构化面试的题目有很多种不同的分类方式,主要包括综合分析、沟通协调、计划组织和事务管理等。在结构化面试中,考官的自由裁量空间被限制在较小的范围,仅仅有在规定的评分标准中斟酌给分的权利。这是为了最大限度地保证面试的公平,避免考官随意发问、随意评分带来的主观性和偶然性,当然,也在客观上降低了考官袒护、偏向某一考生的可行性。下文还会讲到有关考试公平性的问题,此处不赘述。

与无领导小组讨论相比,结构化面试对于考官来说其优势在于操作性强、易推广,考官只需按照命题者设计的结构化面试流程按部就班即可。评分标准清晰明了,考生成绩受个别考官主观评断过分影响的可能性小。对于考生来说,结构化面试能最大限度地保证公平,由于考官不能随便发问,避免了考生回答的题目难易程度不相同。同时,由于结构化面试中考生是独立回答问题,避免了在小组讨论中受其他考生的表现影响等不确定因素。而无领导小组讨论由于考生自由发挥空间大,对于考官的要求比较高,要求考官能在激烈的讨论中分清考生倾向的角色,并从组织协调能力、情绪控制能力、处理人际关系的技巧、辩论说服能力、口头表达能力等方面,对每一位考生的表现进行综合评定,考官受主观因素影响较大。通常要求考官经过严格的培训之后才能持证上岗,所以目前采用无领导小组讨论作为面试形式的地区还比较有限。

当然结构化面试也有其劣势。对于考生来说,需要在一组考官(通常是5~9人)面前,在短短的10~30分钟之内将自己的所思所想以即兴的方式回答出来,难免会由于过度紧张而发挥失常。同时,对





于考官来说,由于题型种类有限,考生也容易通过对以往真题的揣摩练习,规避一些弱点,展示给考官的未必是真实的想法,考官要通过察言观色去伪存真,从中辨别出考生的真实想法,不受表象蒙蔽,也有一定的难度。与之相比较,无领导小组讨论中,考生在一个小时左右的时间里,与同组考生在一起展开讨论,唇枪舌剑,比较容易摆脱考场压力,展现出真实的水平。同时,由于同组考生同场竞技,强弱高低对比比较鲜明,考官较容易评出小组考生的相对排名。

除以上谈到的两种面试形式以外,情景模拟也常常被采用。情景模拟是设置一定的模拟情境,要求考生扮演某一角色,并根据情景中的角色去处理各种事务及各种问题和矛盾的面试。考官通过考生在情景中的表现来测评其素质和能力。情景模拟主要有三种方式:一是通过现场对话的方式考查考生的能力;二是通过现场的多媒体向考生播放一段录像,根据录像的内容向考生提问;三是通过现场的执法或操作来考查考生的应变能力。

情景模拟很少单独运用,一般都与结构化面试一起出现,在结构化面试中加上一道半情景模拟题。真正的情景模拟需要与考官对话,但是这可能会造成对考生的不公平。半情景模拟答题过程中一般不允许考官与考生有任何的语言或者非语言形式的交流,然而如果考官不与考生交流,考生在情景模拟中就是在演独角戏,有时会限制考生的水平发挥。因此很多面试教材也将情景模拟作为结构化面试的一种类型来讲解。本书虽然认为情景模拟与结构化面试是截然不同的两种面试形式,但是鉴于半情景模拟题经常伴随结构化面试在最后一道题中出现,且近年来有升温的趋势,因此,也将单列一章进行详细讲解。

总体来讲,结构化面试仍然是公务员面试的主流形式。近年来,各地公务员面试命题专家都在尽力将结构化面试改革创新,扬长避短,如上文讲到的将情景模拟加入结构化面试中即是一种创新思路。

本书将从结构化面试的主流题型入手,详细分析目前面试中反模板化的评分趋势,剖析目前考题中常见的答题陷阱以及考生常犯的错误,以求新求变的思想,帮助考生理清正确的复习思路,避免考生由于答题方向错误或者过于平淡而被埋没。同时,本书还在对全国各地公务员面试的命题趋势进行宏观把握的基础上,科学合理地预测了未来公务员面试的命题出路与方向,及时将一些地方的先进命题思路介绍给考生,未雨绸缪,提前帮助考生梳理答题思路,以应对将来可能面临的题型变化。

第二节 面试的公平性——远观

在正式讲解结构化面试之前,先来谈谈考生最为关心的两类问题。

第一类问题是:我的笔试成绩排名靠前,是不是面试就是走形式了?听说笔试第一名一般都能考上?或者是问:我的笔试成绩排名靠后,是不是没希望了?老师你说我有机会吗?

