

玉溪市公职考试 面试教程

张刚 主编



云南大学出版社
YUNNAN UNIVERSITY PRESS





玉溪市公职考试 面试教程



张刚 主编



云南大学出版社
YUNNAN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

玉溪市公职考试面试教程 / 张刚主编. — 昆明 :
云南大学出版社, 2018

ISBN 978-7-5482-3318-3

I. ①玉… II. ①张… III. ①公务员—招聘—考试—
中国—教材②行政事业单位—招聘—考试—中国—教材
IV. ①D630.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第071442号

策划编辑: 赵红梅

责任编辑: 王 颖

封面设计: 王娅一



玉溪市公职考试 面试教程



张刚 主编

出版发行: 云南大学出版社

印 装: 昆明市五华区埋煌教育印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 9.25

字 数: 168千

版 次: 2018年4月第1版

印 次: 2018年4月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5482-3318-3

定 价: 40.00元

地 址: 昆明市一二一大街182号(云南大学东陆校区英华园内)

邮 编: 650091

电 话: (0871) 65033244 65031071

E-mail: market@ynup.com

若发现本书印装质量问题, 请与印厂联系调换, 联系电话: 0871-64167045。

前 言

面试在招聘考试过程中虽然是很小的一个环节，但从中也能看出社会的变化。从不被重视到现在“逢进必面”，面试着实反映出社会在人才选拔方面越来越规范。就现在玉溪各行业招聘情况看，虽存在不进行笔试的自主招录现象，但大到红塔集团小到微型企业，面试是玉溪所有行业招录人才最普遍的途径，是玉溪最重要的人才选拔方式。因此，不经过面试在玉溪就不可能获得正式聘用的机会，面试能力也成为考生必备的一种素养。但现在中国高校教育更倾向于理论学习，一直不重视面试能力的培养，很少有专业的面试课程提供给学生，导致他们对面试非常陌生，可以说这是中国当前不少高校最大的就业悖论，一方面“逢进必面”，另一方面对此熟视无睹。最终需要就业的学生要么依靠个人领悟稀里糊涂地参加面试，要么被社会上毫无资质和经验的培训机构忽悠而贻误终身，因此，我们觉得有必要撰写一本专业的面试教材，服务愿意来玉溪工作的青年学子。

地方性是玉溪面试的第一大特色。由于面试考官一般来自当地，即便有统一的评分标准，但考官不可能不受地方文化影响，他们的好恶以及价值观念都具有浓郁的地域特点，所以地方性是面试的天然属性。而玉溪面试更甚，这主要表现在独特的地方特色题型，如玉溪结构化面试就有一道“听力与理解”题型，这是云南其他地州基本不考的题型，但在玉溪面试却是必考题。此外，很多题目的作答需要结合玉溪市情，不了解玉溪历史人文是很难考好玉溪面试的。

多元化是玉溪面试的第二大特色。经过几十年发展，玉溪面试已经逐步体系化，有结构化、半结构化、无领导小组讨论、试讲、说课、专业技能测试等形式，且越来越具有行业针对性，能有效地检测出学生的实际能力。有的还经常几种面试方法混用，如玉溪教师招聘面试，小学教师可能是结构化，中学教师可能是说课、试讲乃至先说课后试讲等。

创新是玉溪面试的第三大特色。题型基本两三年就有变化，今天上午发生的热点事件，下午就有可能出现在面试里，不长期跟进玉溪面试发展的人

根本无法掌握其变化脉络。

本书共有六章，基本涵盖了玉溪目前主流的面试方式。结构化面试、无领导小组讨论、红塔集团招考面试、事业单位招聘专业技能测试由玉溪师范学院张刚教授执笔，教师招考面试由全国资深专家柏吴斌老师撰写。本书在编写过程中，白晋妃和李俊两位同志在编排校对工作上付出了辛勤努力，在此一并感谢。希望本书能给各位学子带来切实帮助。

