

# 目 录

第一章 面试概述 .....	1
第一节 结构化面试特点 .....	1
第二节 结构化面试考场 .....	2
第三节 云南省结构化面试考情考务分析 .....	5
第四节 题型介绍 .....	8
第二章 考察能力解读 .....	15
第三章 举止仪表与语言表达能力 .....	22
第一节 举止仪表 .....	22
第二节 语言表达能力 .....	26
第四章 例题详解 .....	29





# 第一章 面试概述

结构化面试，也称标准化面试，相对于传统的经验型面试而言，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，通过测评人员与被试者进行面对面的交流，对被试者进行评价的标准化过程。

## 第一节 结构化面试特点

结构化面试一般来说具有以下几个特点：

### （一）考题规范化

1. 考题编制按照政府文件规定进行命题和组卷；
2. 对拟任同一类职位的应试者使用相同的一组题目；
3. 有统一的评分标准和评分量表。

### （二）考官规范化

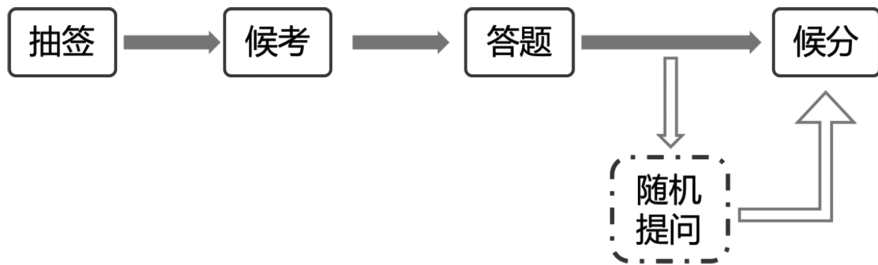
1. 考官由 5-9 人组成，其中 1 名主考官，一般由组织部门、人事部门、用人单位中具有三级以上面试考官资质的人员担任；
2. 问题一般由主考官发问，但也可由各考官轮流发问；
3. 考官独立打分，再去掉一个最高分、一个最低分，取剩余考官的平均分，保留到小数点后两位
4. 考官衣装要得体。

### （三）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. 每个应试者面试总时间相同。

## 第二节 结构化面试考场

结构化面试的考场程序对所有参加面试的考生都是完全一样的，每个人都要经过抽签、候考、答题和候分的环节。



面试考场基本流程图

在面试当天，请在指定时间到达指定地点，按照考场工作人员的指引完成你的面试。在这一过程中，主要包括抽签、候考、答题、候分这几个环节。

①**抽签**。面试中的抽签与我们常识中的并无区别，只是现在技术进步了，考场一般都采用电子抽签模式。抽签完成后，需要考生确认签字。

②**候考**。在轮到你的面试序号之前，你都需要在指定区域候考。在此期间，你可以再翻阅一下资料书籍，或者深呼吸放松心情等等。总之，不要大声喧哗和嬉闹。如果你所在的考场不允许将复习资料带入候考室，那请你安静闭目养神。

③**答题**。轮到你时，引导员会将你带入面试室，进入考场后，你会看到一群人，大概包括 7 名考官和 4 名工作人员，分别是主考官 1 名，考官 6 名，计分员、核分员、计时员、监督员各 1 名。他们的座次表如下图：





接下来，考生需要礼貌大方地向考官们问好，然后坐在专属考生席上。之后，主考官会为考生宣读面试指导语（示例如下）、强调注意事项，面试开始。

### 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××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。

接下来就是你的主场，考生需要在规定时限内回答给定的问题。一般情况下，题目以题本或读题形式呈现。答题时，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。考生回答完所有题目后，主考官一般要问考生是否还有其他补充，如无补充，主考官即宣布请考生退场。通常情况下，考生退场时要座椅归位，再礼貌地与考官道别。

④候分。面试答题结束后，引导员带你到指定地点候分。考官根据评分办法打分，记分员按照去掉一个最高分、去掉一个最低分、计算剩余考官平均分的方式计算考生最终成绩，然后交由监督员审核确认、主考官签字，再对考生宣布。考生对成绩确认签字后即可离开，面试结束。如果你报考的岗位不在面试现场公布成绩，你在面试结束后即可离开，若干天后在报考岗位官网和人力资源网站上查询面试成绩。





### （一）考官评分方法

1.结构化面试评分表是考官用来给考生的面试表现进行评分的最重要材料，建议考官在整个面试过程中同时使用计分平衡表，用于记下自己给前面各位考生的评分，以便平衡自己对报考同一岗位所有考生的各分幅度，减少评分误差。

.....

3.考官按要素打分时应根据考生的总体表现，综合评价考生的要素得分。即在考生回答完所有问题后，考官根据考生总体表现确定其要素得分。为此，考官在面试过程中应注意观察和倾听，并对考生回答的关键信息做好适当的记录，以便做出准确、客观的评价。

.....

### （一）考官评分方法

.....

6.既要努力减少主观偏差，也要积极发挥主观能动性。建议各位考官应充分关注以下的提示或要求：

.....

（4）要努力避免：随着疲劳程度增加、敏感性降低、无意中会有“由前到后，分数越打越高”的现象。

（5）要注意甄别考生回答内容的真实性 and 针对性。对于不紧扣试题要求或不结合具体问题情景的空话、套话及其他程式化回答，建议给予“差”等级的评分。

## 第三节 云南省结构化面试考情考务分析

在云南公务员录用考试中，因报考岗位所属系统不同，面试题也会存在一些差异，主要表现在各系统单独命题或统一命题。一般情况下，各系统单独命题会有较强的专业性，偏向系统内部的实务或专业知识，其余岗位以往基本上都属于统一命题，偏向常规的结构化考题，并无明显的专业性。

尽管面试题内容存在一定差异，但题量和面试时间差异并不大。一般情况下，每套题包括4道题，答题时间20分钟。一般云南省公务员结构化面试的时间通常为20分钟，比较常规，当然也有玉溪大理等地区的面试题会出现材料题题目可能会出

现 3-5 题，也就是 15-25 分钟比较特殊。

在整个面试期间，各系统的面试周期约为 3~5 天，各系统依据周期长短来准备套题数量。比如云南省基本通常都是分上下午各一套题。除面试题之外，大部分的岗位还会为考生提供草稿纸和笔。

昆明市面试情况介绍	
面试时间	202 年 7 月 14 日-7 月 21 日
考试类型	昆明周边乡镇结构化
面试题量	一天 2 套题
考试形式	结构化 4 道题，20 分钟，考官念题，有题本、草稿纸、笔。
成绩公布	现场出分
成绩计算	总成绩 = 笔试总分 ÷ × 50% + 面试 × 50%
202 年定向村官面试情况	
面试时间	202 年 7 月 20 日 7 月 21 日
考试类型	村干部、村主任、村支书是结构化 题目同昆明（大理、昭通自主命题）
面试题量	一天两套
考试形式	20 分钟有题本笔草稿纸读题
成绩公布	当场公布或者当天公示
成绩计算	总成绩 = 笔试总分 ÷ × 50% + 面试 × 50%
202 年大理市面试情况	
面试时间	202 年 7 月 20-7 月 21 日
考试类型	自主命题结构化乡镇的题目同天不同题村干部定向为结构化
面试题量	一天多套题每套 4 题
考试形式	4 道题，20 分钟，考官念题，有题签，无草稿纸、笔
成绩公布	当场公布
成绩计算	总成绩 = (笔试成绩 / + 面试成绩) * 50%
202 年玉溪市面试情况	
面试时间	202 年 7 月 20 日 7 月 24 日
考试类型	202 年结构化