第二类问题是:听说面试随意性很大,认真复习了真的能考上吗?不怕别人走后门吗?

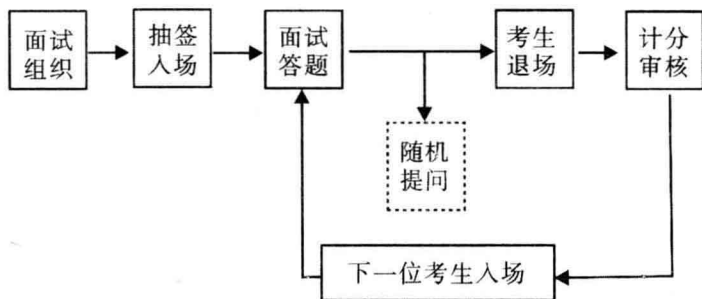
这两类问题归结起来其实就是对于面试的公平性的疑问。下面就展开为大家解读这个问题。

上文已经提到,结构化面试的标准化设定最大限度地保障了结构化面试的公平性,接下来将从面试流程、考题、考官、评分标准及监督机制五个方面谈一谈面试的公平性究竟具有什么样的保障机制。

(一)流程规范化

规范的结构化面试流程通常包含以下几个步骤。





1. 报到抽签:考生按面试通知规定的时间、地点集合,在工作人员查验有关证件后,上交所携带的所有通信工具,接着进行“双抽签”。这里的“双抽签”包含两重涵义,对考生来讲,“双抽签”是指通过抽签确定面试组别和面试顺序。当然,为保证面试评分的公平性,竞争同一职位的面试对象,要尽可能在同一面试时间段内由同一考官组采用同一套试题进行面试。对考务人员来讲,在一些规定严格的地方,不仅考生要现场抽签,考官也要现场抽签来确定面试组别。近年来,多数地方公务员考试采取集中时间、地点进行统一面试的方式,所以同一考场内其实有多家单位的考生参与面试,自然也会设置多个组别,分组进行面试。考官们在进考场之前根本不知道自己在哪个小组,直至和考生一样上交通信工具之后才能开始抽签确定组别。

2. 候考:在候考区等待面试。考生抽签完毕之后会分组由工作人员带领到候考室候考。很多情况下,候考室有两个,一个是等候考室,即所有的考生都集中在大等候考室内,还有一个小候考室,第一个面试的考生会到这个候考室,第一个考生进入面试考场的时候,第二个考生就在小候考室做准备。当然有时候这个小候考室,可能是正式考场附近的走廊、楼梯间等地方,由引考员陪同候考。

3. 面试答题:考生进入考场之后,考官会向考生宣布考场规则和考试前的一些导语。一般情况下,导语之后就是主考官按顺序宣读试题,考生作答。考场内情况比较复杂,有的地方有题本也有草稿纸,所有考题都印在一张纸上,考官念一题,考生答一题;也有的是让考生先看题目,之后可以选择思考一道题回答一道题或者思考完之后一起作答;有的地方没有提供题本,考生需使用桌上的草稿纸和笔认真记录下考官所念题目的关键内容,听一题答一题。当然,还有的考场草稿纸和题本都没有,甚至没有桌子,只有椅子。面试时间在10~30分钟之间。不过,不管采取哪一种形式,考生都有思考的时间。如果考场选择在一些比较大的会议厅,考场内还会有麦克风,以免考官距离太远听不清考生答题的声音。

4. 候分室候分:考生面试完后,主考官宣布请考生退场,面试完的考生不得再返回候考室,在引考员带领下到候分室等待分数,收到分数通知单签名后即可离开考场。有的地方会让考生在考场现场等候,当场或者等待后面的几个考生面试完毕之后宣布分数,已经面试完的考生允许留在考场内旁听席中旁听其他考生的答题。现在大部分地方的面试当场就公布分数,但也有极个别地方当场不出分数,过几天才公布。

除此之外,考生答完规定试题后,有时主考官会亲自或请别的评委进行临时提问,这样的情况是非常少的,并且在有些结构化面试中是不允许的。

(二) 考题规范化

大多数地方公务员结构化面试都采用集中时间、地点统一面试的形式。这就意味着同一天、同一个考场的不同组别可能采用的都是统一的一套至三套题。如果同一天的面试时间分上下午和晚上,那么三个时间段用不同的三套题。为保证公平,一般来讲,竞争同一职位的面试对象,要尽可能在同一面试时间段内由同一考官组采用同一套试题进行面试。如果某职位招考人数较多,即竞争同一职位的考生人数较多,那么考生很可能被安排在上下午和晚上三个时段进行面试,采用三套不同的题目。这就要求这三套题目在类型上、难易程度上都应具有可比性。一套试题一般包括3~5个问题,每个问题原则上不超过50字,有与之相应的评分标准(见下文)。同一天的面试时间各考场各组别完全统一,面试时间和启封面试试卷时间都有严格的规定,面试试卷启封前经主考官同意,两人以上监督并签名才能启封。这些严格



