

公务员面试指南

七

种丢分情形及 应对策略

主 编 胡俊梅
副主编 罗明晖 余小鹏



华中师范大学出版社

公务员面试指南

七

种丢分情形及 应对策略

主 编 胡俊梅
副主编 罗明晖 余小鹏



华中师范大学出版社

新出图证(鄂)字 10 号

图书在版编目(CIP)数据

公务员面试指南——七种丢分情形及应对策略/胡俊梅主编.
—武汉:华中师范大学出版社,2009.12
ISBN 978-7-5622-4109-6

I. 公… II. 胡… 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 228126 号

公务员面试指南 ——七种丢分情形及应对策略

主 编:胡俊梅 ©

责任编辑:易 雯

责任校对:罗 艺

封面设计:罗明波

编 辑 室:第二编辑室

电 话:027-67867362

出版发行:华中师范大学出版社

社址:湖北省武汉市珞喻路 152 号

电话:027-67863426、67863040(发行部) 027-67861321(邮购)

传真:027-67863291

网址:<http://www.ccnapress.com>

电子信箱:hscbs@public.wh.hb.cn

印刷:武汉理工大印刷厂

督印:章光琼

字数:65 千字

开本:880mm×1230mm 1/32

印张:2.5

版次:2009 年 12 月第 1 版

印次:2009 年 12 月第 1 次印刷

印数:1-5500

定价:6.00 元

欢迎上网查询、购书

敬告读者:欢迎举报盗版,请拨打举报电话 027-67861321

公务员面试指南

——七种丢分情形及应对策略

主 编：胡俊梅

副主编：罗明晖 余小鹏

参 编：张安玲 蒋 涛

辛 泉 廖文斌

华中师范大学出版社

前 言

2008年以来，美国次贷危机引发的全球性经济衰退对我国的就业市场造成了相当程度的影响。企业裁员、降薪、破产的信息从众多媒体袭来，这种经济形势给就业带来了极大的压力。加上连续扩招之后的高校毕业生人数也历史性地突破了600万人，大学生就业遇到了前所未有的严峻形势。在此背景下，我国公务员职位的稳定性、福利性和社会地位的优越性对于很多高校毕业生以及他们的家人更加具有吸引力，越来越多的高校毕业生特别是人文社科类高校毕业生毫不犹豫地选择报考公务员，这就使已经成为“香馍馍”的公务员职位更加“抢手”，竞争加剧。2009年国家公务员报名通过审核的人数创纪录地超过了100万人，各职位平均竞争比例为78:1，有的甚至达到132:1。2009年为历年来公务员考试报名人数最多的一次。公务员考试已经成为最难的考试之一，而公务员面试更是难中之难。

根据我国现行的招录考试制度规定，公务员考试一般分为笔试和面试两个环节，笔试主要是了解考生的理论知识水平，而面试则是全方位考查考生的综合能力和水平。笔试上线是考取公务员的基本前提，而面试过关则是考取公务员的决定因素。一般来讲，笔试能够上线的都是平时学习成绩较好、有一定综合能力的考生。令人遗憾的是，一些笔试成绩名列前茅的考生，在面试中却表现各不相同，有的差别甚至很大，很多考生在面试过程中难以恰当表达出满腹经纶，最后只能与公务员职位失之交臂，使考前的百般努力付诸东流。其中原因很多，比如情绪紧张、超过时间、技巧缺乏、用语不妥、仪表不佳、举止不当等。多数考生虽

然认识到公务员面试的关键作用但却茫然无措。有的人甚至经历过几次面试失败却不知道错在哪里。因此，针对性和实用性的公务员面试指导对考生尤为重要。

为了帮助广大报考公务员职位的考生特别是经济、法律、管理等人文社科类专业高校毕业生解决面试丢分问题，全面展示综合素质，切实提高公务员面试的竞争力，本书编者从父母心、师长情的最原始的本性出发，精心编写了这本小册子。编者中有长期从事行政机关人事部门领导工作、具有国家公务员较高级别面试考官资格和高级人力资源管理师资格、有 20 多年公务员面试考官经历的机关行政部门实务工作者，也有长期从事毕业生就业指导工作、积累了具体指导毕业生报考公务员职位丰富经验的高校毕业生就业指导部门的领导和老师。编者以担任公务员面试考官和指导毕业生报考公务员的经验为基础，向读者介绍了公务员面试的主要形式和基本特点，重点归纳了公务员面试丢分的七种情形并提供了应对方法，并精选了部分面试真题进行解析，具有较强的针对性、实用性。同时，本书也为高校学生提高自身综合素质提供了一些有益的借鉴。

