

面试专项**秒杀** 真题800道

国家公务员录用考试**模块突破**系列

光华公务员考试研究中心 李进◎主编

- ◎最全面面试方案，测评要素集锦
- ◎800道真题荟萃，面试热点洞悉
- ◎名师思路透析，点拨临场技巧

**最新升级
全国通用版**

本书适用于

国家及地方公务员、事业单位、村官、招警、军转干等考试



光华教育

www.gwy.cn

面试专项秒杀 真题800道

国家公务员录用考试模块突破系列

光华公务员考试研究中心 李进◎主编

最新升级
全国通用版

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

面试专项秒杀. 真题 800 道/李进主编. —北京:
中国铁道出版社, 2013. 6

(国家公务员录用考试模块突破系列)

ISBN 978-7-113-16277-1

I. ①面… II. ①李… III. ①公务员—招聘—考试—
中国—习题集 IV. ①D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 057746 号

书 名: 国家公务员录用考试模块突破系列
面试专项秒杀: 真题 800 道
作 者: 李进 主编

责任编辑: 王洪钦 电话: 010-51873027
封面设计: 王 岩
责任校对: 龚长江
责任印制: 赵星辰

出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)
网 址: <http://www.tianlugk.com>
印 刷: 三河市兴达印务有限公司
版 次: 2013 年 6 月第 1 版 2013 年 6 月第 1 次印刷
开 本: 850 mm×1 168 mm 1/16 印张: 18 字数: 596 千
书 号: ISBN 978-7-113-16277-1
定 价: 38.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书, 如有缺页、倒页、脱页者, 请与本社读者服务部联系调换。

打击盗版举报电话: 010-63549504

❖ 作者简介 ::

李进 主讲：申论、面试

中国公考培训领军人物、奠基者，公考系列培训课程及教材的开创者，面试特训、笔试特训等课程模式的发明人，第一、二、三、四代面试特训师资培训总教练。对中央和各省公务员考试、事业单位考试、军转干部考试的研究有极深的造诣。

座右铭：老实做人，踏实做事，从思想、能力、知识三个层面全面武装自己，才能通向成功！

陈潇 主讲：申论、面试

政治学博士，资深公考培训专家，表达能力超群，曾获海峡两岸大学生辩论赛最佳辩手、全国大专辩论会优秀辩手等荣誉，在《南风窗》等知名刊物发表文章十余篇。长期从事公务员考试的辅导与研究，具有丰富的公考培训辅导经验，课程讲授生动幽默，极受学员欢迎。

座右铭：If you think you can, you can!

王丰 主讲：申论、面试

哲学硕士，资深公考培训专家，理论功底扎实，思想深刻，见解独到，擅长以通俗准确的观点评析时政，并给予最符合申论、面试特质的解读。创新性地提出一系列申论、面试研究的最新观点，将公考申论、面试研究推到了新的高度。学员认可度极高。

座右铭：任何成功，都带有偶然性，但必须坚信，要尽人事，而后听天命。

朱向喜 主讲：行测、面试

硕士，从事行测、面试研究与教学工作多年。擅长以高效、实战的方法，丰富、快捷的秒杀技巧解决行测问题，多次命中国考、省考原题。对公考面试有深刻认识，并帮助众多学员成功通过公考面试，深受学员欢迎。

座右铭：要成功就得努力！

朱云飞 主讲：行测、面试

资深公考培训专家。曾获海峡两岸大学生辩论赛优秀辩手，世界大学生华语辩论赛优秀辩手等荣誉。拥有深厚的文学、哲学底蕴，语言富有感染力，授课犹如行云流水般酣畅。在言语理解和判断推理领域尤有深刻而独到的见解，擅将晦涩的理论转化为轻松幽默的语言，受到学员的广泛认可与好评。

座右铭：人生没有永远的成功，更没有永远的失败！

刘慧 主讲：面试、申论

硕士，光华公考面试、申论资深专家。拥有多年公考教学经验，潜心研究各省、市公考真题，对于热点把握准确，理解透彻，分析深刻，形成了行之有效的教学思路和方法。语言简洁、明快，逻辑性强，极富感染力和亲和力。在历届培训中深受学生喜爱。

座右铭：找到自信，就是找到成功！

齐文涛 主讲:行测、面试

理学博士,资深公考培训专家,阅千卷书,集桃李春风一盞;行万里路,历江湖夜雨十年。行测全通,兼涉面试与申论。运辩证法与现象学于行测研究,创立全新的方法一技巧配套战术体系,丰富和夯实了行测应试的“秒杀”基础,被誉为光华的“黑格尔”。

座右铭:读万卷书,行万里路!

汪健 主讲:行测、面试

理学硕士,资深公考培训专家,长期从事于公考笔试、面试的研究与辅导。授课思路清晰、经验丰富、课堂氛围轻松。对行测理科建树颇深,尤其对资料分析速算、估算技巧有独到见解。

座右铭:细节决定成败,态度决定一切!

于鑫 主讲:申论、面试、综基

管理学硕士,资深公考培训专家,曾多年从事高校政治教育工作,后又从事公考申论及面试培训,教学经验丰富。思维灵活,逻辑清晰,表述细致完整,授课风格循序渐进,善于因材施教,强调备考技巧的实用性,以轻松幽默的方式将复杂问题简单化,深受学员好评。

座右铭:天下事有难易乎?为之,则难者亦易矣;不为,则易者亦难矣。

李俐 主讲:行测、面试

文学硕士,资深公考培训专家,曾长期供职于香港高校研究院,从事中英文教研工作。视野遍及中西,广涉文艺史哲。授课稳重清新、温婉大气,思维独到语言细腻,具有极强的亲和力与感染力。尤擅行测文科,中文功底深厚,对言语理解与表达的研究教学独有创新思维和较深造诣。

座右铭:Striving for Perfection.

