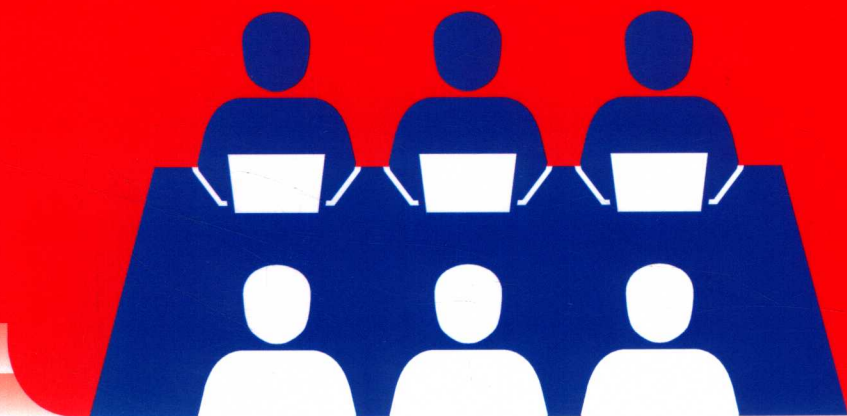


公务员面试规范化解析 面试解题技巧 结构化面试教程

公务员 结构化面试

优化攻略

高志纯 / 著



- ★ 认知过程 给予知己知彼的自信状态
- ★ 掌控对策 施展统筹兼顾的自如水平
- ★ 坦诚经验 提升积本求原的自身素养

新 华 出 版 社

公务员结构化面试 优化攻略

高志纯 / 著

贵州师范学院内部使用

新 华 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

公务员结构化面试优化攻略 / 高志纯著

北京：新华出版社，2019.10

ISBN 978-7-5166-4908-4

I. ①公… II. ①高… 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 (2019) 第 228156 号

公务员结构化面试优化攻略

作 者：高志纯

责任编辑：庆春雁

出版发行：新华出版社

地 址：北京石景山区京原路 8 号

邮 编：100040

网 址：<http://www.xinhupub.com> <http://press.xinhuanet.com>

经 销：新华书店 新华出版社天猫、京东旗舰店及各大网店

购书热线：010-63077122

中国新闻书店购书热线：010-63072012

照 排：盟诺文化

印 刷：北京印易得图文制作有限公司

成品尺寸：170mm×240mm

印 张：19.25

字 数：324 千字

版 次：2020 年 1 月第一版

印 次：2020 年 1 月第一次印刷

书 号：ISBN 978-7-5166-4908-4

定 价：69.00 元

版权专有，侵权必究。

绪 言



习近平总书记在党的十九大报告中就深化机构改革作出重要部署，党的十九届三中全会研究深化党和国家机构改革问题并作出决定。《中共中央关于深化党和国家机构改革的决定》明确指出，“深化党和国家机构改革是推进国家治理体系和治理能力现代化的一场深刻变革”。要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，从战略全局和长远发展的高度来认识推动这场深刻变革的必要性，自觉加以贯彻落实。2019年下半年机构改革工作再经过了如火如荼、紧张有序后，逐渐接近尾声。基本同时《公务员法》于2018年12月29日经第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议修订，自2019年6月1日施行；为深化公务员分类改革，推行公务员职务与职级并行、职级与待遇挂钩制度，健全公务员激励保障机制，建设忠诚干净担当的高素质专业化公务员队伍，2019年3月中共中央办公厅印发《公务员职务与职级并行规定》，同样自2019年6月1日施行。

2020年国家公务员考试公共科目笔试考试大纲中相比之前发生了一些变化，体现在“要测查从事公务员工作应当具备的基本能力和基本素质，特别是用习近平新时代中国特色社会主义思想指导解决问题的能力。”在此背景下，在结构化面试中也会相应地着重考查应试者运用习近平新时代中国特色社会主义思想指导解决问题的能力。具体来说，涉及到结构化面试题目的，包括坚持以人民为中心的思想，绿水青山就是金山银山的发展理念，坚持实事求是，提高科学思维能力（战略思维能力、历史思维能力、辩证思维能力、创新思维能力、法治思维能力、底线思维能力），深入群众深入基层开展调查研究等等内容。应试者在准备公务员结构化面试的时候要加强这方面内容的训练，有意识地运用习近平新时代中国特色社会主义思想指导解决问题，将习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿到这个答题过程之中，多思考多总结多练习，在作答的时候才能应对自如。

