



公务员录用考试华图名家讲义系列教材

8

2014

面试实战 模块宝典

编著：付颖 王丽琛 姚艺伟 审定：华图公务员考试研究院

◎结构化面试 ◎无领导小组讨论 ◎热点解析

- ① 一本会讲课的教科书——互动式交流教学心得点评案例
- ② 一套完整面试强化班——3位名师面授培训班整编出版
- ③ 一柄公考面试翻盘剑——专业性、针对性、个性化指导

适用范围

公务员考试 事业单位考试 村干部考试 公安招警考试
军转干考试 法检招录考试 选调生考试 三支一扶考试



公务员录用考试

讲义系列教材

面试实战 模块宝典

MIANSHI SHIZHAN MOKUAI BAODIAN

编著：付颖 王丽琛 姚艺伟 审定：华图公务员考试研究院

常州大学图书馆
藏书章

教育科学出版社

· 北京 ·

出版人 所广一
责任编辑 宋崇义
版式设计 贾艳凤
责任校对 贾静芳
责任印制 曲凤玲

图书在版编目(CIP)数据

面试实战模块宝典/付颖,王丽琛,姚艺伟编著.—6版.—北京:教育科学出版社,2011.12(2013.4重印)

公务员录用考试华图名家讲义系列教材

ISBN 978-7-5041-6230-4

I. ①面… II. ①付…②王…③姚… 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(2011)第 266131 号

出版发行 教育科学出版社

社 址 北京·朝阳区安慧北里安园甲 9 号

邮 编 100101

传 真 010-64891796

市场部电话 010-64989009

编辑部电话 010-64989436

网 址 <http://www.esph.com.cn>

经 销 各地新华书店

制 作 北京华图宏阳图书有限公司

印 刷 三河市冠宏印刷装订厂

开 本 205 毫米×280 毫米 16 开

印 张 24

字 数 760 千字

版 次 2011 年 6 月第 6 版

印 次 2013 年 4 月第 2 次印刷

定 价 50.00 元

如有印装质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

序言:站在巨人的肩膀上,勇往直前!

作为公考培训的领军者,华图已走过了十余载,汇聚了几千名德才兼备且经验丰富的公考培训师,组建了最权威的教学教研团队。华图犹如一个巨人,坚定地引领着公考培训的方向,本着“诚信为根、质量为本”的理念,为考生提供最优秀的培训、最权威的辅导教材和最贴心的咨询服务。

当今公考形势,变幻不断!近几年,随着公考的热度暴涨,参考人员的水平越来越高,对测评形式、测评内容的要求也越来越高。纵观近几年的面试命题趋势,测评形式越发丰富,测评内容灵活多样,从形式上的语言表达、言语理解、仪表仪态,到内涵上的分析、看待问题展现出的思维的广度和深度、解决问题的执行力度以及面对问题的心理承受度,对考生进行多层次多方位考查,可谓“精挑细选”!

面对如此激烈的竞争和严格的考核,公考江湖中的“裸考成功”奇迹发生的概率越来越小。而闭门“自学”、“苦学”也早已不适合这个瞬息多变的世界,更不能应对灵活多变的“面试”。考生若想成功,必须能够站在巨人的肩膀上,掌握最新的考试讯息,了解最权威的知识体系和最恰当的复习模式,坚定不移,勇往直前!

华图能够得到众多考生的支持和信赖,依靠的是专业和实效。本书也正是在这样的背景下,一如既往地坚持时效性、专业性和可操作性,帮助考生掌握最新的面试趋势、最新颖的题型设计和最权威的专家建议。

本书根据目前公考面试的整体趋势和特点分为三个大的学习模块,包含结构化面试、无领导小组讨论和热点解析。每一模块都采取讲练结合的形式,从理论讲解、实际操练到专家点睛等各个层面全方位地为考生剖析面试的理论知识 and 技巧应用,熟悉并掌握面试精髓。

第一课时理论讲解,从整体理论框架介绍到题型认知再到思路点拨,为考生提供当今公考中每类题型最新的考查形式、测评方向以及最实用的答题思路 and 技巧,同时通过历年各类公考典型例题的精讲来帮助考生理解和吸收。

