

# 第一章 面试概述

## （一）结构化面试的特点

### 1. 考题规范化

- （一）测评要素一般根据拟任职位的要求提取，一般为 5-7 个测评要素；
- （二）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；
- （三）对拟任同一类职位的应试者应使用相同的一组题目；
- （四）有统一的评分量表。

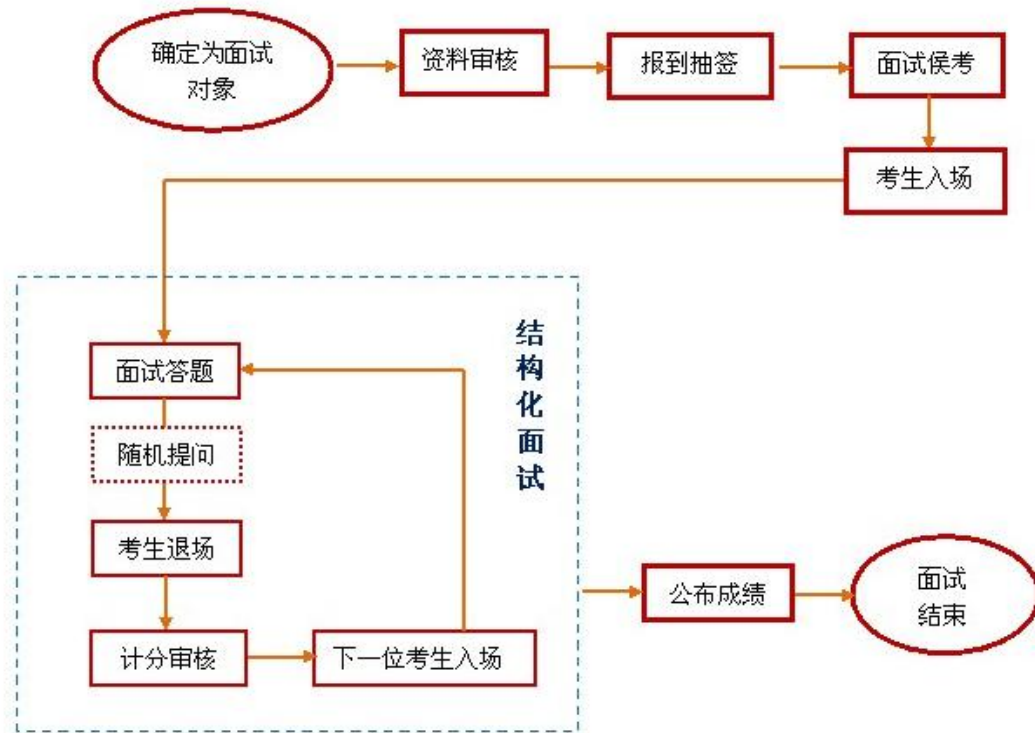
### 2. 考官规范化

- （一）考官由 5-9 人组成，其中 1 名主考官；
- （二）问题一般提前拟定好，由考官发问或以题本形式呈现给考生；
- （三）考官独立打分，加权求和；
- （四）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；
- （五）考官衣装要得体。

### 3. 考务规范化

- （一）统一严格的考试组织管理；
- （二）统一的面试程序；
- （三）统一的评分标准和评定量表；
- （四）每个应试者面试时间大体相同，一般 15 分钟，3 道题；

## (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。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,特别注意的是,考生不能自报姓名,如在考场内自报姓名,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。

## (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、综合分析类等。

### (1) 自我认知与职位匹配

例题:你报考这个岗位有什么优势和不足?

### (2) 人际沟通

例题:与同事小王相处时,你发现他工作中经常问你问题,有时候影响你的工作进展,你将怎么做?

### （3）组织管理

例题：有人落水，你和另外一名民警闻讯赶来，可是你不会游泳，怎么办？

### （4）应急应变

例题：交警发现车辆没有牌照，拦下菜农老张，并且发现老张是无证驾驶，老张情绪激动，说：“菜和车我都不要了”，你是交警，请问怎么处理这种情况？

### （5）综合分析

例题：为了实现精细化管理农村，服务好群众的目的，政府出台了一项政策，通过对基层干部手机安装定位 APP 的方式考核干部的走访情况，通过走访情况考察干部的业绩，你怎么看？