本书始终秉持“行为以法为先”原则，遂先将有关涉及公务员录用、晋升面试的法律规范进行汇总，《公务员法》第13条规定：公务员应当具备下列条件：……（五）具有正常履行职责的身体条件和心理素质；（六）具有符合职位要求的文化程度和工作能力；第23条规定：录用担任一级主任科员以下及其他相当职级层次的公务员，采取公开考试、严格考察、平等竞争、择优录取的办法。民族自治地方依照前款规定录用公务员时，依照法律和有关规定对少数民族报考者予以适当照顾；第25条第1款规定：报考公务员，除应当具备本法第十三条规定的条件以外，还应当具备省级以上公务员主管部门规定的拟任职位所要求的资格条件；第30条规定：公务员录用考试采取笔试和面试等方式进行，考试内容根据公务员应当具备的基本能力和不同职位类别、不同层级机关分别设置。第70条第2款规定：调任人选应当具备本法第十三条规定的条件和拟任职位所要求的资格条件，并不得有本法第二十六条规定的情形。调任机关应当根据上述规定，对调任人选进行严格考察，并按照管理权限审批，必要时可以对调任人选进行考试。

本书的创作灵感来源于作者实际工作经历，且认为公务员结构化面试的类别性、主题性凸出，有大量可归纳、总结、提炼的空间，如不加以整理惋惜之意不以言表，遂本书将公务员结构化面试进行综合细化，对面试的一般流程、考官心态、评分标准、面试礼仪等进行分解阐述，以给应试者“知己知彼”的心理状态；将公务员结构化面试题目进行类别（部门）式汇总讲述，分为：岗位匹配类题目、综合分析类题目、组织策划类题目、人际关系类题目、应急应变类题目。范例中本书以习作真题为首推，面试的准备工作也无非是反复实践练习的过程。本书的宗旨是，在提升应试者各项综合能力的基础上，着力增强应试者应对结构化面试的实力水平，将自身的自有优势发挥得淋漓尽致。

面试也可称为当面考核，若将所有的结构化面试题目以笔试题目的形式出现，本书认为，针对同一应试者，所反映出的成绩应当存在明显差别，显然笔试成绩会优于面试成绩，这样定论正说明当场面试、作答的不确定性，也取决于应试者瞬间发挥的心理素质。总的来看，只就面试题目自身而言，其难度并不会有多么高深莫测，真当给足时间构思书写，再加以诵读，又何难之有呢？但是所谓当场考核，比对上述情形，也就是被极度剥夺了足够的时间和照稿宣科。遂本书认为，当场考核最主要的是衡量应试者临危不乱的快速反应能力，如果能将“需要足够

时间构思”的障碍充分克服，那么面试也就成功大多半了。

即使是考分再高的应试者，都会在面试后产生若干的补足思绪，补足思绪常常会“丰富多彩，玲珑八面”，时而令应试者后悔不已，这也充分说明再难的一道题，只有你答不好或发挥不好，基本没有你丁点不会做的可能，其实通过我们每个人学习、工作、生活等经验的日积月累，再加之面试前正规或不太正规有针对性的温习，应试者所面对的每一道题目，它最优化的解答思路或解决方案其实都在每一名应试者的内心深处，但挖掘、搜索、整理都需要时间，“茶壶里煮饺子”现象的发生往往是由于时间不够造成的。假如能将这种凭空“补充回想”的条款融入面试期间应试者的表述当中，想必所得分数必然是拔高提档的。所谓补足思绪，正是上述所提的“构思时长”问题所导致，补足思绪的内容越少，则充分证明应试者克服了“需要足够时间构思”的障碍。

结构化面试的准备工作，最主要的还应回归到模拟演说的这条主线上，创造一些情景，如围观、当众、哪怕就是家人朋友的一对一，也要充分反复练习所谓的反应能力，情景模拟也未必一定扮演应试者的角色，反之以考官的身份模拟也同样会起到事半功倍的效果，易言之，可通过自身反复复习来创作、改编题目，向周围或身边人发问，之后一并总结，其实他回答时的欠缺，百分之九十都是自身的欠缺；其次，针对本书所提出的类别例题或真题，实打实进行“闭卷”撰写，再核对标准答案，此种可有利于对答题勇气意识的强基固本，遂本书认为最失败的复习方式就是只看题而不做题，因为每一道例题的标准答案都太好理解了，从根本上很难引起记忆的凸起感，全部看完了，也全部理解透彻了，真要到做题时仍然会一脸朦胧，难解难分。