肖飞 主讲:行测、面试

光华教育行测、面试授课与研发团队主力成员,资深公考培训专家。执教多年,积累了丰富的教学经验,对行测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,讲授生动,幽默,备受学员推崇。

座右铭:公考的路上有汗水也有泪水,希望用一句话共勉励之——“为坚持喝彩!”

智新 主讲:申论、面试

法学硕士,光华公考教研团队主力成员,资深公考培训专家。对申论考试理解深刻,分析社会问题深刻、独到,授课风格清新、自然,深受学员好评。

座右铭:快乐的人,一定是心胸开阔的人;幸福的人,一定是懂得感恩的人。

段晓琰 主讲:行测、面试

光华公考教研团队主力成员,对行测言语理解和面试教学有独到的见解,曾在高校从事中文教学工作多年,具有丰富的教学经验和精湛的授课艺术。注重对学生实战能力的培养,知识讲解深入浅出,条理清晰。授课风格亲切、活泼,深受历届学员欢迎。

座右铭:青出于蓝而胜于蓝。



前言

敢教日月换新天

“秒杀”，无疑是本书的最大特色

经光华公务员考试研究中心齐心努力，国家公务员录用考试模块突破系列教材终于出版面世。本套教材的最大特色即是以全面系统的“秒杀”理念贯穿始终，使考生能从纷繁芜杂、千头万绪的题海中挣脱出来，领会公务员考试的真谛，把握每种题型的解题方法，灵活运用各种解题技巧，进而取得优异成绩。光华公务员考试研究中心作为全新“秒杀”理念的原创机构，有勇气，更有信心，与众多考生一路，走过艰难的公考复习全过程。我们相信，“秒杀”理念的震撼推出，必然会在公考培训业内掀起一股巨浪，开辟一片新天地！

所谓“秒杀”，主要指快速建立思路

与其说“秒杀”的内涵是“瞬间击杀”，不如说是“快速建立思路”。寻求思路更快、更准地建立，是本套书最值得称道之处，也是我们对考生负责任的最佳体现。仅谈分类而不讲思路，考生则迷惘而无所不得；仅讲解析而不谈方法，考生则困惑而无所所得。对此，本套书诊诸弊而开良方，改过去无思路之“字典式”教材为而今的有思路之“专著式”系列教材。本套书旨在帮助考生抛弃“没思路”的口头禅，学会瞬间找到正确的思考方向。点拨思路，指明思考方向，无疑是为考生点燃了一盏明灯！

思路之贯彻，即是执行以方法

继建立思路后，再以正确的方法贯彻到底，才能正确解题。但凡教材，无不谈方法；然而其方法或如其机械分类一样多得无从首选，徒惹得眼花缭乱而无所用处，或单纯炫耀技巧而于实战无所功效。对此我们坚守“方法宜易求且实用”的原则，于全套书中系统植入真正的解题方法。有了科学的方法，便不会出现面对题目时虽有正确思路却仍无从下手的尴尬，也不会因为应试时间紧迫而“忍痛割爱”。本套书中，方法的科学性得到充分保障，所列方法皆切实可用，有可操作性，不再出现“空架子”“空摆设”的情况。人常言：可爱者不可信，可信者不可爱。真正行之有效的方法并无华丽的外表和动人的名称，却可使考生决胜于考场。实事求是，不哗众取宠，我们对考生的责任感也正体现在此。

方法之外，尚存诸多可一击必杀的技巧

考生常着力于技巧的寻求，渴望火眼金睛尽破难题。在本套书中，这梦想不再遥不可及，而是近在咫尺。经过长时间攻关研究，我们发现技巧并非似小岛孤悬海外而烟信难求，而恰如行星绕太阳般与方法关系密切，难舍难割。准确耐心地应用切实的解题方法，五彩斑斓的技巧常会绽放涌出。实战证明，循此理路经过系统训练，考生会在考场中发现大量题目可“一眼而破”。

总之，“建立思路——执行方法——捕捉技巧”正是人类求解问题的普遍规律和过程，也正是本套教材的编排思路。新的理念意味着新的开始！将真正由智慧和心血烹煮成的大餐以飨读者，给广大考生带来福祉，则是我们的本意和夙愿。

目录

第一章 结构化面谈法测评要素及适用题型	1
---------------------------	---

第一节 自我认知与拟任职位的匹配性	1
第二节 计划组织能力	2
第三节 人际关系处理能力	3
第四节 应变能力与情绪自我控制	4
第五节 综合分析能力	5

第二章 公务员面试历年真题及答题要点秒杀	7
----------------------------	---

2013 年公务员面试真题及答题要点秒杀	7
2012 年公务员面试真题及答题要点秒杀	32
2011 年公务员面试真题及答题要点秒杀	105
2010 年公务员面试真题及答题要点秒杀	140
2009 年公务员面试真题及答题要点秒杀	175
2008 年公务员面试真题及答题要点秒杀	211
2007 年公务员面试真题及答题要点秒杀	269

第一章 结构化面谈法测评要素及适用题型

对于公务员结构化面谈法的面试形式而言,所有的面试题目根据测评要素可以分为自我认知与拟任职位的匹配性、计划组织能力、人际关系处理能力、应变能力与情绪自我控制以及综合分析能力五大类型。其他两个测评要素,即言语表达能力和举止仪表多贯穿在其他题目中进行测试。在公务员面试中,要表现得足够出类拔萃,考生就必须有针对性地仔细了解、认真分析这五大类型的测试题目。

第一节 自我认知与拟任职位的匹配性

自我认知与拟任职位的匹配性,是指一个人在从事某项工作时个人的职业价值观、职业兴趣、职业能力与性格特点等方面与工作岗位的符合程度,与将来工作发展趋势的匹配程度。

一个人的兴趣、特长、个性特点、工作态度、知识结构与所从事的岗位是否相符,往往会决定一个人在某个岗位上所能做出成就的大小。在公务员考试结构化面谈法中,自我认知与拟任职位的匹配性是指考生在报考公务员时的原动力是什么,即为什么要报考公务员。

在公务员结构化面谈法中,国家规定要考核这方面的内容,而且单独规定了要考核自我认知与拟任职位的匹配度,在面试中往往会单独设一道题来考核。其实,公务员结构化面试所有的测评要素都围绕着考查考生是否与公务员工作相匹配。面试本身就是个人与工作匹配度的一种考核,是一个完整的系统。单就自我认知来讲,很难考查出考生的自我认知是否与公务员工作相匹配。考生完全可以不说真话,考官也无法从单一的试题中考查出考生的话是否真实,测评的信度和效度并不高。正因为如此,近几年的公务员结构化面试中,部分地区已经进行了改革,从考生教育背景、性格特点等各个方面进行考核。

经典例题

1. 你为什么报考公务员?

