

# 面试宝典

2016年国家公务员考试

面试辅导



吉林华图

官网: <http://jl.huatu.com>



# 关于华图全国统一实施2016国考面试1:1职位保护等额招生政策的通知

华图教育

尊敬的各位考生：

大家好!恭喜大家顺利通过公务员笔试，进入面试！一直以来，华图对公务员面试高端班次均实行1:1等额招生的政策，目的就是防止“撞车”，提高面试通过率。

什么是1:1职位保护：职位保护是指在面试课程招生过程中，保证全国范围内各职位1:1等额招生。

例：某岗位招录1人，共3人进面试，华图教育面试高端班次仅培训1人，我们承诺，在全国联网的招生过程中，实现全国职位保护。

即考生小王报考的是民政厅的技术岗位，该职位招考1人，面试入围比例为1:3，和小王一起入围面试的还有两位考生，如果小王已经报名参加了华图教育某分校公务员面试1:1等额招生班型，那么根据职位保护1:1等比招生的制度，其他一起入围该职位的两名考生在华图任何报名点都将失去报名资格，不能再参加华图教育公务员面试1:1等额招生班型。

每年，都有考生在华图因职位被抢报而失去报名华图面试班的机会，华图教育基于面试培训班报名异常火爆的情况，在华图职位保护制度下，不仅在全国设立39所大分校，吉林设立15个报名分部，方便考生就近报名，还开通网上报名通道、手机报名通道，让考生随时随地就能报名。

开创不难，难在坚守!华图教育一直站在学员的角度考虑，以护送学员上岸为终极目标，给每一位学员最贴心的守护。因此，在设置职位保护班型，不管协议班或非协议班，华图坚守职位保护1:1等额招生，绝不会出现协议班等额招生，非协议班不限额等额招生这种情况，此举旨在防止“撞车”。以此充分保障考生面试通过率。

为方便考生查看课程，吉林华图将于近日发布2016年国家公务员考试面试课程信息！

**温馨提醒：请广大考生提前开通网银、调整银行卡支付额度，以保证在面试课程发布的第一时间抢占自己的职位！**

华图教育

2015年11月19日



华图面试计划！  
国考面试，只看华图！



# 国考

## 2016年国家公务员考试 面试辅导课程

课程系列	班型	科目	学时	限招人数	价格
经典系列	红领决胜A班	结构化/无领导	144 ( 12天12晚 )	每班人数≤30	详情咨询华图
	红领决胜协议A班	结构化/无领导	144 ( 12天12晚 )	每班人数≤30	详情咨询华图
	红领决胜B班	结构化/无领导	120 ( 10天10晚 )	每班人数≤30	详情咨询华图
	红领决胜协议B班	结构化/无领导	120 ( 10天10晚 )	每班人数≤30	详情咨询华图
特训系列	封闭精讲班	结构化/无领导	96 ( 8天8晚 )	每班人数≤40	详情咨询华图
	封闭特训班	结构化/无领导	84 ( 7天7晚 )	每班人数≤40	详情咨询华图
	封闭特训协议	结构化/无领导	84 ( 7天7晚 )	每班人数≤40	详情咨询华图

更多课程请咨询当地华图 吉林华图官网<http://jl.huatu.com>

# 目 录

一、2016 年国家公务员考考情分析.....	5
二、面试流程.....	6
(一) 结构化面试流程.....	6
(二) 无领导小组讨论面试流程.....	6
三、考前考中调整技巧.....	8
(一) 做好充分的准备.....	8
(二) 树立自信心, 积极地自我暗示.....	8
(三) 掌握多种消除紧张情绪的方法.....	8
(四) 考试中如何调整心态.....	9
四、题型分析.....	10
(一) 结构化面试题型分析.....	10
(二) 个别地区及岗位特殊测查形式.....	13
(三) 无领导小组讨论面试考情分析.....	14
五、真题感知.....	14
(一) 结构化.....	14
(二) 无领导小组讨论.....	18
六、面试礼仪.....	19
(一) 着装恰当.....	19
(二) 仪容整洁.....	20
(三) 举止得体.....	20
七、面试注意事项.....	21



## 一、2016 年国家公务员考务考情分析

通过了笔试的同学会在顺利抵达公考岗位之前经历再一次的洗礼——面试。笔试考察智商，而面试则考察了情商。以面试为媒介，在精心设计的场景下通过测试者与被测试者面对面的交谈或者让测试者之间进行交谈，以测查被考人员是否具有公务员的相关素质。根据以往历年国考的数据显示，下面将从成绩比重、题型、题目数量和时间几方面进行简单分析：