张刚 于玉溪

2017 年 12 月 25 日

目 录

第一章 面面俱到——不同角度看面试	(1)
第一节 考霸谈公职面试	(1)
第二节 玉溪考官谈面试	(4)
第二章 结构化面试	(10)
第一节 结构化面试概述	(10)
第二节 结构化面试题类型	(13)
第三章 无领导小组讨论	(61)
第一节 无领导小组讨论的特点	(61)
第二节 无领导小组讨论的基本环节	(62)
第三节 无领导小组讨论的测评要素	(64)
第四节 无领导小组讨论的实战技巧	(66)
第五节 无领导小组讨论的主要发言形式	(68)
第六节 无领导小组讨论的注意事项	(71)
第七节 无领导小组讨论的题型分类	(72)
第八节 真题演练	(77)
第四章 教师招考面试	(81)
第一节 试讲概述	(81)
第二节 试讲准备	(82)
第三节 试讲环节	(84)
第四节 试讲技能	(85)
第五节 说课的概念及内容	(107)
第六节 说课稿的基本模式	(109)
第七节 说课的要求及注意的问题	(113)

第五章 红塔集团招考面试	(119)
第一节 红塔集团招考面试基本程序	(119)
第二节 红塔集团招考面试特点	(121)
第三节 红塔集团面试备考策略	(122)
第六章 事业单位招聘专业技能测试	(124)
第一节 专业技能测试流程	(124)
第二节 测评要素	(125)
第三节 真题分析	(126)
第四节 备考策略	(126)
附录 1：考生面试基本素质要求	(128)
附录 2：玉溪市情	(136)
附录 3：玉溪精神	(139)

第一章 面面俱到——不同角度看面试

第一节 考霸谈公职面试

（10位公职面试第一名考生谈面试）

一、如何备考

一般是笔试后第三天就开始准备练习面试，一是可以使你比竞争对手多一些时间储备应试材料，二是可以有更多的时间练习真题，练到极致就是绝招。

在笔试成绩没有出来之前，考生做法：一是报培训班学习面试基本功；二是收集整理熟悉历年真题及时政要闻；三是收集整理报考岗位情况（职位说明、需要能力等）；四是准备一套正装，每隔两天穿着模拟训练几遍，一直到考前。

也许有考生说，提前准备，万一笔试没有过关的话，不是白白准备了吗？不，虽然你这次准备了用不上，但总有一次是要用上的。

（一）研读公告，细致准备

面试公告出来后，认真研读公告。公职人员面试的备考周期相对来说较长，也给予我们充分的备考时间。因此，我们要认真研读报考单位发布的面试公告，及时掌握公告上给出的对考生的一些要求，了解面试时需要携带的各种文件、工具等内容，提前做好准备。在平时的准备中，要认真了解自己报考岗位的相关专业要求，通过网络查询、阅读文献等方式来了解一些社会热点事件，学习一些工作案例的处理方法，丰富自己的理论知识和实践技能，提高自己的专业素质。

（二）以职位调研为前提

“知己知彼，百战不殆”。情景模拟的场景通常是报考岗位工作中的一些

实际问题，所以考生一定要做好职位调研。提前了解报考职位的岗位职责、工作内容、相关法律法规等，做到心中有数，考试中遇到工作场景的问题才不会无的放矢。

（三）模拟训练，助长信心

在面试中得到第一名的考生都有一个共同点，就是强迫自己对面试题型有针对性地进行模拟训练，通过练习来熟练掌握各类题型的答题技巧和方法，特别要结合自己的岗位要求形成面试作答的个人特点。反复的模拟训练，可以增强自己的综合分析、语言表达和材料组织等能力。

（四）狠抓时政，增长见识

综合分析能力是考官评价考生的重要依据，其得分的高低对面试成绩有着决定性的影响。综合分析向来门槛高、难度大，正所谓“得综合分析者得天下”，因此备考时往往需要加大关注力度。众多的时政热点貌似复杂，但实则规律可循，我们可以关注一年之内的热点事件，以国内事件为主，大到政策法规、小到民生百态，都是我们备考的素材库。同时，答题过程中要站在国家公职人员的角度去思考，多看看政界人士、专家学者和网友群众的看法，热点事件问题自然会迎刃而解。

