

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,才能够有的放矢和高效率地准备应试。

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,来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,考察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体系。

二、面试的特点

与企业招聘面试相比,公务员面试以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

中央国家机关公务员面试由国家人事部门统一命题,省级是由省人事考试中心命制,采用大致相同的程序和规则,题目的风格也大同小异,其目的是保证面试的公平和科学。这种做法使公务员面试具备弱专业性的特点,同时避免了面试过程中因明显的专业倾向而导致的潜在的不公平。

(二)强综合性

与弱专业性相联系的是,公务员面试具有很强的综合性。它不强调单一的专业背景或者某一方面的能力素质,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,而且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,很难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。这种规范性要求面试程序、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,惟有如此,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。

企业面试经常会使用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的考试,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,都是按照预先设定的形式来完成的。每一个考生都必须经历这样的程序,不会有任何变化。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

企业面试具有强烈的互动性,往往是以交谈的方式来进行的。双方的一问一答,不仅仅包括考官不断地追问考生,而且包括考生向考官提问,使双方在互动中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的角度对考生进行评分,因此公务员面试具有有限互动性的特点。这种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,与考官进行高效、良好的沟通。

(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,必须能够考察出应聘者对社会的关注程度、所具备的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。如果题目过于简单,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;如果难度过大,同样会造成分数普遍比较低,相互之间分不开档次,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的成功系数;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处的想法,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(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,结构化面试与其它面试方法相比,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,以便更好地考察考生的综合素质,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)可以考察到笔试甄选手段难以考察到的内容

笔试是以文字为媒介,考察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,有时候由于应试者的掩饰行为或其他原因没能考察到的,可以通过面试来考察。例如某些隐情,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)可以综合考察应试者的知识、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

有些考生在笔试中没有发挥好,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,笔试存在着一定的局限性。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,还可考察应试者的组织能力、领导能力等;如果引入工作演示的方法,还可直接考察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,这些要素都是不可或缺的,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。合理的分配这些要素,是做好面试工作的基础。

(一)面试目的

面试目的,是指面试想要达成的目标,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。常见的面试方法很多,如结构化面试法、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)面试题

面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”;在无领导小组讨论面试中,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

面试考生是面试题的直接承受者。在面试中,考生通过对面试题的“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

面试时间是指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,面试时间不可能太长。

(八)面试考场

面试考场是指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,包括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,所占比重大于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往往不一样,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:

(一) 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。

(二) 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。

(三) 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。

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对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,并与工作相关的,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(主要是根据面试中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,请问你为什么要撒谎?

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,这也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、公务员考试面试试题命制情况

中央国家机关公务员面试一般由人力资源部人事考试中心命制题目,浙江省是由浙江省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,题目基本上和省级试题的一样,有的地区有部分改动。浙江省公务员考试面试类型一直采用结构化面试形式。但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,浙江考生也要加强对其他面试形式的学习,浙江省丰富面试考试形式的可能性很大。

不论哪种类型,面试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,因此面试命题也必须具备规范性、可重复性、科学性的特点,同时,面试题目还要具备可操作性。

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,要尽量做到一题多义,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,而公务人员最终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、言语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、严肃认真的考官、全新的考试形式以及普遍的心理紧张,都会给考生的正常发挥带来一定程度的影响。因此,要准确地测验一个人的综合素质,必须尽可能排除无关因素的干扰。在语言方面,公务员面试题的风格必须简明,让考生一目了然。语言的表达也要尽量简短、准确,避免长篇大论。江苏省的公务员面试是个例外,2005、2006和2007年,都是先给考生1200字的背景材料进行阅读,然后考生进入考场进行面试。对于题目本身的设计而言,凝练是基本的要求。

2.题量必须适中

题量大小是衡量试题含金量的重要指标。尤其在面试上,高度紧张的应试环境、强刺激的考试心态,都对面试题量提出了很高的要求。经过这些年的发展,我国公务员面试逐渐规范和稳定下来,一般情况下,题目不会少于3道,也不会多于6道,大多数省份都集中在4-5道题目。每道题目的字数也不会太多,多数比较简短,如:你如何认识木桶原理。我国公务员面试的题目多采用“大题化小、成套组合”的办法,尽可能地减少考生的阅读量,保证考生能将大部分时间用于思考与回答问题,以便能够最大限度地测试其综合素质。

