

公务员及事业单位招聘面试指导

面试考官实用手册

《公务员及事业单位招聘面试指导》编委会 编

ISBN 978-7-5051-1591-0



9 787505 115910 >

定价：68.00元（共两册）

公务员及事业单位招聘面试指导

面试考官实用手册

《公务员及事业单位招聘面试指导》编委会 编

红旗出版社

图书在版编目(CIP)数据

公务员及事业单位招聘面试指导·面试考官实用手册

《公务员及事业单位招聘面试指导》编委会 编.

—北京:红旗出版社,2008.4

ISBN 978-7-5051-1591-0

I. 公…

II. 公…

III. ①公务员—招聘—考试—中国—手册

②行政事业单位—招聘—考试—中国—手册

IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 032224 号

公务员及事业单位招聘面试指导

面试考官实用手册

《公务员及事业单位招聘面试指导》编委会 编

责任编辑:雷铎 责任校对:李娟 封面设计:陈建军

红旗出版社出版发行

邮政编码:100727 地址:北京市沙滩北街2号

E-mail: hqcbs@publica.bj.cninfo.net

编辑部:64037138 发行部:64037154

印刷:北京市铁成印刷厂

2008年4月北京第1版 2008年4月北京第1次印刷

开本:787毫米×1092毫米 1/16 印张:31.25 字数:720千字

ISBN 978-7-5051-1591-0

定价:68.00元(共两册)

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前 言

公务员录用考试制度自建立以来得到了稳步的发展和规范,各种配套制度日趋完善,为国家选拔了大量的高素质人才。在事业单位方面,随着人事制度改革的进一步深入,2005年11月国家人事部令第6号发布了《事业单位公开招聘人员暂行规定》,在全国事业单位全面推行公开招聘制度,使事业单位的进入程序更趋规范,保证了客观公正地选用高素质人才。

面试无论对于公务员录用考试还是事业单位公开招聘都有着十分重要的作用,无论是人事部门还是广大应试者都越来越清楚地认识到这一点。对于人事部门及录用单位来说,通过面试可以考查应试者通过笔试甄选难以考查的内容,弥补笔试的不足,获取应试者的全面信息,有效避免高分低能的现象,保证录用人员的质量;对应试者而言,面试可以说是录用竞争过程中最后也是决定性的一关,如果应试者不能在面试中胜出,即使笔试成绩优异,最终也不会被录用单位录取。

在公务员录用招考及事业单位的公开招聘中,面试相对来说又是一个较薄弱的环节。为使大家能够更好地进行面试,我们组织了具有丰富面试工作经验的专家精心编写了《公务员及事业单位招聘面试指导》。本书是公务员录用面试及事业单位招聘面试的专业性指导用书,也适用于领导干部竞争上岗等面试指导,其最大的特点是内容实用、全面、新颖。书中全面介绍了各种不同的面试方法及面试组织实施过程,针对不同的面试方法和分类,安排了大量最新的面试标准试题及面试真题范例,并做了详细的讲解,便于大家理解和掌握。

本书的编写得到了国家人事考试中心及多个省、自治区和市人事考试中心领导的支持与帮助,在此表示衷心感谢。由于时间仓促,书中难免存在一些不足,欢迎大家纠谬指正,提出宝贵的意见和建议。您可以直接发送电子邮件到:mianshibook@163.com,我们将及时给予回复。

编 者

2008年4月

目 录

第一部分 面试基础知识

第一章 面试的含义及特点	3
第一节 面试的含义	3
第二节 面试的特点	4
第二章 面试的作用及形式	7
第一节 面试的作用	7
第二节 面试的形式	8
第三章 面试的构成要素及面试种类	9
第一节 面试的构成要素	9
第二节 面试的种类	11
第四章 面试的测评要素	13
第一节 面试测评要素的三方面内容	13
第二节 具体要素测评面试题举例	15

第二部分 面试的组织实施

第一章 面试考官	41
第一节 面试考官的选任	41
第二节 面试考官小组的组成及职责	42
第三节 面试考官的培训	43
第二章 面试命题	45
第一节 面试命题的指导原则与具体要求	45
第二节 面试命题的编制程序	47