成绩比重：2016 年国家公务员考试，综合成绩的计算方法为：公共科目笔试总成绩占 50%，面试成绩和专业科目考试成绩共占 50%。

题型：包括结构化面试和无领导小组讨论面试；以结构化面试为主，包括自我认知、人际沟通、组织管理、应急应变、综合分析、情景模拟等题型。

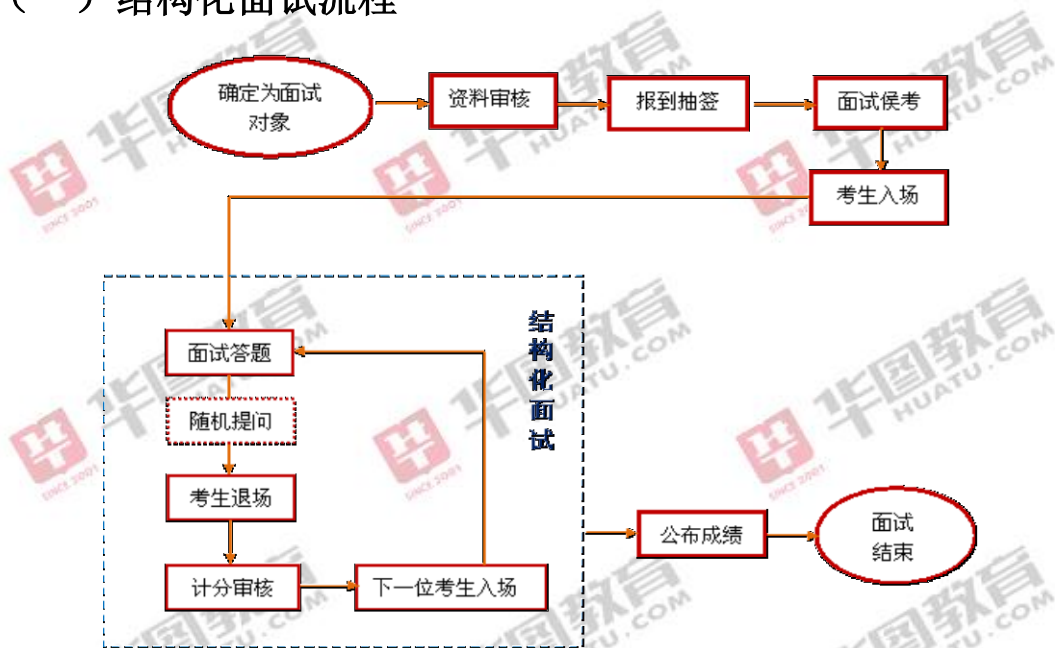
题目数量与面试时间：

2015 年国考结构化面试的标准化题量分为三种：3 道题 15 分钟，4 道题 20 分钟，4 道题或 5 道题 25 分钟。非标准化的题量出现在比较特殊的岗位中，如外交部面试的自由问答阶段，15 分钟内考官题问了至少 8 道题；商务部的结构化面试中 25 分钟内提问了 10 道题，在结构化面试以外还有 6 道题的英语面试。

2015 年国考无领导小组讨论面试有两种：一种为场外看材料 20 分钟，看完进场从个人发言到总结时间一共为 70 分钟；另一种为场内看材料，分阶段进行，个人依次发言，每人 2 分钟；自由讨论 35-40 分钟；总结陈述 2 分钟。

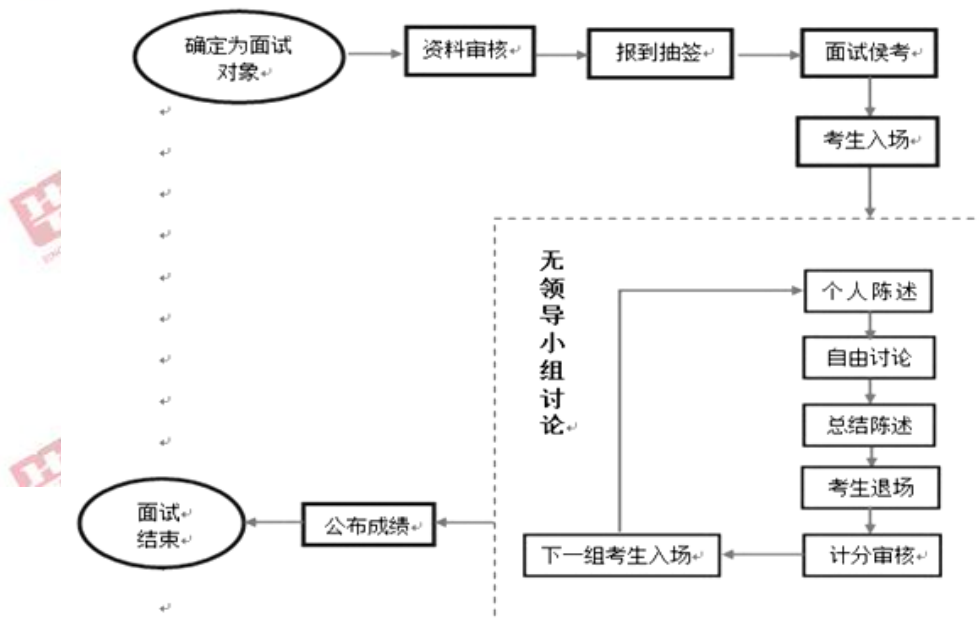
## 二、面试流程

### （一）结构化面试流程



考生在进入考场后，首先考官读考官导语以明确考试的相关情况。之后开始提问，提问的方式有如下几种：第一，考生有题本，考官读题；第二，考生有题本，考官不读题；第三，考生没有题本，考官读题。回答问题前可以进行思考，但是思考时间要适宜，过快会给考官留下毛躁并且考虑问题不全面的印象，太慢会让考官不耐烦并且会让考官认为考生不具有解决问题的能力。

### （二）无领导小组讨论面试流程



无领导小组的面试过程一般分为以下几个阶段：

第一阶段，考生了解试题，独立思考，列出发言提纲，一般为 5 分钟左右；

第二阶段，考生轮流发言阐述自己的观点；

第三阶段，考生交叉辩论或讨论，继续阐明自己的观点，或对别人的观点提出不同的意见，并最终得出小组的一致意见。

第四阶段：总结陈述。

具体说来，无领导小组的具体环节分以下几步：

- ① 讨论前分好组，一般每个讨论组 5-7 人为宜；
- ② 考场按易于讨论的方式设置，一般采用圆桌会议室，面试考官席设在考场四边（或集中于一边，以利于观察为宜）；
- ③ 应试者落座后，监考人员为每个应试者发空白纸若干张，供草拟讨论提纲用；
- ④ 主考官向应试者讲解无领导小组讨论的要求（纪律），并宣读讨论题；
- ⑤ 给应试者 5~10 分钟准备时间（构思讨论发言提纲）；
- ⑥ 主考官宣布讨论开始，依考号顺序每人阐述观点（5 分钟），依次发言，发言结束后开始自由讨论；
- ⑦ 各考官只观察并依据评分标准为每位应试者打分，不准参与讨论或给予任何形式的诱导；
- ⑧ 无领导小组讨论一般以 40-60 分钟为宜，主考官依据讨论情况，宣布讨论结束后，收回应试者的讨论发言提纲，同时收集各考官评分成绩单，考生退场；
- ⑨ 记分员按歌唱比赛方法去掉一个最高分，一个最低分，然后得出平均分的方式，计算出最后得分，主考官在成绩单上签字。

### 三、考前考中调整技巧

如果我们将公务员的笔试看成是对考生综合知识与学习能力的检验,那面试无疑是考查考生在紧张、压力状态下的逻辑思维和言语表达的能力。但实际上,我们都可以在短期内通过学习、训练和培训来提高我们的应急应变能力和语言表达能力。

经过了笔试的筛选,进入到面试的考生都是佼佼者,但经过长期的调查我们发现,很多进入到面试的考生由于心态等原因而铩羽而归。为了更好的帮助考生提前准备,达到复习的最佳状态我们将分别介绍一下公务员面试考前和考中心态调整的方法,以帮助广大考生更好地提高应试能力。

