



鸿途教育
以教育改变人生

严格依据公务员最新考试大纲编写
真正符合公务员录用考试面试难度的标准教材

公务员考试录用系列辅导教材

面试教程

代志军 池大为 唐 方 张 元◎编著

鸿途教育公务员考试研究院◎审定

- ★ 权威师资 打造面试矩阵
- ★ 专业引领 直通面试经脉
- ★ 真题演练 塑造面试达人

适用范围

中央和地方
公务员录用考试
人民警察录用考试

企事业单位工作人员，
军转干招考

四川出版集团 四川人民出版社



鸿途教育
以教育改变人生

严格依据公务员最新考试大纲编写
真正符合公务员录用考试面试难度的标准教材

公务员考试录用系列辅导教材

面试教程

代志军 池大为 唐 方 张 元◎编著

鸿途教育公务员考试研究院◎审定

四川出版集团 四川人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试教程 / 代志军等编著. — 成都: 四川人民出版社, 2013. 6

公务员考试录用系列辅导教材

ISBN 978-7-220-08855-1

I. ①面… II. ①代… III. ①公务员—招录—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 (2013) 第 095351 号

MIANSHI JIAOCHENG

面试教程

代志军等 编著

出品人
选题策划
责任编辑
装帧设计
责任校对
责任印制

黄立新
石 云
石 云
杨 潮
蓝 海
李 剑 孔凌凌

出版发行
网 址

四川出版集团 (成都槐树街 2 号)
四川人民出版社
<http://www.scpph.com>
<http://www.booksss.com.cn>
E-mail: scrmcbsf@mail.sc.cninfo.net

发行部业务电话
防盗版举报电话

(028) 86259459 86259455
(028) 86259524

照 排
印 刷

四川胜翔数码印务设计有限公司
成都东江印务有限公司

成品尺寸

185mm×260mm

印 张

14

字 数

265 千字

版 次

2013 年 6 月第 1 版

印 次

2013 年 6 月第 1 次印刷

书 号

ISBN 978-7-220-08855-1

定 价

39.00 元

■ 版权所有·侵权必究

本书若出现印装质量问题, 请与我社发行部联系调换

电话: (028) 86259624



《面试教程》 编委会

(按姓氏笔画为序)

顾	问	王 全	陈小可	曹 阳	魏 延
主	任	陈明德			
委	员	上官云	马宪成	王宇飞	王红光
		代志军	池大为	吕 梁	张 元
		何子晴	李先刚	欧阳仕	柯 章
		唐 方	高明茂	黄 鹤	崔明轩
		雷 川	潘跃林		

作者简介

代志军，硕士学位，鸿途教育公务员考试研究中心研究员，面试特约研究与辅导资深讲师。具备法学、文秘、管理学等专业知识背景，具有多年面试辅导经验，帮助众多学员大幅度提高面试能力，顺利通过面试。

曾亲历国家公务员录用考试、选拔处级领导干部考试，积累了丰富的实践经验；长期致力于面试命题研究和考前辅导工作，对各地公务员面试命题规律及其发展变化有较深入的理解，能准确把握命题动向，引导学员思路，促进学员训练，深受学员好评。同时还帮助鸿途教育培训出大量优秀教师，现任鸿途教育面试、申论教研组研究员。

在鸿途教育结构化面试教学中，充分体现了个性化辅导的针对性，有效帮助学员提高口头表达和面试实战能力。

池大为，鸿途教育公务员录用考试面试研究员，面试特约研究与辅导资深讲师。毕业于中国人民大学，2002年3月通过首届国家统一司法考试，澳门城市大学（City University of Macau）人文社会科学学院工商管理高级课程（MBA）硕士，历任省级政府机关主任科员、二级警司。参与过历年公务员录用、公开选拔副科级干部、事业单位工作人员、选调生、村官和特岗教师的面试组织、考务等工作，熟悉了解考官心态、评分规则和考试流程；主持和参与了鸿途教育集团四川、贵州、河南、云南、浙江分校的面试精品班、协议班、强化训练班的教育、教学和科研，丰富了结构化面试教学实践经验，授课贴近公务员工作实际，答题思路突出政策语境。

