

目录

第一章 了解面试形式.....	2
(一) 结构化面试之三大规范.....	2
1. 考题规范化.....	2
2. 考官规范化.....	2
3. 考务规范化.....	2
(二) 结构化面试的流程.....	2
1. 报到抽签.....	3
2. 进入考场.....	3
3. 面试答题、随机提问.....	4
4. 考生退场.....	4
5. 计分审核.....	4
(三) 结构化面试之八大能力.....	4
1. 综合分析能力.....	4
2. 应变能力.....	5
3. 计划、组织与协调能力.....	5
4. 人际交往意识与技巧.....	5
5. 求职动机与拟任职位的匹配性.....	6
6. 自我情绪控制.....	6
7. 言语表达能力.....	6
8. 举止仪表.....	6
第二章 了解礼仪.....	7
一、仪容仪表.....	7
(1) 仪容.....	7
(2) 仪表.....	8
二、行为举止.....	8
(1) 行姿.....	8
(2) 站姿.....	8
(3) 坐姿.....	8
三、动作与流程.....	8
第三章 了解应试技巧.....	9
一、语言表达技巧.....	9
1. 音量.....	9
2. 语速.....	9
3. 语气语调.....	9
4. 语言规范.....	9
二、审题技巧.....	10
三、答题技巧.....	10
1. 结构合理.....	10
2. 亮点突出.....	11
四、心理技巧.....	11

第一章 了解面试形式

各省三支一扶面试的形式主要是结构化面试，具体的形式以各地实际形式为准。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，是根据科学制定的评价指标，运用特定的问题、评价方法和评价标准，严格遵循特定程序，通过测评人员与被测试者进行语言交流，对被测试者进行评价的标准化过程。

一、结构化面试之三大规范

1. 考题规范化

(1) 测评要素一般根据拟任职位的要求提取，三支一扶参考公职人员招录的，一般为5-7个测评要素；

(2) 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；

(3) 对拟任同一类职位的应试者使用相同的一组题目；

(4) 有统一的评分量表。

2. 考官规范化

(1) 考官由5/7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；

(2) 问题一般由主考官发问，但也可由各考官轮流发问；

(3) 考官独立打分，采用“体操评分制”，去掉最高和最低的打分，剩余考官的打分平均分为考生最终成绩，保留小数点后两位；

(4) 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；

(5) 考官衣装要得体。

3. 考务规范化

(1) 统一严格的考试组织管理；

(2) 统一的面试程序；

(3) 统一的评分标准和评定量表；

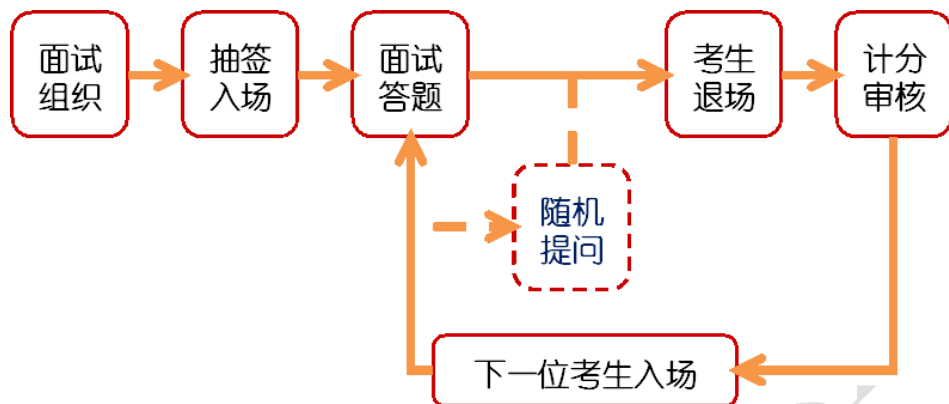
(4) 每个应试者面试时间相同，一般为题目数×5分钟/题。

二、结构化面试的流程

从确定入围面试起，众位考生已经在笔试的洗礼下，开启了面试之路。这条问鼎之路先后包括确定入围、资格审核、报道抽签、面试候考、进入考场、考生退场面试结束的各个阶段。在入围面试、资格审核环节上，考生需严格按照面试公告的具体要求准备材料。