#### (一) 做好充分的准备

这个准备既包括了充分的自我认识也包括对面试过程的详尽了解。一方面一部分考生在得知自己过了笔试之后盲目乐观,认为自己平时在语言表达方面就很有天赋,相信自己肯定会得到考官的赏识。另一方面,还有一些考生性格内向,生活中不善于与人进行沟通交流,所以自卑心理在面试前无限扩大。这两种态度都是不正确的,应该在了解国考面试的具体内容的基础上,一方面以自信的态度去面对,另一方面也应该谨慎踏实的进行备考。建议考生在考前了解考试的基本信息,例如考试流程、所考职位的相关要求及职位特点、国考面试真题等。

#### (二) 树立自信心,积极地自我暗示

在面试前,过于内向的考生,往往容易出现焦虑、烦躁等消极情绪,习惯对别人讲“我可能通不过面试”、“我缺乏应变能力,我恐怕难以应付面试中的应变题”、“我表达能力不够好”等等。这些消极的暗示会破坏良好的心态,分散注意力,降低面试者的自信,将会把面试者引入胡思乱想之中,致使面试者无法在面试中发挥自己的正常水平,其面试结果不幸被面试者的消极暗示所言中。相反,假如能对自己进行积极的暗示,面试者就会充满自信,心境悠然,注意力集中,思维敏捷,以至在面试中积极地表现自我,面试结果也会常常被自己的积极暗示所言中。因此,面试者必须习惯于多给自己积极的评价,必须学会去积极地自我暗示。当然,积极的自我暗示并不是盲目乐观,脱离现实,以空幻美妙的想象来代替现实,而是客观、理性地看待自己,并对自己有积极的期待。

#### (三) 掌握多种消除紧张情绪的方法



在大战前，不紧张能够完全放松的人还是少数，那如何克服紧张的情绪，做乐观、自信是我们在考试前和考试中的有效方法。

首先，在面试前要科学地安排生活，使体力劳动与脑力劳动有机结合。进行有益而适宜的体育运动：如爬山、打球、散步、慢跑、跳绳、跳健美操，游泳等活动劳逸结合有助于减轻压力，及时消除疲劳。同时适当的体育运动还可以增强神经系统功能，提高神经系统的兴奋度和灵活性，增强意志，增加记忆蛋白合成，帮助深睡眠，从而提高学习效率。

其次，在考试前的一个大周期内要调整饮食。科学家经长期研究后得出结论：香蕉等水果中含有一种可让人脑产生血清基的物质，而血清基有安神和让人愉悦的作用。所以，面试前的一餐，注意给自己加点水果。饮食专家亦指出：在你的菜谱上除常见的肉、鱼和蛋等高蛋白之外，再加上几片粗面粉做成的面包、马铃薯、丰富的蔬菜和水果等，有助于乐观情绪的产生和保持。

最后，在面试前，养成良好的作息习惯。面试前，很多人睡不好觉。固然，这与紧张有关，但多数时候，还是因为他们太重视睡觉的意义了。他们往往喜欢推论：太紧张——睡不好觉——明天精神肯定不好，面试要糟。这样搞得自己越来越紧张，以致于只能在极度困顿时才能入睡。以轻松的态度对待睡眠的意义，你便能如平时一样自然入睡。

其实，消除紧张的方式还有很多种，如深呼吸、大声喊叫、做自己最喜欢的事情、吃甜食等等，我们所说的都是一些常用的方式，都只有一个目标，即在考试前减少紧张的情绪。

#### （四）考试中如何调整心态

国家公务员面试分为无领导讨论和结构化面试两个模式。我们分别来说一下在考试中如何调整紧张的心态。

在无领导讨论中，我们都直面自己的竞争对手，很有可能在气势上，言语上都会出现略逊一筹的情况。一旦出现这种心态，我们要立即使用自我安慰法，及时树立自己的自信心，坚信自己的观点和结论都是正确的。同时要抓住对手强势语言下的薄弱环节，进行反驳。

在结构化面试中，切记不要着急回答问题。主考官问完问题后，考生可以考虑三十秒钟左右再作回答。在回答时，要注意语速不可太快，太快容易导致思维与表达脱节，也易表达不清。而你一旦意识到这些情况，就会更紧张，结果导致面试难以取得应有的效果。所以切记：面试从头到尾应该做到讲话不急不慢，逻辑严密，条理清楚。如果出现漏答点或者答错时，要迅速的跳过这一部分，不要纠结一城一地的得失。

总之，一份耕耘，一份收获，平时扎实的练习是取得成功的根本保证，但是，再完备的

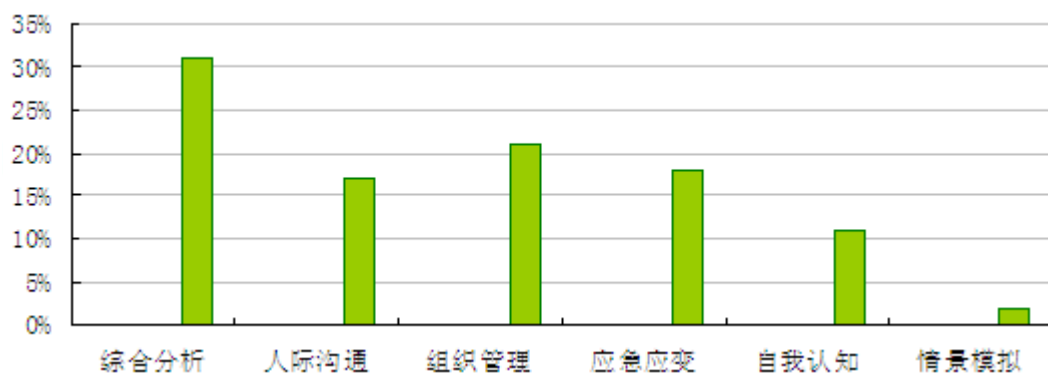
练习也必须经过考试这一环节才能体现其成果，所以，要使面试发挥正常，在整个备考过程中就必须保持良好的心理状态。

## 四、题型分析

### （一）结构化面试题型分析

通过对国考面试真题的统计分析可以看出，结构化面试题目大体分为六类：组织管理、人际沟通、综合分析、应急应变、自我认知与职位匹配、情景模拟。通过对 2013 年至 2015 年面试真题的分析研究，我们总结出国考面试结构化试题分布规律。从三年试题总数来看，各类题型所占比例如下图所示：