参考解析

选择公务员职业是我从小的愿望,在我成长的各个阶段,都为达成这一愿望做了充足的准备。我从小就比较崇拜国家干部,小时候学校组织观看电影《孔繁森》,我印象特别深刻,当时我牢牢记住了一个场景,就是孔繁森为到藏民家里慰问在风雪中走了十几里地,让藏民们感动得流泪。那时我开始了解国家公务员的责任就是帮助别人获得更好的生活。从那时候起,我就立下了志愿,要做一个他那样的人。

高中毕业时我拒绝了父母要求我报考经济类专业的要求,而是选择了公共管理(或者中文、哲学类)专业,就是为了将来从事公务员工作打下良好的理论基础。大学期间,我不仅在专业课程方面严格要求自己,认真完成本专业的理论学习,而且还选修了社会工作实务等课程,希望能够更好地提高自己的理论素养。另一方面,我还积极参加相关的社会实践,比如慰问社区孤寡老人、调研农村公共服务等,争取在上学期期间尽量了解基层和普通百姓的生活情况,做到不空想,不空谈。

毕业后,我参加了村官招考,并如愿以偿地成为了一名大学生村官。在任职期间,我帮助村里办起了农民专业合作社(或农产品加工厂),向村民宣传参加新农合与新农保的好处,为他们解释政策,帮助他们办理各项手续。虽然我还很年轻,工作上还有很多不足,但是两年的工作中我学到了很多东西。

现在,我希望自己能够上升到一个更广阔的平台,继续践行为广大群众服务的理想。虽然我还有很多的不足,但是我会用我的工作热情来弥补这些不足,并在工作中不断反省自己,提高业务水平和工作能

力,让更多的人能够因为我的工作获得更幸福的生活。

2.有人说,医生、教师、公务员是三大稳定职业,结合你的择业观谈谈你的认识。

参考解析

人们所强调的“稳定”是说有着不错的工作环境、不错的福利待遇和社会保障,同时不需要面对太大的失业风险。从传统角度来看,上述三种职业,似乎确实符合这一特点。

但这只是一种片面的理解,其根本原因在于没有从根本上去认识、了解这三种职业。医生救死扶伤,常常遇到重大疑难的医疗问题,要克服重重风险才能够保证治疗的效果;教师必须勤奋工作,经常要加班加点,和不懂事的孩子打交道,还要承担教学成绩的压力;公务员维护社会运行,向社会大众提供公共服务,一言一行都受到群众的监督,事情做不好也会受到严厉批评。这些职业不仅要肩负巨大责任和压力,还要拼搏、创新、坚持,绝不是一个“稳定”可以概括的。

在民生问题突出的当下社会,这三种职业早已成为了社会关注的焦点,公开选拔录用制度的出现,绩效考核、末位淘汰等管理制度的引入,早将“大锅饭”所带来的四平八稳格局打得粉碎。

所以,我们在认识甚至选择这些职业时,不应将表面的物质条件作为唯一的标准。在我看来,就业不仅仅是找一份工作,更是在找寻一个人在社会中的坐标。它的功用不仅仅在于谋生,更是要找到一个合适的平台,来体现个人的社会价值。

因此,我在择业时,看重的不是“稳定”二字,而是是否适合自己,能否挖掘出自己的潜能,以及在社会发展中能否发挥出自己的作用、体现自己的价值。因此,在众多比较之后,我选择了公务员这一行。

在做出这一选择的同时,我就意识到,自己选择的是一种责任。所以,在未来的道路上,我会始终铭记自己的使命,不断提醒自己,不断学习提升自己,真正扛起自己的责任,以自己的绵薄之力为社会的发展作出贡献。

第二节 计划组织能力

在公务员面试中,尤其是在结构化面谈、情景模拟类面试中,计划、组织、协调能力类题目几乎是中央各部门、地方各级公务员面试的必出题目,是面试考核的必考要素。而且,计划、组织、协调能力类题目也是考生最容易掌握的,因此必须引起广大考生足够的重视。

计划是指为实现一定的目标对未来一定时期内的发展和工作做出安排的活动,是一种关于未来的蓝图和一定行动的建议、说明和框架。切实可行的计划应当满足以下几个方面的基本要求:清晰的目标、明确的方法与步骤、必要的资源、可能出现的问题与成功的关键。

组织协调是指为完成一定的任务而对人、财、物及各种资源进行安排、调配、整合的过程。一项工作的完成光有计划是不行的,在计划的执行过程中,如何分清轻重缓急,如何有条不紊地开展,如何充分利用各种资源,需要进行合理的安排和调度,工作才会得以顺利进行。

所谓计划组织协调能力就是指为完成一定的工作任务,而具有的预先系统地安排工作的素质以及过程中合理调配各种资源的能力。它包含了三方面的内容:计划能力、组织能力、协调能力。计划是参照,组织是执行,协调是方法,三种能力互为条件,对于一项工作来说缺一不可。

计划组织协调能力是公务员必备的基本素质之一。对于公务员来说,面对的工作错综复杂,必须要有明确的目标,统筹兼顾,合理安排各种资源,协调各方关系,才能把工作做好。因而,在公务员结构化面试中,该项能力往往是必考的项目,几乎各地区各行业均会设题进行考核。

计划组织协调能力主要测试内容如下。

- (1)依据工作目标,预见未来的要求、机会和不利因素,并做出计划。
- (2)计划切实可行,具有可操作性。
- (3)按计划执行的能力,执行过程中的变通能力。
- (4)组织实施的严密性、条理性,有条不紊,主次分明。
- (5)合理调配、安置人、财、物等有关资源,做到人尽其才、物尽其用、财尽其力。



(6)善于总结提高,把感性认识上升到理性认识,更好地开展工作。

经典例题

1. 单位进行新员工培训,包括工作流程、企业文化、团队精神,你怎么组织?