各位考生最关心的莫过于从考生进入考场到退场面试结束的流程。这一流程包括进入考场、面试答题、随机提问、考生退场、计分审核等环节，可以说成败就决定于此。

因此，全面深入地了解结构化面试的具体流程尤为重要。



1. 报到抽签

一般需要提前10-30分钟到达指定地点报到，考试工作人员核对考生身份证件和面试通知书等相关证件。进入候考室之后，考区工作人员会宣读考场纪律，宣读完毕之后，考生要上交自己的通讯工具。之后，考生抽签确定分组和进场顺序。

抽到第一的考生将由工作人员带到面试室进行面试，其他考生在候考室候考。候考室和面试室是完全隔离的，候考的考生无法得知前面进行面试的考生的任何情况。

2. 进入考场

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。考官一般情况下由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、进行提问等，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。需要特别注意的是，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指导语，面试开始。

面试指导语示例：

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，希望你认真核实求是地回答，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，现在让我们开始。

3. 面试答题、随机提问

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;也可能是看一题,答一题,或者是考官每问一题,考生答一题。

在考生答题完毕后,考官可能会根据考生答题情况进行提问,通常情况下随机提问的情况不多。

4. 考生退场

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。这时,考生礼貌性地与考官道别,离开考场时不允许带走草稿纸和桌子上的题签。考生退场之前把椅子归位放好,但不必刻意地放回原位。

5. 计分审核

面试答题结束后,考官根据评分办法打分,打完分后将各自对该考生的评分表交给计分员,核算分数。计分方式是去掉一个最高分、去掉一个最低分,之后求平均分。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,也有些是在候分室张贴出来或者在网站上公布。

三、结构化面试之八大能力

1. 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。综合分析能力在思维活动中起着重要作用,体现着个体对事物的认知能力和理解水平。在公务员的日常工作中,经常涉及对宏观事物的整体把握,以及对具体问题的深入剖析。所以,综合分析能力重点考查考生对于整体与部分、事物与观点之间关系的认知、协调与把握。

这种能力是对认知能力的考查,通常通过对社会各领域中的社会问题、热点事件、政府政策和行为等发表看法来体现。

【典型真题1】

某地为了营造招商环境 引进投资,当地政府规定因人文、环境、法律等问题出现的损失由当地政府一律承担,对此你怎么看?(2018年8月4日山东淄博三支一扶面试真题)

【典型真题2】

习近平在梁家河说时说过我们的学习是有水分的,结合自身你怎么看?(2018年7月14日黔东南三支一扶面试真题)

【典型真题3】

习近平总书记强调,青年一代要有理想,有担当,请结合自己的实际,谈谈你的看法。(2018

年7月15日广西百色靖西三支一扶面试真题)

2. 应变能力

应变能力是指将考生置于压力情境下,在思考和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。应变能力要求考生在应对处理问题时稳定情绪、思维活跃、反应敏捷,兼顾点面。面试题目中,通常要求考生处理正常工作计划或预期外、突然发生的事情。

【典型真题1】

有一个突发事故,你正在现场维持秩序,有一名记者要采访你,你怎么解决?(2018年7月15日广西百色靖西三支一扶面试真题)

【典型真题2】

你刚进入工作岗位不久,就有群众来单位闹事,你会怎么解决?(2018年山西晋中灵石县三支一扶面试真题)

3. 计划、组织与协调能力

计划、组织与协调能力是指对自己、他人、部门的活动作出计划、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的能力。计划、组织与协调能力要求考生在规范情境下根据部门目标,预见未来的要求、机会和不利因素,并作出计划;同时,看清相互依赖的冲突各方间的关系;并根据现实需要和长远效果作出适当选择,及时作出决策,调配、安置好人、才、物等有关资源。

