

▶ 教材系列

2010_年

国家公务员录用考试**专用**教材

面 试

李永新◎主编



- ★ 精准把握命题趋势
- ★ 深度点拨解题思路
- ★ 涵盖考试全部内容
- ★ 详解重、难、疑点

2010 年国家公务员录用考试专用教材

教材系列

面 试

主 编：李永新

副主编：张永生 邓湘树 王学永 许 华

撰稿人：李永新 张永生 邓湘树 王学永

许 华 卓 依 宋 震 包新宇

高富锋 吴鸿民 李 进 李 鹏

法律出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试/李永新主编. —北京:法律出版社,2009.1

2010 年国家公务员录用考试专用教材

ISBN 978 - 7 - 5036 - 9205 - 5

I. 面… II. 李… III. 公务员—招聘—考试—中国—教材 IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 006556 号

©法律出版社·中国

责任编辑/张瑞珍

装帧设计/乔智炜

出版/法律出版社

编辑统筹/法律考试出版分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京外文印刷厂

责任印制/沙磊

开本/787×1092 毫米 1/16

印张/9.5 字数/273 千

版本/2009 年 2 月第 1 版

印次/2009 年 2 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782 西安分公司/029-85388843 重庆公司/023-65382816/2908

上海公司/021-62071010/1636 北京分公司/010-62534456 深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5036 - 9205 - 5

定价:22.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

这是国内符合当前面试科目考试难度的深度辅导教材 真正能够快速提升考生面试科目成绩的教材

中央、国家机关公务员考试面试是公务员考试中难度最大的考试,尤其从2005年以后这种逐步加大难度的趋势更为明显,到2008年这种难度已达到极高水平。然而与越来越难的公务员考试形成鲜明对比的是国内大部分面试辅导用书知识点、题型过于陈旧,解析过于简单,无法有效辅导考生应对考试。这些辅导书甚至会使考生产生“公务员考试面试非常简单”的错觉,从而采取了错误的备考策略并痛失考试。

为了让更多的考生真正找到应对公务员考试面试的正确方法与策略,避免由于辅导书的选择而误入歧途,作者将自己最新的研究成果编写成书,希望帮助更多的考生找到正确的备考与复习方法。

本书是作者在反复总结考试经验、深入研究考试题型的基础上,形成的一本具备一定理论基础的深度辅导教材。

本书与市面上在售的所有辅导书有本质不同,作者对公务员考试面试的每种题型进行了深入的分析与归纳,并找到了公务员考试每种题型应对的理论根源,并对每种题型的应对理论进行深入、全面的解析,使考生真正达到“题型任你变,方法我自有”的境界。

本书从理论到内容成为真正能够达到国家公务员考试面试难度的教材。

本书虽长期打造、精心准备,但不免有疏漏的地方,不足之处请多指正。

编者说明

面试是公务员考试的必考科目之一,具有极其重要的地位。因此,对于顺利通过笔试进入面试的广大考生而言,准备好面试就显得尤为重要。但是,目前市面上绝大部分面试辅导教材内容基本雷同,重理论,针对性和可应用性差,甚至出现误导考生的情况。这给考生有效地复习带来较大的困难。针对这种情况,在对上万名考生提供有效辅导的基础上,我们组织包括面试理论、语言、礼仪、心理等方面的专家,精心编写了这本教材,以飨读者。

一、真正针对公务员考试面试

目前,市面上有很大一部分教材是从企业面试教材改写过来的。这类教材的缺点:一是题目针对性不强,很多题目都是适用于企业的,而不适用于公务员考试;二是应对思路有误,很多答案是适用于考生到企业面试的,而不适用于公务员面试,其答题的观点、思路都很值得商榷;三是缺乏对公务员面试系统、科学的把握,很多教材的编者对于公务员考试面试只是一知半解。针对上述情况,我们在编写教材时特别注重真正地针对公务员考试。而我们的作者都是具有丰富的公务员考试面试考官经验的专家,既对面试理论尤其是面试真题有全面、系统的把握,又对公务员面试的特点、应答的基本立场、观点、态度、方法有深刻的体会。由他们编写的内容对广大没有在政府机关工作过的考生而言,无疑具有很强的指导意义。