由于水平有限，加之时间仓促，书中难免有不妥之处，热忱欢迎各位同仁、专家、学者及广大读者批评指正。

编 者

2009 年 10 月

目 录

第一章 概述	(1)
第二章 公务员面试的形式	(6)
第一节 结构化面试	(6)
一、结构化面试的概念	(6)
二、结构化面试的主要内容	(8)
三、结构化面试的特点	(9)
四、结构化面试的操作步骤	(11)
五、结构化面试的测评要素和评分方法	(12)
第二节 无领导小组讨论面试	(18)
一、无领导小组讨论面试的主要内容	(19)
二、无领导小组讨论面试的特点	(21)
三、无领导小组讨论面试的程序	(22)
四、无领导小组讨论面试测评的要素及评分方法	(23)
第三章 面试丢分的七种主要情形	(25)
一、超过时间丢分	(25)
二、情绪紧张丢分	(26)
三、题意不清丢分	(27)
四、用语不妥丢分	(29)
五、技巧缺乏丢分	(30)
六、仪表不佳丢分	(31)
七、举止不当丢分	(31)
第四章 应对丢分情形的主要方法	(34)
第一节 结构化面试中的“七个注意”	(34)

一、注意把握时间	(34)
二、注意沉着镇定	(37)
三、注意题目要求	(40)
四、注意答题用语	(43)
五、注意答题技巧	(47)
六、注意自身仪表	(50)
七、注意举止行为	(53)
第二节 把握无领导小组讨论面试中的八个事项	(56)
一、积极主动“抢”发言	(56)
二、充分显示自己的主见	(57)
三、努力充当讨论小组的领导者	(57)
四、把握辩论的最佳机会	(58)
五、适当运用语言技巧	(58)
六、奠定良好的人际关系基础	(59)
七、认真倾听别人的发言	(59)
八、注意文明和礼节	(60)
第五章 部分面试真题答题参考选录	(62)

第一章 概 述

随着就业压力的不断加大，求职的竞争越来越激烈，就业考试的难度也越来越大。在求职过程中，除了笔试，面试的作用和地位更为重要，面试是否成功直接决定了求职的成败。

了解面试问题的第一步应该弄清下列问题：它是什么？它到底有何作用？它有什么意义？它有哪些形式和特点？

面试是考官通过一定的形式与考生直接交谈或置考生于某种特定情境中进行各个方面的了解和观察，从而对考生的知识、水平、能力、性格、仪表、举止等基本素质进行测评的考试活动。

从现实情况看，面试不仅仅是招录公务员、招聘企业员工和高级管理人才、征兵、升学的必要方法，它还是各类人才提升、提拔的重要方法之一。面试形式不仅在中国应用广泛，在国外也是通行的做法。据法国中法友好协会的负责人介绍，巴黎公务人员的管理很严格，所有工作人员晋升等级、增加薪金、竞争职位都必须经过一种特殊形式的考核，那就是严格的面试，无论哪一级工作人员，面试不过关者绝对不能加薪和提升职位。近年来，编者有幸目睹了新加坡政府一个部门组织的一场提级面试，形式大致与我国公务员面试相同，但提出的问题很深刻，考查的是一个公务员与其职位相关的组织领导能力、综合协调能力、灵活处事能力及相关专业能力等全方位的能力。公务员的晋级面试要由相关专业的专家、公务员管理署负责人、被考人员的直接上司及公务员代表组成的五名资深考官轮流自由提问，有时使面试考生“防不胜防”。据介绍，新加坡所有公务员每升一个职级，都必须

经过严格的面试。从国外公务员管理的经验分析，今后我国公务员及公司、企业管理人员、技术人员的升级、升职，必将逐步实行面试的方法。由此可见，面试不仅仅只是我们每一个人走上工作岗位时的必经“关口”，它还将与我们每个人的发展和前途紧密相连。因此，考生们一定要充分认识面试知识的重要性以及面试知识的实用性，从而增强自己学习掌握面试知识的自觉性。真正认识和掌握面试中的“诀窍”，将会终身受益！