第二课时实际操练,除了传统图书中常有的历年真题演练和解析,帮助考生了解最新的考情、提供专业解析外,本书还为考生列举了实际授课中一些考生的实际答题案例,以及专业老师的点评批改,从他人的“错误”中吸取教训,得到成长。此外,为了帮助考生能更好地掌握最新的题型特点,本书每一题型的讲解部分为考生提供了模拟题和解析,帮助考生后期学习。

第三课时专家点睛,名师点拨部分结合题目的实际场景、具体的主体,与理论部分进行融合,对答题思路 and 原则进行有针对性的归纳和讲解,帮助考生举一反三,灵活应用。而在

每一章节的最后,由授课经验非常丰富的老师对于整个模块进行补充和重难点讲解,如**常见疑问、重难点、最新偏难怪题型**等内容,重点强调应知应会的知识点。

古人云:“读书人莫要死读书”,对于面试而言更是如此。考生在站在巨人肩膀的同时一定要加入自身的思考,结合自身的学习基础和特点,充分利用辅导书或者培训师给予的信息和指导,边学边练,逐步完善,一路向前,所向披靡,最终走向成功的彼岸!

如您有任何疑问,除拨打全国客服热线 4006-01-9999 外,也可按照下面提示进行咨询:

服务类别	联系方式	说明
图书内容答疑	htbjb2008@163.com	解答读者对图书内容的疑问
代金券及网络授课	400-678-1009 http://v.huatu.com	代金券充值操作指导、网络授课购买及听课指导
最新考情、名师答疑	http://www.huatu.com	最新考情、真题下载、在线模考、在线估分、名师答疑、课程试听等
图书增值服务	400-817-9797 http://www.1puzi.com	正版图书网络购买及邮寄、图书勘误、优惠活动及礼品赠送等

编者

2013 年 4 月

目录

绪论 公务员面试导入	1
一、面试概述	1
二、面试礼仪	1
三、面试心态调节	2
四、国家公务员通用能力标准框架	3
模块一 结构化面试	
第一章 结构化面试入门	5
一、结构化面试的特点	5
二、结构化面试流程	6
三、题型介绍	6
四、测评要素	8
第二章 人际沟通	10
一、模块框架图	10
二、题型认知	10
三、思路点拨	13
四、例题精讲	16
五、真题分类链接	20
六、学生答题案例修改与点评	37
七、题目练习与解析示范	39
八、专家点睛	44
第三章 组织管理	48
一、模块框架图	48
二、题型认知	48
三、思路点拨	50
四、例题精讲	53
五、真题分类链接	58



六、学生答题案例修改与点评	75
七、题目练习与解析示范	78
八、专家点睛	82
第四章 综合分析	87
一、模块框架图	87
二、综合分析之现象类	87
三、综合分析之观点类	137
第五章 自我认知	164
一、模块框架图	164
二、题型认知	164
三、思路点拨	166
四、例题精讲	168
五、真题分类链接	172
六、学生答题案例修改与点评	178
七、题目练习与解析示范	179
八、教学心得、解题小技巧等小文章精粹	184
第六章 应急应变	190
一、模块框架图	190
二、题型认知	190
三、思路点拨	195
四、例题精讲	199
五、真题分类链接	205
六、学生答题案例修改与点评	220
七、题目练习与解析示范	222
八、教学心得、解题技巧等小文章精粹	228
第七章 情境模拟	231
一、模块框架图	231
二、题型认知	231
三、思路点拨	232
四、例题精讲	235
五、真题分类链接	237
六、学生答题案例修改与点评	241
七、题目练习与解析示范	241
八、专家点睛	244



第八章 新题型:演讲、联想、串词编故事、材料题	247
一、题型认知	247
二、思路点拨	248
三、例题精讲	250
四、真题分类链接	256
五、题目练习与解析示范	264
六、专家点睛	267

模块二 无领导小组讨论

第一章 无领导小组讨论概述	271
第二章 经典例题分类精讲	284
一、开放类题型经典例题精讲	284
二、两难类题型经典例题精讲	285
三、多选类题型经典例题精讲	288
四、资源争夺类题型经典例题精讲	291
五、操作类题型经典例题精讲	294
第三章 战略技巧	296
一、各环节常见问题及应对技巧	296
二、专家点睛	302
第四章 历年真题模拟解析	305