续表

面试题量	一天两套
考试形式	除了法检非司法岗位外其余岗位都是结构化
成绩公布	当场公布或者当天公示
成绩计算	总成绩 = 笔试总分 ÷ × 50% + 面试 × 50%
<b>202 年曲靖市面试情况</b>	
面试时间	202 年 7 月 20 日 7 月 21 日
考试类型	6 人以下结构化
面试题量	一天两套
考试形式	结构化同昆明同一套题有题本纸笔稿纸读题
成绩公布	当场公布或者当天公示
成绩计算	总成绩 = 笔试总分 ÷ × 50% + 面试 × 50%
<b>202 年迪庆州面试情况</b>	
面试时间	202 年 7 月 20 日 7 月 21 日
考试类型	结构化
面试题量	一天两套
考试形式	结构化同昆明同一套题有题本纸笔稿纸读题
成绩公布	当场公布每一位评委的各项打分，每一道题的分，形式分、表达分等最后给出面试成绩和综合成绩迪庆今年给分普遍偏高平均分在 86 左右另外，每个考场的分差都很小基本在 1-2 分，翻盘者基本无逆袭可能，两个对手的抽签号是挨在一起的
成绩计算	总成绩 = 笔试总分 ÷ × 50% + 面试 × 50%
<b>202 年临沧/曲靖/版纳/楚雄/德宏/丽江面试情况</b>	
面试时间	202 年 7 月 20 日 7 月 21 日
考试类型	结构化
面试题量	一天两套题 4 题跟昆明同一套题目 有题本笔草稿纸，读题，七位考官。
考试形式	有题本看题也读题 20 分钟 楚雄除公安乡镇其余都是结构化。怒江抽签是按照 ABC 三组，岗位抽，同岗同组，先后顺序按照字母排列，也就是说 C 组是最后进入考场的。

续表

成绩公布	现场出分领取面试成绩和综合成绩单
成绩计算	总成绩 = (笔试成绩 / + 面试成绩) * 50%

## 第四节 题型介绍

### 一、题型划分

马克思有一句名言：“哲学家们只是用不同的方式解释世界，而问题在于改变世界。”解释世界指的是人类对世界上万事万物的认识和理解，而改变世界指的是人类在和环境互动的过程中，通过发挥主观能动性来改变环境的行为总和；解释世界对应的是人类的认知领域，改变世界对应的则是人类的实践领域。马克思的这句话其实已经高度概括了人类的两大行动领域：认知和实践，这两大领域指向的基本能力就是认知能力和实践能力。

从这么多年公务员面试命题的提问方式来看，基本集中在“怎么看”和“怎么办”这两大类问题上。“怎么看”指向的就是认知领域，考察的是人们对自身、事物、现象和观念的理解与判断能力；“怎么办”指向的是实践领域，考察的是人们在实际生活和工作中行动的能力，主要包括人际能力、计划组织协调能力和应变能力。

同时，考虑到公务员职业和其它职业有着本质差异，比如习近平主席所言“想当官就别发财，想发财就别当官”，告诉我们公务员这个职业应当以追求公共利益最大化为本质要求。因此，公务员面试命题一方面要从岗位分析出发，考生的认知能力和实践能力，另一方面也要考虑到考生与公务员这个群体要求的匹配性，希望考生能够展现与公职要求相匹配的认知能力和实践能力。

所谓与公职要求相匹配的认知能力指的是考生能否以公务员的身份，站在政府的立场上，运用马克思主义唯物辩证法来对未来工作中将会面临的各种事物和现象进行理解和判断的能力。因此我们把公务员面试考场上出现的“怎么看”这类题型统称为政府认知题。

所谓与公职要求相匹配的实践能力指的是考生展现出来的基本素质和实际工作能力是否与公务员的工作要求相匹配，比如是否符合依法行政的理念、是否具有程序意



识等，因此我们把公务员面试考场上出现的“怎么办”这类题统称为工作实务题。

### （一）政府认知题

政府认知题指向的是公务员面试题中针对考生的认知能力进行的所有题目，包括对自身、事物、现象和观念的理解与判断能力。因此政府认知题又可以细分为以下几大主流认知题型：

#### 1. 自我认知题

考查考生对自己及岗位的认识和理解的题目称为自我认知题。

【例】请做个简单的自我介绍。

【例】你为什么报考公务员？

【例】请你介绍一下你在原单位或学校干最漂亮的一件事。

#### 2. 职业认知题

考查考生对观念、道理的理解与判断能力的题称为职业认知题。这类题往往与公务员的职业要求、价值取向相关，或者与个人的人生观、世界观、价值观相关。

【例】倡导富强、民主、文明、和谐，倡导自由、平等、公正、法治，倡导爱国、敬业、诚信、友善，作为社会主义核心价值观，你对友善怎么看？

#### 3. 现象认知题

《云南省公务员通用能力标准框架》中的“政治鉴别能力”要求公务员“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”。因此，考查考生对社会各领域中的社会现象、热点事件、政府政策和行为的理解和分析判断能力的题称为现象认知题。

【例】近年来，城管与小贩发生冲突的恶性事件屡见不鲜，随着执法工作深入和执法力度的不断加强，西安碑林区城管执法局聘请律师做法律顾问，为城管执法把关，对于“城管带律师执法”这一现象，你怎么看？

【例】中央八项规定出台以来，持续的高压态势，使一些官员抱着“只要不出事、宁愿不做事”“不求过得硬、只求过得去”的心态，一些人礼不收了饭不吃了，但该做的事也不做了一些人平时做敲钟和尚，遇事当甩手掌柜，敷衍了事、消极怠工，对于这种现象你怎么看

#### 4. 漫画题

以漫画为载体进行命题的题目，我们称之为漫画题。从漫画题提问的要求来

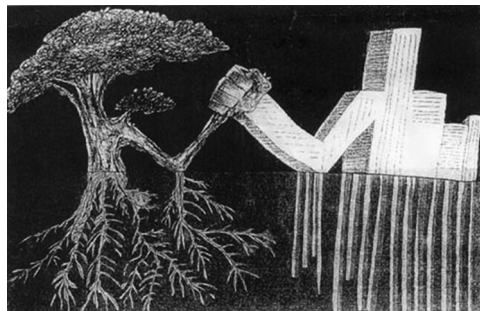
看，基本上都是在考生对漫画所反映的社会现象、人生哲理的理解和判断能力。漫画题依然是对考生的认知能力进行的题目。