面试是一种能力的测试，而不是一般的面谈，它从形式、内容、程序、方法、测评要素、评分标准及时间安排上都有严格的规定和模式。

面试一般由 12 个要素构成：面试目的、测评项目、测评标准、面试试题、面试考官、面试考生、考生信息、考官信息、面试结果、面试时间、面试考场、面试模式。这些要素在不同的面试活动中有不同的具体内容和具体表现形式，但这些要素是任何一次面试都应该具备的，缺少任何一项，面试活动都不能成立。只有合理配置这些要求，才能有好的面试效果。

面试分为公务员面试和企业职员录、聘用人员面试，本书主要讲的是公务员面试中的一些常识。

公务员面试主要有两种较为通用的形式：即结构化面试和无领导小组讨论面试。前些年，公务员招录一般都用结构化面试，但近几年一些中央直属机关和有些省市机关录用公务员都逐渐开始试行无领导小组讨论面试的方法，2008 年初，北京和广东等省的一些市直机关录用公务员时，有好几家都是采用无领导小组讨论方式进行面试的。2009 年 8 月，湖北省公开选拔领导干部首次全部采用无领导小组讨论的面试形式，效果很好，成为当年选拔领导干部的最大亮点。从趋势上看，在招录公务员和选拔人才中，无领导小组讨论的面试方式将很快与结构化面试方式平分秋色。因此，考生们要关注这一发展的动向。

公务员面试的内容比较广泛，其试题难度越来越大。结构化

面试的测评内容包括求职动机与拟任职位的匹配性、综合分析问题能力、人际交往能力、计划组织和协调能力、应变能力、自我情绪控制能力、言语表达能力、仪表举止等。从 2008 年开始,公务员结构化面试有些题型开始向测评考生的历史知识和意识与技巧方面发展,特别是面试考生比例过大(有的地方面试比例达到 1:10)时,结构化面试试题涉及面更加广泛,试题的难度明显加大。无领导小组讨论面试测评的内容与结构化面试测评的内容有较大区别,主要有:影响能力(引导、驾驭、魄力)、说服能力(有理有据、感染力)、表达能力(准确流畅、逻辑性强)、思辨能力(深刻、全面、系统)、领悟能力(倾听、理解、包容)、总结归纳能力(总结、归纳)、个性魅力(仪表气质、自信心、感受能力)。随着求职竞争的加剧,无领导小组讨论的面试形式应用日益广泛,试题内容的难度也在不断增加。

公务员面试的程序很严格,结构化面试的程序依次是:考生抽签、排号、进场、答题、退场;考官评分;记分员算分;报分员当场或隔位报分。无领导小组讨论面试的程序依次是:分组、考官提要求、宣读讨论题;考生准备提纲、依次发言、自由讨论;考官评分;考生退场;记分员计算得分并送主考官签字、择时公布分数。

公务员面试的结果在人员的录用中有着举足轻重的作用。在录用公务员和其他职员中,面试成绩通常占 50% 左右,从某种意义上讲,面试结果在很大程度上决定着参加面试者的命运和前途,因此,面试问题是求职者必须从思想和行为上都要十分重视的问题。

随着我国经济社会的快速发展,作为选人用人主要方法之一的面试从形式到内容等各方面也在不断发展和创新,其趋势主要有:

1. 面试形式趋于多样

面试早已突破那种两个人面对面、一问一答的模式,而呈现

出丰富多彩的形式。从单独面试到集体面试，从一次性面试到分阶段面试，从非结构化面试到结构化面试，从常规面试到引入演讲、角色扮演、案例分析、无领导小组讨论等情境面试。从录用公务员面试看，过去几乎都采用结构化方式，但现在已经开始用无领导小组讨论方式，甚至有的省市还试用更为灵活的模拟角色的面试方式。

2. 面试程序趋于规范

前些年，人们对面试的过程缺乏有效的把握，面试的随意性大，面试效果也得不到保证。现在许多面试的操作过程已逐步规范起来。从考场布置、考官选派、面试时间、面试试题、面试开始、面试过程、面试结束等各个环节，事先都有一个严格而具体的方案，操作中严格按方案实施。对于录用同层次的人员，注意同时间、同地点、同组考官、同等级试题、同尺度评分标准，以最大限度保证面试的公平、公正。有的省份采取考生、考官在面试前抽签决定自己考场的“双抽签”模式，防止身份信息的泄露，规避暗箱操作。有的省份对出题人、考官、考生和考场工作人员采取封闭式的管理，以防止考题泄露、考生之间互相串题。