（五）面试形式分析

1. 面试形式稳中有变

近年来，公职面试的主要形式是结构化面试和无领导小组讨论，大多数岗位仍然以传统的结构化面试为主。

就结构化面试而言，命题方式一直在追求创新，如材料题、情景模拟题、漫画题等都曾出现在国考面试中。在设问方式上也趋于细化，如考查人际交往能力的题目往往会问“你会如何沟通”，考查信息获取能力的题目会问“调研些什么”等，要求我们会灵活应对。

2. 人岗匹配堪称王道

招考的部门较多，因此在面试环节上的考查形式也会有所区别。某些系统非常注重人岗匹配的选人原则，也就是在命题上会侧重于以本系统为主，专业性非常强。假如多岗位一起面试时，也会在自我认知题中，通过灵活的问题，如结合岗位谈谈你对岗位的认识等题目，考查考生对岗位系统知识是否理解；再比如综合分析、人际沟通、应急应变和组织管理等题型都很灵活，考生要把自己放到岗位的情景中，才能拉开分数。因此，对于公职人员面试来说，人岗匹配已经越来越渗透到多个系统了，如果我们还停留在一套答案

走天下的阶段，那么真可谓是“out”啦。

3. 题目混合一题多测

在以往的认识中，很多人会误以为一道题目往往只考查一个能力要素，所以在学习时就会生搬硬套，忽略了题目本身的一些内涵。我们需要注意的是，目前的公职面试往往在一道试题中涵盖其他多种能力要素，比如“领导让你组织编写本单位通讯录，你怎么做？如果群众不配合你，你怎么办？”此题不仅要求我们具备组织能力，还要求我们能够妥善处理矛盾和解决困难，具备一定的人际沟通能力。由此可见，多重能力渗透在一道题目当中，切不可忽视题干，忽视其他能力的考查。

二、考场应对

（一）语言是武器，注重沟通技巧

语言要流畅，说话要有逻辑性。在回答过程中，要剔除“嗯、哦”等杂音。

“在合适的时间、合适的地点，对合适的人说合适的话。”在情景模拟过程中，要重点突出沟通的技巧性。

（二）进入角色是关键

情景模拟的场景通常是工作情境中的一系列人际关系和工作问题，故解决人际关系问题是很重要的一部分内容。在结构化面试时，一定要熟练掌握沟通协调类题目的解题思路，注意进入角色，将自己代入到角色中。有了这个基础，应对情景模拟题就容易得多。

例如这样一道题目：你单位一位老同志最近经常占用公用电话打私人电话，群众的电话打不进来，问题得不到解决，领导让你去和老同志交谈。考生在回答时往往会说应该怎么做，但是很难进入角色，这时不妨把考官当作这位老同志，现场表演自己的做法。

（三）阳光心态，沉着冷静

人际关系问题或工作中的突发状况都是公职人员在日常工作中遇到的问题，妥善地解决这些问题是一个公职人员应该具备的能力之一。面对种种问题，考生一定要做到“沉着冷静”。这里的“沉着冷静”包含两方面的含义：

1. 面对题目，要冷静

面试考场上，紧张是在所难免的，而情景模拟题又将考生置身于一个矛盾重重、困难重重的环境中，更容易引起考生的紧张情绪。适度紧张是必要

的，但是过分紧张必然会影响考生的表现，毕竟考官还要观察考生的“行为表现”。

消除紧张情绪需要注意两个方面：一方面是要对这类题目的答题思路和方法非常熟悉，这就是基础能力，有了基础能力才可能从容应对；从心理学角度而言，人们通常对陌生的东西感到恐惧继而紧张，所以另一方面是考生对这类题目进行反复练习，提高对该类型题目的熟悉程度，则可以缓解紧张情绪。

假如在考场上遇到陌生题目时更要冷静，思考一下，从一个侧面整理一套思路作答，只要答一些正能量的话，考官还是会给你一定的分数。千万不能坐在考场上不说话，也不能说了头就不会说尾，要想一些自己熟悉的话来应对陌生题目。