二、突出实战性和实用性

面试是一门实战性相当强的科目。然而,当前很多教材理论部分太多,对于考生而言并没有太多的实用价值。因此,我们紧紧围绕考生在复习的过程中最需要掌握的知识和技巧安排内容,争取做到科学合理,以突出其实战性和实用性。我们既有面试的整体把握,又有面试的题型分类及其答题思路,还有面试的礼仪、心理、语言等方面的内容,还有最全面的面试真题。而对于那些理论性太强,对于指导考生复习没有什么参考价值的内容,则舍而不用。

三、对公务员考试面试题进行科学分类并给出了答题思路

目前来看,市面上大多数的教材对公务员考试面试只有大量的题目介绍,而没有对这些题目进行科学、详细的分类。这导致考生在备考时只能被动地依赖于题海战术。这一方面会使广大考生疲于应付,另一方面复习效果又不理想。有少数教材虽然进行了分类,但其分类要么分类依据不科学,要么不全面。我们在收集几千道公务员考试面试真题的基础上,对公务员面试题目进行深入研究,根据公务员考试面试的测评要素,进行了科学、详细的题型分类。在此基础上,阐述了每种题型的理论根源和核心要点,并对每种题型的应对理论和方法进行深入、全面、透彻的解析,以使考生达到“题型任你变,方法我自有”的境界。这样,学生在复习的时候,只要把握每类题型并加以练习就可以了,而不用陷入题海不能自拔,从而达到事半功倍的效果。

四、全面收集公务员考试面试真题

我们一直强调,做真题对于公务员考试有非常重要的意义。中央国家机关的真题是具有权威性的,我们这些真题是其他教材所没有的。我们相信,考生在掌握答题套路后,如果能把答题套路熟练地运用到这些真题的解析中,必将取得很好的复习效果。

编者

目 录

第一章 面试基础知识	(1)
第一节 面试概述	(1)
第二节 面试的构成要素	(4)
第三节 面试测评要素	(5)
第二章 面试的实施	(8)
第一节 面试的命题	(8)
第二节 考生面试流程	(16)
第三节 面试评分	(18)
第四节 面试考官	(24)
第五节 面试考场	(27)
第三章 结构化面试题类型分类及答题套路	(29)
第一节 求职动机与拟任职位的匹配性	(29)
第二节 计划、组织、协调能力	(34)
第三节 人际关系意识与技巧	(46)
第四节 应变能力与情绪自我控制	(50)
第五节 综合分析能力	(59)
第四章 无领导小组讨论	(71)
第一节 无领导小组讨论概述	(71)
第二节 无领导小组讨论面试的施测程序	(72)
第三节 无领导小组讨论题目的主要类型	(75)
第四节 无领导小组讨论的评分标准	(76)
第五节 无领导小组讨论真题及实例点评	(78)
第五章 其他面试方法的应对策略	(83)
第一节 情景模拟	(83)
第二节 文件筐测验	(87)
附:公文注意事项	(95)
第六章 面试准备	(99)
第一节 面试内容准备	(99)
第二节 面试形象准备	(101)
第三节 如何缓解面试前焦虑、紧张情绪	(109)

第七章 面试实战技巧	(123)
第一节 举止仪表	(123)
第二节 考场心理调试	(127)
第三节 面试考场实战言语技巧	(131)
第八章 心理素质测评	(135)
第九章 历年面试高分状元实战经验	(137)
面试“内幕”	(137)
秀出你自己	(139)
面试有感	(140)

第一章

面试基础知识

第一节 面试概述

公务员考试分为笔试和面试两个测试环节,分别承担不同的测试职能。相对于笔试而言,面试更倾向于测试考生的综合素质。因此,考生必须首先对公务员考试面试的概念、特点、种类、作用等有一个基本的认识与了解,才能够有的放矢,高效率地准备应试。