保密措施都是为了最大限度地保证面试的公平性。

主考官按规定在面试期间要讲普通话,所以一般都会安排普通话较好、发音清晰洪亮的考官来担任主考官,考生不必担心考官方言音过重听不懂题目的问题。面试开始前主考官先向考生读导语,再读面试题目,让应试者进场之后能尽可能地放松下来,准备好答题。下面是一段比较完整的面试导语。

你好,首先祝贺你顺利通过笔试,欢迎参加今天的面谈。我们希望通过与你的交谈,进一步对你进行了解。我们会问你一些问题,有些和你过去的经历有关,有些要求你发表自己的见解,希望你能认真和实事求是地回答,尽量反映自己的实际情况、真实想法。在后面的考核阶段,我们会核实你所谈的情况。对你所谈的个人信息,我们会为你保密。面试时间一共××分钟左右,回答每个问题前,你可以先考虑一下,不必紧张。回答时注意语言要简洁明了,控制好时间。好,现在就让我们开始。

整个面试过程中考生不得主动做自我介绍,也不得在答题过程中透露姓名、家庭住址、工作单位、毕业院校等个人信息,考官也不得询问考生个人信息以及向考生提问面试试题以外的问题。也就是说考官除了题目中允许提的问题以外,不得随意插话和自由发问,以保证每一位考生面对的都是相同的问题。

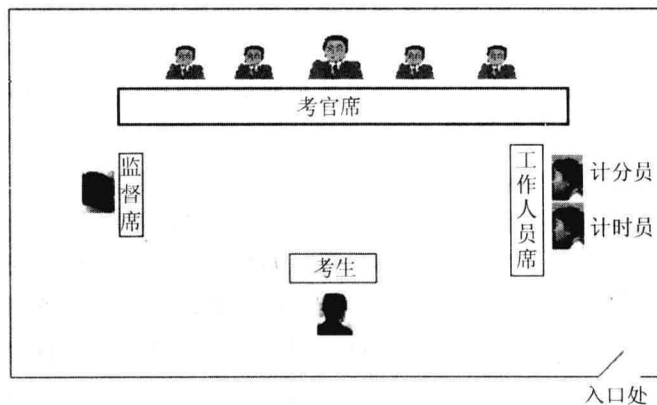
(三)考官规范化

面试考官必须取得公务员主管部门颁发的面试考官资格证书,未取得面试考官资格证书的,不得担任面试考官。一般来讲,中央公务员面试的考官主要来自于中组部、公务员局及招录单位,地方公务员面试的考官主要来自于省委组织部、省人事厅、市委组织部、人事局等单位。近年来,为了保证面试的公平性,多数地方在组织公务员面试时都明确规定须地区交叉出任面试考官,面试考官有直系、旁系亲属参加面试的,必须回避。一个面试考场内考官一般由5~9人组成,有条件的地区更是明确规定考官不得少于9人,其中1名为主考官,一般考官由单位领导、业务部门主管、人事部门主管、测评专家组成。考官即使取得了考官资格,在面试前一般还要经过专门的培训。公务员面试要求考官有行为的一致性,不能带有明显的个人主观倾向,更不能在面试考场中表露出对某一个考生的好恶倾向,以免影响考生的正常发挥。每一位考官独立打分,权重相同,考官不得互相交流商讨打分情况。

(四)考场规范化

考生可以通过下图清晰直观地了解考场的座次安排。通常来讲,考官坐在与门直对的正前方,考生则与考官相对而坐,一般在主考官的正对面,方便左右两侧的考官都清楚地观察到考生的一举一动。侧面安排有工作人员席,包括计分员和计时员,有时候则会有单独的监督席,邀请纪检、监察部门的人员和聘请社会监督员,有些地方甚至请考生家长代表现场监督,从源头上防止和杜绝不正之风,确保面试公平公正。

