

MIANSHI

2009年
国家公务员考试辅导教材

面试

《国家公务员考试辅导教材》编写组 编著

QUANMIANQUANWEISHIYONG

全面 · 权威 · 实用

面试是一种运用范围广泛，方法灵活，
收集信息量大，简便且技巧性很强的人才测评技术。

中国商业出版社

MIANSHI

2009年
国家公务员考试辅导教材

面试

《国家公务员考试辅导教材》编写组 编著

QUANMIANQUANWEISHIYONG

全面 · 权威 · 实用

面试是一种运用范围广泛，方法灵活，
收集信息量大，简便且技巧性很强的人才测评技术。

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试 / 《国家公务员考试辅导教材》编写组编著. —北京:

中国商业出版社, 2008.5

国家公务员考试辅导教材

ISBN 978-7-5044-6125-4

I. 面… II. 国… III. 公务员—招聘—考试—中国—自学参
考资料 IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 041818 号

责任编辑 孙启泰

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京市业和印务有限公司印刷

*

787 毫米×1092 毫米 16 开 17.375 印张 263 千字

2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

全五册定价:196.00 元

(如有印装质量问题可更换)

《国家公务员考试辅导教材》作者名单

顾问：韩孝成(中国人民大学博士)

李实 吴哲远 刘一旭

主任：陈志军

副主任：王壮飞 金伟强

编委：

李志华	李思敏	张雨雨	蔡毅	姚军良
刘辉	葛平	孙玉莲	富春江	张伟
吴大伟	刘天霞	宋强	李峰	杨敏
彭亮	刘伟	何永强	李馨馨	张翔鹰
赵宏生	李静争	刘健华	韩广生	张芬
姚鸿英	李慧琳	郑学明	王东华	李冰
朱道德	李正源	周美华	严中	宋光华
高长江	程大恒	蔡智慧	张静	陶国庆
姜丽丽	朱宏胜	李俊卿	张忠纲	韩忠
孙永伟	崔树森	熊瑞雪	王霞	窦玉明
顾宏亮	陈平	舒国盛		

特约编委：

韦敬伟	张春华	李蕾	李达一	薛伟
罗振华	李悦	王辉	李剑峰	张建华
朱轶琳	李雪峰	朱怀江	王亚	张中华

前言

公务员考试录用制度是指国家行政机关按有关法律和法规的要求,从国家公务员系统之外的人员中通过公开考试方法录用新的主任科员以下的非领导职务的初级公务员。

几年来,公务员考试录用制度逐渐在全国推广开来,初步建立起“凡进必考”的机制,越来越多的有识之士通过公务员考试加入到国家公务员的行列中。随着考生的增多,人们对公务员考试的情况急需了解,而面试作为公务员考试中一个重要的部分,已经被众多的考生所重视。根据以往经验,许多考生因为对面试的内容、要求和技巧准备不充分,以至功亏一篑,不能成为一名公务员。

面试是一种运用范围广泛,方法灵活,收集信息量大,简便且技巧性很强的人才测评技术。在实际应用中,有时又被叫做口试、面审、面谈等。面试在现代人才测评中占有重要地位。其优点在于考查范围广泛而灵活,能给考生造成一定的心理压力,易于考查考生的逻辑思维能力、语言表达能力、交际能力、应变能力,以及性格、仪表、态度等,能更全面地了解考生,避免高分低能,弥补笔试的不足。面试作为公务员考试中的一部分,已经引起越来越多考生的重视。同其他类型的面试相比,公务员面试有其自身的特点。公务员面试是由国务院、人事部门和省级人民政府人事部门主管的。国家人事部负责中央国家行政机关即国务院的各厅、委、部、办、局等机关的录用考试工作,省级政府人事厅(局)负责地方各级国家行政机关的录用考试工作。



公务员面试是根据公务员职位要求而定的。不同的职位对人的素质和能力有不同的要求。面试可以根据不同职位的特点和需要,灵活地采用不同的手段去测评考生的能力。在形式上采用面谈法、无领导小组讨论法、情景模拟等方法;在内容上,可以针对不同的职位、不同的考生灵活地变化测试内容,准确地测试出考生在某一方面是否适应这一职位的实际能力水平。

为帮助报考公务员的考生能更快、更全面地了解公务员面试的各个环节与过程以及面试中的技巧,有关专家编写了该教材,通过对本书的学习,相信广大考生能更好地进行面试前的准备与训练。