一、面试的概念

面试,是一种通过精心设计,以交流和观察为主要手段,以了解考生的综合素质及相关信息为目的的测试方式。在面试过程中,考官可以根据考生当场对所提问题的回答,考查他综合分析问题的能力、求职动机、人际交往能力、应变能力、自我情绪控制能力、计划组织协调能力、语言表达能力以及举止仪表和气质修养。

公务员面试测评与笔试考试共同构成科学、实用的国家公务员录用人才测评工具体系。

二、面试的特点

与企业招聘面试相比,公务员面试由于其独特的职业背景和能力要求,而具有以下几个特点:

(一)弱专业性

公务员面试采用人事部门统一命题的方式,对各个不同岗位的面试大都采用同样的程序和规则,出题的风格也大同小异,以此来保证面试的公平性,并最终取得效率与公平的最佳平衡。这就要求公务员考试面试具备去专业性的特点,以此来避免面试过程中明显的专业倾向导致的潜在的不公平。

(二)强综合性

与去专业性相联系的是,公务员考试面试具有很强的综合性。它不强调单一的专业背景或者能力素质,而是强调考生应当在强刺激环境下,展现自己良好的综合素质。一般而言,公务员面试的综合素质可以拆分为八大测评要素(请参考本书第二章)。

(三)含主观性

主观性有两个意思:一是考生所面临的测试题目具有很强的主观性,是主观题目而非客观题目,部分题目甚至没有确定的标准答案,这要求考生在回答问题的过程中必须准确把握政府机关选择公务员的偏好;二是考官在评分的过程中具有较强的主观性。一般而言,由于试题的主观色彩比较浓,而考生在考场上的主观意识又比较强烈,因此考官在根据既定测评要素、测评标准进行标准化打分的过程中,又不可避免地带有较强的主观性,往往难以完全排除自身阅历经验、价值判断的影响。

(四)重规范性

与企业面试较强的随意性相比,公务员面试具有很强的规范性。这是由于公务员面试是由公共权力机关——政府部门所组织的面向社会公众的招聘考试,必须具备很强的规范性,才能有效避免面试过程中的不规范操作,才能有利于选拔高素质的人才进入公务员队伍,才能达到公务员面试设计的初衷。这种规范性体现在从面试程序过程、规则纪律、考官组成、试题难度、题本结构等各个方面都尽力做到制

度化、程序化、规范化,唯有如此,才能保证不同的考场、不同的考官、不同的试题、不同的入场顺序等所有个性变量,都不会影响公务员面试的公平性。

企业面试经常会出一些很不规范的测试题目,如将一把扫帚故意扔在地上,以测试应聘者的道德素质和临场反应,而这类题目在公务员面试中是绝对不允许出现的。再如,企业面试往往是考官和考生相互交谈,甚至出现考官不断追问考生的现象。由于这种追问具有很大的随意性,因此在公务员面试中,一般情况下不允许考官随意向考生提问或者追问,如果在题目设计中出现了追问,也一定是有规定的追问内容与方式,以此来规范考官的面试行为。

(五)有重复性

公务员面试是政府部门向社会公开公平招聘职员考试,因此为了保证整个面试过程的公平性与规范性,面试就必须具有极强的重复性。这种重复性表现在两个方面:第一,考试试题的结构、难度、风格具有可重复性。一旦试题结构、难度、风格出现了明显的区别,就意味着试题的设计本身是失败的,而且对于考生是有失公平的。第二,考试的所有程序具有可重复性。整个面试的流程,从下发面试通知、政审、抽签候考、入场面试、考官评分、考生退场到最后公布成绩,都是按照预先设定以流水作业的形式来完成的,面试也就是这所有的程序不断地在每一个考生身上进行重复而已。公务员面试的可重复性就意味着面试本身是可以破解的,是可以预先加以训练的,是可以有针对性地进行准备工作的。这给我们的面试复习与准备带来较大的便利。