2. 摆正心态

解决问题的前提就是要摆正心态，要心平气和，要冷静，不要自乱阵脚。考生要有这样的意识，正确面对问题才是妥善解决问题的前提。

（四）遵守法规，勇于创新

必须在遵守法规的基础上解决问题，处理问题的原则是不能够更改的。在遵守法规的基础上进行创新，重点体现自己解决问题的能力。

（五）肢体语言不容忽视

在情景模拟题的答题过程中，可以适当加入肢体语言，特别是眼神交流。

第二节 玉溪考官谈面试

（一位有十几年考官经历的考官谈公职面试）

第一部分 你为什么丢分

一、“雷同”，失去了自我

在近几年玉溪的公职面试中，很多考生举止行为和有些语言表现得极为相似和模式化，这会使考官感到疲劳和厌倦。

（一）黑西装白衬衫

在面试时要注意穿适合自己的正装，干净、清爽就可以。例如考生与考

官集体见面时，所有考生全部穿黑西装白衬衫，但其实有的考生并不适合黑西装，这就会给考官留下不太好的印象。

（二）面试考生标准的 30 度鞠躬

几乎所有考生一进门便带着职业微笑，双手叠放在腹部，双肘分开，深深地一鞠躬，深情地说：各位考官，各位工作人员，上（下）午好，你们辛苦了！

面试结束时，再深深地鞠一躬：再次感谢各位考官，祝你们工作顺利、全家幸福！

这样感觉好像很有礼貌，但在实际公职面试的考场中，就显得有点虚，毕竟这不是考录空姐和礼仪工作人员。考生求职，考官求才，因此考生应当保持不卑不亢的姿态，不要失去自我。

（三）考生思考完毕，现在开始答题

考生进入面试考场后，先是鞠躬，然后大声说：“×号考生请求面试。”主考官念完一道试题，示意考生可以回答，考生面带微笑说：“考生现在开始思考！”考生答题之前都忘不了来一句：“考生思考完毕，现在开始答题！”

主考官第一次听见考生这么说也许还觉得有新意，但连着几道题几个考生都这么说，考官并不会觉得有新意，甚至还会厌烦。面试考场上的时间都十分宝贵，为了不耽误自己和考官的时间，考生思考好就可以直接答题了。

（四）领导把这件事情交给我是对我的信任

结构化面试中有主要考查计划组织能力的面试题，给出一个主题，让考生说说如何组织一次活动，如宣传、培训、会议、检查等。这类题目是考生模式化回答最多的一道题目，很多考生的语言甚至是一字不差。例如“俗话说‘凡事预则立，不预则废’”，“领导把这件事情交给我是对我的信任，我一定不辜负领导的期望”，“做好事前、事中、事后三段”等。

一般的考生都说要先制订一个工作计划或方案，有一次一上午 7 个考生，4 个考生用同一句话来开场——“俗话说，凡事预则立，不预则废！”3 个考生用“领导把这件事情交给我是对我的信任，我一定不辜负领导的期望”开场。考官不会因为考生说了这句话就扣分，但是要明白，你说一大堆套话，浪费了你的时间，假如遇到生题需要一定的时间考虑，你不是就不划算了吗？另外，考官打分主要还是看具体答题的情况，如果你完全按网上的套路一字不差地答，没有结合题目的内容，没有给考官一个真实的自我，就只能得到中等偏下的分数了。

“这是领导（或组织上）对我的信任，我一定要把这项工作作为一次锻炼

和提升的机会……”但这只是一件普通的日常工作，不用上升到这样的高度。

事前做计划，事中选择好时间、地点、人物，做好经费预算（也不管这是一项什么工作，需不需要经费）、安全保卫、紧急预案（一次单位内部的会议不需要安全保卫、紧急预案），注意协调各方面关系（简单的日常工作，关系没那么复杂），事后写好总结报领导审阅，做好经验总结。这些套话有的考生说得很流利，但没有结合题目的主题说一点具体的内容，这样的考生一看就是不会办事的，得分比较低。

