



# 闻思教育

综合岗结构化

面试内参

添加客服



获取更多相关备考资料

# 目录

<b>第一章 结构化面试概论</b> .....	<b>1</b>
第一节 结构化面试的特点 .....	1
第二节 结构化面试流程 .....	1
第三节 题型介绍 .....	2
<b>第二章 结构化面试准备</b> .....	<b>4</b>
第一节 面试培训的心态准备和最佳学习状态调节 .....	4
第二节 心态调整 .....	4
第三节 面试礼仪 .....	6
第四节 语言表达 .....	9
<b>第三章 结构化面试常考四大题型真题及解析</b> .....	<b>10</b>
第一节 人际沟通 .....	10
第二节 应急应变 .....	12
第三节 组织管理 .....	12
第四节 综合分析 .....	14

## 第一章 结构化面试概论

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，是基于对职位的分析，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，通过测评人员与被试者进行语言交流，对被面试者的表现进行数量化的分析和评价的标准化过程。

### 第一节 结构化面试的特点

#### 考题规范化

- (一) 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；
- (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。

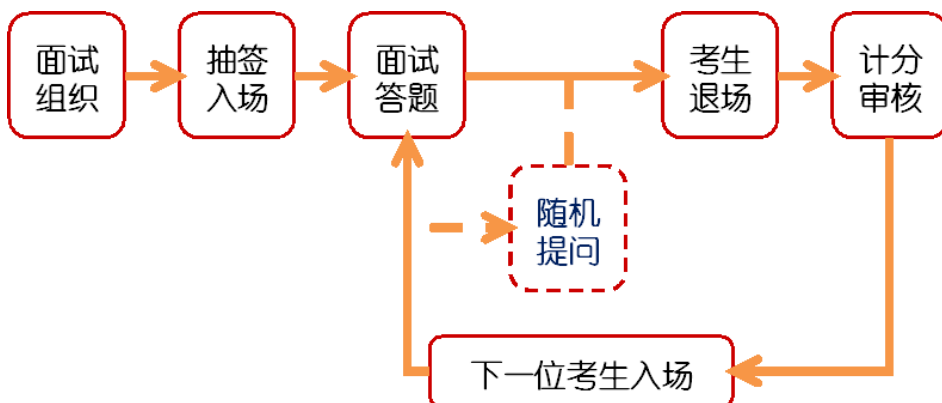
#### 考官规范化

- (一) 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；
- (二) 问题一般由主考官发问，但也可由各考官轮流发问；
- (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。

#### 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，一般为题目数×5 分钟。

### 第二节 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。评委一般情况下由 7 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，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。

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 XX 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它补充，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，但是大多都忽视了一个重要细节，那就是要把桌椅之间的距离保持刚入场时的状态，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，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，核算分数。核算完毕，交给监督员审核。计分员核算完分数，监督员和主考官签字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。

### 第三节 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：谈谈你印象最深刻的一位老师。

#### （2）人际沟通

例题：你是下派到某村的干部，该村群众基础不牢，对村里工作有抵触，村长和支书有矛盾，你将如何开展工作？

#### （3）组织管理

例题：湖北省“万民干部进万村入万户”活动，领导让你调查此次活动的效果，你如何开展？

#### （4）应急应变

例题：政务大厅叫号机坏了，等待群众很多，情绪不稳定，要你来处理，你怎么办？

#### （5）综合分析

例题：重阳节，志愿者去养老院服务，有老人被洗了 7 次脚，有些怨言，请问你怎么看？

## 二、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。

### （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。

- ◆对事物能从宏观方面进行总体考虑
- ◆对事物能从微观方面对其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）言语表达能力

以言语的方式针对不同的听众采用不同的方式、风格将自己的思想、观点明白无误的表达出来，并试图让听众接受的过程。

- ◆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
- ◆考虑问题完全周到

(四) 计划、组织、协调能力

对自己、他人、部门的活动做出计划、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，遇见未来的要求、机会和不利因素，并做出计划
- ◆看清相互依赖的冲突各方之间的关系
- ◆根据现实需要和长远利益做出恰当选择
- ◆及时做出决策
- ◆调配、安置人、财、物等有关资源

(五) 人际交往的意识与技巧

建立和维持自己与他人、团体的关系，这些关系是有目的的、与工作相关的，包括与他人的沟通，以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督活动。

- ◆人际合作的主动性
- ◆对组织中权属关系的意识（权限、服从、纪律）
- ◆人际间的适应
- ◆有效沟通
- ◆处理人际关系的原则性与灵活性

(六) 自我情绪控制

在受到较强刺激或处于不利的情境中时，能保持自己情绪的稳定，并约束自己行为反应的能力（主要是根据面试当时考生对一定问题的反应预测考生日常生活中的表现）。

- ◆在较强刺激环境中，表现和言语自然
- ◆在受到有意识挑衅甚至侮辱的场合，能保持冷静
- ◆为了长远或更高目标，抑制自己当前的欲望

(七) 求职动机与拟任职位的匹配性

求职动机是指在一定需要的刺激下直接推动个体进行求职活动以达到求职目的的内部心理活动；个人的求职目的与拟任职位所能提供的条件相一致时，个性胜任该职位工作并稳定地从事该工作的可能性较大。

- ◆现实性需要（解决住房、户口迁移、就业压力、专业对口等）与岗位情况
- ◆兴趣与岗位情况
- ◆成就动机（认知需要、自我提高、自我实现，服务他人的需要，得到锻炼等）与岗位情况
- ◆对组织文化的认同