【例】请你阅读桌上的题签（请考生注意，不要在题签上写字或做记号），自己观察这幅图画，为其拟定两个标题，并就其中一个标题进行论述。

以下为考生题签：



【例】请你拟一个标题，同时谈谈感想。



## 5. 演讲题

要求考生根据题干给定信息（关键词、漫画、寓言故事等）进行命题或自拟主题的演讲的面试题目称为演讲题。

【例】有位大师，一生潜心苦练，最终练就了一套“移山大法”。有人诚恳请教：“大师用什么神力，才可以移山？我怎样才可以练出这般神功呢？”大师笑道：“练此神功其实非常简单，只需掌握一点：山不过来，我就过去。”根据故事，自命题目，发表演讲。

## 6. 反驳题

反驳题，即题干给出一个观点及若干支持该观点的理由，要求我们驳斥题干中的



理由无法充分支持该观点的题目。【例】出于以下三点理由，有专家认为转基因食品安全没有问题。请你仔细阅读以下三条理由，并逐条进行反驳：

①关于转基因食品的安全问题，绝大多数研究成果表明转基因技术是安全的。

②我本人也吃转基因食品，并没有出现什么不适。

③目前尚没有确诊的因食用转基因食品而致癌的病例。即使转基因食品在安全方面存在一些不确定因素，但由于人体有一个自适应过程，长期食用转基因食品就有可能逐渐消除转基因食品对人体的不利影响，因此，可以放心食用转基因食品。

### 7. 串词编故事

题干给出几个看似不相干的关键词、一则寓言或一幅漫画等，要求考生根据题干信息编故事或者讲一段话的题目称为串词编故事题。

【例】用“规矩”“困惑”和“创新”三个词，说一个发生在你身上的故事。

**真题举例：**请在“水灵灵、金灿灿、灰蒙蒙、笑咪咪”四个词的基础上再补充一个歇后语，讲一个关于2010年世博会的故事。

## （二）工作实务题

工作实务题指向的是公务员面试题中针对考生的实践能力进行的所有题目。实践能力指的是人们在实际生活和工作中行动的能力，主要包括人际能力、计划组织协调能力和应变能力。因此工作实务题又可以细分为以下几大主流题型：

### 1. 工作关系处理题

工作关系处理题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种典型人际矛盾场景，要求考生进行处理的题。

【例】你是项目组组长小王，你们组有个组员小李在工作中经常出现反对你、不配合你的工作的情况，而且他很固执，影响整个小组工作效率，如果你是小王，你打算怎么办？

【例】单位新来一位领导，对科室不熟悉，工作做不好，影响了单位的工作效率，你怎么办

### 2. 突发事件处理题

突发事件处理题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种突发状况，要求考生进行处理的题。

【例】明天有一个专家的座谈会，可今天晚上专家给你打电话说他明天有重要的事

情来不了了，你怎么处理？

【例】你是某单位的公职人员，你外出办公事的时候，碰见交通事故，有人受伤，你用公车把他送到了医院。但是有媒体报道说你公车私用，产生了不良影响，领导让你去解决这个问题，你该如何去做？

### 3. 情景模拟题

情景模拟题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种典型情境，让考生在特定的环境中扮演一定的角色，采用现场模拟的方式，通过沟通来处理各种问题的面试题。

【例】你所在单位要召开一次内部研讨会，有个外单位的人员想要参加，多次给你打电话。你几次告知他不可以，他还是不放弃。现在他又打来了电话，假设我（主考官）就是那个外单位人员，你怎么和他说？现场模拟。

【例】你所在单位要召开一次内部研讨会，有个外单位的人员想要参加，多次给你打电话。你几次告知他不可以，他还是不放弃。现在他又打来电话，假设我（主考官）就是那个外单位人员，你会怎么和我说？请现场模拟。

### 4. 规划事件处理题

规划事件处理题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种活动类型，要求考生进行处理的题。

【例】某地规定购车要有相应的停车位才给上牌照，这项措施实行半年之后领导派你去调查实施的效果，你要怎么调查？

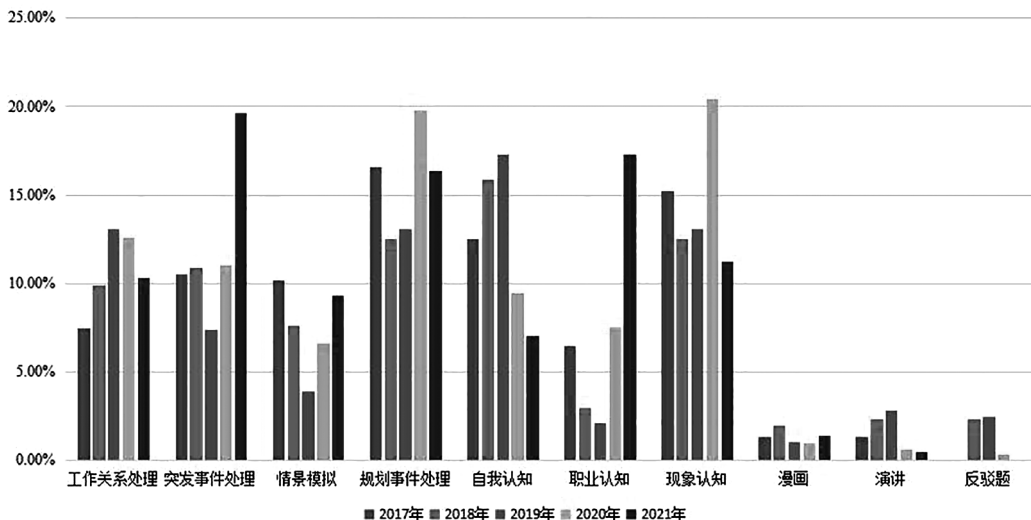
【例】为抵抗自然灾害给农民带来的损失，政府推广政策性农业保险，保费农民出一半，政府补贴一半，但是农民认为自然灾害发生概率不高，保险没什么用。因此参保人数少，积极性不高。领导让你负责推广，你如何调动农民积极性？

## 二、题型比例

考情分析，是为了搞清楚云南省公务员面试中不同类型的题目分布情况，以便于我们明确学习重点、掌握考情新变化等。



2017-2021年分题型·题量统计表



从上图我们可以看出云南省公务员面试题目的几个特点：

1. 工作实务类题涵盖了工作关系处理、突发事件处理、情景模拟和规划事件处理。整体来看，规划事件处理题频率最高，其次是工作关系处理题和突发事件处理题，情景模拟略低。但无论历史数据如何，这四类题目都需要重点掌握，因为工作关系处理题和突发事件处理题常常会交叉，而情景模拟的场景则直接来自于工作关系处理题和突发事件处理题。