唐方，鸿途教育公务员录用考试面试研究员，面试特约研究与辅导资深讲师。毕业于中国人民大学，澳门城市大学（City University of Macau）人文社会科学学院工商管理高级课程（MBA）硕士，历任省级政府机关主任科员、区委研究室副主任。参与过历年公务员录用、公开选拔副科级干部、事业单位工作人员、选调生、村官和特岗教师的面试组织、考务等工作，熟悉了解考官心态、评分规则和考试流程；主持和参与了鸿途教育集团四川、贵州、河南、云南、浙江分校的面试精品班、协议班、强化训练班的教



育、教学和科研，丰富了结构化面试教学实践经验，深受学员好评。

张元，鸿途教育公务员录用考试面试研究员，面试特约研究与辅导资深讲师。毕业于四川大学；四川大学哲学硕士。曾任广东省佛山日报记者。在“公考”行业从事面试教学6年。主持并参与了鸿途教育集团北京、上海、河南、福建、广东、广西、四川、贵州、云南、浙江等分校的面试精品班、协议班、强化训练班的教研、教学。以严谨的教学态度，丰富的授课内容、风趣幽默的表达，深受学员好评。

关于鸿途

“鸿途教育”成立于2002年，是一家致力于公务员考试培训的全国性培训机构，凭借雄厚的教育资源优势，组建了公务员考试方向团队（现已分别成立了申论教研室、行测教研室、面试教研室等科室），其主攻方向为中央和地方国家公务员、选调生、村官、事业单位工作人员、教师招考、军转干部等各类公职考试。它以一流的师资，一流的培训，一流的服务，一流的业绩，立足新起点，开创新局面，立志于打造最专业、最权威的教育服务机构，创造具有社会价值的教育事业。

“鸿途教育”拥有多年的公务员培训经验和丰富的师资力量，在业界和学员中树立了良好的口碑与影响力。各教研室教职人员长期致力于公务员考试教学研究，拥有丰富的公务员考试与辅导经验。他们大多来自于北京大学、清华大学、中国公安大学、上海复旦大学、北京师范大学、中国人民大学等二十余所国家重点院校的重点院系，甚至各个省份的在职公务员、历年考官等名师也踊跃加入，为鸿途团队带来了最新最全面的信息。机构的宗旨是打造具有阶段性辅导、多层次培养、立体化的教育品牌。

“鸿途教育”在北京、天津、上海、重庆、辽宁、山东、江苏、浙江、安徽、江西、福建、广东、广西、湖南、湖北、河南、云南、贵州、四川等省、市、自治区和直辖市均设有培训教育基地。针对考生的实际情况，鸿途团队精心为考生制订复习方案，并配备相应机构的名师参与教学、提供指导。在课程设置上，突出了课程的纵向和横向交叉配置，以模块为根基，以教授方法为载体，以结果为导向，以学员吸收为核心，以实现教学相长为目标。



前言

《面试教程》一书分别为面试的理论、礼仪篇，真题、技巧篇，政策解读篇，语言积累篇。

全书体系完备，从面试的基础理论到各种题型应对方略，从时政热点的解读到真题演练剖析，内容涵盖了面试各方面。同时，本书还附有面试怯场心理分析以及应对策略、考官忠告、学员感悟等内容，有利于考生构建全面的面试理论体系。

本书内容有诸多特点与创新，主要体现在四个方面：第一，本书全面总结了结构化面试的各种技巧，从准备到实战，从技巧到经验，既有模式化的思路，又有个性化答题法，针对性强。第二，本书总结了结构化面试所需要的各类基本素材，既有名言警句、面试必备的哲学、经济学原理，又有各类经典案例，实用性强。第三，本书紧盯时政动态，充分运用了国家“十二五”规划和党的十八大报告的重点论断、观点鲜明，时政性新。第四，本书作者都是现身说法，亲身经历了国家公务员录用考试、处（科）级领导干部竞争上岗、省级机关公务员选调考试，先后参与了公务员录用、公开选拔领导干部、事业单位工作人员、选调生、村官和特岗教师的面试组织、考务和考官工作，熟悉考官心态、评分规则和考试流程；主持了鸿途教育集团华北、华南、西南、西北各片区分校的面试精品班、协议班、强化训练班的教研和教学工作，实战经验丰富。