## （四）面试礼仪

面试人员礼仪的具体内容，包括仪表仪态与行为举止两大部分。仪表仪态，主要包括仪容、着装和仪态三部分；而行为举止，主要包括姿态、动作和流程三部分。

第一印象非常重要，所以要求面试人员从头到脚都要注意。

1.仪容与服饰：发型能最直接地反映考生的精神面貌，也能看出考生的品味和对细节的关注程度。发型要干练，不要染五颜六色的头发，男生尽量选择板寸，女生长发则需要扎起来，短发打理好，体现大方干练的精神面貌。服饰不用千篇一律的黑色西服和西裤，可以选择干净干练的浅色衬衫和深色裤子，男生一定要将衬衫扎进裤子，鞋子要与衣服配套，不要太过眨眼，袜子以鞋子颜色为主。配饰尽量多少而简单大方，不可过繁重。

2.仪态：回答问题时表情自然，目光关注着考官们，女生时刻保持微笑，男生时而微笑，保持一个饱满的精神头。声音洪亮，音调有起伏，能住住考官的注意力。

3.行为举止：时刻注意站姿和坐姿，站如松坐如钟，女生双腿并拢，不可跷二郎腿，抬头挺胸；男生双膝微分，双手自然放在桌子上面即可，不可含胸驼背，也不可有过的小动作，比如抠手、抖腿等。

## （五）动作与流程

面试动作主要包括敲门、关门、问好、致谢、移凳、入座、鞠躬、离场等。在面试考场的动作与流程方面，主要提醒广大考生注意以下几点：

1) 如果门是关闭状态，工作人员未开门，考生应敲门，敲门的动作自然、声音清楚就好，敲门声太大或太小都不合适。得到考官“请进”的允许后，考生进入考场；

2) 考生进入考场后，在考生席椅子侧方站定，向考官微笑问好，展现礼貌大方的形象气质。问候考官时，考生在态度上需要注意四点：主动、热情、自然及专注。考生也可用鞠躬来表达对考官的尊重，但鞠躬动作并非必须，由考生自行决定；

3) 考生在未得到考官“请坐下”的允许（手势或言语）前，最好不要自行落座；

4) 考官示意“请坐下”,考生在致谢后移凳、就坐;考生致谢时要诚挚,调整座椅时避免发出刺耳声响;

5) 考生在听到考官宣读面试导语开场白“恭喜你进入面试……”时,可礼貌致谢,认真倾听面试导语中关于面试题数量及答题时间的要求;

6) 考生在回答试题前先思考,大多数考场都备有纸、笔供考生罗列提纲;考生在回答问题前最好将笔放下,端正坐姿再开口;

7) 答题过程中考生应与考官有眼神交流,不要一直低头看稿纸或抬头望天花板;答题结束后考生应明确说明“回答完毕”。

8) 考官或工作人员提示“面试结束,请退场”后,考生不急不缓地起立,将座椅轻轻放归原位,向考官致谢、鞠躬后离场。但鞠躬动作并非必须,由考生自行决定。考生退场时要注意走姿,轻轻将门带关。考生退场时不得将试题与考场草稿纸、记录用笔等带出考场。

## 第二章 自我认知与职位匹配

### (一) 题型特点

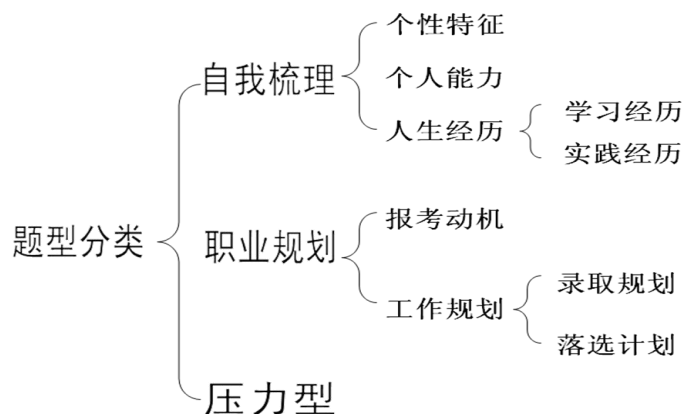
自我认知类题型的一般考查要点包括:个人经历;个性特征;报考动机;工作计划等。

自我认知类题目不容忽视,原因如下:

良好的自我认知能力,不仅对于答好自我认知类题目本身帮助很大,对于答好人际沟通和综合分析类题目也有很大的帮助作用,在综合分析类题目的解答中,往往需要考生结合自身报考岗位作表态,这就需要考生有很强的自我认知能力。