第三节 面试命题的分数分配与评分标准	47
第四节 面试命题工作存在的问题及改进	49
第三章 面试的成绩评定	50
第一节 面试成绩的评价标准	50
第二节 面试评分表的构成及格式设计	52
第三节 面试成绩评定及评语的填写	54
第四节 面试评分应注意的问题	56
第四章 面试工作的实施	59
第一节 面试工作的基本流程	59
第二节 面试工作具体操作步骤	61
第三节 面试的保密、回避及监督	63
第四节 面试中考生的心理分析及调控	63
第五节 面试考官的心理特征及自我调控	65

第三部分 面试方法及操作

第一章 结构化面试方法及操作	71
第一节 结构化面试的含义及特点	71
第二节 结构化面试的具体操作步骤	72
第三节 结构化面试考官队伍的组建	73
第四节 结构化面试的测评要素及题型	74
第五节 结构化面试题目的命制	77
第六节 结构化面试考场选择与布置	81
第七节 面试前考官的准备工作及面试中的提问技巧	82
第八节 结构化面试的成绩评定	86
第九节 结构化面试标准例题	90
第二章 无领导小组讨论方法及操作	105
第一节 无领导小组讨论的含义及优缺点	105
第二节 无领导小组讨论的形式及题型	106
第三节 无领导小组讨论的操作程序及考场设置	107
第四节 无领导小组讨论考官队伍的组建	110
第五节 无领导小组讨论的命题	111

第六节 讨论中易出现问题的应对及考生的角色分化	113
第七节 无领导小组讨论的评分	114
第八节 无领导小组讨论标准例题	118
第三章 情景模拟方法及操作	127
第一节 情景模拟的含义及特点	127
第二节 情景模拟的形式	129
第三节 情景模拟试题设计要点	130
第四节 情景模拟标准例题	131
第四章 文件筐测验方法及操作	144
第一节 文件筐测验的含义及优缺点	144
第二节 文件筐测验的设计及评分	145
第五章 答辩及演讲面试方法	150
第一节 抽签答辩	150
第二节 演讲面试	152

第四部分 心理素质测评

第一章 心理素质测评概述	157
第一节 心理素质测评含义	157
第二节 心理素质测评的种类	159
第三节 心理素质测评方式	159
第四节 心理素质测评的操作程序	160
第五节 心理素质测评中应注意的问题	161
第二章 心理素质测评题本	162
第一节 通用心理素质测验题本	162
第二节 公安民警心理素质测评	200

第五部分 体检及政审

第一章 体检及其实施	207
第一节 体检程序及机构	207
第二节 公务员体检的主要内容	208

第二章 政审	211
第一节 政审概念	211
第二节 政审内容	213
第三节 政审工作程序及注意事项	215
附录一 国家公务员录用面试暂行办法	219
附录二 国务院工作部门面试考官资格管理暂行细则	223
附录三 公务员录用规定（试行）	225
附录四 事业单位公开招聘人员暂行规定	230
附录五 党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试大纲	234
附录六 面试考官资格评审表	236
附录七 面试考官考核表	238
附录八 面试考场情况记录表	239

第一部分

面试基础知识

第一章 面试的含义及特点

第一节 面试的含义

面试是测查和评价应试者基本素质和工作能力的一种考查活动。具体来说，面试是一种经过组织者精心设计，在特定场景下，以考官对应试者的面对面交谈与观察为主要手段，由表及里测评应试者的知识、能力、经验等有关素质的一种考查活动。

“在特定场景下”的特点使面试与日常的观察、考查等测评方式相区别。日常的观察、考查，虽然也少不了面对面的观察与交谈，但那是在自然场景下进行的。“精心设计”的特点使面试与一般性的交谈、面谈、谈话相区别。面谈与交谈，强调的只是面对面的直接接触形式与情感沟通的效果，它并非经过精心设计。公务员及事业单位招聘面试的组织、安排是精心的：一是试题的精心组织。一般企业的面试没有正式的、统一的试题，而公务员及事业单位面试的题目是经过相关专家、学者设计的。二是考官组成的精心安排。除了本单位的相关人员外，还有人事部门、组织部门、纪检部门的人员参加，而一般企业单位面试考官主要是本单位、本部门的领导或富有经验的工作人员。三是面试程序的精心设计。这里指的程序主要是指实施程序。面试时要设候考室，考生在进入候考室前要上缴相关的通信器材，如手机等，有些地方甚至不允许带 MP3、MP4，以防止考生作弊。“面对面的观察、交谈等双向沟通方式”，不但突出了面试“问”、“听”、“察”、“析”、“判”的综合性特色，而且使面试与一般的口试、笔试、背景调查等人员素质测评的形式也区别开来了。口试强调的只是口头语言的测评方式及特点，而面试还包括对非口头语言行为的综合分析、推理与判断。