2013-2015 年国考面试题型分布图

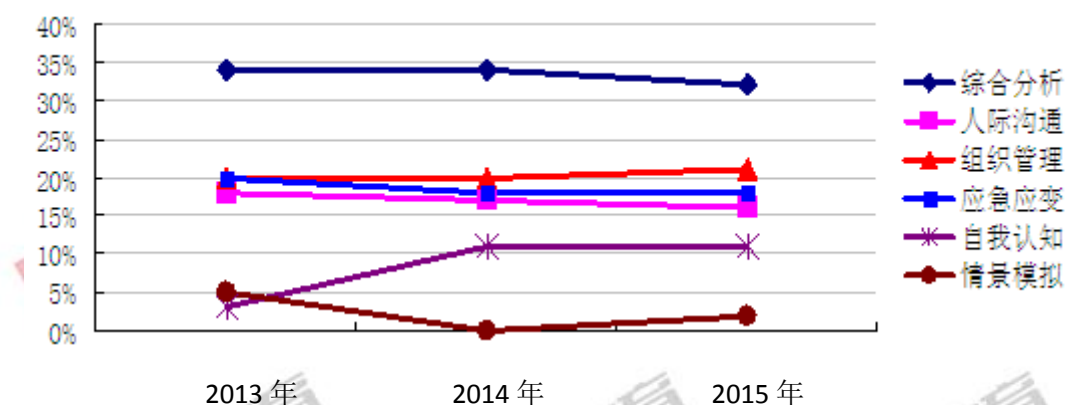


✧ 考情规律一：题型分布均衡，创新渐成趋势

从上图中我们能够发现，国考面试命题较为注重均衡性和全面性，最常考的题型仍然为传统的综合分析、人际沟通、组织管理和应急应变。据此，我们可以推测出 2016 年国考面试题目中各类型的出现几率，对于面试备考来说，这一点至关重要。

与此同时，自我认知与职位匹配类型开始转为隐性考查，材料题、案例分析题等新题型崭露头角，情景模拟逐渐占稳一席之地。可见，国考面试由前几年的中规中矩，开始向创新性和灵活性进行倾斜。在了解了国考对各类题型的偏好之后，我们再来看一下各类题型三年来所占比例的变化趋势，如下图所示：

各类题型 2013-2015 年所占比重变化趋势图



✧ 考情规律二：综合分析稳中有降，但“霸主”地位无可撼动

综合分析题型是一类 2015 年国考面试必考，所占分数权重最高，考生作答难度最大题型，只有充分深入备考，才是智者所为。

从出题概率来看，纵观 2013-2015 年面试真题的组成，综合分析题型在国考面试题中所占比重长期领跑，有着举足轻重的地位。

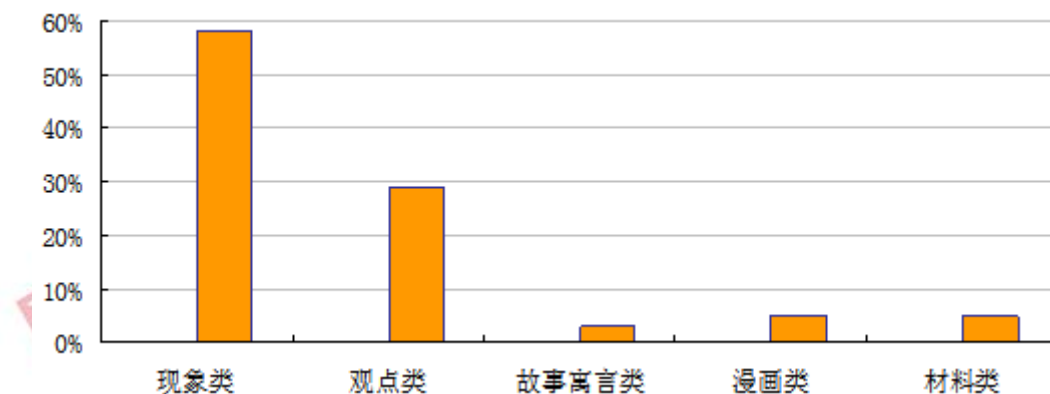
从分数权重来看，在考官打分表的若干测评要素中，“综合分析题能力”所占权重稳居首位，由此可见，综合分析能力是考官评价考生优劣的重要依据，其得分的高低对面试成绩有着决定性的影响。

从考场技巧来看，综合分析题型往往是考生面试中的第一题，考生必须迅速进入状态，以强大的抗压素质来面对这块“最难啃的硬骨头”。否则，极有可能会“出师不利”，导致自信心严重受挫，甚至一路溃败。

✧ 考情规律三：综合分析难度加大，社会热点备受青睐

考虑到综合分析题的重要程度，下面我们就对它做一下深入的剖析。此类试题包含现象类、观点类等五类分支题型，近三年来，这五类分析题出现的概率如下图所示：

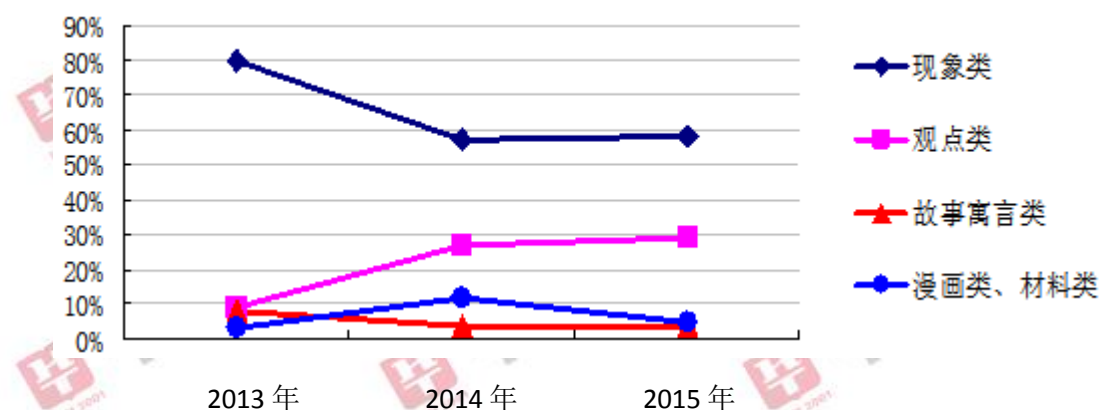
2013-2015 年各类综合分析题比重分布图



我们可以看出，现象类综合分析题是国考面试中测查的重点。而近年来现象类试题更加侧重于考查社会热点或民生领域的热点问题，从而对考生的政策理论水平和系统思维能力提出了较高的要求。