3. 面试内容趋于百姓“小”事

过去的面试，涉及大政方针较多，而且有时局限于岗位“圈”内的内容。而现在的面试试题涉及的内容比较广泛，政治思想、知识水平虽然是测评的主要内容，但也较多涉及老百姓身边的小事：从水电费价格听证到火车票是否该涨价；从看病难、药费贵到邻里关系处理；从同事、同学关系到感恩父母等。实际上，这些面试试题讲的是小事，测评的却是人的观念、习性、道德和品行，是“以人为本”的大事。面试内容的这种趋向，今后有可能更为突出。

4. 面试评分标准趋于科学

现在的面试，除知识面、语言表达、身体素质、反应能力、进取精神外，还对思维能力、心理素质、言谈举止等比较重视。

由于测评要素比较明确，面试的评分标准比过去更为科学。即每一个要素都有一个参考标准，并有一个得分范围。每一场面试开始前，组织者都要召集当场的面试考官开一个短会，宣读纪律要求、注意事项，特别是要统一评分标准，注重一般素质与特殊素质在内的综合测评，最大限度地减少考官的随意性和盲目性，确保公平、公正的社会效果。

第二章 公务员面试的形式

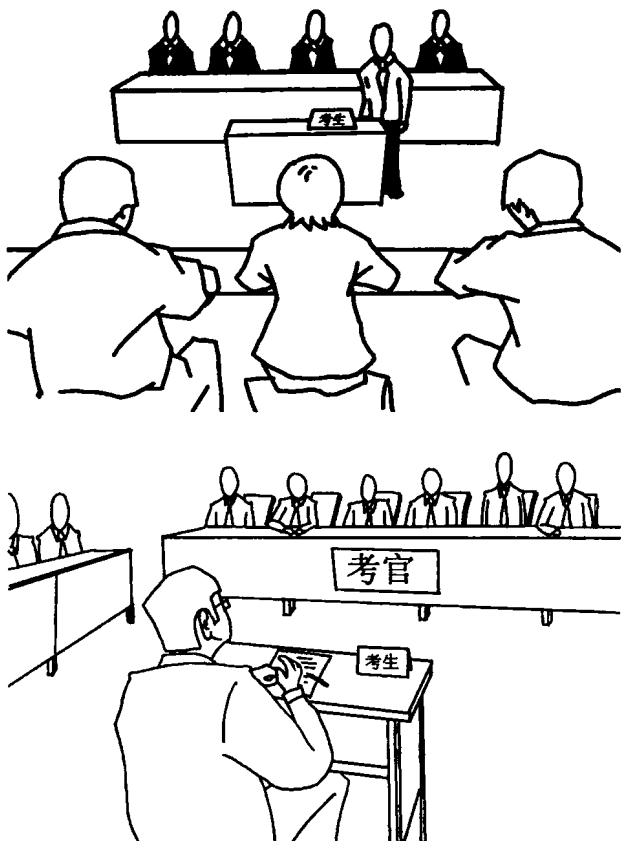
第一节 结构化面试

一、结构化面试的概念

结构化面试是由多名有代表性的考官组成一个考官小组，按照预先设计的一套包括各种测评要素在内的试题，按规定的程序，对报考同一职位的考生，始终如一地使用相同的考题进行提问，需要追问时要按相同的追问原则进行追问；根据考生的回答，给出考生在各个测评要素上的得分，其得分总和就是考生面试的最后得分。面试中，一个题目可能包括一个或几个测评要素，考官有时不完全按每一道题打分，而是按照考生在回答问题中反映出来的各种能力综合评分，最后将所有测评要素的得分相加得出考生的面试分数。结构化面试中考生的行为根据事先确定的标准进行评定；面试的结果采用规范的统计方法记分；面试合格的考生按其分数由高到低的顺序进入考核。设计、试题、实施、评价、结果都是有结构的。公务员结构化面试是面试命题、实施结果评定等环节均按事先制定的标准化程序进行的面试，因而亦称标准化面试。

