

2009

湖南省公务员
录用考试用书

丛书主编 罗和秋

面试技巧

刘东辉 刘琼 著

湖南人民出版社

2009

湖南省公务员
录用考试用书

面试技巧

张其成 著

ISBN 7-309-07111-1

2009

湖南省公务员 录用考试用书

丛书主编 罗和秋

面试技巧

刘东辉 刘琼 著

湖南人民出版社

责任编辑：刘琼

封面设计：李人

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

湖南人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

面试技巧 / 罗和秋主编; 刘东辉, 刘琼编著. —长沙:

湖南人民出版社, 2009. 3

ISBN 978 - 7 - 5438 - 5632 - 5

I. 面… II. ①罗…②刘…③刘… 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 022764 号

湖南省公务员录用考试用书·面试技巧

刘东辉 刘 琼 著

出 版 人: 李建国

责 任 编 辑: 戴佐才 章红立 李雄伟

黎晓慧 洪江水 杨 纯

装 帧 设 计: 魏 剑 谌 茜

出版、发行: 湖南人民出版社

网 址: <http://www.hnppp.com>

地 址: 长沙市营盘东路 3 号

邮 编: 410005

经 销: 湖南省新华书店

印 刷: 湖南望城湘江印务有限公司

印 次: 2009 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 710 × 1000 1 / 16

印 张: 22. 5

字 数: 281000

印 数: 1 - 5000

书 号: ISBN 978 - 7 - 5438 - 5632 - 5

定 价: 48. 00 元

营销电话: 0731 - 2226732

(如发现印装质量问题请与承印厂调换)

编印说明

一、2003年由湖南省人事厅组织有关专家编写的《湖南省公务员录用考试用书》，对公务员报考者了解党和政府对公务员的基本要求，学习掌握相关知识，指导复习，具有很强的针对性和实用性。它指导成千上万的报考者实现了当公务员的梦想。多年来，该丛书一直受到广大报考者欢迎。

二、根据公务员录用考试科学技术水平不断提高的新要求，本丛书在原考试用书基础上，按照湖南省公务员录用考试大纲，组织多年来一直从事公务员录用考试研究和教学的专家、教授、实际工作者精心编写。丛书共为四册：（一）《考试必读》，主要介绍公务员录用现行政策、规定，实行及参照实行公务员制度各机关的职责、职能，报考注意事项，历年考试情况分析，本年度考试大纲，当前重要时事政治、社会关注热点问题资料，并附录有关法规、公务员录用体检要求等。本册由曾多年分管全省公务员录用考试工作的原湖南省人事厅副厅长、巡视员罗和秋编写。（二）《行政职业能力测验》，详细介绍对应试者进行行政职业能力测验的基本要求及考试题型，并附有大量模拟考试练习题及详细讲解。本册主编陈向阳，湖南师大教授、公务员录用考试资深辅导教师。（三）《申论》，详细介绍申论的基本知识、申论考试的形式及基本内容，并附有历年考试卷及考生答题讲评。本

册主编陈果安，湖南师大教授、公务员录用考试资深辅导教师。（四）《面试技巧》，主要介绍面试的基本要求、内容、形式，详细讲解面试技巧及注意事项。本册主编刘东辉，国防科技大学教授，资深面试辅导教师。

三、本丛书各册之间，既有明确分工，但又相互联系，是一个有机的整体。它系统翔实地回答了公务员报考者从报名、复习、考试、到录用全过程中可能遇到的问题，既具有权威性，又具有针对性、实用性和操作性。相信它的出版发行，能给公务员报考者以有益的帮助。

四、本丛书由罗和秋担纲主编，陈果安、陈向阳、刘东辉为副主编。

丛书编写组

目 录

第一章 公务员录用面试概述	(1)
一、公务员录用面试的概念	(1)
二、公务员录用面试的特点	(2)
(一) 直观性	(2)
(二) 互动性	(2)
(三) 规范性	(3)
(四) 灵活性	(3)
三、面试命题的原则与要求	(3)
(一) 面试命题的基本原则	(3)
(二) 面试命题的基本要求	(5)
四、公务员录用面试的规则	(7)
(一) 面试考官组成的规则	(7)
(二) 面试内容量化的规则	(8)
(三) 面试考场管理的规则	(9)
第二章 结构化面试及其施测	(11)
一、结构化面试的基本特征	(11)