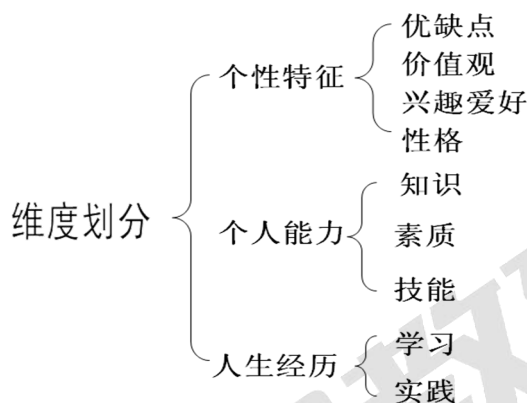
### (二) 答题思路与方法

#### (1) 基本题型分类



## (2) 答题思路与方法

自我认知型题目没有固定的答题思路,固化的思路会限制个性化答案的呈现。根据对题目考查方向的归类,可发现若干考查维度,比如说对考生价值观的考查,对考生实践经历的考查,对考生性格特征和爱好的考查等等,将其汇总便呈现出优缺点、兴趣爱好、价值观、性格特征、学习经历和实践经历这些考查维度,那么考生在回答时也可从这些维度出发来进行自我梳理:



### 1. 自我梳理类

**答题结构:** 总-分-总结构; 并列结构; 递进结构

**答题逻辑:** 认知逻辑(是什么、为什么、怎么办); 时间逻辑(过去、现在、未来)

### 2. 优缺点类

**原则:** 优点量身打造: 将自身的优势与职位相结合要充分地肯定自己, 突出自己的竞争能力和竞争优势, 给考官一个坚定、自信的良好印象, 但也要中肯、真实、突出重点, “肯定不等于炫耀”。

**缺点量身打造:** 避实就虚, 谈安全缺点; 劣势不能是“缺陷”。不要有过多的缺点描述, 除了说明现在已经清醒地认识到了不足, 还要特别着重表明有改变缺点的信心和方法, 有克服缺点的决心和行动。

### 3. 兴趣爱好类

**原则:** 丰富多彩, 积极向上, 匹配。

- (1) 单调——个性结构可能有缺陷
- (2) 丰富——生活的稳定性就高
- (3) 最好将爱好和职位结合起来
- (4) 避免谈高危爱好

### 4. 职业规划类

除了自我梳理外, 自我认知模块还包括职业规划和压力型题目。而职业规划可以从报考动机和工作规划两方面考查。

报考动机类的答题思路为：开篇谈认识-中间谈动机-结尾展未来

工作规划类型题目可用划分答题维度的方式来具体展开思路回答问题。

## 5. 压力型

压力型自我认知题目的答题思路为：回应、解释、表态。

面对一道压力型的题目，第一步是回应，也就是针对题目中的提问给出回答；第二步是解释，解释出现上述情况的原因；第三步是表态，阐述在今后的工作中考生会如何将其改正并憧憬未来的工作规划。

## 6. 选择类与障碍类

“选择类”指要求考生做出选择的自我认知题。“障碍类”指题中通过为考生设置一些障碍情境，来考察考生自我认知的一种题型。

答题思路：分析——表态——践行——总结

## 7. 职位梳理的内容

- 1) 单位性质、主要职能、组织结构。
- 2) 单位的人员结构，如年龄结构、专业结构、人际关系状况等。
- 3) 职位信息，如工作性质、任务责任、职位所需的知识结构、能力结构、技术特长、个性特征等。
- 4) 注意有关报考单位的新闻报道。

## 8. 职位梳理的方法：

- 1) 间接访谈法：请人代替你对所要报考岗位进行访谈。
- 2) 直接访谈法：去报考单位亲自进行访谈。
- 3) 网络查询法：浏览有关报考单位的网站、了解最新资讯。
- 4) 专家咨询法：最好将专家咨询与其他方法结合起来。
- 5) 信息共享法：与人合作寻求信息，彼此交换信息。
- 6) 文献资料法：适用于了解宏观和原则性的问题。

## 【题型练习】

- 1.你的优点有哪些？
- 2.公务员法中有明确规定，公务员必须具备一定的个人纪律，职业道德和社会公德，请结合你所报考的岗位谈谈看法？（2016年6月25日新疆兵团面试真题）
- 3.你认为机遇、努力、人脉哪个最重要？
- 4.根据举报，你在笔试过程有作弊行为，请你解释一下？
- 5.你的座右铭是什么？
- 6.你的兴趣爱好是什么？