(六)有限互动性

企业面试也具有强烈的互动性,往往是以交谈的方式来进行的,也就是双方一问一答,这不仅仅是考官不断地追问考生,而且包括考生向考官提问,以便双方能够促进彼此之间的认识与了解。与之相比,公务员面试的互动性水平比较低,一般情况下是考官按照预先设定的规范对考生提出问题,在这种意义上,考官只不过是简单的面试工具而已。但实际上,由于公务员面试具有一定的主观性,尤其是考官在打分的时候很难完全排除自身因素的影响,很难百分之百地从客观中立的角度对考生进行评分,因此公务员面试有限的互动性对考生的综合素质能力与临场发挥水平提出了更高的要求。考生必须在双方没有直接的、随意的互动交流的前提下,借用公务员面试的平台和试题题目,把自身的优点充分地展现出来,和考官进行高效、良好的沟通。这无疑是广大考生所欠缺的。如果做不到这一点,公务员面试成功的概率就变得很小了。

(七)具科学性

面试仅仅是公务员录用考核的一个手段,其最终的目的是以公平、公正、公开的精神,选拔出德才兼备的高素质人才,以提高公务员队伍的整体素质。这就要求公务员考试面试的设计必须具备较强的科学性。这种科学性体现在以下几个方面:第一,题目在内容的选择上,必须反映公务员岗位的独特要求,必须能够考查出应聘者对于社会的关注程度、基本的人文素养以及是否具备合格公务员的潜质;第二,题目在难度的选择上,必须符合正态分布,题目过于简单,面试对于总成绩的影响就微乎其微,面试也就失去自身的意义;难度过大,同样会造成分数普遍比较低,相互之间分不开层次,在折算之后,面试成绩对于总成绩的影响同样很小,因此,难度直接关系到公务员面试是否成功;第三,在测试的手段上,也必须符合科学规律。面试要给考生一个强刺激的环境,在这种强刺激环境下,考生往往能够表现出内心最深的想法,个人的素质也往往能够得到最充分、最客观的展现。

三、面试的种类

按照国家公务员面试相关规定,根据面试对象和招考职位的要求,可以采用结构化面试、实际操作、无领导小组讨论、文件筐作业和情景模拟等方法进行。采用两种以上方法面试的,应事先合理确定各种方法在面试成绩中所占得分比例。

(一)结构化面试法(即普通面谈法)

1. 问答式。由考官按面试题本要求提问,考生在规定时间内解答。一般采用必答、选答、顺应式解答三种形式。

2. 答辩式。考生就某种理论、意见或行为回答考官的质询、质疑。

(二)无领导小组讨论法

将考生按相同或相近的报考职位分组,每个小组在无人组织的情况下,就某个问题进行无领导(无主持人)讨论,各自提出自己的见解。

(三)情景模拟

情景模拟面试,是设置一定的模拟情况,要求被测试者扮演某一角色并进入角色情景中,去处理各种事务及各种问题和矛盾。考官通过对考生在情景中所表现出来的行为,进行观察和记录,以测评其素质潜能,或看其是否能适应或胜任工作。这也是公务员面试常用的一种测试方法。

(四)文件筐作业法

布置一批待处理文件或提供一定的素材,考生根据这些素材和考官的要求,处理文件,并回答有关问题。

(五)现场操作法

主要是设计某种工作环境,在模拟中运用各种手段测试考生的专业技术、操作能力和对某种业务技能掌握的熟练程度。

需要注意的是,结构化面试是近年来中央国家机关公务员考试以及黑龙江、江苏、上海、福建、安徽、江西、广东、山东、北京、河北、浙江、吉林、辽宁、四川、贵州、湖北、湖南、山西、宁夏、云南、广西等各地公务员考试普遍采取的面试方法,结构化面试与其他面试方法相比,更为适应大型人才选拔考试,更科学、正规、系统,程序更严密,更便于组织实施,且测评结果的效度和信度得到普遍认可。

从理论上讲,无领导小组讨论具有更好的效度与信度,更有利于考官对考生的综合素质做出合理的评定,2007年吉林省省直机关公务员面试中采用了无领导小组讨论的形式。无领导小组讨论也在实践中不断地完善自身的设计,以便更好地考查考生的综合素质,因此也需要引起考生足够的重视。有鉴于此,本书特地专辟一章,根据实际辅导与实战经验,指导考生高效应对无领导小组讨论面试。