本书认为，应对一道面试题就如同栽培一棵果树，最后看的除了根基深厚牢固以外，最主要的是观赏其是否枝叶繁茂，甚至果实累累，此处即要形成“假设或如果”的创想思维，尽全力把题目中可涉及的点以及可以衍生的点全部点到，并加以简要说理论述，找到的“点”越多，分值也会相应越高，也越会给考官留下近似于完美的印象，哪怕所答的点连考官手中的参考答案都没有赘述到，只要方向正确且自圆其说，就一定是加分项。如例题，当你在办公室工作时，有一人突然闯进房间，对你下跪，并声嘶力竭地喊“冤”，请问你怎么办？对于本题的回答，列举出：问清诉求、接诉即办、后续跟踪等点，那只不过都是基本点，也可以说是“大众点或是及格点”罢了，大多数应试者基本都能回答出来，想要

做到异军突起，就要拥有真正的拔高点和创想点，即对非法信访行为的认识，与单位内部安保工作已存在了严重漏洞，本书认为，创想越发极致就会向“无懈可击”无限靠拢。另外，公务员结构化面试，不同于企业招聘面试，面试过程中考官几乎没有再次折返提问的可能，所以只要以自圆其说为基础，无需担心所创想思维会给自己“挖坑、埋雷”的情形。

诚然，在公务员结构化面试的过程还有许多地方是值得应试者注意的，比如说一般在综合分析题目中没有绝对的正确或错误，各打几十大板或论各功行赏的思维应保持基本恒定，在人际关系类题目中要永葆善良之心将每一个人，即使是十恶不赦之人都当做好人和足以救药之人来看待的意识。本书对应当注意的要素都尽全面归纳、整理并详细提解，不妨遗漏之处请各位读者、应试者进行批评指正，本书也必将虚心接受及时修正。公务员结构化面试制度已施行了近 20 年，其内容也在不断更新创造与时俱进，本书认为变化之大只是随波社会各个阶段形势的变迁而变化，所以紧抓时事主题有助于夯实应答面试题目的基础，并可起到画龙点睛、锦上添花的升华作用，但对此切勿过分紧张，本书认为，此好比形状再各异的容器所承接水的体积与本质都不会有太大的变化。

公务员结构化面试的体例将会在一段时期内存续发展，并几乎受到所有财政供养人员（事业单位、国有企业工作人员、社区工作者、流动人口管理员、安全员、党建工作助理员等等）入职录用、提拔晋升程序的青睐，当然题目的内容难度也会随着不同岗位的差异而呈现出高低错落之分，但基本题型基本不会跨出本书所囊括的范围。最后本书表达，单纯从一个地区的公务员结构化面试形势为切入点，即使加之其他范例和讲解为参考，也实难回避“以偏概全”的瑕疵状态，遂对本书中的缺陷不足和无所顾忌，诚挚请各位读者和应试者给予包容，各位提出的宝贵意见是本书撰写的最大幸福与收获。愿参加公务员结构化面试的应试者都能通过对面试的谋划筹备增强自身的各项能力素质，并最终收获回报！

高志纯

2019 年 9 月 16 日于大兴桐城办公区

目 录



第一章 公务员结构化面试概述	1
一、结构化面试的基本形式	1
二、面试的一般流程	2
三、考官心态	3
四、评分标准	5
第二章 面试的注意和准备事项	8
一、面试礼仪	8
二、演讲技巧的训练	14
第三章 岗位匹配类题目	22
一、考查报考动机和对报考岗位的认知	23
二、将个人经历与岗位相联系	35
三、自我介绍与自我评价	44
第四章 综合分析类题目	59
一、社会热点类题目	60
二、观点辨析类题目	85
一、爱国与亲民	85
二、奉公与廉洁	86
三、信念与理想	87
四、奋斗与坚持	87
五、竞争与协作	88

六、厚仁与宽容	88
七、诚信与务实	89
八、学习与创新	90
三、漫画启示类题目	110
第五章 组织策划类题目	122
一、调研类题目	124
二、动员宣传类题目	135
三、会议类题目	146
四、培训类题目	153
五、接待类题目	157
六、文体活动类题目	163
七、比赛类题目	170
八、综合类题目	174
第六章 人际关系类题目	182
一、作答技巧	183
二、处理与领导的人际关系类题目	190
三、处理与同事的人际关系类题目	201
四、处理与下属的人际关系类题目	210
五、处理与群众的人际关系类题目	216
六、处理与亲友的人际关系类题目	221
七、处理与其他部门或单位的人际关系类题目	224
八、涉及多种关系的人际关系题目	227
第七章 应急应变类题目	237
一、解决事故障碍类题目	239
二、舆情处置类题目	250
三、化解争执纠纷类题目	256
四、时间冲突排序类题目	272
五、公共危机处理类题目	282