(三)难度的选择

难度是衡量面试题目质量高低的第三个指标。如果说企业面试喜欢剑走偏锋,爱出怪、难、偏题目的话,那么公务员面试的题目就是中规中矩,堂堂正正。题目过难,会导致大部分考生手足无措、不知所云;题目过于简单,又会导致大部分考生答案雷同,毫无亮色。不论是过难,还是过易,都容易导致面试丧失了良好的区分度,无法区别良莠,都会导致面试设计的失败。在公务员面试试行之初,大量借鉴了企业面试的题目和风格,导致大量怪、难、偏题目的出现,不利于选拔优秀人才,而且不符合公务员的选拔原则。因此,试题的难度必须适中,让多数考生都有话可说,但是要答得好,又必须有真功夫、真本事,这种做法对选拔高素质人才非常有利。

三、面试题的特点

以结构化面试为例,具体分析面试题的特点。无领导小组讨论、文件筐测验和情景模拟类题目的特点,在以后各章节中会详细阐述。

(一)结构化面试题特点主要有:

- 1.由多个试题组成,分别用以测评不同要素。
- 2.试题结构化:围绕测评目的,依据测评要素,总体设计。试题相互独立,有机构成,互相关联。
- 3.试题规范:试题编制和评分标准的制定要符合规范。
- 4.试题具有针对性:针对不同职位命制不同试题。在实际操作中,由于诸多条件的限制,特

别是大规模考试,实现试题的绝对针对性难度非常大。

5.试题具有灵活性:试题的内容设计、提问、追问、评分要点等要给考官和考生留有发挥的余地。

6.试题体现当代政治精神和社会公共管理思维:试题不能违背党的政策和方针。必须符合国家法律法规,符合当代道德规范。

7.试题语言简洁明快:题目表达的意思非常明确,提问直截了当,语言简洁明快,一般不会长篇大论。

8.试题具有发挥空间:试题具有供考生发挥水平的空间,表现为一题多解,答案不唯一。

具体而言,结构化面试具有以下特点:

1.科学性

面试是通过对参加面试人员的外部行为特征的观察与分析以及对过去行为的考察,来评价一个人的素质特征。心理学认为,一个人的气质、特征、能力往往是通过一个人的外部行为特征表现出来的。因此通过面试,通过对一个人的外部语言行为与非语言性行为的观察与分析,可以了解一个人的内在心理素质状况。用过去的行为预测未来的行为,也是面试有效性的一个重要特点之一。通过应试者对其过去行为的表述,考官可准确地理解和考察应试者过去的行为、活动、成就和以往的经验。在这里,面试不仅仅是让应试者陈述自己以往的经历,而是让应试者提供有关过去行为的专门例证,了解其行为发生的背景、结果等。这就使考官通过对应试者个人情况的了解和分析,把以个人观点和信息为依据的评价,变成以事实为依据的评价。

2.双向沟通性

面试是考官和应试者之间的一种双向交流,是彼此传达或引发彼此态度、情感、希望的过程,包括言语或非言语两种水平的信息交流过程。在面试中,考官可以通过观察和言语来评价应试者,应试者也可以通过考官的行为来判断考官的态度偏好和价值判断,用自己在面试过程中的表现的满意程度来调节自己在面试中的行为。同时应试者也可以借此机会了解将要给予他的工作职位的条件、特殊性,并由此决定自己是否可以接受这一职位。因此,面试不仅仅是对应试者的一种考查,也是主客体之间的一种沟通、交流和能力的较量。

3.结构性

一是面试考评要素结构化,并作为评分标准的基础。工作分析是公务员录用考试的最基础性工作和前提,然后在此基础上,结合对从业者的具体职位说明及专业学识和技能方面的要求,分析、筛选、整合、概括出面试考核要素,对每一个要素一一作出定义,并设置权重,以便考官对应试者的行为表现进行观察评估。二是面试试题(内容、种类、编制)的结构化,不同类型的题目与测评要素相适应。测验问题是基于职位职责的,即要从岗位的职责、职能、职权中引申出问题;问题是系统编制出来的,目的是提示具体的资格条件,即能力、素质的水平;问题能根据确定好的标准来对应试者的反应进行评分。三是评分标准结构化(要素得分、所占比重、总分、考评评语与其他测评工具的得分的合成,有一定的比率),考官评分的对象,是应试者在回答问题中各个面试要素上所体现的能力和水平,而不是应试者在某个题目中回答的质量。考官使用的评分工具包括个人评分量表和得分平衡评分表。四是组建面试考官、监督员及考务人员队伍结构化。

(二)结构化面试题目的发展趋势

经过多年的探索与发展,结构化面试已经成为我国公务员面试中广泛采用的主要方式。从

近几年的发展变化来看,明显表现出以下几种趋势:

1. 试题形式创新

公务员面试考试最早的时候只有几种固定模式,比较容易被猜中,而且容易形成固定的答题套路,考官听到考生的回答千篇一律,难以分辨优劣。而最近几年,浙江省公务员面试的题型一直在创新,对考生的素质提出了更高的要求。