(八) 举止仪表

考生外在的穿着打扮和言行举止表现。

- ◆穿着打扮是否得体

- ◆言行举止是否符合一般的礼节
- ◆是否有多余的动作

## 第二章 结构化面试准备

### 第一节 面试培训的心态准备和最佳学习状态调节

#### 一、培训期间学员答题水平成长路线

阶段一：无意识无能力。

本阶段是学员的原始状态，未接触过结构化面试基础知识，对答题思维缺乏认识，不了解面试考查的内容。作答思路缺乏逻辑，作答内容空洞无内涵。（依靠学员原有经验、学识，原生态思维；）

阶段二：有意识无能力。

本阶段是学员深刻理解和领会答题思维方式的基础上，思考方法产生本质转变，能够在分析问题和解决问题时方向正确。（首先完成角色转换，内心认同的基础上，将教师角色意识自觉融入思维体系；）

阶段三：有意识有能力。

本阶段学员能够理解答题思路，并在答题过程中熟练运用。（能够迅速形成思路，且逻辑清晰，层次分明；）

阶段四：无意识有能力。

本阶段是学员在第三阶段融会贯通的基础上，同时进行专业知识的提升和背诵，将答题思路内化为自己的行为模式，形成个性化的思维能力。（逻辑清晰，内容充实，亮点突出。）

#### 二、各阶段区间的学习内容及准备

想要实现阶段之间的跨越，必须经过科学的学习和准备。那么，在面试培训的学习成长过程中，作为学员，我们需要做好哪些准备呢？下面的表格中分别给出了各个进阶区间，培训课堂的学习内容，学习过程中可能会遇到哪些困难，以往培训过程中在学员身上存在的常见误区，以及想要实现水平进阶，究竟应该以何种心态接受培训，以何种方法进行学习。

	学习内容	可能遇到的困难
阶段一至阶段二	了解面试的目的和本质，完成思维转换，有意识的运用正确立场及角度。	不能真正认同角色立场，内心排斥，有时会产生纠结和矛盾。
阶段二至阶段三	学习各类题型的基本答题思路，充分理解的基础上，通过实战演练对模板熟练运用。	实战演练时非常紧张，导致答题时大脑一片空白，难以将思路充分消化并加以运用。
阶段三至阶段四	学习各类题型的提升答题思路，配合学习资料，充实答题内容，去除模板，提升内涵。	对答题思路已经可以熟练掌握，但是缺乏相应的语素积累，答题过程中语言匮乏，亮点不足。

### 第二节 心态调整

#### 一、心态的重要性

从笔试成绩公布到进行面试之间的时间间隔很短，因此要求面试培训紧张而高效。讲师需要在短短的几天

向学员传授大量的知识，并且组织进行高强度的模拟演练。整个过程对学员来说压力很大，强度很大。

根据多年来的培训经验，面试培训班中的不同学员在培训期间的进步程度不尽相同。即便是初始水平相当，在经过同一期的封闭培训后，往往有的学员进步神速，有的学员却进步不明显。为此，我们对很多讲师进行过调查，搜集大量数据并进行了分析，影响学员进步程度的因素主要可以归结为以下几种：学历、工作经验、学习心态、性格特点、知识面等八个要素。再经过大量的取样调研之后发现，在培训过程中对学员能力提高影响最大的要素是学习心态。而在对以往通过面试的学员进行的信息反馈调查中也显示，在面试中取得高分的关键也是心态的调整。一个良好的心态对学习效果的促进作用十分明显，对面试表现也有着难以估量的作用。

那么我们如何在培训中能够保持一个良好的心态来帮助我们取得良好的学习效果呢？下面我们将学员在培训过程中普遍出现的心态上的问题向大家进行介绍，帮助大家提前了解并且在学习过程中做好心态的调节。

## 二、学习过程中普遍出现的心态问题

一般来说在面试培训过程中学员普遍出现的心态问题有以下几种：

### （一）急于求成

急于求成是面试培训中学员经常出现的心态之一，很多讲师都会遇到这样的问题：

在培训第一天晚上，学员刚练习了一个小时就开始问讲师“我怎么答题时脑海中还是一片空白啊？”、“我怎么还是不能流利的表达啊？”、“我怎么感觉进步不大啊？”这样的问题。这就反映了学员急于求成的心态，而这种心态往往出现在培训的初期。

面试全封闭培训时间不长。一般来说经过这个培训周期后，所有学员都会感觉到明显的收获和进步，只不过程度不同。但是进步和提高也是一个逐渐积累的、由量变到质变的过程，就像大家熟知的一个小故事：一个人饿了吃饼，吃了7个饼才吃饱，于是就后悔的大喊：“早知道第七个饼才能吃饱我就直接吃第七个饼了”。大家在培训学习的过程中也一样，前几天是学习和积累的阶段，是为了我们后期的提高奠定基础，一般来说绝大多数学员在第四天左右完成量变到质变的积累，通过对比会发现巨大的进步，这是一个经过长期实践得出的结论。

如果我们在培训初期出现了急于求成的心态并且不能得到很好的调节，就容易出现心情急躁、压力大、学习和认知效果下降。每天都在想：“我怎么还不能达到我想要的效果啊，我怎么还没有突飞猛进的进步啊……”这样就会被心态影响而消耗大量的精力，使得学习无法专注，进而严重影响学习的效果，一旦这样的心态不能及时得到调节，错过了第一个提高周期，那么整体的培训效果也会大打折扣。因此，懂得循序渐进，懂得脚踏实地是我们取得良好学习效果的前提。

### （二）囚室心态

囚室心态是指在培训学习过程中封闭自己，不与他人交流分享，不主动与讲师进行沟通交流的一种负面心态。由于面试培训存在一定的竞争性，因此有的学员从第一天开始就抱着这样的心态：“我只学好我的就可以了，不需要和别的学员去交流。”出现这样想法的学员或许是认为害怕别人知道自己过多的信息，或者将所有人都看作是对手，不愿分享经验和心得，认为交流会会削弱自己的优势。