2. 政府认知类题涵盖了自我认知、职业认知、现象认知、漫画、演讲和近两年新出现的反驳题。现象认知题是绝对的主流，各岗位基本都有；自我认知的频率也不低，主要集中在外交部，少数来自银保监会、证监会、海事局、商务部等部委岗；职业认知在中组部、发改委等部委岗居多；演讲题只出现在外交部的面试中；漫画题在统考岗位、税务部门 and 铁路公安等较多；反驳题主要出自海事局、统考岗位及铁路公安。

去除因外交部对自我认知题的题量带来的极大影响，云南省公务员常考的题型分别为工作关系处理、突发事件处理、情景模拟、规划事件处理、现象认知这五大题型。

因此考生在备考的过程中，需要注意以下几个方面：

1. 五大常考题几乎要求云南省公务员所有岗位考生都必须重点学习和掌握。当然，职业认知题排名第六，在学习过程中也不能忽视。

2. 对于近几年云南省公务员出现的新变化——**反驳题**——虽然这两年的比较



少，但大家也要积极进行学习和备考，做到有备无患。

3. 每个模块里具体的子类别，不同的岗位/系统会有差别，大家还需根据各自的岗位来进一步把握学习方向，细化学习内容。比如说演讲题是外交部的专属题型，其他系统和岗位从未出现过演讲题。

总体来说，从对近五年云南省公务员面试试题的梳理中发现，无论是题型还是题量都没有太大变化。但是我们不能掉以轻心的是：**题目越来越要求微观和细节，考查形式也越来越灵活**，对学生的能力要求也越来越高。所以，在备考中，千万不能被题目和思路所套路，要训练和提高的始终是自己的思考和表达能力。





## 第二章 考察能力解读

为了更好地了解考官的评判过程与评判标准，华图教育通过各种途径，对公务员考试的打分情况进行汇总分析，结果发现考官评分标准与评分表中的能力要素基本一致。各项能力突出的学生，更容易得到高分。因此，学生必须提高自身的综合分析能力、服务意识与技巧、应变能力、计划组织协调能力等等。

但需要注意的是，在不同的考试中考察的能力可能会有所区别，比如有的考查服务意识与技巧，有的则会考查沟通意识和技巧，因此学生应全面准备，方能有备无患。

### 一、综合分析能力

#### （一）测评要素要求

能够通过归纳、演绎等推理过程，准确解释，把握事物的本质和内在联系，以解决问题。

#### （二）能力要求解读

考查考生能否通过分析抓住事物的本质，并且说理透彻、分析全面、条理清晰，需要考生具有思维的敏捷性、条理性、辩证性以及深度、广度等。

#### （三）考官评定案例

例1：上级部门向某贫困村注入了50万元扶贫资金。县政府为了确保资金安全，并取得稳定收益，引导贫困村购买了银行理财产品。这样村民什么都不用干，就可以坐在家“数钱脱贫”了。对于该县的做法，你怎么看？

主要测评要素：综合分析能力

评分参考：

好：能提出自己的观点；能对这一做法进行利弊分析。如资金安全得到保证，收益低但有可持续性；不利于调动村民脱贫的积极性，不能提升贫困人员自身技能；这是不敢担当或懒政、怠政的体现；能论述给钱给物，产业扶贫，扶贫扶志等不同扶贫

方式的异同；能从眼前与长远，安全与风险等的角度进行辩证分析。

中：能提出自己的观点，有一定的分析、论述，但分析不够充分，论述过于简单。

差：不能理解题意，离题跑题，自说自话。

## 二、服务意识与技巧

### （一）测评要素要求

能够在日常工作中意识到他人的潜在需求。在做好本职工作的基础上推进和改善工作，愿意并能够以合适的方式为他人提供更为周到的服务。

### （二）能力要求解读

服务意识与技巧在考官题本中也表述为服务意识、公共服务意识等。

在国家人事部文件《云南省公务员通用能力标准框架（试行）》中，有公共服务能力一项，其具体要求表述为：

——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。

### （三）考官评定案例

例2：小李是社区民警，在巡查中发现了一些问题。如网吧接纳未成年人、工地噪音扰民等。于是按程序向文化、环保等部门发出了情况通报。但一段时间后，问题仍未得到解决。你认为，小李该怎么办？

主要测评要素：服务意识与技巧

评分参考：

好：首先有较强的服务意识，能认识到问题不解决的可能后果。其次，有较强的服务技巧，能查明问题仍然存在的原因。并有办法督促相关部门抓紧解决。

中：有一定的服务意识，但技巧和方法单一，效果一般。

差：服务意识差，缺乏服务技巧和办法。



### 三、应变能力

#### (一) 测评要素要求

在有压力的情境下，思考、解决问题时能够迅速而灵活地转移角度、随机应变、触类旁通，做出正确的判断和处理。

#### (二) 能力要求解读

在考官评分表中的表述如下：

表述1：“有压力状况下，思维反应敏捷；情绪稳定；考虑问题周到。”

表述2：“对事物的变化反应敏捷自然，有较强的应变能力，处理问题恰当、得体，心理承受能力强。”

★在《云南省公务员通用能力标准框架（试行）》中表述如下：

——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，并争取把问题解决于萌芽之中；

——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。

#### (三) 考官评定案例

例3：某县交警大队购买了1千顶头盔，免费向证照齐全的摩托车驾驶员发放，以此引导他们安全驾驶。结果来的人多，而头盔数量不够，没领到的人就围着索要。假如你是现场负责人，你将怎么办？

主要测评要素：应变能力

评分参考：

好：首先要维持好现场秩序，以免发生意外。其次能够理解群众的要求，给群众或群众代表讲明此次活动的目的和意义；第三能够找出满足群众要求的合理办法。如考虑能够增加头盔数量；能够联系销售商给群众提供折扣；进行登记记录并保证如有类似活动提前告知等。

中：能基本保持情绪稳定，处理方法无明显失当。

差：不能正确面对压力，情绪慌乱，不知所措。

## 四、计划组织协调能力

### （一）测评要素要求

能够根据目标对自己、他人、部门的活动做出计划，调配资源，并对冲突各方进行有效协调。

### （二）能力要求解读

1. 依据工作目标，预见未来的要求、机会和不利因素，并做出计划；
2. 计划切实可行，具有可操作性；
3. 按计划执行的能力，执行过程中的变通能力；
4. 组织实施的严密性、条理性，有条不紊，主次分明；
5. 合理调配、安置人、财、物等有关资源，做到人尽其才、物为其用、财尽其力；
6. 善于总结提高，把感性认识上升到理性认识，更好地开展工作。

### （三）考官评定案例

例 4：为了增强环保意识，你单位计划组织职工徒步清理街道的白色垃圾，你认为此次行动的重点环节有哪些？请举例两个，并说明理由和具体做法。

主要测评要素：计划组织协调能力

评分参考：

【好】能够说出任意两个重要环节，关键在于能够说明理由，能就选定的重点环节展开论述。

【中】能够说出两个重点，但理由勉强，论述展开不够。

【差】从头到尾，各个环节面面俱到，但缺乏重点。

## 五、主动性

### （一）测评要素要求

能够在工作中发现或创造新的机会，做要求之外的事，这些行为将提高工作绩效或减少潜在问题的出现。



## （二）能力要求解读

主动性这一测评要素现在省考出现概率并不是很高，我们通过对测评要素要求的解读及题目的认知会发现，这类题目要求考生要主动发现工作机会，并且有效解决问题，它与服务意识与技巧的最大差别即是主动承担的意识。