参考解析

首先,拿到新员工的名单,了解新员工的人数、姓名、性别、部门岗位等。然后,我会针对不同的培训内容安排不同的培训形式。工作流程可以请领导通过讲座的形式告知,并组织视频观摩、实地参观;企业文化可安排领导介绍、新老员工座谈等;团队精神可以采用户外拓展、做游戏、组织竞赛的方式。

考虑到大家时间上的便利,我打算安排一个周五上午进行企业工作流程培训,上午九点,邀请某位领导在单位报告厅向新员工介绍单位工作程序,并随堂发放学习材料,大致一个小时。十点到十一点半,由人事部门工作同志带领新员工参观各个部门,熟悉流程。下午两点,请另外一位领导讲述企业文化,然后邀请三名表现突出的老员工进行事迹报告,再进行新老员工座谈,持续到五点左右。周六上午进行户外拓展,要求新员工八点半在单位集合,租一辆大巴,到市郊某景点参加户外拓展。将新员工随机分为两队或三队,进行爬山比赛,再在山顶进行拔河比赛,之后共同野餐。下午三点返回市区解散。

计划确定并获批准后,我会在单位内部发布公告。在培训展开的过程中,我要全程监督,联系领导、老员工、各部门负责人,并落实好报告厅的场地、设备,印刷好教学材料,保证培训按照计划完成。户外拓展过程中我会带好医药用品。如果可能的话,向领导申请,邀请一名医生朋友一同参加活动。

培训完毕,写报告向领导汇报。为了扩大活动的影响,可以请参加活动的新老员工撰写一份心得体会,汇编成小册子在单位内发放,加深大家的沟通、了解。活动期间拍摄的照片在单位宣传栏张贴,扩大活动影响。

2. 由你对所负责的辖区进行一次食品安全方面的调查,你该怎么做?

参考解析

做这项调查,首先要抓生产环节,要组织一些工商部门的人员,到各类小作坊、城中村、城乡结合部探访,看看是否存在违规黑加工点。

其次,要抓销售环节,要在各个超市、农贸市场、饭店、食品商店、专卖店抽样一些农副产品、包装食品或饭菜,用专业技术手段检验食品是否过了保质期、添加剂含量如何、有害菌落数和农药残留是否超标等等。

再次,还可以通过调查人员暗访的方法,深入到一些制造企业、饭店或超市,看看是否存在违规使用添加剂、不卫生制造和售卖食品的行为。

除了主动明察暗访外,还要公开举报投诉电话,鼓励群众举报违规生产、销售行为,接到举报及时处理,严厉处罚、决不姑息,保证本地食品安全。

为了使调查顺利进行,要购买针孔摄像头、化学检测仪器等。要组织比较完备的调查队伍,对人员进行调查技术培训,还要特别强调纪律、强调保密,对泄露消息的人员严厉问责。调查过程中,发现有问题的食品或单位要复查,保证结果真实。对发现问题的食品及时上报、公布,请领导及时处理。调查结束后,就本地区食品卫生、食品安全做出总结报告,向领导提交。

第三节 人际关系处理能力

在现实生活中,每个人都不是一座孤岛,我们每个人总是处于一定的社会关系中,都要同各种各样的关系打交道。如何处理各种各样的关系,需要一定的技巧,凡是能处理好关系的人,往往会取得成功。公务员工作涉及面广,要同各阶层的人打交道,是否具有较好的人际交往意识和沟通能力,直接影响到公务员的工作能否顺利开展。

公务员所对应的各种关系主要有以下几个方面。

- (1)与本单位的关系。
- (2)与领导的关系。

- (3)与同事的关系。
- (4)与外单位的关系。
- (5)与自己亲朋好友的关系。
- (6)与群众的关系。

人际关系题目主要测量的核心内容如下。

- (1)人际交往的主动性与合作性。
- (2)能否理解组织中权属的关系(包括权限、服从、监督、纪律等意识)。
- (3)人际间的适应性。
- (4)人际间沟通的有效性。
- (5)处理人际关系的原则性与灵活性。

经典例题

1. 如果你这次被录取为公务员,你会怎么处理与同事之间的关系?

参考解析

同事是工作中的伙伴,是相互配合、相互支持、相互协调、相互关心的朋友。因此,我处理与同事之间的关系,会坚持以下几点:第一,要尊重同事,尊重同事的人格、职权和工作成绩;第二,要团结同事,积极向同事学习,取同事之长,补我之短;第三,与同事多交流、多沟通,通过积极参加业余活动,与同事之间加深了解,增进感情;第四,不斤斤计较,不争名夺利,我会抱着一颗平常心,正确面对名利,一切以工作为重,而不会为了一己私利影响与同事的关系,甚至影响工作;第五,积极配合同事的工作,俗话说得好,“一个篱笆三根桩,一个好汉三个帮”,在工作中必须与同事密切配合,才能顺利圆满地完成工作。

2. 如果你在单位里勤奋肯干却得不到领导重视,你会怎么办?