那么这样的心态会有什么不好的影响呢？面试培训和普通的教学授课相比有这样一个特点：普通的教学授课主要依靠老师的课堂讲解和学生课下的作业。这也是我们长期的学习习惯。而面试培训除了讲师的讲授和指导外，学员的提高还有很大一部分就是从别人对自己的指导和点评中获得的，另外通过自己主动去指导别人，也是对已有知识的再次熟悉和巩固。以往班上提高最多的学员往往都是最热心、最主动的学员，他们每道题都去和别人交流想法，都去主动指导别人；在这个过程中不仅自己的心态越来越好，同时也潜在着多了很多练习的机会；而收获少的学员往往是自我封闭，闭门造车的学员。因此大家在学习过程中一定要抱着分享的心态去交流，去帮助，这样我们的提高往往是超乎我们想象的。

### （三）远山心态

远山心态是在面试培训的中后期普遍出现的一种心态。旅行者在旅行中看到遥远的山峰，于是决定在天黑前登上那座山峰，但是经过无论他如何努力，在太阳下山前他都没有来得及赶到那座山峰，于是他非常的沮丧，认为自己今天的旅行没有任何的收获。在这个故事中旅行者只关注那过于遥远的山峰，但是却忽略了自己走过的足迹。

在面试培训中也存在着这样的一种心态，很多学员在经几天的培训后感觉别人的进步都很大，但是自己的进步却感觉不明显。但是通过录像对比和别的学员的评价都表明他已经进步很大，但是他自身却感觉不到。这就是因为该学员就像故事中的旅行者一样，只关注那座遥远的山峰，只想着把面试题目的答的很完美，回答的像讲师一样好，达不到这个标准就觉得自己没有什么进步，却没有意识到和自己刚开始的水平相比已经有了很大的进步。

面试也是没有标准答案的，学员在面试中取得的分数和学员展现出的能力素质关联很大。在结构化面试中想将题目回答的很完美对于绝大多数学员来说难度非常大，对于没有参加过培训的人来说除非有着丰富的工作经验和深厚的理论积累，否则几乎是不可能的。学员在面试中不用企求达到完美，只要比竞争对手表现出色即可，而竞争对手的水平往往和学员在第一天展现出来的水平最为相近，因此只要和第一天相比有很大的进步，那么在面试中相对对手就会存在很大的优势。但是如果将老师的水平作为自己的参照，那么只会觉得自己还差很远，从而失去信心，影响学习和发挥，殊不知老师不可能是你的竞争对手。

因此学员在学习过程中要善于调节，善于总结，去总结自己的进步和收获，调整好心态，以便更好的学习。

### （四）心理疲劳

心理疲劳是在培训的中后期经常出现的一种心理状态。由于面试培训时高强度、高压力的培训，因此在经过几天的学习后学员普遍会出现心理疲劳，具体表现为不想再练习，练习时的专注度下降，产生一定的抵触情绪。心理疲劳是正常的生理反应，是身体在过渡疲劳之后的应激反应，学员不必为此担心。出现了心理疲劳学员可以做适当的放松和调节，讲师也会举行一些活动来帮助大家调节心理，但是更多的还是需要借助学员的意志和毅力，克服疲劳，继续努力，只要坚持过了疲劳期就会有大的提升，如果一疲劳就放弃，就不想练，那么只会止步不前。

### （五）依赖心态

依赖心态是指学员在培训学习的过程中过于注重讲师的讲授和点评，不去对题目进行自己的思考和求解，讲师说什么就记录下来，遇到不会的再去问讲师，更有甚者向讲师去索要模板，要背诵模板来答题。依赖心态的存在是由于我们长久以来存在的学习习惯，过于习惯进行填鸭式的学习，不愿主动学习。而结构化面试的特点就是主动性和灵活性很大，同时反培训的意识使得考官对于模板类的答案十分反感。因此良好的培训效果需要学员在培训和练习的过程中能够独立思考。自我求解，这样才会取得较大的进步。而不进行自己的思考，什么都依赖讲师，依赖资料，那么在培训学习的过程中即便记录的再多，但是在灵活面试中也会很不适应。

## 第三节 面试礼仪

### 一、仪表仪态

#### （一）仪容

##### 1. 发型

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。一个凌乱不堪的发型，是无法给考官留下好印象的。考生头发的长度是有讲究的，头发也不能五颜六色。教师是担任教育教学工作的人员，形象应该是端庄朴素、大方得体的。所以，作为准教师的广大考生，头发颜色不能太多、太亮、与众不同、过分出挑。



男性的发型发式，一般要求干净利落、整洁自然；不宜过长，但最好也不要剃光头；基本的要求是“前发不覆额，侧发不掩耳，后发不过领”。女性发型总体要求是轻爽利落、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，不要太前卫或轻浮。

## 2. 面容

面容的总体要求是端正庄重、修饰避人、整洁干净、简约朴实、得体自然。男性应养成每天修面的好习惯，保持干净整洁，不蓄胡须、鼻毛不外现，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、突出眼唇，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，不蓄长指甲，不使用醒目的甲彩。

### (二) 着装

#### 1. 服装

面试着装的总体要求是端庄得体、干练精明、朴素大方、温文尔雅。考生在穿着方面应表现出稳重、大方、干练、富有涵养的人民教师形象。一般而言，面试官评判面试者着装的标准是：协调中显示着人的气质与风度；稳重中透露出人的可信赖程度；独特中彰显着人的个性。