【典型真题1】

近期莲花盛开,准备举办莲花为主题的节日,想一个吸引人的主题,你怎么策划这次的活动?(2018年6月30日四川省三支一扶面试题)

【典型真题2】

为了提高樱桃的产量,乡政府要组织种植户进行一次培训,领导让你负责,你该怎么做?(2018年7月4号四川阿坝州汶川三支一扶面试题(医疗))

4. 人际交往意识与技巧

人际交往的意识与技巧是指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。人际交往意识与技巧要求考生能够有组织中权属关系的意识(包括权限、服从、纪律等意识),适应人际交往,具备人际合作的主动性,兼顾处理人际关系的原则性与灵活性,实现人际间的有效沟通(传递信息)。

【典型真题1】

你刚到一个单位,你的领导和你的意见不合,你的同事不支持你的工作,你怎么办?

(2018年7月21日吉林三支一扶面试真题)

【典型真题2】

我是单位新人，没有得到工作机会，同事也疏远我，我怎么办？（2018年7月14日黔东南三支一扶面试真题）

【典型真题3】

领导要你和小周下乡做精准扶贫工作，但是小周工作散漫，你怎么处理？（2018年7月15日广西百色靖西三支一扶面试真题）

5. 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，个体胜任该职位工作并稳定地从事该工作的可能性较大。

求职动机与拟任职位的匹配性主要考查考生对公务员职业的理解、考生对自己及自身发展的认识、考生所具备的世界观人生观价值观是否与岗位需求一致。具体通过了解考生的兴趣爱好、优势缺点、求职动机、个人经历、立场态度等方面来实现。

【典型真题1】

你自身还存在什么缺点和不足，如果这次你被录用之后，你会怎么样处理你的缺点和不足？（2018年7月4号四川阿坝州茂县三支一扶面试真题）

【典型真题2】

假如你被录取了，谈一谈你计划怎么开展工作？（2018年6月30日大同市云中区三支一扶面试真题）

6. 自我情绪控制

自我情绪控制是指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，面试中考官主要是根据面试时应试者对一定问题的反应预测应试者日常生活中的表现。自我情绪控制的能力要求考生在较强刺激情境中，表情和言语自然；在受到有意挑战甚至有意羞辱的场合，能保持冷静；为了长远或更高的目标，抑制自己当前的欲望。

7. 言语表达能力

言语表达是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、观点明确无误地表达出来，并试图让听众接受的过程。言语表达能力要求考生在答题的过程中口齿清晰、表述准确、用词恰当、层次分明、逻辑周严。

8. 举止仪表

举止仪表是公务员面试的外在表现，主要通过考生的穿着打扮、言行举止、动作行为来

考查其是否大方得体，是否符合一般的礼节。因此要求考生不仅在发型、穿着、面容、配饰上要干净、整洁、得体，同时在眼神、言语、表情、动作上也要自然、恰当、流畅，避免不合时宜的举动。

第二章 了解礼仪

一、仪容仪表

(1) 仪容

① 发型

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”。

女性发型的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、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，建议考生面试时不要使用香水。

③ 服装

面试着装的总体要求是端庄得体、干练稳重、朴素大方、温文尔雅。由于公务人员的职业特性要求，考生在穿着方面应表现出稳重、大方、干练、富有涵养的形象。

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。

④ 鞋袜

男性应注意鞋袜与西服的搭配，皮鞋要清洁(黑色为首选)，袜子应与裤子、皮鞋的颜色相同或其他较深颜色，不宜是浅色或者白色。

女性穿套裙时宜穿皮鞋，根据套裙颜色配肉色长统袜或连裤袜，不宜穿黑色或镂花的丝袜；女性在面试场合不宜穿凉鞋、凉拖等前露脚趾后露脚跟的鞋。

(2) 仪表

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最重要的一种语言。考生从进入面试考场那一刻起，就要懂得适时微笑。