参考解析

干工作关键是尽职尽责、把任务完成,是否受到领导重视不应过分在意。

当然,领导不重视,从一个侧面反映了我的工作也存在一些不足,我要沉心反思,努力改进。

有可能虽然自己干得多,但效率不高。我平时要多向其他同事学习,通过实践多总结,多看看专业书籍,提高工作能力。也有可能我太关注自己,缺乏跟其他员工的横向比较,有些自满。我也要注意看看其他同事的长处,见贤思齐,不断进步。也有一种可能,我平时不太注重沟通,和领导、同事交流不够,大家对我了解不太深入,甚至可能因为说话方式不对,给别人带来不快。我平时说话要注意客气礼貌,尊敬领导、尊重同事,跟大家和谐相处。

无论领导是否重视我,我都要从各方面不断督促、完善自己,争取为单位作出更大的贡献。

第四节 应变能力与情绪自我控制

应变能力是指面对意外事件等压力,能迅速地做出反应,并寻求合适的方法,使事件得以妥善解决的能力,通俗地说就是应对变化的能力。而情绪自我控制则是指在受到较大压力或处于不利的情况时,能保持镇定,恰到好处地表露自己的情感,冷静地处理各种事务,并约束自己行为反应的能力。

应变能力和情绪自我控制的能力往往是相辅相成的。在面对压力时,情绪不稳定,思维就容易混乱,就不容易迅速找到解决问题的办法。同样,如果不能马上找到解决问题的办法,则会使自己的情绪受到影响,导致自己的情绪不稳。

对于公务员来说,应变能力和情绪自我控制能力是极其重要的。公务员在日常工作中常常会遇到一些预料不到的事,会遇到各种挫折,受到各种委屈。如果公务员没有较强的应变能力、较好的自我情绪控制能力,面对突发情况往往会手忙脚乱,不知如何处理。

在公务员结构化面试中,这两种能力有时各自单独进行测试,有时则糅合在一起进行测试。无论采取什么方式,这两种能力都是必考的能力。

应变能力和情绪自我控制能力主要测试以下几个方面的内容。



- (1)善于控制自己的情绪。面对突发情况和压力,情绪稳定,表情自然,不手忙脚乱。
- (2)善于控制自己的行为。在不同的情境下,能保持始终如一,举止有度。
- (3)善于解决问题。面对突发情况,能迅速找到解决办法,考虑周到细致,方法合理有效。
- (4)思维性和秩序性。思维反应灵敏、积极,敏锐把握事件的潜在影响,有序应对突发情况。

经典例题

1. 你组织本单位一些退休老同志乘火车旅游,不巧遇上暴雨,导致前方铁轨塌陷,火车无法继续行驶,要修复至少需要一天时间,而此时有部分老同志由于连降暴雨而身体不适,这时你怎么办?

参考解析

我是活动的组织者,活动遇到困难我要保持冷静,担当责任,处理好大家的行程。

首先,我会与列车管理人员沟通情况,了解塌陷事故的具体细节、处理进度,向全体成员及时通报,并给本单位和各位同志的家属打电话说明情况。

针对生病的老同志,依据病情不同采取不同措施。病情较轻的话,可以请同行的同志帮忙照顾,互相共享药物。如果病情有些严重,要联系列车医务室获取帮助,通过广播寻找车上的专业医生进行医治。如果是病情危重,则必须尽快联系附近城市的医院派出救护车接老同志到医院治疗。对没有生病的老同志,要组织大家进行集体活动打发时间,如一起打牌、聊天、回忆过去的工作经历,讨论时事新闻等,借机与老同志加深了解。

在塌陷处理完毕后,视情况继续完成旅游或立刻返回。

最后,对整件事做出一个书面的总结上报领导,作为以后类似事情的借鉴。

2. 你管理的地区有居民楼发生瓦斯爆炸,引起火灾,你该怎么处理?

参考解析

打电话给第一线工作人员了解火灾情况和伤亡情况,同时自己赶往现场。如有需要同时报告 119、110、120 及煤气公司,告知详细地点、大致情形,请求支援,通知社区工作人员全部赶往现场,安排维持秩序,疏散群众,组织力所能及的自救措施。

到达现场后协助消防部队、公安干警到当地救火并维持秩序,交警保证道路畅通。并配合医护人员展开急救。配合社区或街道工作人员尽快疏散周围的住户,要求围观群众远离事故现场。通知伤亡人员家属,说明正在抢救,不必过分担心,请他们赶快赶过来。派专人与媒体接洽,在安全的前提下允许媒体到现场报道,并主动发布事故处理的信息。

对受伤群众及其家属进行安抚和慰问,向社会公众承诺对事故展开全面调查。

调查事故原因,追究相关责任,并落实赔偿工作,向社会公示事故调查报告。并进一步对辖区内的消防设施、水电煤气等设备进行全面检修,同时普及宣传相关安全知识,以防类似事件再次发生。

第五节 综合分析能力

所谓综合,是把事物的各个部分和要素联结成一个整体加以考查,从内在的相互关系中把握事物的本质和整体特征。综合是一个从感性的抽象上升到理性的具体的过程,目的是取同舍异,概括为一般规律。

所谓分析,是将事物的整体分解为部分和要素,分别抽取其个别属性加以考查,从而把握事物的内部结构,确定事物的不同特征。分析的目的是得出抽象性规定。

所谓综合分析,就是从整体上把握事物,把事物视为多层次、多方面、多阶段相互联系的整体,对各部分和各要素进行周密的分析,把有内在联系的要素归结起来,从整体上真正认识客观事物。综合分析强调对客体本身内部规律的发现。无论事物、事件还是某种学说或思想,当它成为对象时都被视为“有形”的客体,就可以被划分、被解释,这种解释是由外而内逐渐深入的过程。

公务员结构化面试中,通过对考生综合分析能力的考查,判断考生思维是否敏锐、严密,能否系统、全面、准确地分析事物,能否透过现象看本质并善于解决难题。随着经济的高速发展,社会生活的日益变化,公务员每天都要接触到大量的各式各样的事物,必须要有较强的综合分析问题的能力,才能在纷繁复杂的