模块三 热点解析

第一章 社会热点	321
一、由幸福调查看群众生活	321
二、“中国式陋习”	323
三、由“蓝印当头”到对教育的反思	325
四、大学生就业	332
五、就医难	335
六、大爱精神与社会新风尚	338
七、与时俱进的农民工	341
第二章 政治热点	344
一、由“十一”景区降价引发对新型社会管理的思考	344

绪论 公务员面试导入

一、面试概述

面试,是考官通过与考生直接交谈或置考生于某种特定情境中加以观察,从而对考生的知识、能力、经验、气质和性格等基本素质进行测评的考试活动。公务员面试的主要形式包括结构化面试与无领导小组讨论。

结构化面试是当前面试实践中应用最广的一种面试方法,公务员录用考试、法检系统考试、公开选拔党政领导干部、竞争上岗、事业单位公开招聘、政法干警录用考试等的面试都把它作为一种主要方法。

无领导小组讨论是进行集体面试时常用的测评方法,在中央国家机关和吉林、云南等地方公务员的面试采用较多。一般是给定一组考生(5~9人一组)一个问题,请考生在规定时间内进行讨论,并在讨论过程中对考生的表现以及各方面能力进行综合测评。

二、面试礼仪

面试区别于笔试,是直观地从整体上对考生的综合素质进行考查。这样个人礼仪就显得非常重要,不仅因为考生的形象气质以及礼仪举止等会给考官留下深刻的第一印象,即产生所谓的“首因效应”;而且其本身就是面试的测评要素之一——面试礼仪赋有一定的分值,一般是5~10分。而这些都会直接体现在考生的面试评分当中。

所以,无论是结构化面试还是无领导小组讨论面试,面试礼仪都非常重要。在这里,我们主要从仪表仪态、行为举止、语言表达三个方面为考生进行介绍。

(一)仪表仪态

1. 仪容

(1)发型。发型会直接地反映考生的精神面貌,通过它能看出考生的生活品位和对细节的关注程度。公务员作为国家政策的执行者,形象应该是端庄朴素、大方得体的。所以,作为准公务员的广大考生,头发颜色不能太多、太亮;发型不要怪异。

男性的发型,一般要求干净利落、整洁自然;不宜留长发,也不要剃光头;基本的要求是“前发不覆额,侧发不掩耳,后发不过领”。女性发型的总体要求是清爽利落、美观大方,不要披头散发、发饰过多。女性可以烫发,但要给人稳重感,不要太前卫或显得轻浮。

(2)面容。面容的总体要求是庄重亲和、整洁干净、自信微笑。男性应养成每天修面的好习惯,保持干净整洁,不蓄胡须、不露鼻毛,口无异味。女性在面试场合应以裸妆为宜,保持清新、自然、柔和、淡雅的气度,建议考生面试时不要使用香水。

(3)指甲。考生在面试时应保持手部清洁,不留长指甲,不使用醒目的甲彩。

2. 着装

(1)服装。面试着装的总体要求是端庄得体、简约整洁,忌残破;忌褶皱;忌乱穿;忌肮脏。考生在穿着方面应符合稳重、大方、干练、富有涵养的公务人员形象要求。一般而言,面试官评判面试者着装的标准是:协调中显示个人的气质与风度;稳重中透露出个人的可信赖程度;独特中彰显人的个性。

男性着装:西装颜色搭配坚持“三色原则”,即全身颜色不得多于三种。西装、衬衫、领带三样中必须有两样是素色的。

女性着装:建议女性穿正装,如衬衫长裤、西服套装或套裙等,性感、暴露、艳丽、怪异的服装绝不能出





现在面试场合。

(2)鞋袜。在面试场合,男性应注意鞋袜与西服的搭配,皮鞋要洁净,以黑色为首选,袜子应与裤子、皮鞋的颜色相同或为其他较深颜色,而不能是浅色或者白色。女性穿套裙时宜穿皮鞋,根据套裙颜色配肉色或深色长筒袜或连裤袜,不能穿黑色或镂花的丝袜;不能穿凉鞋、凉拖等前露脚趾后露脚跟的鞋。