面试着装基本原则：注重服饰美；服饰庄重；服饰整洁。

考生的服饰应保持整洁，具体而言，应注意：忌残破；忌折皱；忌乱穿；忌肮脏。

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。

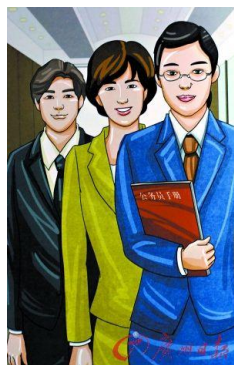
#### 2. 鞋袜

在面试场合，建议考生不要选择尼龙袜和白色袜子。男性应注意鞋袜与西服的搭配，皮鞋要清洁（黑色为的首选），袜子应与裤子、皮鞋颜色的颜色相同或其他较深颜色，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统袜或连裤袜，不能穿镂花的丝袜；女性在面试场合尽量不穿穿凉鞋、凉拖等前露脚趾后露脚跟的鞋。

#### 3. 配饰

饰物与配件的佩戴最重要的是要与服装构成一个有机的整体，在考生面试中女性可以配戴大方得体的饰品，例如手链、项链或胸针等，但应注意的是同时配戴的两种以上首饰应同质同色，尽量不要佩戴过分华丽、炫目的饰品。男性在面试场合最好杜绝饰品。手表、婚戒等基本饰物是可以佩戴的。除此以外，建议考生尽量不要轻易佩戴其它饰物，以免使自己形象过于随意化，对考官做出的评判产生不利影响。

### 面试仪表仪态图例



### (二) 仪态

### 1. 表情

在考场上，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，体现出应有的气度与风貌。答题时要做到表情自然，切忌僵硬死板、面无表情。

笑是面部表情的一种，它是考生在面试考场除口头表达外的另一种语言。考生从进入面试考场那一刻起，要懂得适时微笑。

### 2. 目光

考生在答题时，应注意与考官的眼神交流。这一点非常重要，考生不能只关注一个考官，而“不闻不问”其他考官。用眼神与每位考官进行沟通是十分必要的，可以为高分打下基础，考生在面试时以正视主考官为主，环视其他考官为辅。

## 二、行为举止

### (一) 姿态

“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

行姿的基本要求是“安静、稳定、合礼”。人走路的形态能反映出一个人的个性、情绪及修养等，是形象礼仪的一部分。考生要想塑造良好的形象就不得不注意走姿。

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，显示潇洒豪迈；女性应步履轻捷，步伐略小，走直线，应显轻捷。

#### 2. 站姿

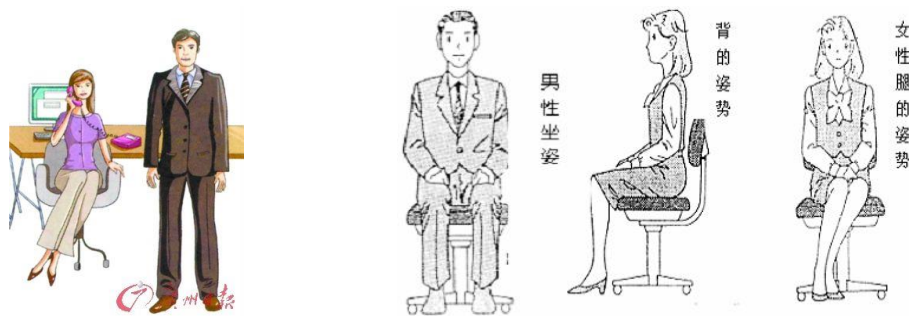
站姿的基本要求包括站立端正、不应持物、双腿稍分、双腿安稳、避免散漫五个方面。

站姿所禁忌的是歪脖、斜腰、挺腹、曲腿、翘臀等。切忌双手叉腰、放进裤袋或抱在胸前；不要东倒西歪、左摇右晃、耸肩勾背；不要弯腰驼背或挺肚后仰，这样会显得拘谨、缺乏自信和经验，更重要的是有失形象的庄重。

#### 3. 坐姿

考生在面试考场坐姿应注意稳重、静态、直挺和端正。考生入座时要注意稳、缓、稳，动作协调柔和。尽可能坐在椅子的 1/3 至 1/2 处。考生入座和起座时动作要轻缓，不要过急或过猛。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，将两臂放于考生席上，两手可自然放于考桌上。

### 面试坐姿站姿图例



#### 4. 手势

考生的手势应当规范，尽量少用，不可滥用。面试答题时，考生的手势不宜多，动作不易过大。考生面试

答题时不得用手抓挠身体的任何部位，避免出现拉衣袖、抓头发、抓耳挠腮、玩饰物、揉眼睛、不停抬腕看表等手势动作。

#### 5. 小动作

考生从进入面试考点到离开考场要注意一些小动作，如：望天花板、不停翻眼、拂头发、摸耳朵、咬嘴唇、抖腿、无意识的玩手指、玩笔、或笑场用手捂嘴的情形。

#### （二）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：

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；

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；

考生在未得到考官“请坐下”的允许（手势或言语）前，不得自行落座；

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；

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试题数量及答题时间的要求；

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；

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”。

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。

### 第四节 语言表达

#### 一、音量

根据心理学、生理学原理，人处于兴奋状态下容易充满自信、声音洪亮，反之则相反。因此在答题的时候，音量适当提高半拍，声音洪亮有利于刺激潜能，尽快进入状态，越说越兴奋、越说思路越开阔、越说越有激情，注意抑扬顿挫。

#### 二、语速

不要过快，因为语速太快思维空间小，更容易出现脱节卡壳的状况。这就对我们的语速提出了要求，即说话掌握好节奏，不急不慌，边说边想，娓娓道来。

#### 三、语气语调

语气语调要有高低起伏、抑扬顿挫，最忌死水无澜、毫无变化。同时大部分考生在表达的时候语气词过多，如：啊，呢，哪，喔，啦。平时，在练习的时候，我们可以给自己录音，反复拿来听，看看自己存在哪些语气词，多加练习，逐渐改掉这些毛病。

#### 四、语言规范

对于考生而言，面试的过程中一定要注意语言的规范以及语言的风格。使用规范的语言，展示一定的理论水平，注意做到“不古不洋，不新不旧”。下面是考生存在几种典型的语言问题：