结构化面试中的标准化主要体现在下面几个方面：

1. 以岗位或职位为基础，通过分析某一具体的操作内容及胜任该职位所需要的知识、能力、水平、性格、情绪及身体、心理等情况，从而规定适用于该岗位或职位的测评要素的标准，并在面试中严格把握。



2. 每一次面试之前根据岗位或职位实际情况的需要，按照拟录、聘用人员的层次，选择好与其相关的测评要素中最重要的、联系最紧密的且方便测评的部分命题，并事先拟定面试试题的参考答案及评分标准。

3. 同一时间、同一考场的考生采用相同的一组面试试题、统一的参考答案和评分标准、完全一致的面试时间。

4. 面试考官一般要经过专门的培训，并且要有面试考官资格证书（单位领导、专家无此要求）。同一场面试中必须是同一

组考官。

二、结构化面试的主要内容

人事部关于印发《国家公务员通用能力标准框架（试行）》的通知明确提出公务员的九种能力，就是公务员的能力和素质要求。应该说，这九种能力就是公务员面试的出题依据。尽管面试题型变化较多，但面试内容主要还是以下几个方面：①对所报职位的理解认识，责任感、进取心，报考动机。②自我认知能力，心理调适能力，沟通协调能力，组织计划能力。③应急应变能力，分析解决问题能力。④观察事物能力，逻辑思维能力。⑤语言表达能力，举止仪表等。从现实中看，最近几年公务员面试试题主要涉及以下几方面的具体内容：

1. 政治敏锐性。主要通过具体的试题，考查测试考生对国家的大政方针及群众关心的焦点、热点问题的认识和了解程度。

2. 组织协调能力。主要是指指定一个工作内容或一次活动让考生去组织实施，以测评考生的组织协调能力。

3. 应变能力。就是将一件突然发生的紧急事件放在考生面前，测试考生面对压力和矛盾的情绪，通过考生处理紧急事件的方法和结果考查考生应对突发事件的能力。

4. 处理人际关系的能力。试题给出一件很矛盾的且与考生的领导或同事、朋友有直接关系的事情让考生去处理，从其处理过程中观察考生处理人际关系的能力。

5. 语言表达能力。语言表达能力主要是从整个面试中答题的用语和表述中考查考生的语言能力和表达能力。

6. 心态及心理状况。从面试开始到面试结束的全过程观察考生是否沉着镇定，或虚设一种根本没有发生的情况，测试考生的心理承受能力。

7. 仪表和举动。就是从整个面试过程中直观你的穿戴、外貌、表情、动作，整体评价考生的一举一动是否符合所报职位的要求。

公务员面试时考生还须注意一个问题，就是不要将面试的内容与自己的专业知识结合得过于紧密。现在招录公务员和工作人员的面试大都是由各省统一组织实施（除特殊专业外），这就要求全省统一面试时间，统一面试试题。因而面试试题的内容是对全省所有考生选定的，根本不会考虑某一专业内容。它主要是考查考生的综合素质和能力，而不是考查考生的专业知识水平。如法律专业的毕业生，千万不要总去想法律知识方面的面试题，即使碰上一点涉及本专业问题的试题内容，也不要以谈专业内容为主，请一定记住，面试是以测试综合能力和综合素质为主的。

三、结构化面试的特点

结构化面试虽然也是通过考官与考生谈话的方式进行的，但从形式到内容上，它都突出了系统结构的特点，即面试考官的结构性、面试试题的结构性、测评要素的结构性、评分标准的结构性，以确保这种面试方法更为有效、客观、公平、科学。结构化面试的一项主要要求是对报考相同职位的考生，应测试相同的面试题目。这种面试方式一直是中央国家机关公务员考试以及大多数省份、地方公务员考试普遍采用的一种面试方法。从过去实施的情况看，结构化面试比较科学、正规、系统，程序比较严密，便于组织实施，且测评效果也比较好，但从目前情况看，结构化面试也有着需要创新的方面。

（一）结构化面试有着系统的结构特征

1. 考官的组成结构。考官不是随意形成的，一般由专业考官、专家教授和用人单位人事干部或行政领导 5~9 人，依据选人岗位需要，按专业、职务甚至年龄、性别以一定比例进行科学配置组成，其中 1 名主考官，4~8 名考官呈一字形并坐，考生单坐对面，由主考官提问，考生作答。一般由主考官负责把握整个面试的总过程。

2. 测评的要素结构。这不仅体现在测什么、用什么题目测