(一) 测评要素结构化	(11)
(二) 评分标准结构化	(12)
(三) 测评考官结构化	(13)
二、结构化面试的准备工作	(14)
(一) 制订面试工作方案	(14)
(二) 编制结构化面试文本	(14)
(三) 适时培训面试的考官	(32)
(四) 确定面试的考务人员	(32)
(五) 准备面试测评的工具	(33)
(六) 布置面试的相关场地	(33)
三、结构化面试的施测程序	(34)
(一) 验证抽签登记考号	(34)
(二) 当场启封分发试题	(34)
(三) 依次叫号进行面试	(35)
(四) 考官当场进行打分	(36)
(五) 按照规则统计考分	(37)
(六) 宣布考生面试成绩	(37)
第三章 目前面试的其他方式	(38)
一、无领导小组讨论	(38)
(一) 什么是无领导小组讨论	(38)
(二) 无领导小组讨论的种类	(39)
(三) 无领导小组讨论的题型	(41)
(四) 无领导小组讨论的施测	(47)
二、文件筐作业	(47)
(一) 什么是文件筐作业	(47)
(二) 文件筐作业的特点	(48)

(三) 文件筐作业的施测	(50)
三、情景模拟	(52)
(一) 什么是情景模拟	(52)
(二) 情景模拟的特点	(52)
(三) 情景模拟的方式	(53)
(四) 情景模拟的施测	(55)
第四章 面试前应试者的准备	(58)
一、面试前的心理准备	(58)
(一) 报考动机要正确	(58)
(二) 应试心态要调整	(60)
(三) 考生情绪要稳定	(63)
二、面试前考试内容的准备	(65)
(一) 考生的个人信息应梳理	(65)
(二) 报考职位的工作多熟悉	(65)
(三) 面试的相关资料要学习	(66)
三、面试者表述能力的提高	(67)
(一) 考生思维能力勤训练	(67)
(二) 考生语言表达要提高	(69)
(三) 考生面试答题多模拟	(73)
第五章 面试的侧重点与题型	(75)
一、公务员录用面试的侧重点	(75)
(一) 注重语言表达能力	(75)
(二) 注重组织协调能力	(76)
(三) 注重综合分析能力	(76)
(四) 注重随机应变能力	(76)

(五) 注重人际交往能力	(77)
(六) 注重仪表气质思想	(77)
二、面试的题型及答题要求	(78)
(一) 自我介绍题及答题要求	(78)
(二) 职位匹配题及答题要求	(79)
(三) 综合分析题及答题要求	(80)
(四) 组织协调题及答题要求	(81)
(五) 随机应变题及答题要求	(81)
(六) 人际关系题及答题要求	(82)
(七) 专业知识题及答题要求	(83)
(八) 即兴发挥题及答题要求	(83)
第六章 面试场上的难题应对	(85)
一、热点问题的应对	(85)
(一) 社会热点问题的应对	(85)
(二) 政治热点问题的应对	(88)
(三) 生活热点问题的应对	(90)
二、两难问题的应对	(93)
(一) 不可简单回答对错的应对	(93)
(二) 不宜正面回答问题的应对	(95)
(三) 出现进退两难处境的应对	(97)
三、陌生问题的应对	(100)
(一) 不能把握题意的应对	(100)
(二) 行业内容生疏的应对	(102)
(三) 无法回答试题的应对	(104)
四、敏感问题的应对	(106)
(一) 涉及个人隐私的应对	(106)