第一章 公务员结构化面试概述

一、结构化面试的基本形式

迄今为止，公务员面试的常用形式有结构化面试、无领导小组讨论两种。其中，无领导小组讨论形式应用较少，结构化面试是公务员面试中使用最早、最为普遍的面试形式。

结构化面试是指根据特定职位的胜任特征要求，遵循固定的程序，采用专门的题库、评价标准和评价方法，通过考官小组与应考者面对面的言语交流等方式，评价应考者是否符合招聘岗位要求的人才测评方法。在结构化面试中，考试题目和评分标准都是预先设定的，一般情况下，结构化面试中考官不能随意提问应试者，也不能追问题目中并没有出现的问题。由于其在传统面试形式的基础上吸收了标准化测验的优势，采用系统化、结构化的方法考察应试者，同时由于流程、题目和评分标准的规范化，考官必须依照既有的评分标准评分，从而最大限度地规避了考官个人倾向、随意打分等导致的主观性和偶然性，保障了面试的公平性。因此，结构化面试成为公务员录用面试中的首选，为了确保公务员选拔工作的客观、公正，国家专门规定必须采用严格的结构化面试形式。

结构化面试也有一些问题，其中最主要的问题是面试过程程式化，缺乏灵活性。由于考官只能够按照已有的题目对应试者发问，面试过程比较机械、烦琐。而对于应试者来说，一方面由于题型有限、评分标准既定，应试者备考时也会根据以往的真题和面试经验进行针对性的练习，针对自己的弱项加强；另一方面，在规定的短时间（大约 10～30 分钟）内面对诸多考官（一般为 5～9 位考官）要即兴理清思路、回答题目，也是一种挑战，可能会因紧张过度而导致发挥失常。

公务员结构化面试的题目有许多不同的类型，主要题型包括岗位匹配类、综合分析类、组织策划类、人际关系类以及应急应变类等。此外，针对单纯的结构化面试形式较为机械、单一的问题，情景模拟也常常被吸纳进结构化面试中，以更全面

地考察应试者的素质。情景模拟类题目往往会设定特定的情景，要求应试者扮演其中的某一角色，根据具体情境和角色职责去处理各种事务及各种问题和矛盾。

总体来讲，结构化面试仍然是公务员面试的主流形式。近年来，各地公务员面试命题专家都在尽力将结构化面试改革创新，扬长避短，如上文讲到的将情景模拟加入结构化面试中即是一种创新思路。

二、面试的一般流程

（一）抽签

应试者按面试通知，在规定的地点集合。在工作人员查验有关证件后，上交所携带的手机等所有电子通信工具，接着进行现场抽签，确定面试组别和面试顺序，接着在工作人员的带领下进入候考室候考。为了保证面试评分的公平性，竞争同一职位的面试对象，一般会安排在同一面试时间段内，由同一考官组采用同一套试题进行面试。

（二）候考

候考时应试者不允许随便离开，如果需要上厕所，则会有同性的工作人员进行陪同。在候考时，应试者可以利用这一段时间再复习一下重点的题型，理顺答题思路，让自己提前进入考试状态；如果工作人员允许，可以带一些之前整理的资料或者笔记帮助自己最后梳理一下思路。也可以闭目养神、稍作休息，保证以振作的精神面貌迎接考试。很多应试者由于心态焦虑，再加上抽签的顺序靠后、等待时间长，因此越等越烦躁、越等越没有自信，从而影响自己面试的发挥和最终分数。如果在候考时出现了上述心态，一定要注意自我调节情绪，不断地给自己积极的心理暗示，例如：我已经经过了充分的准备和学习，只要在考场上能够正常发挥，分数肯定会令自己满意！

（三）面试答题

在轮到某位应试者面试时，一般考场都会有引考员引导入场。应试者进入考场之后，考官会向应试者宣布考场规则、并宣读一些考场导语。导语一般会包括面试的题目数量、面试时间、什么时候提醒剩余时间等等信息，需要应试者认真聆听并记住。下面是一段面试导语示例：