具体到各类综合分析题近三年来的命题变化趋势，我们可以从下图中寻找规律：

各类综合分析题 2013-2015 年所占比重变化趋势图



从图中我们可以看出，现象类题型在 2014 年有所下降，但依然稳居高位，这也再次印证了我们之前说过的现象类题型的重要程度，同时，观点类试题近三年来比重稳中有升，位居第二，重要程度仅次于现象类题目。还有一点值得我们关注的是，漫画类、材料题这两种较为新颖的综合分析题 2013 年出现很多，2014 年有所上升，到了 2015 年，比重却开始回落。这说明，国考面试对综合分析能力的考察中，创新题型依然不占主流，但不是说就没有创新了，实际上，很多新题型的特点已经被纳入到了现象、观点类题型当中。

#### ★考情规律四：人际沟通新颖鲜活，愈发贴近工作实际

人际沟通类题型是考生公认的“拿分”题目，然而 2015 年的面试真题中，人际沟通却“不按常理出牌”。首先，除了传统的人际沟通题之外，近三年还出现了选择题、评价题，形式新颖，颇具创意；其次，人际沟通试题的情境愈加复杂，沟通对象可谓“五花八门”，



且时间发展扑朔迷离，其中不乏尴尬场景，使得答题的难度呈指数增长；再次，设问方式更加具体，从以往简单的“怎么做”、“怎么办”，变成了2015年面试题中的“沟通什么”、“怎么沟通”等细致问法。

★考情规律五：组织管理突出策划，强调新信息收集能力

近三年国考面试真题中，组织管理命题以各种手段剥夺了答题“模板”的生存空间，可见，组织管理命题中，要素的完整性逐渐弱化，而策划的创新性则日渐凸显。此外，“如何收集资料”这样的设问方式频繁出现在2015年国考面试题中，这就要求考生需要与时俱进的强化自身的信息收集能力，以应对组织管理的命题变化。

★考情规律六：应急应变一脉相承，侧重化解群众矛盾

2015年国考面试应急应变类题型变化不大，仍以考察一般性突发事件为主，要求考生在具有压力的情况下，以灵活的方式和周到得当的步骤处理好突发或棘手问题。在试题设计的诸多情境中，最常见的就是要求考生解决或处理以群众为核心，政府、企业、媒体等其他主体掺杂其中的矛盾情境，可见，公务员的“维稳”素质成为了面试关注的焦点。

★考情规律七：自我认知走入幕后，似轻实重、似易实难

“轻”，指的是这类题型并不是考察几率最高，所占权重最大的一类题型。国考面试中不同职位该题型所占比重差异极大。大部分职位直接考察自我认知与职位匹配的题目并不常见，这也是自我认知走入幕后的一个表现，但是在个别报考单位（如外交部、银监会等）的面试题目中，这类题型却比重过半。

但是，“重”才是我们要了解的核心。因为职位匹配是所有面试题目作答的核心，而这种素质近年来考查的比重却在不断加大。最典型的标志就是与综合分析题目相结合。

而“似易实难”，指的是很多考生都以为这是一类最简单、最好答的题目，其实恰恰相反，如果没有充分的准备，自我认知与职位匹配类题型绝对是最让人大跌眼镜的“难题”。

★考情规律八：情景模拟成为新宠，气候形成指日可待

近三年来，情景模拟也列入了国考面试“必考”题型的清单之中。2012年情景模拟题相对简单情境设置较为单一，2013年情景模拟减少到几乎没有，但是到了2014、2015年，情景模拟题开始不那么“好答”了。一是模拟的沟通对象越来越丰富，更加要求考生身临其境随机应变，二是模拟的沟通场景越发细化，对考生审题、分析的能力提出了更高要求。

## （二）个别地区及岗位特殊测查形式

通过对国家公务员面试题的梳理，我们还发现，一些岗位在普通的测查基础上增加了特

殊能力的考察，主要有以下几个方面：

① 专业题目测查。由于岗位的特殊需要，一些职位增加了专业题目的面试，比如统计局的面试题目中要求考生预估 2015 年宏观经济形势。

② 外语题目测查。增加对外语的测查是一种特殊的职业需要，比如外交部和银监局等相关职位对外语要求较高。外语题目的测查难度适中，主要是考查考生的自我认知能力和语用表达能力，比如说“你为什么报考该岗位”、“你对该岗位有何了解”、“请做一下自我介绍”等，这就要求考生在考前做好充足的准备。

③ 视频测查形式。近三年国考铁路公安的专业题测查中，都出现了视频形式，先通过多媒体播放一段影像资料，内容是关于违法犯罪案件的，要求考生在看完视频后说出案件的观察点和侦查策略。这就要求考生在观看视频时注意提取和记录重要信息，并结合自己的专业知识作答。

### （三）无领导小组讨论面试考情分析

保监会、农业部、共青团中央、国家安监总局等部门采取的面试形式通常为无领导小组讨论。还有一些中央部委单位如财政部在面试环节中两种形式都采取。对此，考生需提前了解，有针对性地备考。

在题型分布上，常考的有开放型、两难型和多项选择型题目。近两年的无领导小组讨论面试命题中，出现考查题目类型综合化、考查能力实效化的趋势，在题型中主要为“开放+多选排序”综合类为主。题目中给出背景信息，和很多条信息选项，要求考生选择并进行排序。此外，还要给出特定问题，要求考生讨论出解决方案或措施，考察考生执行力和解决问题的能力。

如 2012 年财政部面试中，连续三天面试中无领导小组讨论环节的题目都是关于调查信息，具体内容包括调查小金库、调查粮农补贴的发放、调查家电下乡补贴的落实情况等，要求考生选取调查点，这些内容都是财政部的职责，考查考生在实际工作中考虑问题和处理问题的能力。因此考生在备考中，不但要了解无领导小组讨论的相关知识和技巧，对于相关的岗位职责和 workflows 也需要进行学习，提升自身的执行力。

## 五、真题感知

### （一）结构化

**【例 1】请谈谈未来 5 年的工作打算。**

**【解析】**目标的确立往往有短期和长期之分，如果通过这次面试收获这份我期待已久的岗位，我将实现了一个短期目标。那么接下来的工作计划我从三个方面来谈。一是立足岗位，尽快熟悉。上岗后，我将尽快熟悉本岗位的职责，业务流程，适应新工作环境，积极主动熟识领导和同事，向领导求教向同事求帮，争取在短期内成为专业的公职人员。二是业务学习，厚积薄发。经历一年的磨练，我想我对业务流程非常熟悉，当然也会在实际中遇到一些困难，我会进一步加上理论学习，以理论指导实践，实现专业水平和解决实际问题的能力提升一个台阶。三是拓展技能，实现价值。事物之间都是普遍联系的，我的工作不能闭门造车，坐井观天，应该进一步拓展视野，多领域借鉴，我会掌握更多的技能，全方面提升自己。