(二) 涉及名誉地位的应对	(107)
(三) 涉及褒贬他人的应对	(108)
第七章 面试表述的操作技巧	(111)
一、应试者有声语言的表述技巧	(111)
(一) 面试场上的答问技巧	(111)
(二) 面试场上的发问技巧	(114)
(三) 面试场上的语言技巧	(116)
二、应试者无声语言的操作技巧	(118)
(一) 身姿体态的运用技巧	(119)
(二) 行为动作的发挥技巧	(121)
(三) 面部表情的配合技巧	(125)
三、应试者模拟情景的投入技巧	(129)
(一) 身临其境的逼真技巧	(129)
(二) 出乎意料的脱俗技巧	(131)
第八章 面试中常见错误与对策	(134)
一、面试中考生常见的错误	(134)
(一) 不善于打破沉默	(134)
(二) 与考官“套近乎”	(135)
(三) 被成见、偏见左右	(135)
(四) 高谈阔论无事实	(136)
(五) 迎难而上或敷衍	(137)
(六) 答题无岗位特色	(137)
(七) 照本宣科背台词	(138)
(八) 掩饰弱点充完人	(138)
(九) 不入情景想当然	(139)

(十) 下场仓促显忙乱	(139)
二、面试中考生常用的对策	(140)
(一) 沉着冷静不要慌乱	(140)
(二) 科学合理分配时间	(141)
(三) 简洁明了写出提纲	(142)
(四) 宁缺毋滥针对性强	(143)
(五) 面对考官不卑不亢	(143)
(六) 理清思路依次答题	(144)
(七) 看清题目警惕陷阱	(144)
(八) 联系实际言之有物	(145)
(九) 随机应变灵活机动	(145)
(十) 无论成败礼貌退场	(146)
第九章 考生面试成绩的评定	(148)
一、面试测评的标准及其结构形式	(148)
(一) 面试测评的标准	(148)
(二) 面试测评标准的结构形式	(150)
二、面试测评的表达形式	(152)
(一) 短语评定式	(153)
(二) 设问短句式	(153)
(三) 操作定义式	(154)
(四) 极端特征式	(156)
三、面试评分的方法	(157)
(一) 10 分制评分法	(157)
(二) 100 分制评分法	(158)
四、面试评分的要求	(159)
(一) 标准“相对统一”	(159)

(二) 克服“第一印象”	(160)
(三) 避免“联想效应”	(160)
(四) 防止“顺序效应”	(161)
(五) 减少“情景压力”	(162)
第十章 面试答题的案例解析	(163)
一、自我介绍题案例解析	(163)
二、职位匹配题案例解析	(168)
三、综合分析题案例解析	(171)
四、组织协调题案例解析	(175)
五、随机应变题案例解析	(178)
六、人际关系题案例分析	(181)
七、专业知识题案例分析	(183)
八、即兴发挥题案例解析	(187)
第十一章 近年来面试题目精选	(191)
一、2006年公务员录用面试题精选	(191)
二、2007年公务员录用面试题精选	(219)
三、2008年公务员录用面试题精选	(252)
四、党的十七大精神和坚持科学发展观部分题目及简答	(282)
五、近三年来热点问题荟萃	(291)
第十二章 报考者面试模拟练习	(298)
一、面试模拟练习一	(298)
二、面试模拟练习二	(300)
三、面试模拟练习三	(302)

四、面试模拟练习四	(304)
五、面试模拟练习五	(306)
六、面试模拟练习六	(308)
七、面试模拟练习七	(310)
八、面试模拟练习八	(312)
九、面试模拟练习九	(314)
十、面试模拟练习十	(316)
十一、面试模拟题自我测评	(318)
附录 国家公务员录用面试暂行办法	(339)
后 记	(344)

第一章 公务员录用面试概述

一、公务员录用面试的概念

公务员录用面试是我国公务员录用考试中考生面对主考和考官就给出的题目按要求（或在一定情境下）口头回答或实际操作的一种考试形式。面试是公务员录用考试中必不可少的一个环节。报考公务员的考生完成笔试后，通常根据笔试成绩按报考职位人数1:3的比例由高分到低分确定体检和面试名单。由于面试是公务员录用考试的最后一个环节，有着举足轻重的作用，所以许多顺利通过笔试的考生常常有一种恐惧心理，总担心面试这一关过不去而前功尽弃。为了帮助参加面试的考生充分了解各种面试方式的内涵、特点和运作程序，让考生调整心态，提高面试的效度和信度，了解并掌握面试命题的侧重点、主要题型与答题技巧，做到面试前胸有成竹，面试中从容不迫，面试后成绩优良，我们以《国家公务员录用面试暂行办法》（以下简称“面试暂行办法”）为依据，就公务员录用面试的有关知识和技巧并结合一些具体的面试题目做一些系统的介绍和阐述。