事物中找出问题的症结,较好地完成工作。因而,综合分析问题的能力在各地的面试中往往是必考题,而且所占比重往往是最高的。

综合分析能力的测试内容主要包含以下几个方面。

(1)对事物能从宏观方面进行总体考虑

对于公务员来说,每天面对的事物往往不是独立的,而是处于国家改革开放的大环境中,是在整个行业的背景中产生的,因此不能简单就事论事。

(2)对事物能从微观方面考虑其各个组成成分

事物的产生不是突然的,总是在不断堆积中由各个要素组成的,不分析这些要素,就无法对整体有充分的认识。

(3)能注意整体和部分之间的相互关系及各部分之间的有机协调组合

组成事物的特别要素往往是相互联系的,这些内在的联系构成了整体的特性。

(4)能把握事物发展的历史、现状和产生的影响

事物的发展有个累积的过程,不能把握这个过程,是无法找出事物形成的原因的。

(5)在纷繁复杂的事物中,能透过现象看本质

积极探索事物发展的规律,预测发展的趋势,提出解决问题的建议。很多事物总是通过一种表象展现在人们面前,但对人们最有用的往往是表象下面的规律,找到这些规律性的东西,也就找到了问题的解决方案。

经典例题

1. 法国著名雕塑家罗丹用了七年时间雕塑了一座巴尔扎克的雕像,一天他的学生来参观的时候被这座雕像惊呆了,一位学生指着雕像那双叠合在胸前的手,说:“这手像极了!老师,我从来没有见过这么奇妙而完美的手啊!”罗丹听了后竟然举起斧子把那双手砍掉了。你认为这个故事说明了什么。你有什么感想?

参考解析

这个故事讲的是主要矛盾与次要矛盾、矛盾的主要方面与次要方面的关系。对于雕塑这个整体来说,手和面部都是局部,都是部分,但部分之间的地位是不平等的。没有了手,雕塑的整体艺术效果不会被削弱;但是没有了面部,则整个雕塑会彻底丧失自身的意义与价值。对于雕塑而言,面部才是主要矛盾,在面部与手的矛盾中,面部是矛盾的主要方面。

根据这个道理,我们在机关工作中就要正确地认识领导的重要性。下属和领导都是机关单位这个整体的一部分,但是领导对于整个单位比下属更重要。在工作中,下属就应当在法律的范围之内,坚决服从领导的决定,支持配合领导的工作。

2. 温家宝同志曾做出重要批示,要求各级机关都要高度重视资源节约工作,带头厉行节约,建设节约型机关,真正在建设节约型社会中发挥表率作用。由此,全国各地掀起建设节约型社会的热潮。对此,请谈谈你对建设节约型社会的看法。

参考解析

人类在工业文明发展过程中对环境破坏严重,近年来气候变暖的危机已经越来越受到关注。我国长期依靠中低端第二产业发展经济,能源消耗严重,环境破坏加剧。这些都要求我们加强资源高效、节约利用,从而把生产、生活对自然界的负荷降到最小,保障可持续发展。在这样的背景之下,我国党和政府提出建设节约型社会的倡议,是非常必要和有针对性的。节约型社会注重在生产、生活中对自然资源高效、节约、循环利用,能减少能耗和环境污染,保证经济社会可持续发展,也是对科学发展观的一种贯彻与生动实践。

在这项工作中,政府带头非常重要。我国政府机构庞大、人员众多,过去存在很多浪费现象,如水电使用不注意、办公用纸多、开会排场太大等等。政府带头落实节约型社会,在办公、乘车等方面降低耗费,可以使我国能源消耗大量减少。同时,政府有巨大的模范带头作用,要想动员全社会共同节约,就要从政府自身做起,起到示范效应。

要真正建设好资源节约型社会,我们还要做很多工作。一是转变经济发展方式,多发展第三产业、高新技术产业。二是改革政绩考核标准,强化环保指标。三是做好社会宣传,在全社会形成节约意识。每个老百姓也应该从自我做起、小事做起,一点一滴不浪费,才能保证我们的子孙后代的永续发展。

第二章 公务员面试历年真题及答题要点秒杀

2013 年公务员面试真题及答题要点秒杀

001 题(2013 年 1 月 21 日下午,外交部面试题)你和小王一起进行一项工作,中途小王被安排从事其他工作,你继续将工作完成,最终的成果也包含了小王的一部分工作内容,领导却只表扬了你,小王很不高兴,请问你怎么做?

 **测评要素**<<

人际关系处理能力

参考解析

领导表扬我的时候,我会表示再接再厉,继续提升自己,为单位工作贡献力量;同时,我会跟领导说明这项工作能顺利完成是因为前期工作底子打得好,交接的时候小王给予了很大帮助。找小王聊天,对他表示感谢,并高度评价他之前的工作,特别指出一些前期的环节对后续工作起到了关键作用,另外,告诉小王,自己也在领导面前提过这一点,领导也特别赞同。

002 题(2013 年 1 月 25 日,外交部面试题)外交部工作非常辛苦,你为什么要报考外交部?

 **测评要素**<<

自我认知与拟任职位匹配性

参考解析

表明态度,对工作的认识,这些情况都清楚,但仍热爱和珍视这份工作。

表明自己能吃苦,具备工作所要求的各项能力,进一步阐述求职动机。并认识到一项工作是否辛苦,如人饮水,冷暖自知,不断学习,提升自身工作能力,更有底气地去面对工作中的困难。

计划打算:作为一项职业,最理想的状态是理想、责任、兴趣相结合,但这只是一种理想状态,即使在深入的了解之后发现并非如自己所想象中那么理想,也要学会调节自己,以工作为重,尽忠职守。

003 题(2013 年 3 月 1 日,北京、西安、济南、沈阳、上海、哈尔滨铁路公安面试题)一个老民警老王是你的老领导,对各方面都指导你,但是你现在已经做得很好了,老王还是一如既往地指导你,你有新的思路与他商讨,这次在大庭广众下,说你翅膀硬了,不听话了,问你怎么和老同事说?