## 第三章 人际沟通

### （一）题型特点

设置一个特殊的身份和具有矛盾冲突的场景事件，考生来解决这个具有矛盾的具体事件。

### （二）基本答题思路

人际沟通意识与技巧，通俗来讲就是明确与谁沟通、沟通什么、如何沟通，进而在交流的基础上调整交流各方面的利益和关系，使之分工协作，互相配合，和谐有序地完成行政目标。

人际沟通答题思路：态度——原因——化解——避免

#### 【题型练习】

1. 如果你是派出所的一名民警，你的所长经常在所里表扬你，所里的其他战友如果对此不满将怎么办？
2. 张女士送 80 岁老母亲乘坐公交车，司机以老人年龄太大，无人陪同不能乘车为由，没有让老人上车，张女士带着母亲来到你单位向你反应情况，你如何跟张女士说？
3. 你父亲过生日，你的执法对象来送红包，你父亲邀请他们入座，你怎么办？
4. 你是一名刚入职的新警察，你的学生腔比较重，与群众沟通比较难，关系紧张，你怎么改变？
5. 在工作中，老同志总是让你干一些工作以外的事情，你该怎么办？

## 第四章 组织管理

### （一）题型特点

此题型要求考生一般以组织者、负责人的身份，具体组织、开展一个完整的活动或者活动的某个部分。

### （二）基本答题思路

一个帽子+三个环节：目的意义——准备组织——协调控制——总结提升

**目的意义**（帽子）：根据题目中的人、单位、事件分析来确定活动的重要性、要取得的效果、目的、意义、宗旨。

**准备组织**：五大要素+确定工作人员职责

**协调控制**：协调+控制+本次活动中的重点难点

**总结提升**：对本次活动的成果进行总结（结合活动类型特点）；或对本次活动取得的预想效果进行总结；或对本次活动的各工作人员表现工作过程进行总结；或对未来工作进行效果的扩大

### 【题型练习】

1.为了方便人们出行，我市决定大力发展绿色公交工程，现领导要你进行一次调查活动，你怎么进行？

2.省政法委与省委宣传部共同组织一次关于“基层管理创新”的集中宣传，你是组织者，请问如何组织。

3.你是市局民警，你的领导让你某县辖区内的民警的身体健康状况做调查，你会了解什么信息？怎么开展？

4.某地发现某品牌奶粉含有过量有害物质，你作为负责人，负责专项整治活动，你怎么做？

5.乡村交通事故频发，县交警队要你制定个整治乡村机动车的方案，你怎么做？

## 第五章 应急应变

### （一）题型特点

题型情景设置比较急或者突然发生变化，并给考生设定身份，让其解决突发事件，考验考生的应变能力和情绪控制能力。

### （二）基本答题思路

应急应变类试题答题四步法：分析情况——确定任务——解决问题——总结提高

- ◆ **分析情况**：角色定位、事件分析
- ◆ **确定任务**：依据矛盾和问题确定任务
- ◆ **解决问题**：主体分析法、层层假设法、要素调换法
- ◆ **总结提高**：查漏补缺、未雨绸缪



## 【题型练习】

- 1.清晨的小学的门口的街道上，一位老太太被一辆摩托车撞倒，老太太当场昏迷，摩托车逃逸，引来了家长和大量群众的围观，造成交通拥堵，假如你是一名交警，你怎么处理？
- 2.你下乡去发放慰问金，记者全场跟踪。但是村民表示慰问金发放有猫腻，你怎么办？
- 3.你是一名正在执勤的警察，商场门口有个精神病女子正在脱衣服，引起群众围观，你如何处理？
- 4.单位同事和群众发生争吵，被别人拍视频发到网上，引起热议，领导让你处理解决，你该怎么办？
- 5.游乐场发生火灾，很多人往外跑，你路过看到，你会怎么做？

## 第六章 综合分析类

### （一）题型特点分析

综合分析就是从整体上把握事物，把事物视为多层次、多方面、多阶段相互联系的整体，对各部分和各要素进行周密的分析，把有内在联系的要素归结起来，从整体上真正认识客观事物。

考查综合分析能力的目的：

一是考查考生的思维能力，即考生思维的高度、深度和广度；

二是考查考生的社会责任感，作为一名准事业单位工作者将来所要承担的是管理国家事务的重任，因此必须要有高度的社会责任感，要家事、国事、天下事，事事关心；

三是考查考生解决问题的能力，在工作中，很多时候需要事业单位针对不同的问题提出对策、做出决策，既要能够化解矛盾又要能解决深层次的问题，要能一击即中，准确抓住事物的本质，从而把大事化小、小事化了，这时候就需要事业单位具备一定的解决问题能力。