3. 仪态

(1)表情。在面试场合上,考生的面部表情应从容、镇定、自信,目光坚定,表情自然,不慌不忙,不急不躁。答题时要做到表情自然,切忌僵硬死板、面无表情。

(2)目光。考生在回答考官的问题时,要与考官进行眼神交流,宜正视主考官,环视其他考官。

(二)行为举止

“行如风,站如松,坐如钟”是对人体姿态审美标准的最好概括。

1. 行姿。正常行走姿势,应当是身体挺立、昂首挺胸、收腹直腰,两腿有节奏地向前迈步;两眼直视前方,目光自然平静,不要左顾右盼、东张西望。具体而言,男性应步伐雄健有力,走平行线,显出潇洒豪迈;女性应步伐略小,走直线,显出轻捷。

2. 站姿。要求站立端正、不应持物、双腿稍分、双腿安稳、避免散漫。

3. 坐姿。考生入座时要注意稳、缓,动作协调柔和;尽可能坐在椅子的 $\frac{1}{3}$ 至 $\frac{1}{2}$ 处。从椅子旁边走到椅子前入座,轻轻用手拉出椅子不要弄出大的声响,背对椅子平稳坐下。考生落座后,挺胸收腹、腰部挺起,双臂自然摆放。

4. 手势。面试答题时,考生的手势不宜多,动作不易过大,避免出现拉衣袖、抓头发、抓耳挠腮、玩饰物、揉眼睛、不停抬腕看表等动作。

(三)语言表达

1. 音量。考生在答题的时候,音量适当提高,同时注意抑扬顿挫。

2. 语速。考生答题时要掌握好节奏,不急不慌,边说边想,娓娓道来,避免过快或者过慢。过快容易出现卡壳等现象,影响考生正常地表达和发挥;过慢不仅耽误时间,也会因此加大考生自身的紧张感。

3. 语言规范。对于考生而言,面试的过程中应善于运用雅正的书面语言,展示一定的理论水平,注意做到“不古不洋,不新不旧”。下面是考生存在的几种典型语言问题:

其一,古派。有的考生为显示自己的文化底蕴,故作高深,古话白话夹杂,不合时宜。

其二,洋派。有的考生为展示自己的外语水平,中文和外语混着说,如考官听不懂外语,会有讥笑考官之嫌。

其三,新潮。现在考生时髦、时尚、前卫,平时爱用网络语言,在面试时也不自觉地使用,比如“囧”“雷人”“杯具”“神马都是浮云”“火星语”“白骨精”等等。

其四,陈旧。也有个别考生观念落后、语言陈旧。

总之,考生应善于用雅正的语言表达观点。

三、面试心态调节

无论国考还是省考,公务员面试不仅是一场考试,更是决定考生职业选择和人生道路的重要环节。考生必须采取积极措施来调节自己的心理,减缓心理压力,以保证自己进入最佳面试状态。

如果考生由于心理承受能力不足,难以承受即将逼近的面试所造成的心理压力,而陷入过度的焦虑之中,可以尝试以下办法来缓解:

第一,自我暗示法。积极的自我暗示,利于鼓励自己、肯定自己。考生害怕面试,不敢面对考官,是过度否定自己能力的表现,会一直给自己消极的心理暗示,最终导致面试的失利。事实上,公务员面试的高难度对所有人来说都是一样的,谁在考场上发挥得好,谁就能取得最后的成功。因此,考生要善于采用心理暗示法,多给自己一些鼓励,对自己多一些肯定,告诉自己:“面试考场就是一个大舞台,尽量把自己最





好的一面展示出来”“享受过程,正视结果”“不求尽善尽美,但求问心无愧”等,努力发掘自己的优势和长处,始终保持积极向上的心态。

第二,系统脱敏法。所谓的“系统脱敏法”,在心理学上就是通过一系列步骤,按照刺激强度由弱到强,由小到大逐渐训练心理的承受力、忍耐力,增强适应力,从而达到最后对真实体验不产生“过敏”反应,保持身心的正常或接近正常状态。而在面试中,这种“系统脱敏法”的训练可分为两部分:

首先要有充分的自我认识和对面试过程的详尽了解。由于对本岗位面试形式和内容的不熟悉,导致考生畏惧面试,谈考色变。那么考生可以在考前多了解一些面试的信息,包括面试的流程、面试形式,以及历年面试真题,这些信息可以通过询问亲友、查询网络和咨询相关部门来获取。所谓“手中有粮,心中不慌”,考生如果对面试有充分的了解,经过了高效的备考和反复的练习,在步入考场时就会更有信心。

其次是“情景模拟”,即考生可多在脑中设想自己面试时的情景,如何进场、如何向考官问好、如何坐下、如何听考官的指示、如何思考、如何开口回答、如何完成答题、如何离场;在面对考官严肃的目光时自己会不会紧张,如果紧张了怎么办;在考试中会不会突然卡壳,如果真的卡壳了怎么办;如果答题时大脑一片空白怎么办、说话结结巴巴怎么办……就这样,考生一遍又一遍地“模拟”自己在考场上的表现,反复在脑中“情景模拟”,那么到了真实考场上就能降低紧张度。

第三,做好充分的准备,进行模拟面试。在模拟中找出可能存在的问题与不足,增强自己克服紧张的自信心。不懈的练习是成功的不二法则,考生只有做好充分的准备,才能胸有成竹地走上考场。

第四,放松身心。调节身体状况,任身体放松,可使用呼吸调节法、睡一个好觉、调整饮食等等。考生可以在备考过程中适当增加体育运动和娱乐活动,比如散步、听音乐、和朋友聊天。这样既能提高体质、保持精神奕奕,又能愉悦身心、缓解心理压力。

通过心态调整,考生在面试考场上才能保持从容和冷静,迅速进入角色,展现出应有的气度和稳重,最终赢得考官青睐,取得面试成功。

四、国家公务员通用能力标准框架

(一)政治鉴别能力

——有相应的政治理论功底,坚持党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验,认真实践“三个代表”重要思想;

——善于从政治上观察、思考和处理问题,能透过现象看本质,是非分明;

——具有一定的政治敏锐性和洞察力,正确把握时代发展要求,科学判断形势;

——贯彻执行党的路线、方针、政策。

(二)依法行政能力

——有较强的法律意识、规则意识、法制观念;

——忠实遵守宪法、法律和法规,按照法定的职责权限和程序履行职责、执行公务;

——准确运用与工作相关的法律、法规和有关政策;

——依法办事,准确执法,公正执法,文明执法,不以权代法;

——敢于同违法行为作斗争,维护宪法、法律尊严。

(三)公共服务能力

——牢固树立宗旨观念和服务意识,诚实为民,守信立政;

——责任心强,对工作认真负责,密切联系群众,关心群众疾苦,维护群众合法权益;

——有较强的行政成本意识,善于运用现代公共行政方法和技能,注重提高工作效益;

——乐于接受群众监督,积极采纳群众正确建议,勇于接受群众批评。

(四)调查研究能力

——坚持实践第一的观点,实事求是,讲真话、写实情;





- 坚持群众路线,掌握科学的调查研究方法;
- 善于发现问题、分析问题,准确把握事物发展的历史、现状和产生的影响;
- 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;
- 善于总结经验,发现典型,指导、推动工作。

(五)学习能力

- 树立终身学习观念,有良好的学风,理论联系实际,学以致用;
- 学习目标明确,根据自己的知识结构和工作需要,从理论和实践两方面积累知识与经验;
- 掌握科学学习方法,及时更新和掌握与工作需要相适应的知识、技能;
- 拓宽学习途径,向书本学、向实践学,向他人学。

(六)沟通协调能

- 有全局观念、民主作风和协作意识;
- 语言文字表达条理清晰,用语流畅,重点突出;
- 尊重他人,善于团结和自己意见不同的人一道工作;
- 坚持原则性与灵活性相结合,营造宽松、和谐的工作氛围;
- 能够建立和运用工作联系网络,有效运用各种沟通方式。

(七)创新能力

- 思想解放,视野开阔,与时俱进,具有创新精神和创新勇气;
- 掌握创新方法、技能,培养创新思维方式;
- 对新事物敏感,善于发现、扶植新生事物,总结新鲜经验;
- 善于分析新情况,提出新思路,解决新问题,结合实际创造性地开展工作。