 **测评要素**<<

人际关系处理能力

参考解析

把老王请到别处单独聊。“王师傅,您消消气、消消气!我错了,刚刚是我说错了,您大人不计小人过,别跟我这个年轻人一般见识!”

“我刚刚参加工作,无论是业务上还是为人处世上都没什么经验,我刚刚说的话真的没有其他意思,您千万别误会!我刚从学校出来,学的都是些书本理论,实践经验几乎是一点儿都没有的,您是前辈了,领导让我跟着您,就是因为您业务能力强、办事水平高,而且对待新同事宽容大度,愿意教我们这些新人。

“您看我在您的指导下,进步多快,前一阵领导表扬我时我还说了都是王师傅您指导有方。我刚才说的那个方法确实不够成熟,但还是有可取之处的,要不您再帮我看看?”

004 题 (2013 年 3 月 4 日上午, 陕西国税面试题) 美国做了一个有关中国人民信任度的调查, 该调查显示中国人信誉度不高, 诚信缺失, 对此你怎么看?



测评要素 <<

综合分析能力

参考解析

依照我们通常的看法, 中国人是不缺乏信用与诚信的, 古有陶四翁烧毁假紫草, 今有信义兄弟接力送薪, 类似事件不胜枚举。但社会上屡屡发生的失信事件也让我们清醒地认识到, 在建立信誉度与倡导诚信这条路上我们要走的路还很长。

中国人的失信源于几千年封建社会契约精神的缺失, 而在这方面西方国家比我们做得更好, 契约联系的是平等的双方, 提倡法律精神, 而中国以小农经济为基础发展起来的以家族血缘为本位的意识, 在道德建设上势必缺少约束, 诚信系统不易构建。

当前社会经济飞速发展, 人人缺少灵魂的自省, 一味逐利, 再加上制度与法律的不完善, 食品安全、药品安全事件频发, 更给我们敲响了警钟, 长此下去, 道德的滑坡会对社会的发展产生不利影响。要提升国人的信誉度, 首先就要大力倡导诚信精神, 以诚信为荣, 以失信为耻, 同时要让法律去保护诚信, 建立个人征信系统, 引导商业诚信、政务诚信、学术诚信, 加强世界对中国的认同。

005 题 (2013 年 3 月 5 日下午, 辽宁国税面试题) 国家提倡改会风、文风, 有些地方官员出门自己带干粮, 作报告字数不超过 500 字, 对此谈谈你的看法。



测评要素 <<

综合分析能力

参考解析

当前, 在一些党员干部中, 作风方面存在较为突出的问题。比如, 漠视群众、脱离实际, 形式主义、官僚主义, 弄虚作假、以权谋私等, 这些都严重影响了党的形象, 损害了群众的利益。国家提倡整改文风、会风, 体现了政府工作由务虚向务实的转变。

整改会风、文风意义重大, 反映的是如何看待公权力、如何行使公权力、如何有效控制公权力的问题。新一届党政领导从工作作风抓起, 抓住了贪污腐败的源头, 抓住了影响干群关系的重要问题, 不仅有利于提升工作效率, 推进政府职能建设, 更是推动廉洁勤政的重要一步, 有利于改善长期以来下降的政府形象。

目前, 各级党政机关机关都在严格落实这些工作要求, 切实转变工作作风和理念。从执行情况看, 确实取得了一定的效果, 赢得了老百姓的欢迎。但在一些地方依然发生了一些违背工作要求的事件。所以, 工作作风的转变不能仅停留于会风、文风上, 还要贯彻落实于政府工作的方方面面, 不仅政府部门要率先实行, 国企、事业单位也应该贯彻执行, 不仅党政领导干部要带头执行, 普通工作人员也应严格遵守。

006 题 (2013 年 3 月 5 日下午, 辽宁国税面试题) 你是税务机关的办事人员, 让你组织一个提倡勤俭节约、反对铺张浪费的宣传活动, 你认为这个活动的重点和难点是什么? 你怎么组织?



测评要素 <<

计划组织能力

参考解析

现在铺张浪费现象严重, 这不仅浪费资源, 而且与节约型社会的要求相违背。因此, 宣传活动意义重大, 重点和难点在于使节约理念深入人心, 要保证宣传的长效性, 要及时检验宣传的效果。

了解情况: 平常工作中铺张浪费的状况, 改善、杜绝的有效办法。

确定宣传方式和宣传内容。宣传方式: 单位网站宣传, 电子宣传栏宣传, 发放节约小册子, 张贴日常小贴士; 宣传内容: 勤俭节约的意义, 勤俭节约的具体方式(如用水、用电、办公用品消耗等)。

制作、采买宣传物品, 尽量选取办公室废弃物品制作宣传品, 加强宣传效果。

组织人员张贴、发放,呼吁各部门领导带头。

汇报、总结本次宣传工作。后续将节约行为纳入日常考核管理,与绩效挂钩,加大对工作中铺张浪费的管理,使之贯彻在工作中,落到实处。

007 题 (2013 年 3 月 5 日下午,辽宁国税面试题)你是税务机关的值班人员,某一天一个企业带着慰问品来你单位慰问,当时你一个人值班,领导不在,恰巧媒体也在采访,你怎么办?



测评要素 <<

应变能力与情绪自我控制

参考解析

了解清楚媒体采访的具体内容和要求,在不违背工作原则的前提下,若自己了解情况则如实作答,若不了解,则第一时间联系相关领导,告知情况,或请媒体记者改日再来采访。

代表单位向慰问企业表示感谢,及时联系值班领导,告知情况。在领导赶来的过程中,做好企业代表的接待工作,并做好情况记录(如时间、地点、慰问缘由等)。

领导到达后,协助领导做好相关接待工作,并借助媒体进一步宣传税务工作的重要性,争取群众的理解和支持。

事后,了解媒体对此事的宣传效果,并汇报领导。

008 题 (2013 年 3 月 7 日上午,陕西国税面试题)由于拆迁给予很多补偿款,很多农民一夜暴富,出现了赌博、吸毒等违法现象,对此你怎么看?