## （三）考官评定案例

例5：小刘是某社区的工作人员，近年来该社区私家车不断增加，因停车、挪车发生纠纷，向警方求助的社区居民逐渐增多。据报道该市110每年接到“挪车纠纷”的警情达25万多起，牵涉了大量的警力。你认为，小刘应该做些什么？

主要测评要素：主动性

评分参考：

好：能认识到处置停车、挪车发生的纠纷，不仅是警方的职责，也是社区应尽的义务；能够认识到纠纷发生的原因和社区的管理有关；表现出较强主动意识，能给社区提出合理化的可行性建设意见；并持续关注问题解决的效果。

中：有一定的主动性，能够发现问题潜在的原因，能提出有效的管理措施。

差：脱离题干，答题中体现不出主动性。

## 六、人际沟通的意识与技巧

### （一）测评要素要求

建立和维持自己与他人、团体关系的能力，主要体现在与他人的沟通，以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督等活动中。

### （二）能力要求解读

在考官评分表中的表述如下：

表述1：“人际合作主动；理解组织中权属关系（包括权限、服从、纪律等意识）；人际间适应；有效沟通（传递信息）；处理人际关系原则性和灵活性结合。”

表述2：“在人际交往中的沟通、协调技巧，处理复杂人际关系、协调各种利益冲突的能力，人际交往中的主动性，角色定位的准确性，复杂情境的适应性，沟通的有效性，处理问题的原则性与灵活性，贯穿始终要体现理性。”

### （三）考官评定案例

例 6：某私立中学在小升初面试时，要求必须带上“父母学历证书”。有家长认为这一做法是学历歧视，影响录取公平。校方解释说只是为了方便联系。家长不满意，向教育局投诉。你认为教育局该怎么答复？

主要测评要素：人际沟通的意识与技巧

评分参考：

好：耐心倾听并记录家长反映的情况；向家长说明招生面试政策，教育局对待这一问题的态度；承诺将按程序进行调查处理，留存电话实时通报处理结果等。

中：基本能结合题干，答复内容比较全面。

差：脱离题干，自说自话或思路混乱，表达不清。

## 七、语言表达

### （一）测评要素要求

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，要求用词准确，表达流畅，有感染力、说服力。

### （二）能力要求解读

考查考生是否能够将自己的思想、观点、意见或建议顺畅地用语言表达出来，要求考生语言表达要清晰、准确、流畅、逻辑条理清晰。

### （三）考官评定案例

好：语言流畅，能清晰表达自己的思想观点，逻辑清晰，有感染力。

中：语言比较流畅，能表达出自身观点，有逻辑。

差：卡顿严重，声音太小，难以听到有效信息，无逻辑。

## 八、举止仪表

### （一）测评要素要求

穿着得体，能始终保持头脑清醒，行为表现起伏波动少，不失分寸。

### （二）能力要求解读

举止仪表，指面试者的体格外貌、穿着举止及精神状态等，一般要求五官端正、



衣着得体、精力充沛等。之所以对面试者提出这样的要求，一方面有利于树立公职人员的形象；另一方面符合这些条件的人往往具有较好的修养、做事有规律、注意自我约束、责任心较强，非常适合公职人员的工作。

### （三）考官评定案例

好：五官端正，衣服得体，有精神气，男生显沉稳自信，女生显端庄优雅，在答题中无多余动作，体现对考场与考官的尊重。

中：衣着得体，有精神，小动作少，对考场与考官尊重。

差：衣着不雅，疲态憔悴，小动作多，对考官和考场不尊重。

## 第三章 举止仪表与语言表达能力

在面试测评中，举止仪表和语言表达能力虽然不单独命题，但这两者都会作为独立的测评要素出现在考官评分表中，因此考生需要弄清楚举止仪表和语言表达能力对自己提出了哪些要求，还要搞明白哪些细节需要注意，这样才能够保证自己在这两个测评项上拿到比较理想的分数。

### 第一节 举止仪表

举止仪表，指面试者的体格外貌、穿着举止及精神状态等，一般要求五官端正、衣着得体、精力充沛等。之所以对面试者提出这样的要求，一方面有利于树立公务员的形象；另一方面符合这些条件的人往往具有较好的修养、做事有规律、注意自我约束、责任心较强，非常适合公务员的工作。

举止仪表的具体内容包括仪容仪表和行为举止两大部分。仪容仪表主要包括仪容、着装和仪表三部分；行为举止主要包括姿态、动作和流程三部分。

#### 一、仪容仪表

仪容仪表体现的考生的外在形象。正所谓“佛要金装，人要衣裳”，端庄、整洁的外在形象不仅可以衬托考生的形象气质，也能表达考生对面试的重视。

##### （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。公务员作为国家政策的执行者，形象应该是端庄朴素、大方得体。所以，作为准公务员的广大考生，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”。

女性发型的总体要求是清爽利落、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. 指甲

考生在面试时应保持手部清洁，不蓄长指甲，不涂醒目的指甲油。

## (二) 着装

### 1. 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。一般而言，面试着装有以下几个基本原则：

#### ①庄重

考生的服饰一方面应以其朴素大方取胜，另一方面则应要求文明得体。具体来说，主要应注意以下几点：忌过分炫耀；忌过分透明；忌过分紧身；忌过分短小；忌过分裸露，即不露胸、不露肩、不露背、不露腰、不露腿。

#### ②美观

考生的服饰应当质地好、款式雅、做工精、搭配准。

#### ③整洁

考生的服饰应保持整洁，具体而言应注意：忌残破，忌褶皱，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，根据套裙颜色肉色长筒袜或连裤袜，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。

### 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，在面试中女性可以佩戴大方得体的饰品，如胸针等，但应注意的是不要佩戴两种以上的首饰，佩戴的饰品不要过分华丽、炫目的饰品。男性在面试场合最好杜绝饰品，可以佩戴手表，但应注意款式不能过于花哨，不能“金光闪闪”。综合考虑，建议考生尽量不要轻易佩戴饰物，以免使自己形象过于随意化，在考官心中留下不好的印象。

## （三）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

行为举止展现的是一个人的风度和气质，得体的行为举止能够体现一个人的经验和阅历。公务员面试是一个比较庄重的场合，除了要在外在形象上进行适当的打扮，考生也需要了解这个场合对考生的行为举止提出了哪些要求，以及怎样才能体现出公务员惯有的“沉稳、内敛”的气质。

### （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，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。

## 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、动作不宜过大。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避免一些小动作，如：望天花板、不停翻眼、拂头发、摸耳朵、咬嘴唇、抖腿、玩手指、玩笔或笑场用手捂嘴等情形。