本书是鸿途教育一线教师多年积累的教研成果，在特有体系和框架下，博采众长，充分参考和吸收了各类面试书籍的精华，可谓“站在了巨人的肩膀上”，上了一个新的台阶。相信本书一定能帮助广大考生找到突破面试的“捷径”，也希望学生在本书的帮助下，能金榜题名！

目 录

◎理论、礼仪篇◎

第一章 公务员结构化面试概述	002
第一节 结构化面试的概念	002
第二节 结构化面试的特征	003
第三节 结构化面试考官组成	004
第四节 结构化面试的一般程序	005
第二章 结构化面试的测评内容	008
第一节 结构化面试的测评要素	008
第二节 结构化面试的基本题型	010
第三节 结构化面试的评价标准	013
第三章 结构化面试的常见问题	016
第一节 理论基础	016
第二节 方法技巧	018
第三节 面试着装	020
第四节 举止礼仪	023
第五节 语言表达	025
第四章 结构化面试之反模式化	029
第一节 模式化答题展示	029
第二节 个性化答题展示	030



◎真题、技巧篇◎

第一章 自我认知与职位匹配类题	036
第一节 考点解析与延伸分析	036
第二节 答题思路与考前准备	038
第三节 例题解析与拓展思考	042
第二章 计划组织协调类题	046
第一节 会议类	048
第二节 调研类	052
第三节 文体类	054
第四节 接待类	057
第五节 宣传类	060
第六节 培训类	062
第七节 外出活动类	064
第八节 捐助慰问类	066
第三章 综合分析类题	070
第一节 社会时政类	072
第二节 漫画分析类	078
第三节 名言警句类	082
第四节 串词演讲类	085
第五节 命题趋势和答题个性化提升	088
第四章 人际沟通与协调类题	094
第一节 与领导的人际关系处理	096
第二节 与同事的人际关系处理	099
第三节 与群众的人际关系处理	102
第四节 与亲友的人际关系处理	105
第五节 多重型的人际关系处理	107
第五章 应急应变类题	112
第一节 一般情景突发事件处理	114
第二节 公共危机类事件处理	123

◎政策解读篇◎

第一章 准确理解全面把握科学发展观的精神实质和科学内涵	132
第一节 科学发展观的提出、形成和发展历程	132
第二节 科学发展观的深刻内涵和基本要求	136
第三节 贯彻落实科学发展观的基本要求	137
第二章 加快完善社会主义市场经济体制和加快转变经济发展方式	139
第一节 全面深化经济体制改革	139
第二节 实施创新驱动发展战略	143
第三节 推动城乡发展一体化	145
第三章 坚持走中国特色社会主义政治发展道路和推进政治体制改革	150
第一节 完善基层民主制度	150
第二节 全面推进依法治国	152
第三节 健全权力运行制约和监督体系	157
第四章 扎实推进社会主义文化强国建设	160
第一节 加强社会主义核心价值体系建设	160
第二节 全面提高公民道德素质	164
第三节 增强文化整体实力和竞争力	166
第五章 在改善民生和创新管理中加强社会建设	169
第一节 努力办好人民满意的教育	169
第二节 推动实现更高质量的就业	172
第三节 提高人民健康水平	174
第四节 加强和创新社会管理	176
第六章 大力推进生态文明建设	180
第一节 优化国土空间开发格局	180
第二节 全面促进资源节约	182
第三节 加大自然生态系统和环境保护力度	184
第四节 加强生态文明制度建设	186



◎语言积累篇◎

第一章 名言积累	190
第一节 修身类	190
第二节 齐家类	195
第三节 爱国类	201
第二章 哲学积累	208
第一节 辩证唯物论	208
第二节 唯物辩证法	208
第三节 历史唯物主义	210

面试教程

理论、礼仪篇



第一章

公务员结构化面试概述

第一节 结构化面试的概念

要应对面试，先要了解面试。毋庸讳言，迄今为止，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。所以本书重点给各位考生介绍结构化面试。当然，公务员面试所采用的形式还有：无领导小组讨论、情景模拟面试、公文筐测试等等。