目 录

第一章 公务员面试概述

第一节 公务员面试的概念和特点	3
-----------------	---

附 录:国家公务员录用面试暂行办法	14
-------------------	----

第二节 面试测评项目	17
------------	----

附 录:全国公开选拔党政领导干部考试大纲(面试部分)	25
----------------------------	----

第三节 面试测评标准设计	27
--------------	----

附 录:A市国家公务员录用面试实施细则(试行)	31
-------------------------	----

第四节 面试的管理实施	36
-------------	----

附 录:国务院工作部门面试考官资格管理暂行办法	41
-------------------------	----

第二章 结构化面试

第一节 结构化面试概述	46
-------------	----

附 录:通用测评要素说明	55
--------------	----

第二节 结构化面试题目分析	58
---------------	----

第三节 常见结构化试题及解析	83
----------------	----

第三章 其他形式的面试

第一节 无领导小组讨论	143
第二节 情景模拟面试	157
第三节 文件筐测验	164
第四节 答辩	174

第四章 面试前的准备

第一节 资料准备	189
第二节 个人形象准备	194
第三节 着装准备	197
第四节 心理准备	202
第五节 应届毕业生面试准备	205

第五章 面试中的技巧

第一节 面试中的礼仪	217
第二节 面试答题技巧	229
第三节 克服面试中的消极心理	245
第四节 面试中的语言艺术	254
第五节 面试结束后	259



第一章 公务员面试概述

近年来,公务员考试已经越来越火热,每年报名人数都远远超过计划招收人数。即使是一些本来相对冷门的国家机关也跟着水涨船高。面试作为公务员考试中的最后一道关卡,正逐渐被大多数考生重视。

第一节 公务员面试的概念和特点

一、面试的概念

通俗一点讲,面试就是“面对面的考试”。面试的目的是为了测评考生的综合素质。面试虽然在各类组织的人员筛选中获得了极为广泛的应用,但人们对面试的确切定义,至今众说纷纭。

有人认为,面试就是见见面、谈谈话;有人认为,面试就是口试,口试就是主考官与考生交谈,考生以口头回答问题的考试形式;有人认为,面试是通过外部行为(语言的与非语言的)的观察与评价,来实现对应试人员内在心理素质进行评价的考试方式,等等。

如果把面试定义为面对面的交谈,那么面试就无法与一般性的日常交谈区别开来,没有反映出面试的素质测评特点。若把面试定义为口试,它又没有反映出面试仔细观察和推理判断的特点。所以,以上几种看法都很片面,同时也反映了人们对面试本质特点概括认识的不确定。

多数专家都认为,面试是一种在特定场景下,经过精心设计,通过主考官与考生双方面对面地观察、交谈等双向沟通方式,了解考生素质特征、能力状况及求职动机等人员的甄选方式。其中“在特定场景下”的特点使面试与日常的观察、考察等测评方式相区别。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”的特点使它与一般性的交谈、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;“面对面地观察,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、操作演示、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。

综上所述,面试是考官通过与考生直接交谈或置考生于某种特定情境中观察,从而对考生的知识、能力、经验、气质和性格等基本素质进行测评



的考试活动。

二、面试的特点

作为公务员录取考试的重要环节之一,面试与其他笔试、心理素质测评等考试环节相比,显著不同。笔试和面试作为最常用的人才测评方式,有其各自的特点和作用。笔试和面试相对独立,又相互联系,对笔试、面试的关系处理得好坏,将直接影响着测评的质量。笔试的目的是测评考生是否具备职位所要求的知识与能力素质,以及在此职位上提高、发展的潜力,而面试是对考生的能力和个性品质的测量。随着面试研究及面试技术的不断发展,对面试信度和效度的要求不断被强调,传统的自由化面谈逐渐被结构化面试所替代,面试的效果也不断得到改进。

笔试因经济易行、客观高效的特点,用于初级筛选,从大量考生中缩小适合人群的范围。

但笔试也有种种局限性,很多信息无法通过笔试获得。面试恰好弥补了笔试的局限性,作为笔试的延伸和补充,在笔试筛选后,对入围者进行深入的、一对一(一个考官一次只面对一位考生)的测评,面试结果可以作为最后决定取舍的关键。因此,将笔试与面试结合起来用于人才的选拔,符合“测验经济性”和“层层深入”的原则。笔试与面试作为人事选拔的不同方式,有着不同的性质和功能,结合使用效果更佳。笔试在以高级人才选拔中应实现标准参照测验的功能,即“资格性”考试。在标准参照测验中,一个人的测验分数不是和其他人比较,而是和某一特定的标准比较,旨在鉴别和评定考生是否具备或达到某一规定项目标准。笔试作为一种初级筛选工具,笔试成绩合格者即符合了从事招考职位的一般要求(即达到了标准),有资格进入下一轮面试测评阶段。而面试(结构化面试)则可实现常模参照测验的功能,即“选拔性”考试。在常模参照测验中,考生的成绩与其所在团体中的其他人做比较,旨在鉴别和区分考生的相对差别和相对等级,以便从进入面试的应试群体中好中选优,决定最终的录用。