本书主要讲解结构化面试、无领导小组讨论、文件筐、情景模拟等面试方法,并提出有针对性的、久经实战检验的应对方案。

四、面试的作用

面试与笔试相比,具有以下几个作用:

(一)可以考查到笔试甄选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。比如一个人的仪表风度、口才、反应的敏捷等因为应试者的掩饰行为或其他原因没能考查到的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,因为我们的身体不容易撒谎。

(二)可以综合考查应试者的知识、能力、工作经验及其他素质特征

面试是主考官和应试者之间的一种双向沟通活动,但面试的主动权还是控制在主考官手里,面试测评时主考官要专即专,要广即广,要深即深,要浅即浅,具有很大的弹性和灵活性。笔试和心理测验等在这方面均不如面试。

(三)可以弥补笔试的不足,并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。在公务员录用考试中,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。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。

(四)面试可以测评应试者的多方面素质

从理论上讲,面试只要精心设计、时间充足、手段得当,就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。

第二节 面试的构成要素

面试要素,是指构成面试的一些基本的必要因素。面试要素有十个,这些要素是任何一项面试活动都不可缺少的,它们的有机结构是面试活动成立的前提条件。在不同的面试活动中,这些要素的表现形式和作用是不同的。合理地分配这些要素,是做好面试工作的基础。

(一) 面试目的

面试目的,是指面试想要达到的境地,希望实现的结果。在公务员录用中,面试的目的是从职位出发,实现对考生综合素质的有效测评,选出德才兼备的高素质人才。

(二) 面试内容

面试内容也叫测评项目或测评要素,指面试需要测评的考生的基本素质内容。在面试时一般把考生的素质结构划分为许多具体的素质指标,施测时,只选择部分重要的和相关的素质进行测评。因此,如何恰当地有针对性地选择与岗位要求密切相关的素质进行测评,是十分重要的问题。

(三) 面试方法

面试方法是指面试活动的组织方式,是影响面试效果的重要因素之一。不同的面试方法对考生素质测评的侧重点也不同,在面试时存在一个面试方法的选择问题。常见的面试方法很多,如结构化面谈法、情景模拟法、无领导小组讨论法等。结构化面试一般采用面谈法。

(四) 面试试题

面试试题主要指面试考官向考生提出的各种不同行为要求。面试方法不同,提出的要求也不同。在自由面谈中,这种要求表现为“随意的话题”;在结构化面谈中,这种要求表现为精心设计的一个个具体的“问题”;在小组讨论面试中,它表现为“讨论的议题”;在情景测评中,试题则表现为具体问题情境中的各种要求;在文件筐测评中,试题又往往表现为一堆待处理文件,需要考生根据题目限定的条件与要求,做出最佳选择。

(五) 面试考生

面试考生是面试试题的直接承受者。在面试中,考生通过对面试试题的“反应”,即作答,达到被测试的目的。

(六) 面试考官

面试考官是面试的直接组织者,在面试中扮演着十分重要的角色,面试考官的素质对面试结果有很大的影响。面试考官的任务是提出问题,了解考生在面试中的行为表现并进行素质测试。

(七) 面试时间

面试时间是面试活动在时间维度上的体现。一般来说,在其他条件不变的情况下,面试的时间越长,面试结果的可信度越高。但是,在实践中受多种因素的影响,面试时间往往不可能太长。因此,如何在较短的时间内得到全面准确的应考者的信息是一个值得研究的问题。

(八) 面试考场

面试考场是面试活动在空间维度上的体现。面试考场的布置是面试实施效果如何的关键,面试场地的大小、考官与应考者位置的安排、光线的明暗以及噪声、干扰等问题对面试都有一定的影响,这些因素都是布置面试考场时需要考虑的因素。