2. 题量稳定在四道左右

公务员考试较早年份,面试题量很大,每套题目都达到十几道之多。最近几年,各地的试题量逐渐减少,浙江省是四道题目。

3. 试题接近实际生活

最初的公务员面试试题很多较为空洞,纯理论的较多。近几年,试题逐渐接近实际生活,偏题、怪题没有了,社会热点问题、生活中经常遇到的事情、大学生在校的学习生活经历等都出现在考试之中,而且越来越重视考查考生的实际操作能力。试题的量少了,但覆盖面更广、内容更丰富、程度更深。

4. 试题越来越体现公务员工作特色和专业特点

最初的面试题目是从企业面试改造来的,近几年这种情况有所变化,试题基本上能够体现公务员职业特点。一些对专业要求比较严格的部门和职位,有些地方通过加考专业试来解决这个问题,如中央各部委;浙江省不加考专业试,但面试题很多是围绕专业项目,如税收、城管、统计、财会类。总之,所有的面试题越来越紧地围绕公务员工作中可能遇到的情况进行设计,实用性很强。

5. 试题题型和内容越来越丰富

最初的面试大部分是单纯的问答型题目,内容主要围绕自我介绍、主持会议、组织晚会、组织纪念活动、交流学习经历等,题型相对单一。近几年,题型和内容越来越丰富,出现了社会调查、新闻发布会、旅游、演讲、连词编故事、情境模拟、看图说话、对话、听力、记录、复述、角色扮演等,涵盖各个领域、各个层面而又始终围绕公务员各测评要素。

6. 试题越来越注重为考生提供比较大的发挥余地

近几年,随着面试题型和内容越来越丰富化,在试题所提供的空间范围内,考生可以充分发挥自己的聪明才智。

四、面试题本

仍然以结构化面试为例。一套标准化的结构化面试题本一般包括标题、注意事项、分值、时限、导入语、面试题、测评要点、评分参考标准、结束语、评分表、计分平衡表等项目。考生用的面试题本并非各部门各省份都会提供的,有一部分部门和地区采用的是考官读题的形式。而采用读题的形式,实际上增加了考试的难度,对考生凭借听力迅速、准确、全面提炼有效信息能力提出了更高的要求。

(一) 导入语和结束语

面试题本都有导入语和结束语。导入语有其独特作用,一方面让考生明白面试的具体注意事项;另一方面可以使考生稳定情绪,更好地回答问题。结束语一般是对面试进行简单的补充,是对考生下一步该如何进行的简单通知。从实践来看,导入语和结束语有多种,下面几个样本

是某些地区采用的。

1. 导入语例一

你好!首先祝贺你顺利通过了笔试,欢迎参加今天的面试。请你来,是希望通过面对面的交谈,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。对于我们的问题,希望你在认真思考后实事求是地回答,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。对于你谈到的个人信息,我们会为你保密。面谈时间为20分钟左右。你可以先放松一下,不必紧张,回答时,请注意语言的简洁精练。好,请考生听题,计时开始(稍微停顿一下)。

2. 导入语例二

你好!首先祝贺你顺利通过笔试,欢迎参加今天的面试。请你来,是希望通过面对面的交谈,增进对你的直接了解。面试时间为20分钟,共4道题。希望你能实事求是地回答。在回答前,你可以先考虑一下,不必紧张。回答问题时,请注意语言的简洁明了。回答完,请说“回答完毕”。题目就放在桌子上,请你翻开。好,现在开始答题,计时开始。

3. 结束语例一

好,面试到此结束,你还有什么要补充的吗?谢谢你来参加我们的面试,你可以出去等候了。

4. 结束语例二

面试到此结束,请到候分区等候,10分钟后公布你的成绩。

(二) 面试题本

下面是一套面试考官用的题本,大家可以参考题本,以便对结构化面试试题有初步认识。

浙江省2008年考录公务员面试题本

(样 本)

题本使用说明

(考官必读)

一、每位考生的面试时间为20分钟,其中回答问题的时间为15分钟(有的题目给考生的5分钟准备时间也包括在内)。面试时必须按照测评要素排列顺序依次向考生提问。对有提示的试题,要按提示的要求提前做好各项准备。