与笔试相比,面试具有很显著的特点:

1. 面试以谈话和观察为主要工具

谈话是面试过程中的一种主要工具。在面试过程中,作为主考官,主要向考生不断地提出各种问题;作为考生,主要是针对主考官提出的问题进行回答。在面试过程中,主考官正确地把握提问技巧十分重要。他不仅可以直接地



起到有针对性地了解考生某一方面情况或素质的作用,而且对于驾驭面试进程、突出面试主题、营造良好的面试心理氛围,都有重要影响。

观察是面试过程中的另一种主要工具。在面试中,要求主考官善于运用自己的感官,特别是视觉和听觉的运用。

运用视觉主要是主考官通过对考生面部表情的观察和身体语言的观察来推断其深层心理,判断考生的自信心、反应力、思维的敏捷性、性格特征、情绪、态度等素质特征。如考生面部涨得通红、鼻尖出汗,目光不敢与主考官对视,便反映出考生自信心不足或心情紧张。而一个心情急躁、焦虑的考生,常常会有无休止的快速手足运动,双手还可能不断颤抖。

在面试过程中,听觉的运用也十分重要。在面试过程中,主考官应倾听考生的谈话,对考生的回答进行适度的反应,当考生的回答与所提问题无关时,可以进行巧妙的引导。在倾听考生的谈话时,应边听边思索,及时归纳整理,抓住关键实质之处。通过对谈话的分析,测知考生的语言表达的逻辑性、层次性、准确性等。还可以根据考生讲话的语音、语速、腔调等来判断考生的性格特征等。

2. 面试题目的确定采取试前定题和顺应式定题两种方式

面试考生面对的题目,有些是面试前确定的,有些则是为突出针对性,在考场上临时编制的。在面试中,考官根据不同考生的情况往往先提出一两个或一组试题,然后视考生回答情况提出新的试题,引导考生做出能够充分体现其素质情况的行为反应。这种视考生回答情况不断给出试题的命题方式叫顺应式定题。面试采取这两种方式确定题目,能有效地对考生的素质进行评定。

3. 测评功能大

笔试主要限于考生用纸笔作答,着重测试考生掌握的知识及逻辑思维能力、文字表达能力等方面的情况。面试能对考生的多方面素质进行有效测评,重点测试以下内容:一是考生口语表达能力(是否清晰、明确、简洁、富有逻辑性);二是考生应变能力(是否灵活、敏捷、快速、当机立断);三是考生分析综合能力;四是考生的有关实际工作能力(是否高分高能或高分低能);五是考生的交往能力和某些性格特征(是否内倾或外向)。

4. 面试侧重于对考生进行素质评定

面试结果的评定,不把考生阐述的观点的正确与否作为第一位的指标,



而是看考生的整个素质。而笔试完全以答案为依据评定考生的成绩,只要考生的答案与标准答案一致,不论考生是真的解答对了还是猜对的,也不论考生的解答方法是否巧妙、熟练,花费的时间是多还是少,都得给分。面试则是依据考生现场的全部表现,对其素质状况做出评定。它不仅分析考生的回答是否正确,而且更重要的是看考生回答问题的灵活性、逻辑性、应变性。

5. 面试的测评手段灵活,可针对不同职位的需要进行调整

公务员录用考试是用人考试,不同职位对人的素质有不同的要求。面试可根据不同职位的需要,灵活地采用不同的手段去测评一个人的素质。它可以在方法上采用面谈法、答辩法、情景模拟法去测评一个人在某项工作上已有的和潜在的能力。也可在内容上针对不同职位,不同考生进行调整和变化,以准确地测试出考生在某一方面适应某一职位的实际能力水平。

(1) 面试内容因考生的个人经历、背景等情况的不同而无法固定。例如,有两位考生同时应聘人事管理岗位,一位有多年从事人事工作的经历,另一位是应届人力资源管理专业的本科毕业生,那么,在面试中对前者应侧重于询问其多年来从事人事管理方面的实践经验及工作中的有关情况,对后者则应侧重了解其对专业基础知识掌握的情况以及在校学习期间的有关情况。