测评要素 <<

综合分析能力

参考解析

农民暴富返贫、违法等问题是城镇化进程的一个角落。随着城市的发展,土地规模的不断扩张,城市周边的一些土地被征用而使当地农民一夜暴富,给农民带来了巨大的惊喜。但是,这背后隐藏的问题也逐渐凸显出来。

土地是农民的生计,很多农民脱离了土地就失去了谋生的手段,农民生产技能低,短期来看手中握有巨款,长远来看却没有了经济的来源,这种暴富让普通农民难以自持,奢侈消费、攀比,甚至出现违法现象。

面对这种问题,我们应该引导农民合理投资,改善生活质量的同时杜绝挥霍无度,加强对失地农民的职业技能培训,教授生产技能,确保有一技之长。另外,在发放征地补偿款的时候可以进行分割,大部分补给失地农民,小部分缴纳养老保险,作为养老基金,保证老有所养。

009 题 (2013 年 3 月 5 日上午,辽宁国税面试题)过春节时,很多在外打工的年轻人因为婚姻和经济问题,导致压力大,不愿意回家,你怎么看?



测评要素 <<

综合分析能力

参考解析

春节是合家团圆的时候,不愿意回家的年轻人越来越多,甚至发展为一类人“恐归”,这就不再是个别现象,而成为一个社会问题。

年轻人不愿意回家主要因为:适应了城市的生存逻辑与方式,厌恶人情消费,对落后的家乡文化生态不满;交通拥挤、一票难求也降低了回家的积极性;在外打工前途未知,收入微薄,别人是衣锦还乡,自己灰头土脸,无颜见父老亲朋。

解决不愿回家的问题,应该多方着手。年轻人应该调整心态,父母家人也该多一点包容和谅解,另外,政府部门要在节日期间加大运力,灵活设置假期,进一步落实带薪休假,打击功利风气,缩小城乡差距。

010 题 (2013 年 3 月 8 日上午,陕西国税面试题)近日,我国连续出现雾霾天气,有些地方的政府承诺要严格治理雾霾,但是却没有采取具体措施,有些地方政府将治理雾霾的责任推卸给别的部门,对这个现象你

怎么看？



综合分析能力

参考解析

天气的问题归根到底是全人类的问题，责任的分散让地方政府有理由搪塞、不作为。但环境的日益破坏，雾霾、沙尘暴这样的天气还会出现，影响人们的生活质量，任其发展下去势必会影响到人类的生存。各级政府部门都应该引起重视。

应该在决策层面上有所体现，将生态文明建设放在重要的位置；进一步完善环境保护相关法律法规，建设执法力量，各级环保部门由中央部门管理、部署，减少对地方政府部门财政上的依赖；转变经济发展方式，优化产业结构，提倡节能减排，在科技创新上加大投入，防治工业“三废”，实现人与自然的和谐发展；减少城镇生活污染、交通污染；科学考评建设开发项目，防止污染和破坏；将各地环评指标纳入官员政绩考核；呼吁全社会保护环境，加大宣传力度，提升公众环保意识。

011 题(2013 年 2 月 28 日上午，海关面试题)现在很多商家都开展会员卡活动，让客户购买会员卡往里面充值消费。某理发店老板得知自己得了绝症之后，向客户退还会员卡中金额，而客户了解到这一情况后也表明不要退款，对此你怎么看？



综合分析能力

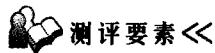
参考解析

从这件事情中我真切地感受到了诚信的力量。理发店老板在得知自己得了绝症之后主动向客户退还会员卡中的金额，充分表明他能够严守对顾客的承诺，让顾客的损失降到最低，让我们认识到诚信是各行各业的立足之本，也是我们做人的根本；而客户了解这一情况后表明不要退款，也是对他诚信的一个最好的肯定，通过这件事情，也充分地向全社会传递了一种正能量。

我们经常可以在媒体上看到一些由经营者不诚信经营引起的投诉，自己身边也有类似的事情发生，尤其是关于预付费卡经营者逃逸的矛盾纠纷，这些反面教材给我们带来了许多负面的影响。而这位理发店老板的行为，生动地为其他商家提供了一个很好的榜样，有利于全体经营者共同努力，给我们普通的消费者提供一个更加良好的消费环境。

这位理发店老板的事迹之所以受到大家的关注，是因为他展示了一个很平凡的私营店主不平凡的一面，小人物的大境界为我们带来了大感动，体现了我们中华民族的传统美德，而这正是我们这个道德底线一再被突破的社会所需要的。

012 题(2013 年 2 月 28 日上午，海关面试题)你是统计局负责人，同事小王统计数据出错，公开的话单位名誉会受损，不公开的话，一些企业利益会受损，你怎么办？



应变能力与情绪自我控制

参考解析

作为一个统计局的负责人，在遇到这种情况的时候，我会本着负责任的态度来处理这个问题。首先，我会本着实事求是的态度来为我们单位的错误负责任，对这些企业公开承认我们的错误，并尽快统计出最新的正确数据，并请求这些单位的谅解，尽可能挽回单位的形象。要切实维护好这些企业的利益。这是我们工作的原则，绝对不能因为一己私利而违背，这也是我们统计部门的基本职责，是践行构建责任型政府的内在要求。

其次，对于单位出现的这次错误，我也要积极地组织大家来快速查找问题的原因，如果确实是小王的工作失误，我会严厉地批评他并诚恳地和他交谈，让他能够更加深刻地明白我们工作的重要性，并以此为鉴。

最后，我会在单位内部召开一次全体会议，要从工作态度和工作能力两方面入手，让全体工作人员进一