谈到如何处理人际关系时，这些雷同句又来了：“横看成岭侧成峰，远近高低各不同。同事之间由于经历、立场等方面的差异，对同一个问题往往产生不同的看法。许多时候，双方的分歧只是看问题的角度不同而已。因此，我的看法是正确的，并不表明别人的看法就一定是错误的。我会仔细分析对方观点中的可取之处，反思自己观点中考虑不周的地方。”有一次一个考场上，一上午这样说的考生大约有3个！

在考官休息期间，我们感叹，有些学生本来是不错的，被一些信息误导，失去了真实的自我，结果反倒被雷同“害惨了”。

二、高调，答题不切实际

——“我们大学生有着很高的理论水平，所以……”（一般是自信能干好这项工作）

当着考官的面说自己作为一名大学生，有着很高的理论水平是不合适的，在场的很多考官都是专家和领导，这么说有“班门弄斧”之嫌。

——“我反复劝说，相信领导一定会接受的。”

——“如果领导仍不接受，我会向上级部门和领导反映，直到他接受为止！”

一个小建议，不需要“上纲上线”，又不是发现领导有什么违法乱纪的行为，机关的层级管理很严格，很忌讳越级汇报的。

——“处室的领导一定会配合好我的工作的！”

面试中考生的定位一定要准确，报考的是基层公务员，不是实职领导，是科员配合好领导的工作，绝不是领导一定会配合好科员的工作。

——“我根据与会人员的现场反映，当场修正这个文件！”

面试中考生的定位一定要准确，报考的是基层公务员，机关的文件修改、签发是有严格程序的，基层公务员没有权力当场修改文件，这犯的是常识性错误。

三、没有真正理解题意，回答偏题

例如你怎么看待社会上某一现象？如何解决？

——“我是××员，如果是我，绝对不会出现这个情况，我绝对能做到……”

这是一道主要考查综合分析能力的面试题，考查考生分析问题能否抓住关键，思路是否清晰，思维是否开阔，能否自圆其说。此题要分析此现象的成因，包括人的心态、社会环境、制度问题等，然后提出解决办法，而不是用“表决心”来回答。

再如你通过竞聘成为小李的直接领导，小李心中不服，常以各种理由请假，同事们议论纷纷，你该怎么办？

——“找小李谈话。我能成为小李的领导，说明我能力比他强，教育小李正确对待同事的升迁。让小李认识到自己的行为是一种严重错误，这种行为会危害党、危害国家和组织。”

这是一道主要考查人际协调能力的面试题，主要考查考生是否理解组织中的权属关系，人际合作是否主动，沟通是否有效，处理人际关系时能否把握原则性和灵活性。正确的回答应该是首先理解小李的心情，其次分析小李请假的原因，最后以同事、朋友的身份让小李理解和支持自己的工作。

四、大而空的虚话、套话

——“权为民所用，情为民所系，利为民所谋。”

——“关注民生、重视民生、保障民生、改善民生，是我们党全心全意为人民服务宗旨的一贯要求和传统作风，是人民政府的基本职责。”

——“作为一名公务员，是人民的公仆，要全心全意为人民服务，为人民谋福利。”

以上是在面试现场经常听到的很多考生的空话和套话。很多考生只是用“为人民谋福利”等词语来泛泛而谈，对一些具体、实际、可操作性的内容谈得比较少，这样的考生得分比较低。面试中要力避大而空、难以操作的虚话、套话和官话。有时受一些不良信息的误导，有的考生自我感觉很好，实际上考官并不认同。这也是为什么有些考生面试后自我感觉良好，但实际得分不高的主要原因。

第二部分 怎样得高分

一、了解面试程序，面试模拟预演

应届毕业生或者是刚参加工作不久的社会在职人员存在不熟悉社会实际、不了解时事、不知道机关工作流程等问题，但是公务员考录面试的题目很多都是与机关工作密切相关的。建议在面试前报一个培训班进行专题学习，或让家人、朋友对穿戴礼仪等方面提出建议，指点和没有指点的效果是不一样的。