我国从1993年推行公务员制度以来，至今已先后成功组织了15个轮回的公务员录用考试。从这些年的公务员录用考试的实践来看，公务员录用的面试既不像许多人想象的那么容易，也不是有些考生担

心的那样高深莫测。说它不容易，是因为它不是一般的见见面、谈谈话的“相面”，也不会是一问一答层面上的口试，而是一种经过精心设计的，在特定场景下应试者以面对面形式按要求答题或操作的综合能力的测试。用人单位正是通过这种测试，来对考生的阅历、知识、能力、经验、气质、性格和专业等进行由表及里的综合考察，其成绩的优劣常常取决定应试者的录用与否。说它不是高深莫测，一是因为录用面试的施测程序、面试的题型、评分的标准以及测试的几种主要能力等都在“面试暂行办法”中有比较统一的规定，考生面试前完全可以据此做一些必要的准备；二是因为录用面试中答题的技巧、语言的艺术、各种题型问答（操作）的要领等都有规律可循，有经验可以借鉴。一般来说，只要考生的基本素质过得硬，工作能力比较强，又能提前做一些准备，面试中还能较好地运用一些技巧，就会取得公务员录用面试的好成绩。

二、公务员录用面试的特点

与公务员录用中的资格审查、笔试、用人单位考核等考查形式相比，面试具有以下几个明显的特点：

（一）直观性

笔试对人的观察是间接的，它虽然可以反映考生一定的知识水平，但对考生的实际能力和其他的许多特点却很难反映出来。面试却不同，考官和考生或是面对面的交谈，或是临场答辩，或是当面模拟，双方近在咫尺，应试者的外貌气质、个性特长、动机愿望以及交往能力、应变能力、协调能力、工作能力甚至政策水平等，都可以通过直接的考察而作出比较客观的判断。

（二）互动性

在笔试中，考生始终是被动的，考生只能按照书面试题一道道地去完成，而面试时，考生并不是完全处于被动状态，他与考官之间是

一种双向互动的关系。在面试过程中，主考和考官可以通过观察、问答或模拟操作的结果等来对应试者做直观的评价；应试者也可以通过主考、考官的行为和表情来判断他们的价值判断标准、态度喜好以及对自己面试表现的满意度等，并可据此对回答的内容和表述的效果等做及时的调整。

（三）规范性

为了实现公开、平等、竞争、择优的原则，公务员录用面试从开考以来，人事部和各地方政府的人事主管部门就特别注重面试的规则。这些规则从面试的管理机构到面试的时间、内容、方法、程序和考纪，从题目的题型、题本制作到参考答案和评分标准，从面试考官的组成到面试的监督、亲属关系的回避乃至违纪处理等等，方方面面的各个环节都比较完备。国内的任何地方、任何单位、任何个人，都必须无条件地遵守这些日趋完善的规则，从而较好地控制了面试测评前紧后松或前松后紧抑或时紧时松等主观因素干扰。

（四）灵活性

笔试的内容一般都由主考机关事先统一制作，在不泄密的情况下，一般都不会随意改变；同一类考生，不管是不是同一个用人单位，其考试题目不会有什么差异。而面试却不同，虽然面试题目也是事先制定好的，但不同的岗位有不同的面试题，不同的时间单元（一般以半天为一个时间单元）也有不同的面试题，有时主考官在面试过程中还可以根据考察的需要向考生提问，考生必须即席作答，且一并记入面试成绩。另外，考生回答面试题或具体模拟操作时，常常也可以因人而异、因岗位而异、因情景的不同而异、因工作的思路而异，灵活性相当大，很难有完全相同的答案。

三、面试命题的原则与要求

（一）面试命题的基本原则