② 目光

考生在答题时，应注意与考官的眼神交流。用眼神与每位考官进行沟通是十分必要的，考生在面试时应以正视主考官为主，环视其他考官为辅。

二、行为举止

(1) 行姿

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，显得端庄大方。

(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

考生在面试考场的坐姿应注意稳重、静态、直挺和端正。考生入座时要注意稳、缓，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。

三、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，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。

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，将座椅轻轻放回原位，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。

第三章 了解应试技巧

一、语言表达技巧

语言表达能力是指针对不同的听众将自己的思想、观点以言语的方式明白无误地表达出来，以便于听众接受的能力，要求用词准确，表达流畅，有感染力、说服力。

1. 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，应适当提高音量，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。

2. 语速

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，即说话要掌握好节奏，不急不慌，边说边想，娓娓道来。

3. 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。

4. 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与风格。使用公职人员的语言，展示一定的理论水平，注意做到“不古不洋，不新不旧”，同时注意语序问题，勿用日常俚语

或网络用语的语序。从现在开始站在公职人员的角度看问题，用公职人员稳重大方的语言风格表达观点，通过反复练习将语言风格规范化。

二、审题技巧

结构化面试过程中因为有看题和听题两种形式，考生在考试的过程中，要弄清楚题干中自己的角色定位，题干中还涉及哪些其他相关的角色，具体的矛盾点，工作任务或者作答任务是什么，切忌答非所问。

总体而言，面试中审题要注意的是以下几个方面：

(1) 关键词。题干信息总会包含关键信息和相关信息及无关信息。

(2) 身份。俗话说“一千个读者就有一千个哈姆雷特”，日常生活中我们每一个个体都有自己经常扮演的身份角色，这样的身份角色会让我们形成思维定势，这种定势会在很大程度上左右我们看问题的角度。

(3) 思维。考官之所以会喜欢某些考生的答题，是因为考生答题时展现出来的思维方式与政府工作所要求的思维非常接近。

三、答题技巧

1. 结构合理

面试是个人对于面试问题发表观点的过程，如果想要表达的效果比较好，观点的表达结构最好遵循总-分-总的形式，简而言之就是先说观点，再分条展开，然后总结即可。这样做的好处是，从一开始考官就知道你的观点，然后顺着你的观点去理解接下来你陈述的这个观点的论据。

比如，对于近期曝光的权健、小罐茶事件你怎么看？

考生答：我认为权健、小罐茶等事件，是典型的利用消费者心理的虚假宣传的问题，需要予以严惩来规范市场，

理由如下：（略）

因此，我们需要多方合力整治虚假宣传，共建健康的市场环境。

这里考生就针对两个事件发表了自己的看法，接下来就分析为什么考生持有这个观点，分条列点陈述依据就行。这样考官看到的是考生基本的政治鉴别能力与综合分析能力是符合岗位需求的，整个表达的结构也是很完整的。

总结起来，就是在回答问题的时候，可以：

(1) 结论先行。结论先行就是在表达的时候把结论放在前面。

(2) 以上统下。以上统下指的是上一级的观点和下一级的观点之间存在包含关系，要用上一级的观点来统摄下一级的观点。

(3) 归类分组。归类分组的意思是指我们在分述自己的要点的时候，要理清要点之间的边界，要点之间不能存在重复和交叉的地方，这样我们表达的每个点才能清晰地呈现给考官，而不会出现重复和啰嗦。

(4) 逻辑排序。逻辑排序是指在结论先行的情况下，我们展开自己的论述的时候要对要点之间的关系进行顺序的梳理。

当我们按照这四个基本方法来组织自己的语言表达结构的时候，就能实现考场的表达结构合理的要求。

2. 亮点突出

亮点在某种意义上来讲就是考生展现出来的与其他考生不一样的地方。比如：语言表达能力很强可以成为亮点，表达结构合理也可以是亮点，心理状态稳定可以是亮点，交流自然神情生动也可以是亮点。