(九) 面试信息

面试信息主要包括考官信息和应考者信息两种。考官信息是指面试测评过程中考官所发出的信

息。最主要的考官信息,是考官对应考者下达的测试指令,以及对应考者的行为反应表现出的态度等。应考者的信息,是指面试测评过程中应考者所表现出的行为反应信息,自觉发出的和不自觉发出的、语言的和非语言的。最主要的应考者的信息是对考官的提问所发出的行为反应。

(十) 面试评定

面试评定是指面试考官利用事先拟定的测评标准,根据应考者的行为表现对其相关的素质进行评分或评价。

后面章节将从结构化面试的内容、方法、程序、考官、考生、试题、时间、考场、信息、评定等方面详细论述,以便考生对公务员面试各个环节均有深刻认识,做到了如指掌,知己知彼,详细了解考试各个环节要素,对考生树立强烈的面试自信心有很大帮助!

第三节 面试测评要素

测评要素是指要对考生进行测评的项目。测评要素分为通用测评要素和部门自设要素。通用要素是必考内容,所占比重超过60%。在公务员录用面试中,通用测评要素和部门自设要素比例分配上,有的部门全部采用通用测评要素对考生进行面试;有的部门采用通用测评要素和部门自设要素相结合来对考生进行面试。

通用测评要素主要包括综合分析能力、语言表达能力、应变能力、计划组织协调能力、人际交往的意识与技巧、自我情绪控制、求职动机与拟任职位的匹配性、举止仪表和专业能力。面试测评要素由录用主管机关确定。确定面试测评要素的基本原则是:

(1) 根据拟任职位的工作性质、职责任务、难易程度、责任大小、对人员的要求,确定要素项目。

(2) 选择面试测评要素,应当适应和发挥面试功能,避免与资格审查、笔试、考核等环节的测评内容重复。

(3) 根据不同测评要素的可测程度及与拟任职位要求的关联程度,确定其分数权重。

以下列出国家人事部提供给中央国家机关各部门在招考公务员面试时使用的“通用测评要素说明”,供考生了解。

测评要素是指要对考生进行测评的项目。根据以往研究和面试测评经验,考虑到面试测评的功能特点及其局限,在本次面试中,拟采用下列八项要素,作为面试中需要测评的通用要素。现分别予以说明:

一、综合分析能力

(一) 一般定义

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。综合和分析在思维活动中起着重要作用,是思维的智力操作的重要组成部分。在公务员的日常工作中,经常涉及对问题的宏观理解把握和事物间矛盾关系的理解,综合分析能力十分重要。

(二) 操作定义

1. 对事物能从宏观方面进行总体考虑;
2. 对事物能从微观方面对其各个组成成分予以考虑;
3. 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;
4. 能否用一分为二的观点回答问题。

(三) 经典例题

请谈谈你对超女现象的看法。

二、言语表达能力

(一) 一般定义

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、观点明白无误地表达出来,并

试图让听众接受的过程。

(二)操作定义

1. 理解他人的意思；
2. 口齿清晰,具有流畅性；
3. 内容有条理、富于逻辑性；
4. 他人能理解并具有一定的说服力；
5. 用词准确、恰当、有分寸。

(三)经典例题

你刚刚考上公务员,单位要组织一次迎新晚会,你作为新人代表,请发表一篇演讲。

三、应变能力

(一)一般定义

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)操作定义

1. 有压力状况；
2. 思维反应敏捷；
3. 情绪稳定；
4. 考虑问题周到。

(三)经典例题

有人举报,说你是通过走关系才进入面试的,你对此如何解释?

四、计划、组织、协调能力

(一)一般定义

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。

(二)操作定义

1. 依据部门目标,预见未来的要求、机会和不利因素,并做出计划；
2. 看清相互依赖的冲突各方面的关系；
3. 根据现实需要和长远效果做出适当选择；
4. 及时做出决策；
5. 调配、安置人、财、物等有关资源。

(三)经典例题

假如你是某单位的工作人员,领导让你组织一次八荣八耻主题教育活动,你会怎么做?