古派。为显示自己的文化底蕴，故作高深，古话白话夹杂，不合时宜。

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，有讥笑考官之嫌。

新潮。现在考生时髦、时尚、前卫，平时爱用“火星语”。（囧，杯具，雷人，白骨精等）

陈旧。也有个别考生观念落后、语言陈旧。如，新课程标准，他说“教学大纲”等。

另外，要注意语序问题，勿用日常俚语或网络用语的语序，如：“给我一本书先”、“我睡了先”。

以上这些语言风格都需要引起考生的注意，从现在开始，用稳重大方的语言风格表达。

### 第三章 结构化面试常考四大题型真题及解析

#### 第一节 人际沟通

1、某村祠堂年久失修，有坍塌的风险，村委会决定要进行维修，村民觉得祠堂是他们祖先留下来的传统，村民反对对祠堂进行修整，你作为村委会的工作人员，请问你会怎么做？

【参考解析】

如题干中所言，保留祖先的传统有利于传承传统文化，但是祠堂如果真的发生了坍塌的话会危害到村民的人身安全，所以解决协调好这个问题，十分重要，我会从以下几个方面做起：

第一，我会请相关专家来我村针对这个祠堂进行检查，评估，出具官方检测报告，并给出合理修缮意见，并针对修缮成本进行评估。

第二，我会在村里召开一个村民代表大会，在会上我会就专家检测报告上面的内容告知村民，将修复祠堂的必要性和重要性向村民进行重新解释；同时听取村民反对的理由。

第三，如果是因为担心，维修是对祖先的不尊重，而且维修会破坏最原始的传统和记忆，那么就让此次负责维修专业人士对方案进行详细的解释，并充分听取村民意见进一步完善方案，争取最大化的保持祠堂原有特色和结构；如果是村民担心维修成本高的问题，会向村民解释此次维修一方面是政府会予以拨款补贴，同时村里也会申请使用村集体资金，最后是不需要村民过多承担维修成本。

通过这件事我深深明白，问题解决不了就是沟通不到位，为村委会的工作人员，跟村民打好关系是我们做好工作的前提，所以以后我也一定会多下基层，倾听村民的声音，更好的为村民做好服务，把“执政为民”这种思想扎根心中，为人民做更多的好事。

2、某村水果品质好，准备通过网络平台销售水果，打造自己的品牌，但有部分果农不赞成，作为该村村委会的一名工作人员，请问你要怎么劝说他们？

【参考解析】

随着信息技术的不断进步，互联网加悄悄地渗透到我们生活的各个角落，如果农产品能够通过互联网加的形式进行销售的话，一定会行，更有利于形成自己的品牌，打开销路，解决农民农副产品卖难的问题，所以我觉得这是通过网络平台销售水果，是一件非常好的事情，那么遇到村民不赞成作为村委会的工作人员以下几方面来对他们进行劝说：

第一，我会召开村民代表，尤其是果农参加的一个代表大会，大家可以针对通过网络平台销售水果的问题，发表各自的意见，尤其是不同意的，村民要详细的向他们询问不同意的理由，那么如果是因为大家不了解如何

操作，以及不了解网上销售的运作流程，担心上当受骗，我会对他们的这个想法表示非常理解。

第二，我会进一步的来劝解村民跟他们来分析我村水果在种植和生产上所具备的优势，我们的水果都是绿色的产品，如果能够打开销路的话，价格一定会很可观，接着我会跟他们来分析，由于我们现在消息闭塞，交通不够方便，只能在附近的农贸市场进行售卖，根本卖不到好价钱，这样分析，就可能激起一部分村民想尝试一下网络销售的积极性。

第三，我会请邻近村里，或者是说兄弟乡镇的，经过网络平台销售取得成功的果农来我村进行一个经验的，你如果可以邀请邻县的葡萄种植专业户老李来针对他在网上销售水果的经验，进行一个讲解，在老李讲解网上销售水果的流程以及销路，还有取得的效果的时候，可以允许我们的村民跟他进行互动提问，以便加深与对于互联网销售的了解。

第四，为了打消村民的最后一层顾虑，我会告知村民，我们会以村委会的名义来成立一个水果销售协会，或者是说成立一个工作小组，在后期的工作当中，我们会聘请网络专家，或者是电子商务方面的教授来针对我们如何利用互联网进行销售，给大家做出培训，同时申请当地政府来进行政策上的支持和帮助，让我们的水果能尽快的在淘宝，京东等各大平台上线，让我们的果农尽早获利。

相信通过以上我一系列的劝说，村民们肯定会对网络销售有一定的认可，并会采用新型的模式进行销售，从而走向脱贫致富的道路。

### 3、单位轮岗你与小王互换，你新到一个部门，老处长恋旧有事仍找小王，不给你工作，你怎么办？

#### 【参考解析】

接触一个新的岗位之后，在工作中遇到一些问题是在所难免的。面对新环境新岗位，不能有丝毫懈怠甚至是退缩的反应，而是要有抵御挫折的勇气。同时也用一种积极的态度来对待这些难题，不能因为是轮岗就消极对待，以为多一事不如少一事，应该好好分析一下，认识到自己存在的问题。

首先，我新到这个岗位，可能老处长并不了解我的为人，不了解我的工作情况，这说明我没能及时抓住机会，缺乏主动性，所以老处长才会有事就交代给小王。如果是这样那么我一定要积极看待，端正自己的态度，在工作中突显我的主动性，主动向领导汇报工作，汇报自己最近的思想动态。我相信当处长看到我的积极向上一定会认可我并分配相应的工作给我。

其次，是不是我的业务能力不佳，在工作出现了效率不高，没能及时完成老处长交给我的任务。以致于为了不影响工作的正常进行，处长才将工作交给了小王。如果是这样，那么在日后的工作中我要提高自己的业务能力，加强新岗位的知识积累和工作经验的积累，做工作的有心人。