### （二）题型分类

#### 1. 现象类：

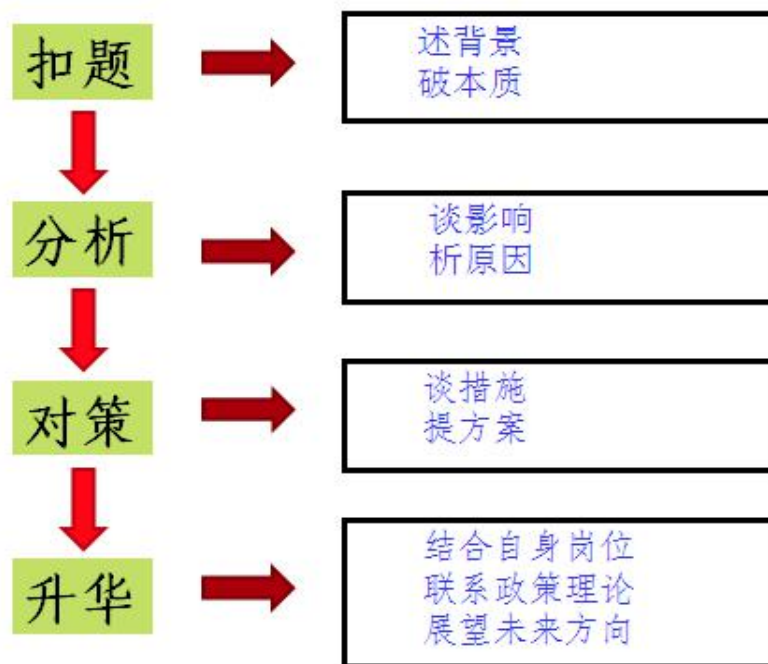
【真题 1】近年来校园贷很风靡，各种职业贷，消费贷很吸引学生，针对这种现象给出建议。

#### （2）观点类：

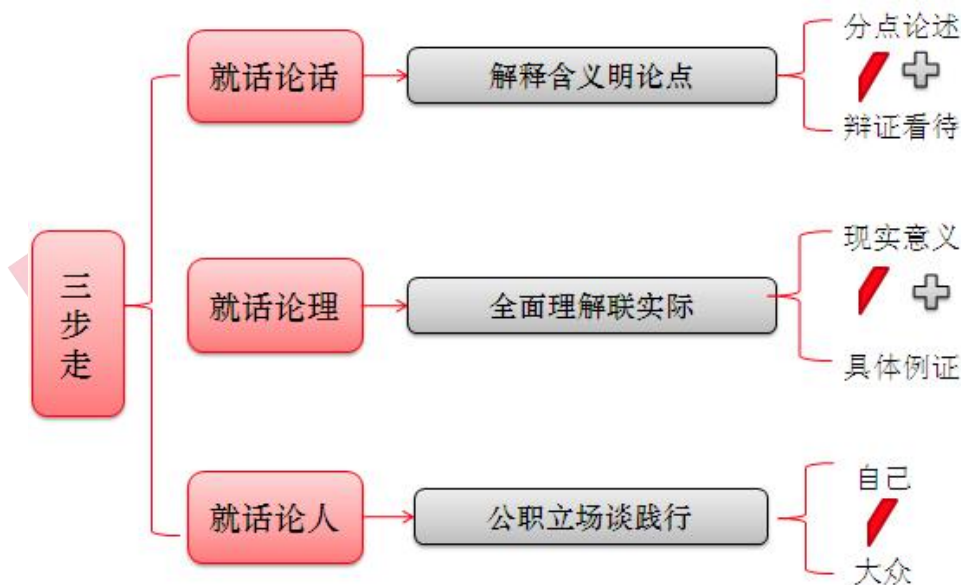
【真题 2】日本一个环卫工人新津春子被誉为“日本第一清扫工”，是“世界最干净机场”的背后功臣，别人问她怎么做到的，她只说了“用心”二字。对于这件事你是怎么看的？

### （三）基本答题思路

### 1.现象类答题思路与结构



### 2. 观点类答题思路



#### 【题型练习】

1. 国家将常回家看看列入法律，某市出台规定，不按时回家孝敬父母的，在就业等方面都会受到限制，对于此政策谈谈你的看法？
2. “雾霾——你在我面前我却看不到你，这就是距离。”对于雾霾问题请你谈谈看法？
3. 李克强总理说：“我们将忠诚于宪法，忠实于人民，以民之所望为施政所向”，请你结合自身的岗位谈谈自己的理解。