二、面试前,考官要对试题和评分参考进行研讨,但不允许对试题进行修改或补充。在提问时应尽量口语化,避免生硬念题。

三、每道试题都附有评分参考,由于考生回答问题具有开放性,评分参考只是提出一些原则要求,考官要以此为参考,预测可能出现的多种答法,进一步细化和统一评分标准。

四、有的试题附有追问,要严格按照要求进行,不得放弃,不得从新的角度追问。

五、语言表达能力和举止仪表要素不单独设题,考官可根据考生回答问题时的实际表现进行打分。

六、结构化面试成绩采取每个测评要素去掉一个最高分、一个最低分后综合计算平均成绩的办法,确定考生的最后成绩。

七、考官要按照《结构化面试评分表》中各测评要素的评分标准进行打分。

八、根据有关保密规定,此题本使用前属于绝密材料,私人不得留存。面试结束后,题本由

人事部门负责收回,上缴省主考机关。

通用测评要素说明

测评要素是对考生进行测评的项目。根据历年的面试测评经验,考虑到面试测评的功能特点及其局限性,经过有关专家和国家机关中具有丰富人才测评工作经验人员的调查,在本次面试中,拟采用下列五项要素,作为面试需要测评的通用要素,现予以说明:

一、综合分析能力

1.一般定义

综合是在头脑中将事物的各个部分或各组成要素按照一定的内在逻辑概括出一般特征;分析则是在头脑中将事物的整体部分分解为若干部分或者按要素逐一说明其内在本质的过程。

2.操作定义

▲对事物能从宏观方面进行总体考虑

▲能从微观方面对其各个组成部分予以考虑

▲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

二、组织计划协调能力

1.一般定义

对自己、他人、部门各项活动做出计划,合理高效地安排时间和调配资源,并对在此过程中可能出现的矛盾冲突,按照一定标准进行协调的能力。

2.操作定义

▲依据目标,做出计划

▲看清各方面的关系,根据需要做出适当选择,及时做出决策

▲合理调配、安置人、财、物等资源

▲具备对组织中权属关系的认识,人际间沟通、合作的技巧

▲具备良好的人际敏感性

三、语言表达能力

1.一般定义

能针对不同的听众采取不同的语言方式、风格,将自己的思想、明白无误地、清晰条理地表达出来,让听众接受并能引起反响的能力。

2.操作定义

▲理解他人的意思,口齿清晰,具有流畅性

▲内容有条理,富于逻辑性

▲他人能理解并具有一定的说服力

▲用词准确、恰当、有分寸

四、应变能力

1.一般定义

在具有压力的情况下思考、解决问题,能够迅速做到随机应变、触类旁通,并做出正确判断的能力。

2.操作定义

▲在有压力的情况下,情绪稳定,思维敏捷,反应迅速

▲随机应变,但不丧失原则,不违反法律、道德

▲处理问题方法灵活,周到得体

五、举止仪表

1.一般定义

指考生的穿着打扮和言行举止,以及身体和精神状态的外在表现。

2.操作定义

▲穿着打扮是否端庄得体

▲言行举止是否符合一般礼节,是否有多余的动作

▲身体和精神状态(精神饱满、有朝气、有活力)

面试套题

导入语

你好:首先祝贺你顺利地通过了笔试,欢迎参加今天的面试。请你来,是希望通过面对面的交谈,增进对你的直接了解。我们会问你一些问题,对于我们的问题,希望你认真和实事求是的回答。你回答问题的时间为25分钟,每个题5分钟,单独计时。回答每个问题前你可以先考虑一下,或者用笔记下来,听不清问题可以询问,不必紧张,好好把握回答时间。最后祝你成功!好,现在开始。

套题之一

第一个问题是:

某人得了心脏病,对是否手术忧虑不定。研究人员找来几位测试者分别给这位患者提建议,请他们在如下的手术成功率里选择:10%、30%、50%、70%、90%。测试者在选择时平均认为,成功率在50%时可以接受手术。然后,找7人小组讨论,最后测试者给患者的建议是,有30%的成功率就可以动手术,等于风险率增加了70%,出现集体冒险现象。请谈谈你对这种现象的看法。

【出题思路】

智能性问题,主要考查综合分析问题的能力。这种现象说明冒险转移,群体决策有时比个人决策更趋于冒险。一般认为群体决策集思广益、博采众长,小组讨论的结果比个人决策更合理、有效。但是集体在决策时,由于出现责任分摊、社会比较作用、领导人倾向作用等因素,群体性决策更有风险性。通过考生谈看法,考察其全面、客观地分析问题的能力水平。

【评分参考】

【好】

能够多方面、多角度、多层次思考问题,明确这种现象是“冒险转移”;思路清晰,综合分析问题的能力较强。

【中】

能够找好角度思考问题,明确这种现象所说明的道理;思路基本清晰,综合分析问题的能力一般。

【差】

不能够找好角度思考问题,就事论事;思维混乱,综合分析问题的能力差。

第二个问题是:

假如你是某单位的一名工作人员,今天共有5件事情要你处理,你准备怎么办?请说明你