国务院人事部门是国家公务员录用的主管机关，负责全国国家公务员面试的政策制定、管理与监督，负责国务院各工作部门录用国家公务员面试的组织工作；各省、自治区、直辖市政府人事部门是本行政辖区国家公务员录用的主管机关，负责本行政辖区内公务员面试的管理与监督，负责省级政府各工作部门录用国家公务员面试的组织工作；

各市(地)级以下政府人事部门按照省级政府人事部门的规定,负责本行政辖区内公务员面试的有关管理工作;各级政府工作部门按照同级政府人事部门的要求,承担本部门公务员面试的有关工作。这里所说的组织者为各级人事部门及各政府部门,他们是公务员面试的实施者。

第二节 面试的特点

一、面试以谈话和观察为主要手段

谈话是面试一项非常重要的手段。在面试过程中,考官向应试者提出各种问题,应试者要对这些问题进行回答。考官能否正确地把握提问技巧十分重要,准确的提问不仅可以直接地、有针对性地了解应试者某一方面的情况或素质,而且对于驾驭面试进程,营造良好的面试心理氛围,都有重要影响。比如,针对应试者的特长,提出一些启发性问题,使应试者进一步思索,展示其才华;当应试者答非所问时,可利用提问调整话题;当应试者讲完后,可以通过短暂的沉思或补充性的追问,形成一个“缓冲区”。这对于振奋应试者的谈吐、引发新的思路、转移话题都有益处。

观察是面试的另一个主要手段。在面试过程中,考官要善于运用自己的感官,特别是视觉,观察应试者的非语言行为。它不仅要求考官在面试中要善于观察应试者的非语言行为,而且要能指明应试者的行为类型,进而借助于人的表象层面推断其深层心理。对应试者非语言行为的观察,主要有面部表情的观察和身体语言的观察。

国外一项研究表明,在面试中,从应试者面部表情中获得的信息量可达50%以上。面试过程中,应试者的面部表情会有许多变化,面试考官必须能观察到这种表情的变化,并据此判断其心理。例如,应试者面部涨得通红、鼻尖出汗,目光不敢与考官对视,便表明其自信心不足,心情紧张。应试者的目光久久盯着地面或自己的双脚,默不作声,表明其内心矛盾或正在思考。当考官提出某一难以回答或窘迫的问题时,应试者可能目光暗淡,双眉紧皱,带着明显的焦急或压抑的神色。总之,考官可以通过对应试者面部表情的观察与分析,判断应试者的自信心、反应能力、思维的敏捷性、性格特征、情绪、态度等素质特征。

在面试过程中,除面部表情外,肢体等在信息交流过程中也发挥着重要作用。在面试过程中,具有不同心理素质的人,其身体语言的表现形式各不相同。一个情绪压抑的人,可能两肩微垂,双手持续地做着某个单调的动作,身体移动的速度相对较慢。而一个性格急躁的应试者,常常会不间断地快速移动手脚,双手还可能不断颤抖。一个缺乏自信和创新精神的人,会始终使自己的双手与身体紧密接触,头部下垂。一个人紧张或焦躁不安时,膝盖或脚尖往往会有节奏地抖动,手指不停地转动手里的东西,

摆弄衣服,乱摸头发等。

在面试过程中,听觉的运用也十分重要,考官倾听应试者的回答,并对其作出适度的反应,当应试者的回答与所提问题无关时,可进行巧妙的引导。在倾听应试者回答时,应边听边思索,及时归纳整理,抓住关键之处。及时对应试者的谈话进行分析,比如是否听懂了考官的提问,是否抓住了问题的要害,语言表达的逻辑性、层次性、准确性如何等。还可根据应试者讲话的语音、语速、腔调等来判断应试者的性格特征等。比如音质较粗、音量较大者多性格外向,讲话速度快者多性格急躁,爱用时髦、流行词汇者大多虚荣心较强等。