◆所谓结构化面试，是指在细致全面的职位分析上针对岗位要求的要求提出一系列设计好的问题，参考求职者的举止仪表、言语表达、综合分析、应变能力等多方面行为指标，观察其在特定情景下的反应和应对方略；同时结合个人简历等资料，提出对每个个体需要着重考察的工作经验、求职动机等方面的问题，全面把握应聘者心态、岗位适应性和个人素质的考试。结构化面试的一项主要要求是对报考相同职位的考生，测试相同的面试试题和内容，使用同样的评价标准。考官根据考生的应答表现，对其相关能力素质作出相应的客观评价。结构化面试具有面试程序完善有序、时间安排合理、问题全面多样、面试要素结构细化、评分标准分解准确、面试人员结构合理和面试结果科学规范等优点，因而在公务员面试中得到广泛应用。在结构化面试中，由于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，所以最大限度地保证面试的公平。

为了帮助考生全面了解面试，我们也对其他几种面试形式给予简要介绍。

◆无领导小组讨论是评价中心技术中经常使用的一种测评技术，在公务员考试中主要用于领导干部的选拔。它通过给一组考生（一般是5~7人）一个任务或者一段材料并在结尾附上提前设置好的问题，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、分析能力、沟通能力、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，由此来综合评价考生是否达到拟任岗位的要求。由于考官事先并不指定小组中成员的角色，所以每一位考生的地位都是平等的，考生会有更大的发挥空间，去展示自己在团队

工作中的能力。经研究发现,考生在无领导小组讨论中的表现更贴近他们真实工作中的能力水平。但在初任公务员面试中由于耗时较多,较少采用。

◆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察考生的能力;二是通过播放录像,并根据录像的内容向考生提问;三是通过对模拟情景的处置来考察考生的应变能力。

情景模拟很少单独运用,一般都与结构化面试一起出现。

◆公文筐测试要求应试者以管理者的身份,模拟真实生活中的情景,在规定的条件和时间内对各类公文材料进行处理,做出一个公文处理报告。通过观察应试者的行为表现和书面报告,测评其计划组织能力,决策和沟通能力。

总体来讲,结构化面试仍然是当今公务员面试的主要形式。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。

第二节 结构化面试的特征

笔试重点考智商,面试重点考情商。公务员考试中,笔试考生仅仅是交上一份考卷,而所有人对考生的了解也仅仅局限于这张考卷。可面试能够比笔试更好地反映出一个考生的思维、口才、仪表、抗压、经验等综合素质和能力。所以,结构化面试从形式到内容上,都突出了系统结构的特点,以确保这种面试方法更为有效、客观、公平、科学地测试考生。

结构化面试对报考同一职位的考生,使用相同的考题进行提问,并按相同的追问原则进行追问。其主要特点包括:

(一) 根据工作分析的结构设计面试问题。这种面试方法需要进行深入的工作分析,以明确在工作中哪些事例体现良好的绩效,哪些事例反映了较差的绩效,并由执行人员对这些具体事例进行评价,建立题库。结构化面试测评的要素涉及知识、能力、品质、动机、气质等方面,为了更能够保证筛选的成功率,近年来更加注重考察有关职责和技能方面的具体问题,希望考生注意。

(二) 向所有的应试者提出同一类型的问题。问题的内容及其顺序都是事先确定的。结构化面试中常见的两类有效问题为:一是以经历为基础的问题,主要表现为:与工作要求有关,且与求职者所经历过的工作或生活中的行为有关;二是以情景为基础的问题,



主要表现为：在假设的情况下，与工作有关的求职者的行为表现。提问的秩序结构通常有几种：（1）由简易到复杂的提问，逐渐加深问题的难度，使候选人在心理上逐步适应面试环境，以充分地展示自己。（2）由一般到专业内容的提问。

（三）考察范围广。现在的结构化面试题，既涵盖了当前社会上的热点问题，又有对行政领导的某些作为谈谈自己的看法之类的问题。考察范围较广这一特点在一定程度上决定了公务员面试的综合性很强，淡化了考生的专业背景和知识结构，只要报考相同职位的考生，都要面对相同的考场环境和相同的试题，在考场的强刺激环境下，根据自身的积累现场作答，避免了面试过程中因专业倾向问题而导致的潜在不公平现象。

（四）重视客观性。在一般的企业面试过程中，由于面试考官的评价标准往往受到个人主观印象及知识经验等诸多因素的影响，使得不同考官对同一位考生的评价结果存在一定程度的差异。同时，由于面试题具有很强的主观性，并没有确定的标准答案，所以考生的回答也往往带有较强的主观色彩。而公务员的结构化面试比较重视根据既定测评要素、测评标准进行标准化打分，最大限度地避免了由于个人主观色彩导致有失公允的情况发生。