你好，首先祝贺你通过笔试，参与今天的面试。我们今天将与你交流几个问题，希望通过与你的交谈，对你有更进一步的了解。希望你能认真和实事求是地

回答，尽量反映自己的实际情况、真实想法。今天的面试共有×道题目，面试时间一共××分钟左右。考试结束前×分钟会有提醒。在回答每道问题前，你都会有时间思考，不必紧张。注意控制好答题时间。每道题回答完毕后，请说“回答完毕”。

导语之后就是正式的面试答题。不同的地方面试的形式会稍有不同，有些考场会提供纸质版的考题以及草稿纸，考官念一题，应试者答一题；也有的是让应试者先看完题目，之后应试者可以选择是逐个作答还是思考后一起作答。有的面试考场不提供题本，应试者可以用考场提供的纸笔认真记录下考官所念题目的关键内容。也有的考场连纸笔也不提供，需要应试者集中精力听清考官读的题目；如果没有听清楚，可以要求考官重复一遍。

（四）候分

应试者面试完后，主考官会宣布请应试者退场，面试完的应试者不得再返回候考室，并由引考员引导到候分室等待分数，收到分数通知单签名后即可离开考场。大部分的公务员面试当场就公布分数，但也有极个别地方、单位会于数日后再公布成绩。

三、考官心态

如前所述，在结构化面试中为了保证公平公正，考官自由发挥的余地相对较小。但是诸如面试顺序、连续作战等因素带给考官心态的影响也是存在的，因此，应当了解考官心态，一边做出针对性的准备。

（一）面试顺序对考官心态的影响

总体来说，面试顺序与你的分数无关，但是依然对考官的判分有一定的影响。

面试第一个或前几个应试者时，考官往往精力比较充沛、集中，会较为认真细致地聆听应试者的答题。这种情况的影响是两方面的，一方面考官会容易发现你答题中的闪光点，另一方面，你的不足之处也会在考官面前展现得更清晰。如果抽到比较靠前的顺序，那么在面试答题时可以适当展开你的论述，让考官更全面清楚地了解你的能力，有助于提高你的分数。

而在临近中午或者是面试最后几位应试者时，考官往往已经面试了很久，容易产生疲劳效应，可能在聆听考官答题时注意力不太集中和专注，因此答题时一定要注意删繁就简、条理清晰。不过，最后几位应试者可能受到近因效应的影响，

由于接下来再没有其他面试者，对你的印象不会受到“后摄抑制”（后学习的内容对先前学习内容的抑制）的干扰，反而可能有助于加深考官对你的印象。

相对比较也是可能出现的情况。相对比较是指在应试者之间而不是将应试者与面试评价标准进行比较。面试考官在对多名应试者依次进行评定时，往往会受面试顺序的影响。例如，一个考官在面试了三个很不理想的应试者之后，第四位应试者即使很一般，考官也会对他有比前三位好得多的印象。反之，如果一位考官连续面试了三位很理想的应试者，即使第四个应试者水平尚可，考官也会认为他比实际水平要差。

（二）连续作战对考官心态的影响

公务员结构化面试都是集中进行的，平均面试每个应试者的时间大概 15 到 30 分钟，平均下来一天考官可能面试 10 到 20 个人，最多的时候甚至一天会面试 30 个人。因此，考官的工作不仅是脑力劳动还是体力劳动，连续作战对于考官的心态会有很重要的影响。

在这种情况下，考官对于长篇大论一般不会有很好印象。许多应试者认为，自己在面试中滔滔不绝能够体现出自己的积累和水平，殊不知在连续面试应试者的情况下，长篇大论反而会使考官认为该应试者概括能力不强、分析问题不能把握重点、逻辑思路不够清晰。因此，在面试过程中尽量做到简短答题，争取以最简洁清晰的表达阐述自己的观点看法。

此外，月轮效应也经常起作用。例如，某位应试者作答面试的第一题时答得较差，会使考官首先断定认为这个人水平较差，也不太有兴趣再去集中精力全神贯注这名应试者下面的回答，可能下面某一道题目该应试者答得很精彩，考官也会错过。所以，对于面试的第一个问题一定要有所准备，尤其是在考官连续作战、很难在一场面试中全程聚精会神、集中精力的情况下。

（三）拒绝模式化答题

其许多应试者在面试时会选择按照一定的“套路”或者模板答题。所谓“套路”、模板毋庸说是为了帮助你理顺思路，但绝不能一字不差、机械地上考场背模板。例如，一些应试者在遇到组织策划类的题目，就会因循模板首先回答说领导交给自己这项工作是对自己的信任，自己一定会认真完成任务，千篇一律地说做好事前、事中、事后三段等等，却没有真正结合题目要求作答。尤其是在多场次连续面试的情况下，如果考官不断地听到一些千篇一律的答题内容，必然会有