**【例 2】应急应变题目：假如我们国家的驻在国办了一家企业，但是当地的居民到了你所在的企业进行上访，说你们的企业侵占了他们的资源，如果有媒体记者采访你，你会怎么办？（1 月 21 日外交部）**

**【解析】**首先，向媒体朋友们对我们企业的关注表示感谢！同时也对媒体提出希望，希望媒体能够通过客观、真实、全面的报道，使当地居民能够了解企业的整体情况。

其次，安抚上访民众，平复他们的情绪，并向他们承诺他们提出的一些诉求我们会认真了解，并且会在公司会商之后，尽快给出答复。但是，因为考虑到上访的人数比较多，为了更好的了解他们的诉求和真实情况，希望他们能选出几个代表，与公司进行详细的交流，并且整个过程，我们会邀请媒体朋友进行全程监督和报道。

第三，在选出代表之后，将这些代表和记者请进会议室，认真倾听他们的意见和诉求，针对一些比较清楚确定的问题，可以进行简单的解释，对一些一时无法解决的问题，做好记录。承诺在公司领导层进行集体会商之后，尽快给出答复。

第四，将情况及时上报，并将公司会商和处理结果及时告知当地民众，并通知媒体。相信通过公司的及时反馈和处理，一定能够给当地民众一个满意的结果。

最后，将整件事情做一个汇总分析，形成文档进行存档。及时反思，驻外企业要注意做好企业的宣传工作，处理好与当地民众的关系，为企业的长久和可持续发展打下坚实基础。

**【例 3】假如单位来了一位新领导，让你负责带新领导视察工作，你该如何组织？**

**（1 月 24 日下午外交部）**

**【解析】**协助新领导了解我单位的工作，可以方便领导尽早开展工作，因此我会做好引导工作，使领导迅速掌握单位情况。



第一，我会在领导到单位前整理收集需要当天呈报的资料，并提前与各部门同事进行沟通，邀请部门负责人为领导介绍工作，并通知时间及地点。同时，向领导随行人员确认领导到单位的时间、出行交通工具、人员数量、联系方式及其他信息，询问是否需要派车接待等。

第二，在领导到岗当天，我会提前到达与领导约定的汇合地点，与领导一同到单位。到达单位后，首先组织领导与各部门负责人开会，向领导介绍各部门负责人，由他们介绍单位近况和各部门本职工作，重点介绍近期单位比较重要的工作进度及流程，并与领导进行问答、讨论等形式深入交流；其次，在领导大致了解单位情况后，我会引导领导视察单位各处，熟悉工作环境和人员分布，也可以与我单位的同事有一个初步接触，拉近领导与同事间的距离；再次，如果有需要办理的手续，协助领导依流程办理，完成工作交接。

第三，提交领导所需的单位资料，并根据实际情况邀请领导与同事们共进工作餐，增进领导与单位同事双方的了解，建立良好的工作氛围，并有助于下一步工作的进行。

**【例4】你所在的火车站列车时刻提示牌出现错误，许多乘客行程受到影响，造成大量人员在火车站内无秩序，群众对此十分不满，引发骚乱。请问该如何处理？（2月19日上午铁路公安）**

**【解析】**作为一名铁路工作人员，保证火车站秩序良好和旅客安全、顺利出行是我的职责所在，如果不能使旅客正常出行，不仅会影响旅客的工作生活，也会导致火车站的秩序混乱，从而影响更多的旅客。因此，我会迅速调整好自己的工作状态，立即着手解决。

首先，我会安抚旅客们的情绪，通过广播的形式向旅客们承认列车时刻提示牌出现错误，并对旅客们的行程受到影响表示歉意，承诺会尽快解决问题，希望旅客们能耐心等待。同时，我会请其他同事到候车室给旅客们发放应急的食物、水果、饮用水等，以保证旅客们的身体状况良好；并将已经错过火车的旅客引导到应急候车室，记录他们的目的地。

其次，立即联系负责公布列车时刻的同事，询问列车时刻提示牌出现错误的原因、何时能修复以及短时间内是否有列车到达我站。如果能短时间内恢复正常，则及时告知旅客，请他们关注时刻提示牌，按时检票到站台候车。如果短时间内不能恢复，则与该同事商议是否可以其他形式提示旅客火车时刻，如人工贴出纸质提示牌，并请该同事负责解决，尽快恢复正常提示。如果有列车在短时间内到达我站，迅速请其他同事组织该车次的旅客检票到站台候车。

再次，对于滞留旅客，在记录他们的目的地之后，迅速和火车调度室联系，询问到达这些地方的最近车次到达我站的时间、是否有空余座位等详细情况，并组织旅客候车。对于不能安排尽快出发的旅客，也会询问其能否选择其他交通方式出行，并全额退票。如果给旅客



造成了损失，也会在合情合理的范围内给予一定的补偿。

最后，在将滞留旅客安排出行且恢复正常提示火车时刻后，我会代表火车站的工作人员向旅客们表示歉意和感谢，并承诺会做好我们的本职工作，不再发生类似的事情，希望他们能一如既往地支持我们的工作。

凡事预则立不预则废，这次工作的失误也引起了我的反思，我们应当尽快完善火车站的配套设施，并对日常工作中可能发生的紧急事件做好应急预案，以避免类似状况再次发生。

**【例 5】目前海事搜救工作如果确定遇难人员无生还可能，就会放弃搜救。有人认为，应当尊重中国传统的观念，只要有一线希望就应当全力救援。你怎么看这个问题。（2 月 19 日海南海事局）**

**【解析】**“海上搜救”是使用营救队伍和设备寻找和营救海上遇难人员的活动。由国家参加的一种国际协作。世界上每年约有 400 艘船舶遇险，国际社会对搜救工作的重要性和道义责任极为重视并制订了许多公约和规定。

国家也制定了相关的海上搜救应急机制，迅速、有序、高效地组织海上突发事件的应急响应行动，救助遇险人员，控制海上突发事件扩展，最大程度地减少海上突发事件造成的人员伤亡和财产损失。可见，海上搜救工作的重要意义所在。但是重要并不意味着海上搜救要不计成本，我们的最终目的一定是在降低搜救成本的同时尽可能地提高救助成功率。

海上搜救相比于陆地搜救有更多的不可预测性，因此它的难度也更大，我国交通管理部门也一直致力于海上搜救工作如何能在第一时间做出最快最正确的搜救方案。我认为可以从以下几个方面来努力降低搜救成本：