再次，很可能是我和老领导在工作方法上存在着很大差异，我自身还是按照以前的方法来做事情，没有考虑到岗位之间的不同及时的做出相应调整，没有很好的领会处长的意图，导致这样事情的发生。如果是这样那么我可以找一个私下的时间和小王交流，虚心的向他学习请教，力求尽快地了解领导的工作方式，赶上领导的步伐。在以后的工作中结合自己的实际情况，采用更加有效的方法，达到事半功倍的效果。

最后，我会分析是不是我和老处长之间缺乏有效沟通，没有很好的介绍自己，让处长了解我并知晓我的长处，分相应的工作给我。同时我自身也没有对现在的工作有一个全面的了解，提出自己更好的意见。所以处长没有把相关任务交给我去做而是交给了相对熟悉的小王。如果是这样那么我会多向领导请教，让领导对我的工作提出相应的建议，并且给我更多的机会了解我。

总之，到一个新的岗位一定要了解相应的工作流程，加强自己的业务能力，多像其他同事学习，多和领导沟通，为单位更好的发展做出自己应有的贡献。

## 第二节 应急应变

4、你们镇发生地震，有房屋损坏，无人员伤亡，但可能还会发生余震，现在需要转移群众，如果你是负责人，领导让你去组织村民的转移安置工作，请问你会怎么做？

【参考解析】

镇里发生地震，房屋损坏，但是没有人员伤亡，这可以说是不幸中的万幸，那么为了确保群众的生命安全，我觉得做好转移安置工作是十分重要的，领导让我来负责此项工作，我一定会尽职尽责的做好：

第一，我会联系地震灾害部门了解具体信息，来查看本次地震具体等级及震中位置在哪里，并且也会查看一下余震的可能性及高发地区，来先进行整体情况的把控，更加有的放矢进行本次地震救灾工作。

第二，我会马上联系消防官兵干部，进行人员方面的疏散工作，安排车辆进行居民的撤离至我们提前已经确定好的安置点，镇里的中小学，并且针对部分地区如果道路已经毁坏的，安排直升机进行救援工作，部分在地震中受伤的居民，我也会在撤离过程中，把他们安排送到安全的医院里面进行紧急救治。

第三，在居民转移过程中，我也会安排好后勤保障工作，在转移目的地提前给转移来的居民准备好各种生活物资，比如说帐篷、饮用水、食物等，让居民能够在到底目的地后能安稳下来，而条件允许的话，我也会安排一些心理医生在现场给居民进行心理上的辅导，来缓解因地震给他们带来心灵方面的创伤。

最后，相信通过上述的这三个步骤，本次居民的转移安置工作一定能够顺利进行，当然在本次事件过后，我们也会总结好本次救援的工作经验，为日后如果出现同样的状况的时候，有更加好更加适当的处理方式。

5、台风即将来临，某地政府为了做好安全工作部署，要求企业停工停产，但是仍有部分企业存在赶工的情况，作为政府工作人员，领导让你去处理，请问你会怎么做？

【参考解析】

在台风来临之前，做好安全工作部署，要求企业停工停产，这是每一个当地政府应该尽到的，防患于未然才能更好的保护人民群众生命财产的安全，题干中仍有部分企业存在赶工的，作为政府工作人员，我一定会依法依规，进行处理：第一，针对不愿意停产的企业，进行实地走访，请示领导组成，由相关部门

负责人组成的安全生产工作检查小组，对于企业的安全生产工作，以及面对台风的防范工作，进行检查，并根据检查了解到的，来做出相关的处理决定。

第二，如果是企业负责人，对于这次台风的危害程度不够了解，存在着侥幸的心理，那么我会联系气象部门，让他们提供真实的数据，同时让企业负责人了解到问题的严重性，希望他们能够停工停产，保障工人的权益。

第三，如果是企业因为合同的约束，不得不赶工的情况下，在跟企业负责人进行商谈之后，可以请当地的，府领导来帮助进行协调，可以向对方讲清利害关系，希望他们能够在工期上予以宽限，达到完成任务的目的，降低企业的损失。

第四，如果是企业一味的追逐利益，拒绝配合，在劝说无效的情况下联系有关部门强制停工。

第五，我会以政府的名义，针对在这次台风来临时，不配合起企业的名单予以通报，并以他们作为反面的案例进行宣传，来提醒和号召广大群要注意安全生产，树立安全大于天的思想。

## 第三节 组织管理

6、某地举行万人徒步活动，要途径你们镇，作为本镇政府的一名工作人员，领导让你负责组织，请问你要怎么做好安全保障工作？

【参考解析】

举行万人徒步活动，有助于形成全民健身活动长效机制，推动全民健身，引领健康生活方式；宣传和展示

城市公益形象；营造广泛开展全民健身活动良好的社会氛围，提高人民身体素质，唤起广大干部群众对自身健康的重视，真正融入健康生活理念，掀起全民健身活动高潮，为了确保“千人徒步走”健身活动的顺利开展，安全保障工作尤为重要，我打算做到以下几点：

第一，成立“万人徒步走健身活动”应急安全领导小组。应急安全领导小组履行下列主要职责：统一组织部署活动期间的安全保卫工作，决策保卫工作的重大事项，制定总体方案，配合公安部门工作，指挥调配安保力量，组织具体方案的实施。根据需要对事件现场采取控制措施。任何情况下所有工作人员通讯设备保持畅通，以便随时保持联系，应对突发事件。