(八)应对突发事件能力

- 有效掌握工作相关信息,及时捕捉带有倾向性、潜在性问题,制定可行预案,并争取把问题解决于萌芽之中;

- 正确认识和处理各种社会矛盾,善于协调不同利益关系;
- 面对突发事件,头脑清醒,科学分析,敏锐把握事件潜在影响,密切掌握事态发展情况;
- 准确判断,果断行动,整合资源,调动各种力量,有序应对突发事件。

(九)心理调适能力

- 事业心强,有积极、乐观、向上的精神状态和爱岗敬业的热情;
- 根据形势和环境变化适时调整自己的思维和行为,保持良好的心态、情绪;
- 自信心强,意志坚定,能正确对待和处理顺境与逆境、成功与失败;
- 良好的心理适应性,心胸开阔,容人让人,不嫉贤妒能。

对于以上九大能力,建议考生必须有效掌握,因为这不仅是我们在面试答题中要凸显出来的优势,同时也是考生必须提升和完善的重要素质,因此考生对于这九大能力的认知一定要到位。



模块一 结构化面试

第一章 结构化面试入门

结构化面试,也称标准化面试,是相对于传统的经验型面试而言的,是根据所制定的评价指标,运用特定的问题、评价方法和评价标准,严格遵循特定程序,通过测评人员与被测试者进行语言交流,对被测试者进行评价的标准化过程。

结构化面试首先根据对职位的分析,确定面试的测评要素,在每一个测评的维度上预先编制好面试题目并制定相应的评分标准,面试过程遵照一种客观的评价程序,对被面试者的表现进行数量化的分析,给出一种客观的评价标准,不同的评价者使用相同的评价尺度,以保证评判的公平合理性。

一、结构化面试的特点

下面我们就一起来了解一下结构化面试的特点,这也是考生备考的关键和基础,只有了解了考试的相关特点以及流程、方式等,才能保证考生备考的针对性。

(一)考题规范化

1. 测评要素一般根据拟任职位的要求提取,公务员招录一般为5~7个测评要素;
2. 针对测评要素编制问题,每个问题一般对应1~2个测试要素,给出评分标准;
3. 对拟任同一类职位的应试者应使用相同的一组题目;
4. 有统一的评分量表。

(二)考官规范化

1. 考官由5~9人组成,其中1名主考官,一般由组织、人事部门、用人单位中具有三级以上面试考官资质的人员担任;
2. 问题一般由主考官发问,但也可由各考官轮流发问;
3. 考官独立打分,加权求和;
4. 考官一般要经过专门培训,要有行为的一致性,不能带有明显的个人主观倾向;
5. 考官衣装要得体。

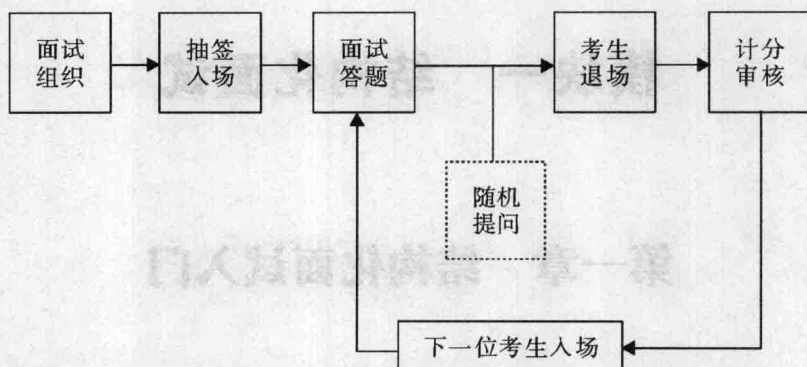
(三)考务规范化

1. 统一严格的考试组织管理;
2. 统一的面试程序;
3. 统一的评分标准和评定量表;
4. 每个应试者面试时间大体相同,一般为题目数×5分钟。





二、结构化面试流程



面试室内除了考官外,一般还有记分员、计时员,还有监察人员全程监督。考官一般情况下由5~9人组成,其中一人为主考官。主考官负责宣读面试指导语、强调注意事项、提问等,考生在规定时间内回答给定的问题。