倦怠和麻木的情绪甚至引起反感，给出的分数自然也会平庸。因此，一定要尽量避免套路化、模式化的答题。

最后，一定要记住：考官的参考答案是规范参考而不是标准答案。面试时，在充分准备的基础上要敢说。考官手中的题本虽然有题目的参考答案，但也只是简短地列出要点和大致的评分参考，应试者完全可以给出更加出色的回答。即使你的答案与参考答案的思路出入较大，但是如果观点新颖、角度新奇，同时还有清晰的、逻辑通顺的表达，考官也一定会被吸引，并且给出高分。

四、评分标准

结构化面试会给出具体的评分表供考官使用。评分表关系到考试的最终结果，是最关键的组成部分，下面就是结构化面试评分表的一种。

面试要素	综合分析	言语表达	应变能力	计划组织与协调	人际交往的意识与技巧	自我情绪控制	求职动机与拟任职位的匹配	举止仪表
权重	17	20	14	10	14	10	7	8
观察要点	对问题的理解正确，分析问题透彻，谈思想谈观点有深度并有独到见解或能自圆其说	理解他人意思，口齿清晰流畅，内容有条理，富有逻辑性，他人并能理解并服从；用词准确、有分寸	分析问题客观，思路清晰，解决问题办法得当，措施可行，操作得当；遇到危机状况时，情绪平稳，沉着应变、对策稳妥	根据部门目标预见未来并做出计划；看清冲突各方面的关系；做出适当选择；即使做出决策，调配、安置人、财、物等有关资源	人际交往主动，掌握一定的沟通技巧，有团队意识和合作精神；处理问题能够原则性与灵活性结合	在较强的刺激情境中，表情自然；在受到羞辱的场合，能保持冷静；为了长远或更高目标，抑制自己的欲望	性格特征、自我认知、价值取向以及表现的各项能力与公务员职业相匹配	穿着打扮得体；言行举止符合一般礼仪；无多余动作
满分	10	10	10	10	10	10	10	10
要素得分								
最终得分								

可以看出，评分表中对于要考察的面试要素、要素所占权重以及具体的评分标准都有规定；同时，评分标准尽量去主观化，最大限度地保证面试的公平公正。在评分这方面，可以参考人事部《国家公务员通用能力标准框架（试行）》对于公务员能力的要求作为客观标准加以研习，做到心中有数。

【附录】

《国家公务员通用能力标准框架（试行）》

一、政治鉴别能力

具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；

敢于同违法行为做斗争，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，注重提高工作效率；

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、沟通协调能力

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。

第二章 面试的注意和准备事项

在了解了公务员结构化面试的基本情况 after，这一章将主要讲面试前的准备以及面试中的诸多注意事项，主要包括两个方面：一是面试礼仪，如着装、仪表的要求以及面试时恰当的行为举止等；二是讲述如何能够在备考时提升口才、锻炼讲话和演讲技巧。

一、面试礼仪

（一）着装

俗话说：“人靠衣服马靠鞍”。在参加公务员面试时，得体的着装会给考官留下良好的第一印象，也有利于提升自信。因为公务员面试的正式性、严肃性，所以公务员面试的着装应该以整洁、正式、得体为基本原则，而不要特立独行、追求个性。对于男性和女性，具体的着装要求和建议也有所不同。

1. 男士面试着装

对于男士来说，最好着正装参加面试。一套完整的西装包括衬衫、西服、领带、皮带、西裤、皮鞋。对于正装的选择，应该遵循以下挑选原则：

首先，整套服饰的搭配应当遵循三色原则，即所有服饰的颜色总共不超过三种。否则就会显得不伦不类，失之于庄重和保守。

衬衫。衬衫的颜色选择纯色的白色衬衫最为保险、稳妥，此外蓝色衬衫也是常见的不错选择，不要轻易尝试颜色过于鲜明的衬衫，也慎重选择带有格子和条纹的衬衫，既不好搭配，也多少让人觉得面试者不够稳重、不够认真。尽量选择长袖衬衫，如果是在炎热的夏天参加面试，也可以穿短袖衬衫加西裤，但要注意，如果着短袖衬衫，千万不可打领带，这是不合礼仪的穿法。最后，男生衬衫一定要熨平直，否则容易给人邋遢的感觉。

西装。在西装选择上，不要非主流的紧身西装。颜色应该选择暗色系，如黑