海上搜救的求救渠道一定要畅通，海上搜救中心的求助电话要保证 24 小时都有人在维护，早求救 1 分钟也许就能够少一分危险，挽救更多人的生命，因此电话的随时畅通才能能在第一时间得知遇到危险的海上人员的状况。

对于海上搜救系统的技术方面要加大投入。你如定位设备一定要能在接到求救信号后第一时间定位到尽可能准确的位置，通过定位可以极大的缩小搜救范围，缩短救助时间，进而提高救助效率。在增大救助成功率的基础上，不仅大大降低搜救成本，充分利用搜救资源，也为国家节约大量的人力和财力。

海上搜救仅靠个人的力量是远远不够的，全社会都应该联动起来。应该多选拔一些各方面条件都符合的海上搜救志愿者。很多时候搜救队并不一定能第一时间赶到搜救现场，经常生活在海边的居民可能更能够及时得知消息，并且他们的经验也比较丰富。如果这样的志愿者能更多的加入到搜救工作中来，无疑会降低海上搜救的人力和财力成本。

总之，我认为海上搜救工作关系到很多人生命安危，不仅是求救人员的，还有救助人员。因此我们在进行海上搜救工作的时候一定要合理、快速、高效的进行，用最小化的成本来救助更多的人。

## （二）无领导小组讨论

**【例 1】**上级在新农村建设中推出了新的举措，但需要做出选择：或支持 50 万扶持建设一个村办企业，或分配 10 个大学生村官，你作为村干部会选择哪个？

**【解析】**观点一：新农村建设既需要资金扶持，又需要人才参与。遇到这样的情况，一方面应该从我们村的实际情况出发，考虑哪一个更紧迫。另一方面考虑人才与资金的关系，资金固然很重要，但是如果有了 50 万是否就能够如期建起一个企业，另外后期的管理能否跟得上，以及这个企业能否可持续发展都需要人才；如果有了人才虽然资金仍是问题，但是可以考虑招商引资，自主创新，仍可以实现我们村建设发展的目标。所以我会选择接受 10 位大学生村官的支持，并根据我们村的需要对专业提出要求。

观点二：新农村建设中，我们村干部一班人与村民一起，集思广议、团结协作，使得我们村在能源与经济作物开发方面取得了很大成绩，也有了很多建设思路，迫切需要资金支持来实现我们的工作思路，进一步扩大我们现有的开发规模，虽然人才也是我们新农村建设中迫切需要的，但毕竟只能选一项，所以我仍然要根据我们的实际情况考虑选择资金的支持。

## 六、面试礼仪

公务员面试是一个全面考察考生综合素质的考试，它通过观察人的外部行为来探知人的内在特质，而外部行为中非常重要的一项就是面试者的举止礼仪。细节决定成败，恰当的举止礼仪就是从细微处入手，向考官展现个人良好素质的第一步。因此考生备考时应当注意，在平时的练习过程中，就要养成良好的举止礼仪习惯。具体说来，面试过程中需要注意的礼仪问题主要有以下几方面：

### （一）着装恰当

考生进入考场后首先映入考官眼帘的就是考生个人的着装打扮，而考官也往往据此对考生有了第一印象的直观判定，这种印象对接下来的打分都有着直接或者间接的影响。因此恰当的着装打扮就显得尤为重要。

考生在选择面试服装时应尽量做到端庄得体、干练精明、朴素大方、温文尔雅，具体可以遵从以下几点原则：

1、服饰美。选择颜色素雅、质地较好、款式高雅、做工精细的服装，并做到准确搭配。通常选择职业套装，在搭配的过程中，男性西装要穿着合体、优雅、符合规范，要遵循“三色原则。即着装，衬衣、领带、腰带、鞋袜、一般不应超过三种颜色。女性穿西装一定要根据自己的身材特点选择，尽可能扬长避短，与优雅的举止相得益彰。女性如果选择穿套裙时，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，尤其注意女性在面试场合不能穿凉鞋、凉拖等前露脚趾后露脚跟的鞋。

2、庄重。面试时服装的选择要注意与公务员的职位相符合，不要过分炫耀、透明、紧身、短小、裸露。女性套装一般以黑色或藏蓝色为主，下配长裤或筒裙，中跟皮鞋，裙子的长度一般是及膝盖处，以显庄重。男性穿西装时袖口外的商标及标记要拆下；保持平整、挺括，线条笔直；西装口袋也要少装或不装东西，以免给人造成累赘、不雅的感觉，影响庄重感。

3、整洁。面试时所穿服装要仔细检查，妥善保管，忌残破、折皱、乱穿、肮脏的情况发生。必要时可以准备两套服装，以免发生突发状况造成服装污损的措手不及，进而影响考生情绪，增加紧张感。

4、简约。考生在选择服装配饰的时候应当注意，不要选择过于华丽、复杂或者多余的



装饰。如无必要，不要佩戴过多饰品，尽量塑造一个简约、朴素的形象。

## （二）仪容整洁

与着装一样，仪容也是在考生没有开始答题前给考官留下的无声印象的重要部分。考生要保证个人形象干净整洁，以大众化为主，女孩不要染过红或过黄颜色的头发，不要梳过分新潮的发型，不要使用香水，不可着浓妆，保持清新、自然、淡雅的外观。男孩不要蓄胡子、留长发或烫卷发，做到“前发不覆额，侧发不掩耳，后发不过领”，做到干净利落、整洁自然。另外，注意保持手部清洁，不蓄长指甲，不涂指甲油。

## （三）举止得体

在举止方面考生首先注意的是，一定不要有望天花板、不停翻眼、拂头发、摸耳朵、咬嘴唇、抖腿、无意识的玩手指、玩笔、或笑场用手捂嘴等多余动作。其次，要做到坐有坐相站有站相，做每一个动作时都从容、镇定、有自信，目光坚定，正视前方，与考官进行适当的目光交流并尽量获取考官们的反馈。再次，在礼节上也没必要前后左右频繁鞠躬或夸赞评委，尤其注意鞠躬时角度不宜过大，一般以45度为佳。考生只要谨记始终保持自然大方的仪态即可。

各位考生，进入面试阶段，意味着你距离成功只有一步之遥，能否顺利跨过这一步，成就个人职业理想，实现华丽转身，不仅取决于你能否充分发挥个人实力，还要看你是否也能在细节上做到滴水不漏。因此，了解细节、注重细节、把握细节必会为你带来事半功倍的效果，助你成功赢得考官的认可，最终获得理想分数。