结构化面试考场座次安排



(五)评分标准规范化

结构化面试的评分表关系到考试的最终结果,是最关键的组成部分。通常结构化面试的评分表包含以下三个部分。





1. 测评要素。有的地方也称面试要素。评分表中的测评要素一般从公务员结构化面试的测评项目中选取,视当次的考题设置情况选择对应的测评项目。

公务员结构化面试测评项目表

1	语言表达能力
2	应变能力
3	综合与分析能力
4	实际业务知识与操作技能
5	举止仪表
6	逻辑思维能力
7	知识面
8	思想与政治水平
9	进取精神
10	态度
11	人际关系
12	兴趣爱好
13	性格
14	创造能力
15	记忆能力
16	听写能力
17	求实精神
18	稳定性
19	组织管理能力
20	动机
21	自学能力
22	计算能力
23	调研能力
24	接受能力
25	注意分配能力
26	独创见解能力

2. 分值或权重。即选定的测评要素在当次结构化面试中占据多大的权重或者分值。

3. 评分要点。供考官评分的参考标准,有时候还会将优良中差的具体表现提供给考官做评分用。



下面就是几种结构化面试评分表示例。

结构化面试评分表示例之一

测评要素	综合分析	组织协调	计划控制	应变能力	创新意识	语言表达	仪表气质
分数权重	25	15	15	15	15	10	5
评分要点	思路明确清晰,有条理,分析问题全面、透彻、客观。能够把握问题的实质,抓住问题的主要方面。可以系统地阐明自己的观点。	具有团队意识,有很好的工作策略与经验。能够很好地进行协调和权衡,与他人相处友善,在坚持原则的前提下艺术性地解决问题。	制订计划时考虑周详,事先对可能出现的问题预做准备,并有一定的解决方案。出现问题时能够从大局出发进行控制,以保证任务的顺利完成。	能够对可能的变化进行预测。在突发事件面前临危不惧,可保持冷静。快速且适当地处理意外情况。	善于提出新的可行的见解和方案。思维保持开放性,具有战略眼光。对提高团队效率和资源的利用率有清晰的认识。	与他人交流自然,表达清晰,语言运用准确简洁。非言语表达丰富、随机应变。富有说服力和感染力。	仪表端庄,举止有风度。言语有亲和力,自信谦和,外在形象感召力强。
评分等级	22~25(优)	13~15(优)	13~15(优)	13~15(优)	13~15(优)	9~10(优)	5(优)
	16~21(良)	10~12(良)	10~12(良)	10~12(良)	10~12(良)	7~8(良)	4(良)
	9~15(中)	7~9(中)	7~9(中)	7~9(中)	7~9(中)	4~6(中)	3(中)
	0~8(差)	0~6(差)	0~6(差)	0~6(差)	0~6(差)	0~3(差)	0~2(差)

结构化面试评分表示例之二

序号	姓名	性别	年龄	文化程度	报考部门			
面试要素	综合分析	言语表达	应变能力	计划、组织与协调	人际交往的意识与技巧	自我情绪控制	求职动机与拟任职位的匹配性	举止仪表
权重	17	20	14	10	14	10	7	8
观察要点	对事物能从宏观方面总体考虑;对事物能从微观方面考虑其各个组成部分;能注意整体和部分间的关系及各部分间的有机协调组合。	理解他人意思,口齿清晰、流畅;内容有条理、富有逻辑性;他人能理解并具有一定说服力;用词准确、恰当、有分寸。	有压力状况下,思维反应敏捷;情绪稳定;考虑问题周到。	考虑部门目标,预见未来的要求、机会和不利因素,并作出计划;看清冲突各方关系;根据现实需要和长远效果作适当选择;及时作决策;调配、安置人、财、物等有关资源。	人际合作主动;理解组织中权属关系(包括权限、服从、纪律等意识);人际间的适应;有效沟通(传递信息);处理人际关系原则性与灵活性相结合。	在较强烈刺激情境中,表情和言语自然;受到挑战甚至有意羞辱的场合,能保持冷静;为长远更高目标,抵制自己的欲望。	兴趣与岗位情况匹配;成就感(认知需要、自我提高、自我实现,他人的需要,得到锻炼等)与岗位情况匹配;认同组织文化。	穿着打扮得体;言行举止符合的礼节;无多余动作。