五、人际交往的意识与技巧

(一)一般定义

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。

(二)操作定义

1. 人际合作的主动性；
2. 对组织中权属关系的意识(包括权限、服从、纪律等意识)；
3. 人际间的适应；
4. 有效沟通(传递信息)；

5. 处理人际关系的原则性与灵活性。

(三)经典例题

你刚刚到单位工作,同事对你不热情、不配合,你怎么办?

六、自我情绪控制

(一)一般定义

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)。

(二)操作定义

1. 在较强刺激情境中,表情和言语自然;
2. 在受到有意挑战甚至有意羞辱的场合,能保持冷静;
3. 为了长远或更高目标,抑制自己当前的欲望。

(三)经典例题

根据我们对你的了解,你在刚才的面试中多次撒谎了,你为什么要撒谎?

七、求职动机与拟任职位的匹配性

(一)一般定义

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,个体胜任该职位并稳定地从事该工作的可能性较大。

(二)操作定义

1. 现实性需要(解决住房、户口迁移、专业对口等)与岗位情况;
2. 兴趣与岗位情况;
3. 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;
4. 对组织文化的认同。

(三)经典例题

如果考上公务员,对你有什么好处或实惠?

八、举止仪表

(一)一般定义

考生外在的穿着打扮和言行举止表现。

(二)操作定义

1. 穿着打扮是否得体;
2. 言行举止是否符合一般的礼节;
3. 是否有多余的动作。

第二章

面试的实施

第一节 面试的命题

命题是面试实施的前提。因此,考生备考公务员面试时必须首先要了解公务员面试的命题,要对公务员面试题目的命制、基本原则与要求、特点、程序等相关情况有一个基本的了解与认识,这可以使面试准备工作不偏离大的方向。为论述方便,本节面试题的特点、面试题本均以结构化面试为例,无领导小组讨论、文件筐测验以及情景模拟,会在本书其他章节专门详述。

一、公务员考试面试题命制情况

中央国家机关公务员面试一般由人力资源和社会保障部人事考试中心命制题目,省级是由省级人事厅公务员管理处命题,各个地区参照省级的命题情况,分别命题。与省级机关同一天面试的地区,题目基本上和省级的试题一样,有的地区有部分改动。国家公务员考试面试以及湖南、吉林、黑龙江、广东、云南等已逐渐增加了无领导小组讨论,抗辩式面试形式,因此,考生也要加强对其他面试形式的学习。

不论哪种类型,面试题命制一般都要经历以下几个环节:职位分析和考生分析、材料选用、试题编制和选定、试题印制、试题的使用。考生应基本了解本部分知识,这对深入把握测评要素有很大帮助。

二、面试命题的基本原则和要求

由于公务员考试必须具备规范性、可重复性、科学性的特点,因此,面试命题具有规范性、可重复性、科学性的特点,同时,面试题目还要具有较强的可操作性。

面试命题的基本原则主要有:

(一)导向性

这一原则要求在设计和编制公务员面试题时,应着眼于党和国家的方针政策的导向性,着眼于现实生活中富有教育意义的热点问题和招考职位相关的思想、政策性强的试题,要防止那些格调低下、内容庸俗,甚至与党的政策路线相背离的问题。

(二)针对性

是指公务员考试的面试命题应根据考生拟任职位的实际需求的专业知识、技能和素质及工作能力、心理素质来设计试题,要充分体现不同职类、不同职位工作要求的特点,突出需测试内容的重点,使测试内容具有针对性。面试命题的难易程度要根据考生身心负荷强度的实际来定。无论是应考动机、职业方向、教育背景、工作经历、思维品质的口试,还是处理公务、主持会议、技能表演等操作性测试,以及责任心、进取意识、职业倾向、工作潜能、反应知觉、推理判断等方面的心理素质测试,命题的难度都要适合应试者的生理机制和心理功能负荷度。不能让考生对面试题感到恐慌,不知其意,对所设情境无所适从。

(三)互补性

面试是通过笔试之后的第二阶段的考试,因为面试是为了弥补笔试的不足。因此,公务员录用考试面试题的命题在内容的设计上,就必须与笔试所需弥补的缺陷保持指向上的一致性。面试的考查内容是