## （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：

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，但鞠躬动作并非必需，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，将座椅轻轻放归原位，向考官致谢、鞠躬后离场。但鞠躬动作并非必需，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。

## 第二节 语言表达能力

十七世纪英国诗人约翰·多恩曾写过一首诗《没有人是一座孤岛》，“没有人是一座孤岛”成为了大家非常熟悉的一句名言，这句话告诉了人们每个人都需要和他人发生连接，而保持连接的重要途径就是运用语言进行交流和沟通，因此良好的语言表达能力是人们在社会生活和工作中应该具备的一种基本能力。

公务员的职场也不例外。在公务员面试中就设置了对语言表达能力进行测查的单独评分项。因此考生需要了解公务员面试中语言表达能力对自己提出了哪些要求，以及在考场上如何表达才能够展现自己较好的语言表能力。

### 一、能力要求

公务员面试答题是通过口头表达的方式陈述自己对问题的分析和判断，并且由于准备时间很少，基本属于即兴表达的范畴，对考生的语言表达能力要求比较高。



考官评分表上对考生的语言表达能力要求这样描述：语言表达能力指的是考生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，以便让听众接受，要求用词准确、表达流畅、有感染力和说服力。

结合考官题本对语言表达能力的描述来看，考生的语言表达要满足以下几个基本要求：

### 1. 清晰流畅

所谓清晰是指表意清晰，即表达的意思清楚明白，不会产生歧义和误解。这就要求考生对自己要表达的内容清楚、有把握。

所谓流畅是指表达流畅，即表达的连贯性比较好，不存在较长时间的断续。这就要求考生的思维反应比较敏捷，能够快速组织素材对要表达的内容进行陈述和说明。

清晰流畅对考生的思维提出了要求，那就是表达之前必须得想到自己要表达哪些内容。

### 2. 有说服力

所谓有说服力，是指考生在对自己的观点进行表达的时候，所举的例子、引用的道理能够支持自己的观点，同时论证的方式符合基本论证规则；在具体操作层面，则是指采取的做法有针对性、符合实际条件、可操作。

有说服力对考生的逻辑思维能力和知识储备、经验积累提出了要求，那就是考生不但要知道如何表达，还得为表达的主题准备好细节性的素材。

### 3. 有感染力

感染力一般来自修辞的使用和情感的代入。修辞往往能够激发听众的想象和制造语言表达上的气势；而情感的代入能够引起听众共鸣，从而有利于表达者的言说更容易被人接受。

有感染力对考生的语言运用技巧提出了要求，包括修辞、情感和肢体动作，这是一个语言艺术家自我修养的最高阶段。

通过上述的分析，我们可以看出清晰流畅、有说服力和有感染力存在一定的递进关系，也就是说清晰流畅是基础，有说服力是保障，而有感染力则可以让考生表现出色。

很显然，这3点要求要在面试的考场上全部做到，难度很大，除非考生本身在过往的经历中就已经锻炼出了出色的语言表达能力。

同时我们大家也清楚，一个人的语言表达能力是在成长的过程中逐步锻炼出来的，有些人锻炼的机会多一些，语言表达能力就好一些，有些人平时缺乏锻炼机会，语言表达能力就相对比较弱。对绝大部分考生而言，为了能够更好地应对面试对我们提出的要求，我们一定要加强训练，提高自己的语言表达能力。

## 二、注意事项

良好的语言表达能力包括内容和呈现形式两个方面。内容涉及的主要是表达者的观点、选择的措辞以及由此进行的语言组织；而形式则是内容的载体，不仅包含音量、语速，更包含语气语调，甚至是肢体语言。同样的内容，用不同的音量和语速，尤其是不同的语气语调进行表达，可能会传递完全不一样的信息。

### （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，考生应适当地提高音量，用洪亮的声音刺激潜能，尽快进入状态，越说越兴奋、越说思路越开阔、越说越有激情。

### （二）语速

语速不要过快，因为语速太快会导致思维空间小，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。大部分考生在表达的时候语气词过多，如：啊、呢、哪、喔、啦等，因此，考生们在平时练习的时候，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，逐渐改掉这些小毛病。

### （四）语言规范

对于考生而言，面试过程中一定要注意语言规范与风格。使用公务员的语言，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。从现在开始站在公务员的角度看问题，用公务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公务员化。



## 第四章 例题详解

**【例】**倡导富强、民主、文明、和谐，倡导自由、平等、公正、法治，倡导爱国、敬业、诚信、友善，作为社会主义核心价值观，你对友善怎么看？

**参考解析：职业认知**

友善，即朋友间亲近和睦。在大力推进社会主义精神文明建设的今天，十八大报告明确指出：“倡导富强、民主、文明、和谐，倡导自由、平等、公正、法治，倡导爱国、敬业、诚信、友善，积极培育和践行社会主义核心价值观。”将友善纳入社会主义核心价值观既体现了对于公民个人价值观念的重视，也是在强调对于公民个人行为的引导。因此，我们应该全面地认识和领会友善的积极意义。

第一、友善是修身之本。

人之初，性本善。友善是中华民族优良的传统美德，也是古往今来仁人志士孜孜以求的道德境界。君王与百姓友善是为仁，子女对父母友善称为孝，朋友之间友善则为义，这无一不是谦谦君子们应该追求的目标，所以古代自天子以至于庶人，一是皆以修身为本，修身也以友善为先。

第二、友善是治世之基。

社会主义友善是国家社会运行的润滑剂。出行友善，才会“宁停三分，不抢一秒”，乘车友善，才会“给我一个笑容，还你一个宽容”，与人友善，才会“赠人玫瑰，手有余香”，才会有“己所不欲，不施于人”，才会有“人人都献出一点爱，世界将变成美好的人间”。而这一切都让我们社会运行更通畅，促使我们国家管理更完善。

第三、友善是和谐之源。

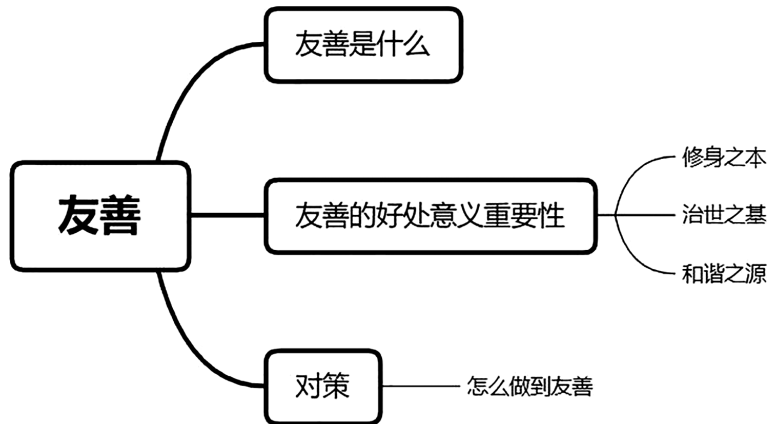
和谐是不同事物的辩证统一，而社会主义和谐社会更离不开我们每个人之间友善相处，这样才能相互合作，才能互惠互利，才能共同发展。与亲人友善，能家庭和睦，与朋友友善，能志同道合，与同事友善，能团结合作，与群众友善，能如鱼得水……而这每一个小团队、每一个小圈圈的友善正是社会和谐的缩影。