续表

满分	10	10	10	10	10	10	10	10
要素得分								
考官评语	考官签字： 年 月 日							

结构化面试评分表示例之三

面试考生序号	性别	面试地点	报考职位				
面试要素	语言表达能力	逻辑思维 能力	责任感与 进取心	组织协调 能力	应变能力	举止仪表	
分值	20分	20分	20分	20分	15分	5分	
评分标准及评分要点	好	15~20分	15~20分	15~20分	15~20分	11~15分	4~5分
		表达准确、简洁大方,叙述流畅得体,无语病	层次清晰,主次分明,条理清楚,善于综合分析,逻辑性强,思维面广	态度负责,自信而又务实,既有进取意识而又踏实、谦逊,回答极有分寸	有极强的设计能力,计划能力,计划周密可行,组织能力极强;有极强的合作意识,合作技巧高,协调沟通方法得当	对事物的变化反应敏捷自然,有较强的应急能力,处理问题恰当、得体,心理承受能力强	文化素养高,举止文雅,穿着得体,无多余动作
	中	10~14分	10~14分	10~14分	10~14分	5~10分	2~3分
		表达清楚,叙述较通顺,不够简洁,有些语病	有条理,有主次,有一定逻辑性,能分析归纳问题	有一定自信心和进取精神,但有些好高骛远,不够实际	办事有计划,但不够严密,有一定组织能力;有合作意识,懂得一些协调方法	能对事物变化做出反应,有一定心理承受能力,应变能力尚可,能处理一些棘手问题	有文化素质,举止不够大方,穿着整齐
	差	0~9分	0~9分	0~9分	0~9分	0~4分	0~1分
		表达不准确,语言不通顺,说话啰唆、累赘、混乱	条理混乱,内容凌乱,缺乏逻辑性,思维面窄	回答问题绕弯子,办事不负责任,无进取心或华而不实、哗众取宠	办事无计划性,考虑事情极不周到,缺乏组织管理意识;缺乏合作意识,协调沟通能力差	对事物的反应迟钝,不知所措,处理不当,或情绪激动,对外部压力极为敏感,不能控制自己	文化素养差,穿着不得体,举止不得当,多余动作多
择重考题	二题为主,兼顾一题		一题为主	三题为主	四题为主	全过程	
机评得分							
终评分项							
得分合计							
评委评语	评委签名： 年 月 日						





结构化面试评分表示例之四

考官组:

考生面试序号:

面试题目	第一题	第二题	第三题	第四题	言语表达能力	举止仪表
测评要素	逻辑思维 能力	责任感与 进取心	应变能力	组织协调能力	此要素主要通过考 生的整体表现予以 评分	此要素主要通过考 生的整体表现予以 评分
满分	10	10	10	10	10	10
要素得分						
考官记录						

1. 对每一要素评分,考官按 0~10 分打分:优 8~10,中 4~7,差 0~3,精确到 0.5 分;
2. 评定的分数用钢笔或者圆珠笔正式填写在本表上;
3. 本表涂改无效。

对比四张评分表,表一和表二没有将题目和测评要素一一对应,而是由考官自由裁量,这样做有一个比较明显的缺陷,即很难避免考官凭印象打分。例如,大家都知道心理学中的首因效应,即每个人给人的第一印象往往是最为深刻的,面试考官在操作这种评分表时,很容易将对考生的第一印象作为最后分数评定的标准,而不是按照题目设计的测评要素来按点给分。再者,即使考官尽量克制不凭第一印象打分,要求考官自主将考题和测评要素对应,不同的考官可能会有不同的理解,同一个考官也可能前后有不同的理解,主观因素影响较大。表三和表四是在评分表中将测评要素最大限度地与考题对应,尽量避免主观因素给考生造成不公平的可能性。

为平衡个别考官的评分对考生成绩造成严重影响,各考官评分按照体操比赛的规则,去掉一个最高分和一个最低分,其余考官的平均分数即为该考生的最终得分。近年来,部分地方为了更加精确地平衡过高和过低分,将每一个要素各考官的评分去掉一个最高分和一个最低分,其余考官的平均分为该要素得分,各要素得分加总为最后的面试总分,这种方式更加科学和精确。

相信经过详细的说明,考生心中的两大疑问应该已经有了答案,公务员结构化面试是否值得我们拼尽全力去争取,考生心中也应该有了答案。

第三节 面试题型的变与不变——近看

上一节讲到,如果某一职位或者同一类的职位招考人数较多,结构化面试可能分上下午(个别地方可能晚上也安排面试)面试,甚至是分多天完成。为保证考场秩序,以及出于人性化考虑保证考生的充分休息,上午入场考试的考生一般中午即可全部面试完毕退出考场。因此为了保密,上下午必须使用不同的两套题。

一、题型不变

上下午虽然使用两套题,但为了基本保证上下午面试的公平性,题目设计时所测评的要素基本相同,换句话说,题目的结构往往具有极大的相似之处。我们来看两组 2011 年北京市的结构化面试题。

2011 年 6 月 11 日上午北京市公务员面试题

1. 某市修地铁要移走一批梧桐树,社会一些知名人士发起抗议,市民积极响应并发起保护梧桐树行动,最后经沟通后,当地政府重新规划地铁,修改了地铁线路,谈谈你的看法。