总之,面试是用人单位与应试者直接接触的一项活动,通过面试,用人单位可对应试者形成一个直观的印象,面试的这种直观性为用人决策提供了可靠的依据。

二、面试是一个双向沟通的过程

面试是考官和应试者之间的一种沟通过程。在面试过程中,应试者不是完全处于被动状态。考官可以通过面试来评价应试者,应试者也可以通过与考官的互动来判断考官的价值标准、态度偏好、对自己的满意度等,据此来调节自己在面试中的行为表现。同时,应试者也可借此机会了解用人单位、职位情况等。所以,面试不仅是考官对应试者的一种考查,同时也是应试者对考官的反向考查,是主客体之间的一种沟通、情感交流和能力的较量。考官应通过面试,从应试者身上获取尽可能多的有价值信息。

三、面试内容具有灵活性

面试是一种很灵活的测评方法,面试内容具有较大的变通性。一方面,由于不同的职位对人有不同的要求,面试可以根据不同职位的特点,灵活采用不同的方式去考查应试者;另一方面,尽管面试的问题可以是事先设计好的,但在实践中并不是对所有应试者都一定要按同样的内容来进行面试,考官可以针对应试者的具体情况,根据所获得的信息是否充足来决定面试问题的多少以及面试时间的长短。面试内容对于不同的应试者来说是相对变化的、灵活的,具体表现在以下几个方面:

1. 面试内容因应试者的个人经历、背景等情况的不同而无法固定

例如,两位应试者同时应聘行政管理岗位,一位有多年从事管理工作的经历,一位是应届行政管理专业的大学本科毕业生。在面试中对前者应侧重于询问其多年来从事管理方面的实践经验,对后者则应侧重了解其对该专业基础知识掌握的情况以及在校学习期间的情况。

2. 面试内容因工作岗位不同而无法固定

不同工作岗位,其工作内容、职责范围、任职资格条件等都有所不同,例如,税务局的岗位和检察院的岗位,无论其工作性质、工作对象,还是任职资格条件,都有很大差别。例如,某省国税局的面试题为:“你从没做过税收工作,报到的第一天领导就让你去征税,你打算怎么做?”2006年上海检察院录用公务员面试题为:“请问你对检察

院的工作性质、福利情况了解多少?”可见,面试的内容和形式都不是固定的,面试题目及考查角度都各有侧重。

3. 面试内容因应试者在面试过程中的表现不同而无法固定

面试题目一般应事先拟定,以供提问时参照。但这并不意味着必须按事先拟定好的题目逐一提问,毫无变化,而要根据应试者回答问题的情况,来决定下一个问题问什么,怎么问。如果应试者回答问题时引发出与拟定的题目不同的问题,考官还可顺势追问,而不必拘泥于预定的题目。

总之,从考官角度看,面试内容既要事先拟定,以便提问时有的放矢,又要因人因“事(岗位)”而异,灵活掌握;要既能让应试者充分展示自己的才华,又不能完全让应试者海阔天空地自由发挥,最好是在半控制、半开放的情况下灵活把握面试内容。

四、面试对象的单一性

面试的形式有单独面试和集体面试。在集体面试中多位应试者可以同时位于考场之中,但面试考官不是同时向所有的应试者发问,而是逐个提问逐个测评,即使在面试中引入辩论、讨论,考官们也是逐个观察应试者表现的。面试的问题一般要因人而异,测评的内容也要侧重个别特征。

五、面试时间的持续性

面试与笔试的一个显著区别在于,面试不是在同一时间展开,而是逐个进行。笔试是不论报考人数的多少,均可在同一时间进行,甚至不受地域的限制,且笔试考查内容具体、答案客观标准、主观随意性较小,面试则不同。

(1) 面试是因人而异的,考官提出问题,应试者针对提问进行回答,考查内容不像笔试那么单一,因为面试既要考查应试者的专业知识、工作能力和实践经验,又要考查其仪表、反应能力、应变能力等,因此只能因人而异、逐个进行。