考生入场后,直接走到考生席,站定后向各位考官问好,并报自己的考试序号,要特别注意的是,除了特殊情况外,考生一般在考场内是不能自报姓名的,如在考场内自报姓名的,考生会被当场取消面试资格。考生落座后,主考官将向考生宣读面试规则,面试开始。

题目一般有两种形式:一种是题本形式,一种是读题。在回答问题时,可能是考生先看完所有题目,集中思考,连续作答;也可能是考官每问一题,考生答一题。

面试指导语示例如下:

面试指导语

(主考官用)

你好,首先祝贺你顺利通过了笔试,欢迎参加今天的面谈。请你来,是希望通过交谈,增进对你的直接了解。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。对我们的问题,希望你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,我们会核实你谈的情况。对你所谈的个人信息,我们会为你保密。面谈的时间为××分钟。回答每个问题前,你可以考虑一下,不必紧张。好,现在就让我们开始。

考生回答完所有题目后,主考官一般要问考生是否还有其他补充,如无补充,主考官即宣布请考生退场。通常情况下,考生退场时要礼貌地与考官道别,但是多数考生都有可能忽视一个重要细节,那就是要把桌椅之间的距离恢复到刚入场时的状态,然后向考官道别。

面试答题结束后,评委根据评分办法打分,计分方式一般是去掉一个最高分、去掉一个最低分求平均分,所得平均分就是考生最后得分。

考官将各自对该考生的评分表交给计分员,由计分员核算分数。计分员核算完毕后,交给监督员审核,审核无误后,由监督员和主考官签字,然后交给工作人员到候分室对考生宣布,或者在候分室张贴或者在网站上公布。

三、题型介绍

常见的结构化面试题包括自我认知与职位匹配类、人际沟通类、组织管理类、应急应变类、综合分析类、情景模拟类、串词编故事类、联想类、演讲类等。



(一)自我认知与职位匹配

【例题】在你过去的工作经历里,曾经遇到的最紧急的事情是什么,你当时是怎么做的?

对于自我认知与职位匹配类题目,出题多是围绕和考生自身的性格、兴趣、经历、价值观等相关的一些内容,主要是考查考生能否对自己有一个客观全面的认识和评价。

(二)人际沟通

【例题】假如你是某县一名税务人员,你负责的一户企业连续两个月出现同样的报表错误,你请示科长后要求企业进行了改正。最近,你有事请假,该企业又出现了同样的错误,但临时接替你工作的小王没有发现这个问题,科长却批评了你,你该如何处理?

这类题中一定会涉及人际关系的主体,一般来说这类题很少让我们对某种和谐的人际关系谈相处之道,更多的情况是题目当中设计一些人际交往的障碍,如矛盾、冲突、误解、困难等,要求考生能以恰当的方式化解矛盾、解决问题,实现有效沟通、协调人际关系,主要考查考生的人际沟通与交往能力。

(三)组织管理

【例题】为迎接即将到来的税收宣传月,市局领导要求你以“税收、发展、民生”为主题,策划两个以上面向本市中小学生的税法宣传活动,要求形式新颖灵活,既能寓教于乐,起到良好的宣传效果,又能适应中小学生课程安排紧张的现状。你打算怎么做?

这类题目更多的是考查考生做事的能力,包括计划、组织、协调、控制、统筹、落实等具体能力,如要求考生组织一次活动,开展某项工作等。但是,近几年来,组织管理类题目中也出现了一些新题型,即我们后面章节会讲到的微观执行类题目,也就是针对组织活动中的某一个阶段或细节进行考查,或是询问这项活动的针对性、重点、难点等,或是要求列举组织活动的若干主题等。因此,考生需要对此类题目高度重视,做好备考。

(四)应急应变

【例题】领导出差前,安排你就本部门负责的某项民生工作接受本地一报社记者的采访。第二天早上,你发现这个报纸刊登的采访报道存在严重的失实和误导,有关科室接到了许多市民的质询电话,你的领导也从外地打电话来询问此事,并要你尽快地妥善予以处理,此时你怎么办?