## 七、面试注意事项

当笔试尘埃落定的时候，面试入围是考生最为关心的一个问题。考生在面试过程中应该注意些什么才能在众多面试者中取得优异成绩，拔得头筹呢？对此问题，华图老师给各位考生提供一些经验与建议，希望能对各位考生有一些帮助。

**（一）信心与心态是决定成败的关键。**当考生获知已通过笔试即将进入面试时，此刻的心情应该即紧张又兴奋。但是伴随而来的就是自我心理暗示，某一时刻会不自觉的想到对手在面试中表现很优秀各方面都比自己强，这时就会产生焦虑不安的情绪；而在另外某一时刻会不自觉的想到自己很优秀一定会在众多对手中脱颖而出。考生就这样一直处在患得患失中，让自己在焦虑、恐慌中徘徊。以上所说的现象就是考生不自信的表现，在准备过程中要用积极的行动建立起自己的自信，自信心增强了，消极的自我暗示心理就减弱了。同时，也要以一颗平常心去对待，不要给自己太大压力。压力太大往往会欲速则不达。

**（二）自觉遵守考试纪律是考生素质的体现。**首先，参加考试的考生不要迟到，但也不要去的太早。一般提前 35 分钟到 40 分钟为宜；其次，男女考生尽量穿正装，女生可稍化淡妆。无论男女生都不要穿制服或有特别标志的衣服，这在考试中是属于违反考试纪律的；再次，考生在到达考区附近后，不要有大声喧哗、频发短信、践踏草坪、乱扔果皮纸屑等举动，因为随时可能会有工作人员路过，避免给相关面试人员留下素质不高的印象；最后，进入考场进行自我介绍时，要注意不要透漏出父母及自己的姓名、毕业院校等个人信息，以防违反考试纪律，被取消考试资格。

**（三）无论考生在备考过程中准备多么充分，还是有很多考生在答题时会出现“头脑空白”、“无话可说”、思路混乱，逻辑性差等问题。**这就需要考生在备考时要弄清楚面试经常考的各类题型设计的特点，答题要求和常考类型，通俗的说，就是要明白命题人如何“出招”，而考生就要多思考如何“拆招”。这样才能做到有备无患。不但要做到如何拆招，还要在拆招时语言通顺、条理清楚，无明显的停顿。

综上所述，面试考试就是在短时间内把自身最优秀的一面展现在考官面前，这种优秀是从你的言语表达、应变能力、自我认知、人生观价值观等多方面的综合体现。这就要求考生在备考过程中要进行多次的实战模拟，实现从无话可说到有话可说，再到让考官认为你有思想、有见解，但要注意不要给考官说空话、说大话的印象。只有注意这些才能在最终的考试中脱颖而出。



公务员之路 从华图起步

长春华图：长春市西安大路823号吉隆坡大酒店一楼华图教育  
咨询电话：0431-88408222 88967678  
净月华图：长春市新城大街与博学路交汇复地嘉年华广场A2座142号华图教育  
咨询电话：0431-88605234 89566542  
榆树华图：榆树市向阳路影剧院对面华图教育  
咨询电话：0431-89789345  
吉林市华图：吉林市河南街天桥西行50米吉林茶城4楼华图教育  
咨询电话：0432-63106111 63106222  
磐石华图：磐石市疏森小镇中国银行旁华图教育  
咨询电话：0432-65668855  
延吉华图：延边大学正门东侧华图教育  
咨询电话：0433-2766099 8929000  
敦化华图：敦化市阳光城三期正门华图教育  
咨询电话：0433-8916111 8916776  
四平华图：四平市铁西区中西医结合医院北侧圣悦宾馆一楼门市华图教育  
咨询电话：0434-3155000  
公主岭华图：公主岭市迎宾街与南环城路交汇阳光医院南行150米华图教育  
咨询电话：0434-6299055  
通化华图：通化市东昌区新开道川娃子火锅对面华图教育  
咨询电话：0435-3500222  
梅河口分部：梅河口市站前路与泰源街交汇碰碰凉后身华图教育  
咨询电话：0435-4707727  
白城华图：白城市洮北区青年南大街25号华图教育（白城二中对面）  
咨询电话：0436-3214567 5033050  
辽源华图：辽源市人民大街4027号北门御峰广场对面华图教育  
咨询电话：0437-3259977  
松原华图：松原市松原大路2545号（昊原酒店侧一楼）华图教育  
咨询电话：0438-5090889 5098698  
白山华图：白山市东风桥老市宾馆对面华图教育  
咨询电话：0439-6968800 6967567  
红领培优专属咨询电话：0431-88964346 88964643



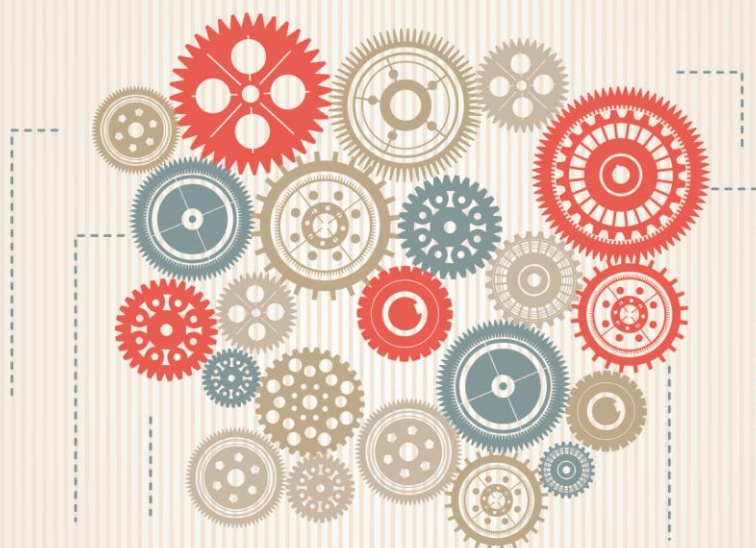
公考资讯订阅



华图在线

# 华图教育

## 公务员之路 从华图起步



- |         |         |        |          |
|---------|---------|--------|----------|
| 01 公务员  | 02 选调生  | 03 招警  | 04 政法干警  |
| 05 社工   | 06 事业单位 | 07 村官  | 08 三支一扶  |
| 09 银行   | 10 农信社  | 11 教师  | 12 医药卫生  |
| 13 公选遴选 | 14 国家电网 | 15 军转干 | 16 教师资格证 |