第二，完善“万人徒步走”前期应急安全措施。首先，由体育中心确定好时间和行进地点及路线，要求跑步时队伍与队伍之间前后距离至少2米左右间隔1米，现场工作人员要求徒步行进队列尽量做到整齐、有序。其次，徒步活动开始前，应急安全领导小组负责对市民进行徒步中的安全教育。要求市民在活动中不随意讲话，不拥挤，匀速行进，不忽快忽慢，行进速度为中速。如发生有市民意外摔倒，其它市民应该及时避让，避免发生踩踏现象，现场工作人员应确保活动开展。

第三，完善“万人徒步走”途中应急安全措施。一，要现场工作人员必须跟随行进队伍移动，保护好广大市民的人身安全。应急安全领导小组全体成员要随时察看行进状况，管理好行进队伍。二，要应急安全领导小组组织人员联合公安部门在沿途车流量大的交通路口安排2名工作人员指路，并提醒参与骑行的骑友注意安全、遵守交通规则。三，要应急安全领导小组将在行进中途设立移动服务点，为市民发放饮水、提供医疗救护服务。移动服务点将随队伍移动。

第四，完善“万人徒步走”后期应急安全措施。如遇突发状况，现场工作人员应及时向领导报告事件情况以及向上级报告。事故发生后，现场工作人员要迅速了解、收集和汇总事故有关情况，及时向应急现场指挥相关部门提供各种相关信息和资料；应急安全领导小组负责事故现场指挥以及和卫生、公安等部门保持联系。应急安全领导小组要组织力量，要查明事故原因，追究相关责任人。

最后，我会将此次安全保障工作的整体情况资料进行整理，向领导汇报，被做好备案以供后续开展类似活动进行参考。

**7、为了关爱留守儿童，某奶制品企业打算给你所在镇的留守儿童捐赠牛奶，作为镇政府的一名工作人员，领导交由你来负责此事，请问你要怎么组织各村进行领取？**

**【参考解析】**

一直以来，留守儿童都是农村中一个特殊的群体，他们比起普通的孩子来说，更需要我们的关爱，那么为奶制品企业为留守儿童捐赠牛奶，可以说是一件善心义举，我一定会协助他们组织好这次活动，爱心送到每一个留守儿童的手中。

第一，我会以镇政府办公室的名义制作一张表格，并通过工作群的形式下发给每一个村委会和居委会，让他们针对自己辖区内留守儿童的情况进行，统计的内容包括留守儿童的电话，代理监护人，以及他现在的生活状况。

第二，结合我了解的各个村的留守儿童的情况，我会与奶制品企业做好沟通，确定捐赠牛奶的种类、数量，并且与企业商定好捐赠的时间、地点，以及捐赠的方式是集中捐赠还是挨家挨户的送门，以便做好后勤保障和车辆的协调工作。

第三，沟通工作结束后，我会根据我镇的实际情况，来安排这次牛奶砖捐赠仪式的具体地点和时间，同时向各村居委会下发通知，邀请村委会的负责人，以及留守儿童的代表，受捐赠的代表和企业来参加捐赠仪式，为了扩大这次此次捐赠仪式的影响，我还会邀请当地的媒体在现场进行实况转播。

第四，在捐赠仪式上，我会请单位的领导和奶制品企业的领导，就本次活动上进行讲话，同时公开宣读奶

制品公司捐赠的奶制品的数量，各村领取的数量。

第五，组织各村负责人以及留守儿童代表来有序的进行奶制品的领取，有序的组织各村负责人领取，并针对各层邻居的情况，做好详细的记录，并请领取的负责人进行签字确认，同时要求各村干部在发放牛奶的时候，一定要建立花名清册，由领取奶制品的人员亲自签字确认，并将奶制品发放在村委会予以公开，将名单上报政府办，针对这次留守儿童领取奶制品的情况进行公示。

最后，活动结束后，我会将此次活动的照片、视频、活动发放的情况等及时传到官网、微信、微博上，对企业的捐赠再次宣传。同时我也会建议领导，搭建爱心平台，将留守儿童的需求与一些爱心企业进行对接帮扶，对留守儿童给予更多的关爱。

**8、有一个乡区，人口2万，现在镇政府打算开展一次精准扶贫的摸底调查，要求限期15天完成，如果你是该镇政府的一名工作人员，由你来负责此次调查，请问你要怎么组织？**

**【参考解析】**

摸底调查工作是展开精准扶贫工作的重要前提，在这种时间紧任务重的情况下，我一定会保证调查工作的有效性，来开展我的工作。

第一，组建工作队，我会根据我所在的乡区的行政村分布情况，将全镇干部组建成不同的工作队，每一个行政村入驻一支队伍，由乡镇科级领导负责，各村两委班子，村干部协同，以村为单位开展此次调查工作。

第二，为了保证调查结果的真实有效，我们必须采用多种方式相结合，一方面，制定调查问卷，调查问卷的主要内容包括家庭基本情况，收入情况，支出情况，尤其要做好致贫原因的调查，这个调查问卷由镇村干部亲自入户，逐一核实填写，做到村不漏组，组不漏户，户不漏人，这个调查的时限为五天。

第三，初步调查结束后，针对采集到的信息，以个村为单位，进行核实汇总，同时召开村民代表大会，将本村成员的贫困情况，由强到弱，予以排列，并通过村民代表大会，对调查了解到的贫困户的信息进一步核实确定精准扶贫贫困户人员名单，然后在村一级内进行公示，公示三天无异议后，将名单上报到镇政府，这个阶段的工作时限为五天。

第四，抽取一到两天的时间，召开由驻村村干部两委班子负责人，镇内各企业召开的扶贫工作专项会议来根据了解到的情况，进一步确定扶贫工作的工作思路，一个号召镇内的企业，予以支持和帮助。

第五，针对现在的情况进行整理和报告，利用最后五天的时间，可以将收集上来的信息进行汇总，按照致贫原因和贫困程度进行有效分类，形成一份完整的调研报告，上报领导，并提供相应的解决建议。