(2) 面试一般由用人单位主持,各部门、各岗位的工作性质、工作内容和任职资格条件等不同,差异大,面试无法在同一时间进行。

(3) 每一位应试者面试时间的长短,不作硬性规定,视其表现而定,如果应试者对所提问题,对答如流,阐述清楚,考官很满意,在约定时间甚至不到约定时间即可结束面试;如果应试者对某些问题回答不清楚,需进一步追问,或需要进一步了解应试者的某些情况,则可适当延长面试时间。

第二章 面试的作用及形式

第一节 面试的作用

一、面试测评应试者的全方面素质

从理论上讲,面试只要精心设计、时间充足、手段得当,可以准确地测评出应试者的任何素质。如果说心理测验中的许多问卷是测评应试者的智力、心理、品德等的有效手段,那么把这些心理测验中的问题以口头问答的形式表现出来,往往会收到与笔试不同的效果,由于信息量利用的高频率,其测评质量会更高。如果在面试中引入无领导小组讨论、角色扮演、管理游戏等情景模拟的人员甄选手段,还可考查应试者的组织能力、领导能力等;如果引入工作演示的方法,还可直接考查出一些应试者的实际工作能力。甚至,就应试者的身体状况,通过面试也可获取大量信息。

二、有效地避免高分低能者和冒名顶替者

有人在笔试过程中没发挥好,如果仅以笔试成绩作为录用依据,那么这些人就没有机会被录用了。但如果再辅之以面试形式,就给这些人再次表现的机会。某市在一次干部录用考试中发现,有些人虽然笔试成绩不算很高,但在面试中对答如流,表现极佳,显示出了很大的发展潜力,从而成为理想人选。

此外,笔试还存在一定局限性,笔试中难免有高分低能者甚至冒名顶替者。在一些省市的干部录用考试中,有些人笔试成绩很高,但面试时却言语木讷,对所提问题的回答观点幼稚、没有深度;有的则只能背书本知识,分析问题和解决问题的能力很差。

三、考查笔试手段难以考查到的内容

笔试是以文字为媒介,考查一个人的知识水平素质能力,但很多素质特征很难通过

文字表现出来。例如一个人的仪表风度、口才、反应的敏捷性等。有些素质特征虽然可以通过文字形式来表达,但因为应试者的掩饰行为或其他原因没能表达,但却可以通过面试来考查。例如,对某些隐情,应试者往往不愿表露,对这些不愿表露的东西,在文字性的笔试、问卷等测试中,可以做到天衣无缝,但在面对面、眼对眼的面试中,就很难做到了。

第二节 面试的形式

一、单独面试

单独面试是指考官与应试者单独面谈,是面试中最常见的一种形式。单独面试又有两种情况,一是只有一个考官负责整个面试的过程;二是由多位考官参加整个面试过程,公务员及事业单位录用面试大多属于这种形式。个人面试的优点是能够提供一个面对面的机会,让面试双方较深入地交流。

二、集体面试

集体面试主要用于考查应试者的人际沟通能力、洞察与把握局面的能力、组织领导能力等。在集体面试中,通常要求应试者做小组讨论,相互协作解决某一问题,或者让应试者轮流担任领导主持会议、发表演说等。无领导小组讨论是最常见的一种集体面试方法。

三、常规面试

所谓常规面试,就是我们日常见到的考官和应试者面对面以问答形式为主的面试。在这种面试形式中,考官处于积极主动的位置,应试者一般是被动应答的姿态。考官根据应试者对问题的回答以及应试者的仪表仪态、身体语言、在面试过程中的情绪反应等对应试者的综合素质状况作出评价。考官提出问题,应试者根据面试考官的提问作出回答,以展示自己的综合素质。

四、情景面试

情景面试是面试形式发展的新趋势。情景面试突破了常规面试即面试考官和应试者一问一答的模式,而引入了公文处理、角色扮演、演讲、答辩、案例分析等情景模拟方法。在这种面试形式下,面试的具体方法灵活多样,面试的模拟性、仿真性强,应试者的素质能得到更充分、更全面的展现,考官对应试者的素质也能作出更全面、更深入、更准确的评价。