二、思路清晰，分析问题深刻和有新意

面试时每位考官的手里都有一本面试题本，除了面试题之外，还有测评要素、答题参考要点和评分参考思路，可以参照打分。但实际上，考官并不是机械死板地完全依照这个答案打分的，有的优秀考生的回答甚至比参考答案还全面。只要考生答的符合实际，有可行性，能自圆其说，再有点新意和深度就可以得到高分。得高分的优秀考生很少，多数都是中等水平的考生，面试中一些基本要点考生都能答到，但要说到分析问题深刻和有新意还是有些难度的。得高分的考生通常回答问题思路清晰，分析问题深刻，能把握好问题的关键，语言流畅而且有感染力，综合素质高，有发展潜力，表现出与招考职位相适应的素质特征。优秀的考生常能让考官眼前一亮，好像给考官注入了兴奋剂，甚至很多年后，考官还能记忆犹新。

三、适度的紧张有利于激发考生潜能

面试中，一些考生常因为面试时太紧张，不知道说什么好，回答问题时显得层次不清晰，逻辑混乱，留下遗憾。适度的紧张是有益的，在那种面试的场景和氛围中，考生一点都不紧张是不可能的。

应该正确对待面试。面试是通过考官与考生面对面的信息沟通，考查考生是否具备与职位相关的能力和个性品质的一种人事测评手段。对于考官而言是求才，对于考生而言是求职，考官通过考生素质特点的展示来判断考生是否符合招考职位的要求；考生通过面试 20 分钟的表现向考官展示自己的素质特点，从这种意义上说可以把面试当作与长者在正式场合的会谈和聊天，应保持一种轻松自然的状态。有时候不把面试当作参加考试，反而效果不错。面试绝不是难为考生，也不是难倒考生，相反是通过开放性的面试题目让考生尽可能地展示自我。

回答问题以前，可以思考一会儿，把回答的思路做一个整理再回答。面试是口语表达，不可能像书面语言表达那样严谨，不能追求完美。考官手中的面试题本只是答题参考思路，而不是完美的标准答案，能把自己所思考的方面有条理地表达出来，正常发挥就可以得高分了。面试时间一般是20分钟左右，大多数考生的答题时间在12~15分钟之间，回答每道题前花30秒~1分钟在纸上列个提纲，对着提纲说相对放松一些，但准备时间不宜过长。我曾在面试中遇到一位考生，前三个题目答得比参考答案还完美，但还在不停地思考和补充，最后一道题目，刚念完题目，考生才说两句话，计时器的铃声就响了，考官和考生都觉得非常遗憾。

四、重视第一印象，利用好面试最初三分钟

考生在面试中，应意识到第一印象的作用，利用第一印象的作用，加强自己的个性表现力，为后面的面试题目回答打下成功的基础。如果考生的第一题回答得不错，给考官留下良好的第一印象，考官觉得考生语言流畅、思路清晰，分析问题能抓住问题的本质，考生在后面几道题的回答中若不够理想，考官也有可能忽略不好的信息，用好的信息印证前面的信息。

面试是一种主观性评价，有一定的运气因素，每一场面试的试题不一样，考官也不一样，即使是同样的回答，不同的考官的感觉也不可能完全相同。所以，“是金子总会发光的”，只要你是实力派考生，你一定能够胜出。运气因素主要存在于中等水平实力一般的考生中，对于这些实力一般的考生利用好面试最初三分钟就显得更为重要。

五、排除不良信息的干扰，平时多积累，关注社会热点问题，学会思考

有时看电视新闻，翻看近日报纸和网上评论，能看到考查综合分析的面试题的题目素材和答案。想考公务员的学生，平时要多关注报纸、电视上的时事，这种关注不是只看标题，而是要把自己当成公务员，从政府管理的角度来分析，做一些深度的思考和关注。可以借鉴《焦点访谈》《新闻1+1》《面对面》等节目分析问题的思路，比如要从哪些角度来看，该上升到一个什么高度。

网络和社会上关于公务员面试的信息很多，一些考生可能受网上面试技巧的影响太深，没能活学活用，反倒失去了真实的自我，得分不高。考试需要参考技巧，但又不能照搬，关键要轻松、自然、真实地答出自己的水平和高度来。要熟悉面试流程，正确地对待面试和应对面试，在面试中尽可能地展示自己各方面的能力，规避各种陷阱，正常或者超常发挥。