诚然，我们应该认识到社会主义友善的诸多意义，更应该积极地去践行友善。切



身地把友善当作是一种自身需要，道德要求，当作一种行为规范，从而去引导自己、勉励自己，帮助自己构建良好的人际关系，帮助单位营造和谐的工作氛围，帮助社会发扬互信互助的社会风气。我们应把社会主义友善当作一种信仰，这样国家才会更有力量，社会也会更加安康。

思维导图：



【例】中央八项规定出台以来，持续的高压态势，使一些官员抱着“只要不出事、宁愿不做事”“不求过得硬、只求过得去”的心态，一些人礼不收了饭不吃了，但该做的事也不做了一些人平时做敲钟和尚，遇事当甩手掌柜，敷衍了事、消极怠工，对于这种现象你怎么看

参考解析：现象认知

近来，为了进一步改进工作作风，切实践行群众路线，积极稳妥扎实深入推进党风政风改善，中央提出了“八项规定”。在八项规定中，改进工作作风是一大亮点，甚至在某种意义上可以说，八项规定本身其实就是改进工作作风的范本。改进工作作风，是对党风的端正。求真与务实，一向是党的优良传统，是共产党人的本色。葆有这种本色，我们党才能在时代风云中与时俱进，始终保持与人民群众的血肉联系。但是，面对中央的决心，有些官员为了逃避责任，却抱着“宁不做，也不错”的怠政心态，消极敷衍，得过且过，迟滞了群众工作的顺利开展。

这些行为不仅辜负了群众的信任，降低了政府的公信力，是对服务型政府的倒推，也是对群众路线的违背。这种现象的出现，不仅折射出当前我们干部队伍中服务意识缺位的缺位，也与考核体系不完备、责任归属不明确、外部约束不及时有关。

作风未动，思想先行。作为政府工作人员，要能够认识到水能载舟，亦能覆



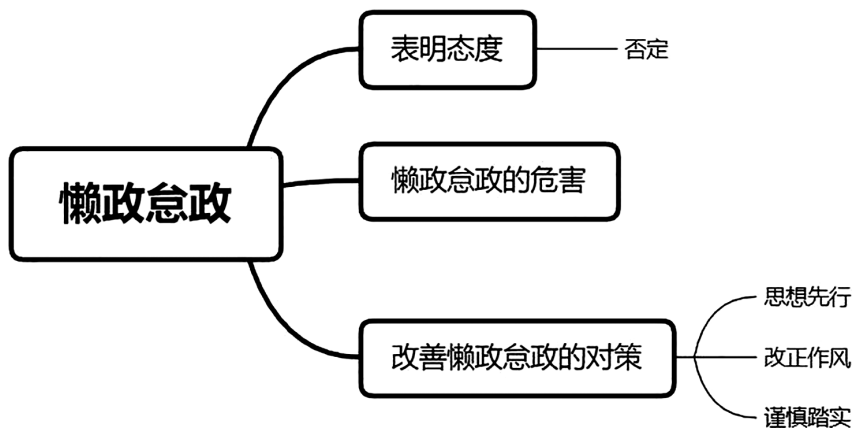


舟，群众才是国家的主人，是我们党员干部服务的对象。要坚持学习，不断纯净思想，用焦裕禄同志的公仆精神来固化执政为民的理念，并以此为准则，坚持群众路线，真诚倾听群众呼声，真实反映群众愿望，真情关心群众疾苦，多为群众办好事、办实事，要有“衙斋卧听萧萧竹，疑似民间疾苦声”的觉悟。

同时，政府要把改进工作作风，当做当前和今后一段时间内的重要工作，纳入重要工作日程，放在突出重要的位置。对于各项工作，要明确责任分工，严格落实一把手责任制。领导干部要发挥先锋模范作用，带动干部队伍风气的改善。要把群众的满意度作为考核党员干部政绩的重要指标，推进政务公开明晰化、及时化，充分发挥群众监督、媒体监督和法律监督的外部约束作用。对那些懒政怠政的，一经发现，严格按照相关规定进行问责。

党员干部的身上，承载着人民的期盼。政府工作不是吃斋撞钟，也不容有水分，更不容有渣滓。对每一位行政人员来说，谦虚谨慎、脚踏实地，是让人民满意的不二法门，是让社会和谐的金科玉律，更是让民族振兴和国家发展的应有之义。

思维导图：



**【例】**单位新来一位领导，对科室不熟悉，工作做不好，影响了单位的工作效率，你怎么办

**参考解析：**工作关系处理

领导新来单位，因为不熟悉环境而影响了工作效率，这本无可厚非。作为下属，我们也有不可推卸的责任，因此，我们应该保持理性客观的态度，不能因此而对领导的能力产生怀疑，应该一如既往地支持和配合领导的工作，帮助领导早日熟悉和适应新的工作环境。

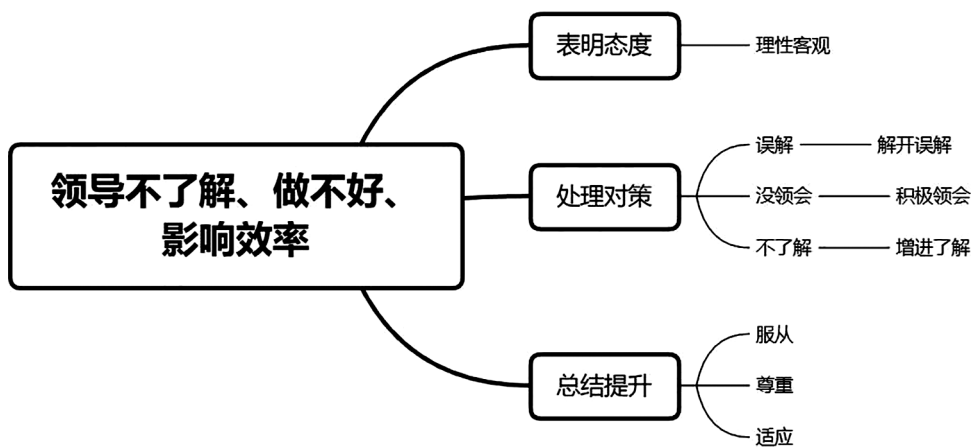
第一，新领导工作没有做好，可能是因为领导刚到单位，同事对领导的做事方式不太了解而存在主观上的武断，因此产生了误解，那么我会继续努力配合领导，工作中抓住一切机会主动了解领导，尽早适应领导的工作方式；