公务员录用考试必须检测但又为笔试所未能测到的内容,为考官通过考察考生个别差异进而做出准确判断提供更全面的依据。

(四)可行性

要求在面试试题的编制设计上,一方面可以为面试考官提问留有余地,给考生留有更多的思维空间,从而调动考生的积极性。另一方面试题必须要做到使考生有话可讲,同时又不让考生讲空话、讲套话、讲假话。因此,内容深浅难易要适当,既要有创新发掘的空间,又不能一味求新、求异、求难。如果试题让大多数考生感到无话可谈,即使题目非常精彩也达不到测评目标。

(五)开放性

要求在设计面试试题时,尽量做到一题多义,一题多解,给考生以充分的施展空间。让他们能够灵活运用自身知识和工作经验,给考官一个全面考查的机会。如果试题内容涉及范围狭窄,答案唯一,考生靠死记硬背就能通过,使面试变成了不用纸笔的笔试,面试也就失去了意义。

但是,设计开放性面试试题,并不意味着大容量,或者是多个题目的综合。好的试题可能是精练的一句话,或一个简短的案例,提供给考生的是思考问题的多角度、创造性和联想性,而不是用一大堆难题、怪题压倒考生。少问(试题精练)多答(考生回答)是面试的基本要求。

具体而言,面试命题的要求主要有以下几点:

(一)内容的选择

1. 必须符合岗位要求

公务员面试是为了选拔公务人员,而公务人员是公共权力的行使者,直接关系到社会与人民的福祉,直接关系到政府的形象,直接关系到和谐社会的构建。这就决定了公务员面试必须和公务员职业特点紧密结合起来。在内容的选择上,要求能够考核出应聘者在日常生活工作中是否能够对社会问题有着细致入微的观察,是否有自己独立的思考与判断,对人民群众是否有正确的人文关怀精神,对公务员职业特点是否有明确的认知。因此,一些偏、难、怪的题目往往很难出现在公务员面试中,这一点和申论考试有异曲同工之处。在情景模拟类的题目中,考生所处的虚拟情景以及考生所面对的问题,往往就是在以后的公务员岗位上经常会遇到的问题。在这个意义上,一个考生是否具有相当的工作潜质和公务员意识,是可以得到真实检验的。

2. 必须明确、具体

与笔试侧重考查应聘者的知识、理论、书面表达能力不同,面试着重考查一个人的综合分析能力、言语表达能力、应变能力、计划组织协调能力、人际交往的意识与技巧、自我情绪控制、求职动机与职位匹配性以及举止仪表。这些综合素质与能力的考查,要求题目的内容必须明确、具体,而不能有歧义,不能模棱两可。在面试中,自我情绪控制、举止仪表、语言表达能力往往可以在每一道题目中加以考核,而其他五项测评要素又同样可以以单独或者组合的方式在题目中考核。因此,一份理想的面试试卷,是可以对所有测评要素都加以考核的,其成绩可以最大限度地反映考生的综合素质。

3. 必须体现时代精神

与企业面试不同,公务员面试的题目在内容选择上,必须体现与时俱进的思维品质。在题目内容的选择上,一般应与中央最新精神相匹配。比如,综合分析能力测验中经常出现社会热点分析类的题目,其目的是检验考生的综合分析能力与思维品质,那么题目的内容就应当选择新近发生的、具有一定影响力的且与中央有关精神相联系的社会热点,而不能选择那些早已过时的、丧失影响力的且与中央最新精神有一定距离的社会热点。这就要求考生必须具备与时俱进的思维品质,要学会使用唯物主义辩证法,学会用党中央最新的理论成果来武装自己的头脑,并且用以分析实际的社会问题。此外,考生在处理问题的时候,也应当体现出新的时代特征,如高度发达的信息手段(OA系统即办公自动化就是一个例子)、以人为本、生命至上的理念,等等。

(二)形式的选择

1. 语言必须凝练

公务员面试对于每一个参加面试的考生来说都不是一件轻松的事情,陌生的考场环境、严肃认真的