第三节 结构化面试考官组成

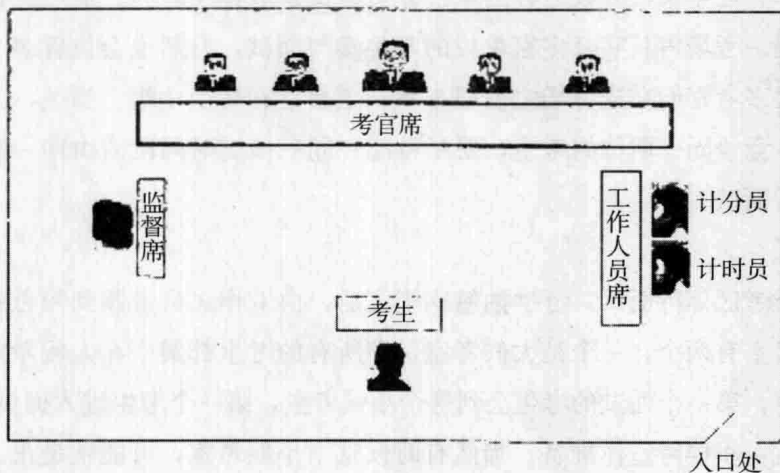
面试中，很多人忐忑不安，思考着我要面对什么样的考官，这样的心理暗示让面试考官在许多人眼中显得很神秘。其实考生大可不必纠结。根据要求，面试考官都必须取得公务员主管部门颁发的面试考官资格证书，未取得面试考官资格证书的，不得担任面试考官。一般来讲，中央国家公务员面试的考官主要来自于中组部、公务员局及招录单位，地方国家公务员面试的考官主要来自省市组织部门、人社部门、招录单位及相关其他部门。近年来，为了保证面试的公平性，很多地方在组织公务员面试时都明确规定须地区交叉出任面试考官，面试考官有直系、旁系亲属参加面试的，必须回避。目前，一个新的趋势是一些专家学者、大学教授也加入到面试考官的队伍，比例虽不算高，但也是一种新的变化。

一个面试考场内考官由5~9人组成，一般是7人，其中1名为主考官，主考官要求做到两个“善于”，即善于组织面试方案的实施和协调其他考官的工作；善于营造适宜的面试环境，有较高的提问艺术。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。另外，面试考官即使取得了考官资格，在面试之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。

面试考场内，除面试考官外，还有监督员、计分员、计时员等工作人员。有些面试还设旁听席、记者席以及根据具体需要安排全程录像或录音。

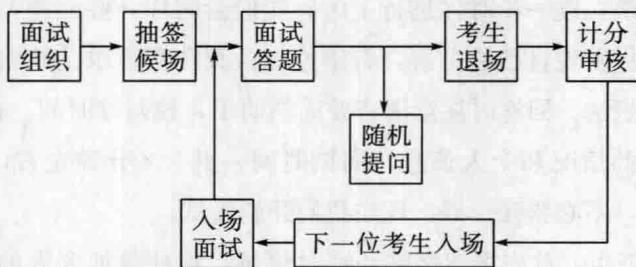
一般面试考场内人员排列如图所示：

结构化面试考场座次安排



第四节 结构化面试的一般程序

规范的结构化面试流程通常包含以下几个步骤。



1. 面试组织

一般来说，公务员面试大多在上午8:00正式开始（具体时间请以面试公告为准），面试题和评分表（以7人制考官组为例）由组织部、人事部门派出的工作人员提前一天送达各市、区、县，每个面试题本袋含考官用面试题本7份、考场监督员用题本1份和考生用的题本1份。面试结束后，全部题本由工作人员收回。所有面试考官和工作人员必须提前到达考点，上交所有通信工具。每场考试前，考官先抽签分组确定考场，考官和有关工作人员于正式开考前10分钟进入面试考场。考官就位后，考场监督员邀请2至3名考生一道当场开启密封资料袋，考生退场后，考场监督员取出题本，并清点题本份数，向考官分发面试题本，在考生席摆放考生面试题本和草稿纸。