第二，也有可能是因为部分同事没有很好地领会领导的意思，在执行工作过程中遇到问题又没有及时向领导请示汇报而导致整体工作效率下降。那么我会从自身做起，在领导布置任务的时候一定要认真倾听，在不确定领导意图的情况下应该及时与领导交流，遇到解决不了的问题时应该向领导请教，以确保完全领会领导的意思并保证工作的顺利、高效地完成，以自身的行动来带动同事。

第三，可能是因为领导新来单位，对单位的人事情况、工作内容和特点不是很了解，在工作安排上可能没有做到“人尽其用”而影响了工作效率，那么我将会与同事一起将各自职能范围的信息写成书面的材料呈交给领导，以供领导作为此次工作安排的调整以及下次工作安排的参考，相信领导在了解单位情况后做出合理的安排，今后工作中，如果发现领导的确有不合理的做法，也不能轻易下结论，我会做好前期的调研，在掌握详细的情况之后再侧面跟领导交流，并将掌握的详细资料呈交给领导，帮助领导正确的决策。

最后，我不会因为领导工作没做好而影响对领导的判断，我会一如既往尊重领导，和同事一起服从并执行领导交给的任务，竭尽全力支持领导，为单位的发展献计献策。

思维导图：



【例】明天有一个专家的座谈会，可今天晚上专家给你打电话说他明天有重要的事情来不了了，你如何处理？



### 参考解析：突发事件处理

如果在会议召开前夕突然接到电话，得知一位与会专家无法按照原计划出席会议，此时我会迅速稳定情绪，根据会议的不同情况酌情应对，以冷静从容的态度，在尽可能不影响会议正常进行的前提下，妥善回应专家的缺席请求。作为会议的组织者，我应该首先快速判断一下这位专家参会的必要性和重要性。

第一，如果该专家是核心与会人员之一，例如在会上发表重要讲话等，那就意味着该专家的缺席将会议效果产生重大影响。此时，我会委婉向这位专家表示，此次座谈会有不少与会人员都非常期待该专家的精彩发言，他的出席对我们本次座谈会的召开至关重要，看看是否还有回旋的余地：如果专家经过考虑，决定按原计划出席，那么我会诚挚向该专家表示谢意；如果专家表示明天确实有紧急的事务要去处理，那么我会询问一下专家能否在会议结束前赶到会场，是否需要我们提供一些协助等，尽可能通过会议流程的灵活调整，让专家能够在事务处理完毕后赶回会场；

如果该专家明天确实无法参加会议，我会询问一下该专家是否可以推荐其他熟悉会议议题的专家或学者代为出席会议，或者该专家能否提供一份代表他个人意见的权威材料，以便我们安排相关人员在会上进行宣读；

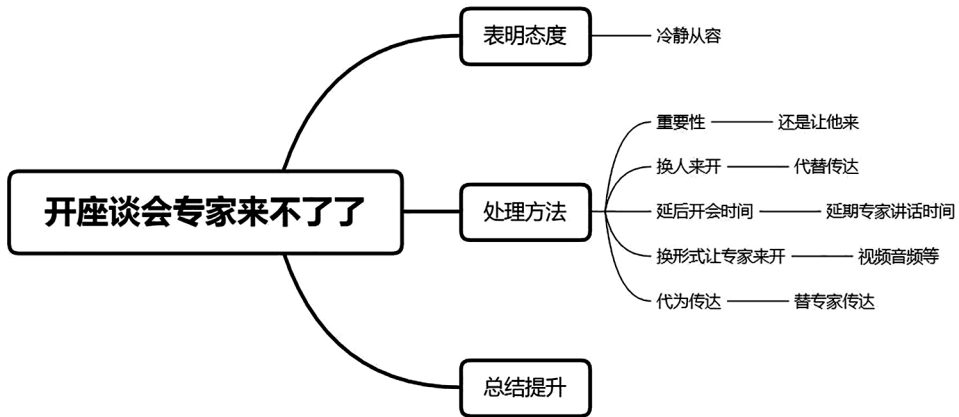
如果这样也难以做到的话，我会对专家此次的缺席表示遗憾，同时与其约定会议延期的合适时间。之后，我会根据领导的指示，将本次会议改为其他形式或延期举行。并在确定后尽快通知所有与会人员。

第二，如果该专家是列席人员之一，在其缺席不会对会议产生重大影响时，我会询问一下该专家是否有需要组织方代为在会上传达的个人意见，并保证在会议结束后将会议手册尽快寄到其所在单位。

之后，我会向其他会务组成员通知此事，并将会议中根据与会人员的具体人数确定的食宿、交通等相关事宜作出相应调整。

事后，我也会积极的总结，为下一次的应急情况提供借鉴。

思维导图：



【例】某地规定购车要有相应的停车位才给上牌照，这项措施实行半年之后领导派你去调查实施的效果，你要怎么调查？

参考解析：规划事件处理

领导派我去调查购车需有停车位这项规定的实施情况，是在私家车的数量不断增加，停车位相对不足的情况下，为了更好地维护市民的切身利益，以及维护市容市貌开展的一项非常有意义的工作。

对于这次调研，我打算采取如下方式来有序开展：

第一，我会根据领导的指示，明确此次调研的目的，做好调研的前期准备工作。确定此次调研的对象为本市车管所相关工作人员、小区车位管理员、拥有私家车的群众等；调研的方式和方法，如对群众采取问卷法或者网络调查、对车管所及小区车位管理员等采取电话访问、走访的方式等；确定调研的进度；为了更好地保证调研的顺利展开，调动被调查对象的积极性，我会准备好相应的礼品和物品，结合调研规模，做好财政预算，报领导审批。

第二，为了保证工作有序地开展，我会对工作人员进行合理分工，按照调查的方式和方法，合理安排人员，各司其职，有效展开工作。并且要保证工作人员深入一线、深入小区、新住宅小区了解停车的情况，并到物业管理部门了解第一手资料。争取做到专事有专人，专人有专责。

第三，调查中，我也要随时进行监督，协调好各部门、各工作人员之间的关系，使工作能够按计划有条不紊地开展。

就此次调研而言，我认为其重点主要有两个方面：



一是如何保证调研的效率。为了提高效率，保证工作如期完成，所以我打算采取随机、分层或分群的形式确定调研对象，与此同时，要采取多种多样的调研方式，多管齐下，如网络调查、调查问卷、入户走访、街头拦截、电话访问等方式齐头并进，加速调研的进程。

二是如何保障数据的真实、有效。我认为要想让调研对象敢于表达、急于表达、想要表达。我们要选择科学的调查形式，选取合适的调查范围与对象。在调研过程中，工作人员要注意调研的方式和方法，注意说话的方式，要向调研对象表达出我们解决问题的诚意和态度，让人民群众看到我们的决心。与此同时，我们也会做好保密工作，注重个人隐私的保密性，让调研对象表达之后无后顾之忧。对于调查问卷的设计应尽可能科学、合理，调查过程中及时回收与誊写，保证调查数据的真实、准确。最后，根据统计的资料、居民反映的建议，进行收集整理、分析，写成调研报告呈交领导，以便为领导科学决策提供依据。

思维导图：