#### 第四节 综合分析

**9、现在各地政府工作都在推行互联网办公，有些乡镇政府准备利用互联网技术设立镇长信箱，利用网络留言板来收集群众意见，对此请问你怎么看？**

**【参考解析】**

随着信息化的不断发展，“互联网+”可以说渗透到各行各业，乡镇政府准备利用互联网技术设立镇长信箱，也是顺应高科技潮流趋势的一个具体做法，有利于打造服务型政府，具体有以下几点看法

首先，设立镇长信箱，采用网络问政的方式，可以更方便快捷的进行村务，政务财务的公开，让村民及时了解各项工作，还可以通过设立镇长信箱和网络问政的方式，及时了解群众的诉求，对于有困难群众的困难，能够及时得到解决，继而拉近干群关系，更好的树立政府的形象，再有网络问政将政府的行动，至于网民的监督之下，可以对于政府本身对于政府干部来说，起到一个更好的约束作用，有利于形成良好的工作作风。

其次，设立镇长信箱，采用网络问政，这个出发点是非常好的，但是在进一步落实的过程当中，可能还会存在着一些问题，一方面，有些乡镇政府可能会存在着盲目跟风的现象，只是为了顺应互联网的潮流，来设立



网上问政，缺乏后续的一些保障措施，进而使网上问政形同虚设，成为面子工程；另一方面，对于乡镇来说，互联网专业技术人才肯定不是十分的充足，那么对于网上镇长信箱和网络问政一些技术方面的维护可能会不及时，这样反而会引起群众的反感。

最后，我觉得最终达到服务型政府建设的目的才是我们最愿意看到的，那么对于如何加强服务型政府建设，拉近干群关系，我有以下几点看法：

第一，作为乡镇一级政府来说，经常与群众打交道，那么做好村务，政务，财务的公开，尤为重要，我们可以通过村村通广播，我村一级的宣传栏，通过地方政府的官方网站针对乡镇政府的政策，以及三公经费的消费情况，还有一些惠农惠牧政策的实施情况，及时实时的予以公开；

第二，我们可以在各村居个村民小组的显眼位置设置镇长意见箱，并由各村民组组长和村委会负责人负责这个意见箱意见的收集整理和反馈工作，同时我们可以公开镇长办公室的办公电话，以便于群众有什么问题及时进行拨打电话；

第三，如果一定要建立网上镇长信箱和进行网络问政的话，那么就要，严格地进行制度管理。比如：对镇长信箱的日常维护和信息收集，要建立一整套完整的工作制度，明确镇长信箱反馈问题、网络问政的工作流程，严格限制向群众反馈的时间，保证群众反映的问题能够及时得到反馈。同时，可以安排乡镇一级专门的工作人员，对镇长信箱进行技术维护和升级；

第四，将群众反映的问题真正地落实到人，政府各职能部门能够进行分工负责、通力合作，并且将信息处理的结果与大家的日常考核和晋升机制挂钩，真正地发挥镇长信箱的作用。

以上是我针对这道题的看法。

## 10、为了提升基层干部的政治思想，某市规定各乡镇单位每周开展两晚的培训，对此，请问你怎么看？

### 【参考解析】

市里规定各个乡镇单位，每周开展两晚的培训，我觉得他的出发点是好的，但是这样具体操作起来，可能就会难以实现，所以我们要多角度来看待这个问题：

第一，古语说，活到老学到老，这句话说的非常正确，对于乡镇基层干部来说，每天都要和基层的群众打交道，社情民意瞬息万变，针对性的培训，对于提升基层干部的政治思想素质，提高履职能力来说，是非常有好处的。

第二，题干中规定各乡镇单位每天每周开展两晚的培训，对于次数的具体规定也避免了乡镇在开展培训过程当中可能会出现敷衍应付的现象，有利于增强培训的效果。

然而，在肯定这一做法的同时，这样做也存在不足之处：一方面只是针对时间进行规定，而没有从学习的内容和效果上来进行，有效的提出约束，那么就可能会导致乡镇部门在操作的过程当中，一味的为了追求次数而忽略了具体的培训内容；另一方面，每周开展两晚的培训，与乡镇的工作实际不够切合，乡镇的工作任务重，可能每周两晚的硬性规定很难达到，因为很多时候乡镇干部都需要下乡，去走村入户，所以参学人员和参学率上难以达到保障，那么就会出现为了应付检查而开展培训的现象，最终导致形式主义成风。

那么为了提高乡镇基层干部的政治思想素质，我觉得可以从以下几个方面来进行努力，

第一，根据各乡镇工作的实际情况，来确定培训的内容，比如说涉农涉牧的乡镇，我们可以针对性的来开展中央一号文件关于涉农涉牧文件的理论政策的学习，可以针对性的开展各项惠农政策的学习，比如说精准扶贫的各项政策；对于涉及到工业比较多的乡镇，我们就可以针对性的开展税法进企业，以及经济转型等相关理论政策的培训，这样就会使培训的内容更具有针对性，便于指导乡镇干部开展基层工作。

第二，在培训的方式上，我们也可以采用点菜式的培训，也就是说，通过调查了解乡镇干部们缺什么，那么我们就让他们来学什么，而不是说我们有什么就让他们去学什么，这样保证学习的针对性，也能从真正意义

上让乡镇干部提升自己的能力。

第三，对于学习过程的监督审核，要纳入到干部考核机制，对于学习的成绩要多层面，多种形式，全方位立体地进行检测，比如说可以开展知识竞赛，可以开展业务能力测试、开展经验交流等形式。

最后，我觉得也是很关键的一点，就是做好乡镇基层干部的思想教育工作，让基层干部牢固树立学到老，活到老，学到老，做学习型干部，才能更好的为人民服务这一理念，这样便要我学为我要学，调动广大干部的学习积极性，才能促进一学促干的效果。



闻思教育  
WENSIEDU.CN