应急应变类题目比较容易区分,它的命题特点就在于是针对一些突然发生的、非常棘手的、需要立刻采取措施予以解决的状况,体现出一种应急性和应变性,这就要求考生必须快速反应,第一时间找到解决问题的方法和对策。

(五)综合分析

【例题】2011年3月中旬,日本大地震造成核泄漏后,浙江、广东、江苏、北京等地的各大超市,甚至农村的小卖部,都出现了抢购食盐的状况,个别商家也趁机大幅提价。请你从消费者、商家和政府部门三个角度,谈谈应如何正确应对这种抢购风潮。

综合分析类题目是结构化面试中的一个重点,无论是命题比例,还是命题的难度都在一定程度上比其他题型要大,而这类题目主要是让考生针对某一社会现象谈看法,或是针对某一个观点谈认识,因此,它主要是考查考生判断问题、分析问题和解决问题的能力,即我们常说的综合分析能力。

(六)情景模拟

【例题】禁烟令正式生效后,有关部门要求各类公共场所设置明显的禁烟标志,禁止市民吸烟。假如你是公共卫生部门的一名工作人员,在对一家酒店的查访中发现仍有许多人在吸烟。请你现场模仿一下,如何说服酒店经理自觉执行禁烟令?

情景模拟类题目是近年来结构化面试中的一种热点题型,题干通常为考生设定一个明确的场景,要求考生扮演其中一个角色,将考官当成沟通对象,现场模拟一段发言或对话。它主要是考查考生的角色定位能力、情景应变能力、沟通与表达能力。



(七) 串词编故事

【例题】串词题：请用“幸福指数、原生态、红歌、低碳、动漫”这5个词说一段话。

串词编故事类题目经常出现在部分对考生创新能力要求较高的省份举办的省考面试中。这类题目通常会为考生提供3个以上关联度极低的词汇，要求考生说一段话或讲一个故事，将给定的词汇应用其中。这类题目主要考查考生的想象力、语言表达能力。

(八) 联想

【例题】请你用一分钟时间阅读桌上第一题的题签。题签上是两个圆形(注：两个圆，大小相同，相互分离)，请你展开多种联想，并简要谈谈其寓意。请注意：不要在题签上做任何记号。

联想类题目近年来也频繁出现在各地省考面试中。这类题目通常会要求考生根据给定的某种事物或某个场景，尽可能多地展开联想。这类题目主要考查考生的联想能力、创新能力以及语言表达能力。

(九) 演讲

【例题】以“转变观念天地宽”为题，即兴演讲三分钟。

对部分省份来说，演讲类题目几乎是必考题型。演讲类题目既包括命题演讲，也包括情景演讲。这类题目主要考查考生的语言表达能力。

四、测评要素

面试测评要素就是公务员面试到底考些什么，要求哪些素质，如何让考生从考题中体现出相关素质。测评要素主要包括：综合分析能力；语言表达能力；应变能力；计划、组织、协调能力；人际交往的意识与技巧；自我情绪控制能力；求职动机与拟任职位匹配性；仪表举止。

(一) 综合分析能力

综合是在头脑中将事物的各个部分或各种特征联合为整体。分析则是在头脑中将事物的整体分解为部分。

- ◆ 能从宏观方面对事物进行总体考虑
- ◆ 能从微观方面对事物的各个组成部分予以考虑
- ◆ 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

(二) 语言表达能力

针对不同的听众采用不同的方式、风格，将自己的思想、观点明白无误地表达出来，并试图让听众接受。

- ◆ 理解他人的意思
- ◆ 口齿清晰，具有流畅性
- ◆ 内容有条理，富于逻辑性
- ◆ 用词准确、恰当、有分寸

(三) 应变能力

在有压力的情境下，思考、解决问题时能够迅速而灵巧地转移角度、随机应变、触类旁通，做出正确的判断和处理。

- ◆ 情绪稳定
- ◆ 思维反应敏捷
- ◆ 考虑问题全面周到

(四) 计划、组织、协调能力

对自己、他人、部门的活动制订计划、排出日程、调配资源，并对冲突各方的利益根据一定的标准进行协调。

- ◆ 依据部门目标，预见未来的机会和不利因素，并制订计划