当然在这里我们更想强调的是在内容层面展现亮点。内容层面要展现亮点，要求考生在答题的内容上包含更多的信息含量，这些信息含量主要包括：

- (1) 思维能力上的亮点；
- (2) 知识积累层面的亮点；
- (3) 经验积累层面的亮点。

四、心理技巧

很多考生在考试之前都容易出现焦虑的情绪甚至过度紧张的心理反应，众所周知，适度的紧张反而有利于考生集中精神，认真答题，在面试表现中比较好。但是过度的紧张，就会导致考生发挥失常影响考试的结果。

过度的紧张源自于对未知的恐惧，对于考生而言，过度的紧张的原因有：

1. 对于此次面试考试抱有很高的期望，希望自己能有一个好的结果。
2. 对于未知的恐惧，考生不知道将面对什么样的考题，也不知道将面对什么样的面试结果，越未知越恐慌。
3. 对自己备考的状态认识不足。

对症下药，方能有效。如果考生想调节紧张的心理，可以从以下几方面入手：

1. 改善认知

(1) 改善对于此次面试期望的认知。对于考生而言，这是一次求职的机会，考生可以通过这次考试获得一份稳定的工作，但是这也并不是唯一的选择，因此不必期望过高，顺其自然便好。

(2) 改善对于变化和不确定性的认知。考试的试题、考官的状况、考试的结果是不可控的，因此要学会接受这些变化和面对不确定性。

(3) 改善对于自己的认知，做一个内控者，自己掌控自己的命运。每个人都是不完美的，要学会承认并接受自己的不完美，但是不能容忍自己的错误。也要认识到自己是具备胜任岗位的一些技能和素质的，不要妄自菲薄。

(4) 努力去信任你的同学和老师，因为同学可以互帮互助，老师可以帮你指点迷津。

2. 努力备考，提升自己的面试答题能力，提升对于面试的掌控度。

解决一件事情的时候，如果一个人的把握越大，就会越自信，也就会减轻紧张。对于备考三支一扶的考生而言，我们需要的是努力提升对于此次面试的掌控度，也就是对于面试考情、考务、各类考题及其答题方法的掌控，如果这些越熟练，特别是答题方法，那就对于此次的面试越会觉得有把握，从而紧张的感觉就会得到缓解。

3. 积极的心理暗示

心理暗示是人的自我意识中“有意识”和潜意识之间的沟通媒介。心理暗示的内容是具体的、实际的，经常持久的积极暗示，会将主要的目标渗透在潜意识中，作为一种模型或蓝图支配你的生活和工作。正因为心理暗示会对人的意识和行为会产生影响，若想获得积极的效果，要经常对自己进行积极的心理暗示，屏蔽消极的心理暗示。比较容易操作的方法是，我们向自我输入积极的语言，比如：

“我是一个有进取心的人”、“我有强烈的好奇心，我愿意观察社会，我愿意尝试新事物”、“我是一个有社会责任感的人，我愿意服务群众”、“我内心渴望成功，我要把珍贵的时间和精力放在学习和工作上”，积极语言的语句要简洁有力、不要含糊、或者脱离实际及与人攀比。

4. 适当运动改善身心状态

运动的时候，人会心跳加快、肌肉充血、血压升高时运动有助于释放能量，缓解压力。长期保持运动习惯的人会更加自信，同时运动可以提高睡眠质量，可以帮助身体很好的休整，让人有更好的精神和身体状态。考生在备考期间，可以适当做一些有氧运动，如跑步、游泳、骑车等，来调节自己的备考状态。

5. 放慢答题语速

在交流的时候，有些人可能会因为紧张感，说话语速越说越快。考生面试的时候，如果意识到了自己很紧张，那么不妨稍稍停顿一下，放慢语速，抑扬顿挫地表达自己的观点。这样能很明显的缓解紧张情绪，同时也能够让面试官更好的听到你的自我表达，给他们留下一个深刻的印象。