(2) 面试内容因工作岗位不同而无法固定。不同的工作岗位,其工作内容、职责范围、任职资格条件等都有所不同,例如国家技术监督局的有关技术监督岗位和国家人事部的有关考录岗位,无论其工作性质、工作对象,还是其任职资格条件,都存在着很大差别。企业、事业单位因其职能不同,职位的条件、要求差别则更为悬殊。因此,其面试的考查内容和考查形式都不能做统一规定,面试题目及考查角度都应各有侧重。

(3) 面试内容因考生在面试过程中的面试表现不同而无法固定。面试的题目一般应事先拟定,以供提问时参考。但这并不意味着必须按事先拟定好的题目逐一提问,一问到底,毫无变化,而是要根据考生的某些回答,相机因人因“事”(岗位)的不同,灵活掌握面试内容,既要让考生充分表现自己的才华,又不能完全让考生信马由缰、海阔天空地自由发挥。

6. 能够充分调动考生的主观能动性

(1) 面试交流直接互动

与笔试、心理测验等人员甄选方式不同,面试中考生的语言及行为表现,与主考官的评判是直接相连的,中间没有任何中介转换形式。面试中主考官

与考生的接触、交谈、观察也是相互的,是面对面进行的。主客体之间的信息交流与反馈也是相互作用的。而笔试、心理测验中,一般对命题人、评分人严加保密,不让考生知道。面试的这种直接性提高了主考官与考生间相互沟通的效果与面试的真实性。

面试是一个双向沟通的过程,是主考官和考生之间的一种双向沟通过程。在面试中,考生并不是完全处于被动状态。主考官可以通过观察和谈话来评价考生,考生也可以通过主考官的行为来判断主考官的价值判断标准、偏好、对自己面试表现的满意度等,来调节自己在面试中的行为表现。同时,考生也可借此机会了解自己应聘的单位、职位情况等,以此决定自己是否可以接受这一工作等。所以说,面试不仅是主考官对考生的一种考查,也是主客体之间的一种沟通、情感交流和能力的较量。主考官应通过面试,从考生身上获取尽可能多的有价值信息。考生也应抓住面试机会,获取那些关于应聘单位及职位等自己关心的信息。

(2) 面试对象单一

面试的常见形式主要有单独面试和集体面试两种。在集体面试中多位考生可以同时位于考场之中,但主考官不是同时面向所有的考生,而一般是逐个提问逐个测评,即使在面试引入辩论、讨论,评委们也是逐个观察考生表现的。这是因为面试的问题一般要因人而异,测评的内容主要应侧重个别特征,同时进行会相互干扰。

正因为面试是在“互动”“单一”式的气氛中进行的,考官能根据考生回答情况和考试目的,积极主动地变换测试方法和内容,考生也能充分发挥自己的才智跟上考官的出题思路,积极地、主动地回答考官提出的各种问题。双方的努力,能够全面地测试出考生的真实水平。

7. 面试时间的持续性

面试与笔试的一个显著区别是面试不是在同一时间展开,而是逐个地持续进行。

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。而且笔试侧重知识考查,考查内容具体,答案标准客观,主观随意性较小。

面试则不同,首先,面试是因人而异逐个进行,主考官提出问题,考生针对问题进行回答,考查内容灵活、多变,既要考查考生的专业知识、工作能力和实践经验,又要考查其仪态仪表、反应力、应变力等。其次,面试一般由用人



部门主持,根据各部门、各岗位的工作性质、工作内容和任职资格条件等不同,面试差异大,无法在同一时间进行。第三,每一位考生的面试时间,不能作硬性规定,而应视其面试表现而定。如果考生对所提问题对答如流,阐述清楚,主考官很满意,在约定时间甚至不到约定时间即可结束面试;如果考生对某些问题回答不清楚,需进一步追问,或需要进一步了解考生的某些情况,则可适当延长面试时间。

三、面试的构成

作为测评考生的面试活动,共有12个要素。即面试目的、测评项目、测评标准、面试题、面试考官、面试考生、考生信息、考官信息、面试结果、面试时间、面试考场、面试模式。这些要素,在不同的面试活动中有不同的具体内容和具体表现形式。但这些要素是任何一次面试都应该具备的,缺少任何一项,面试活动都不能成立。只有合理配置这些要求,才能有好的面试效果。

1. 面试目的

面试目的,是指通过面试要达到的预期效果。公务员录用考试中,考官组织面试的目的是对考生的素质进行测评,以此作为录用合适人员的依据。考生参加面试的目的是向考官展现自身素质和优秀的方面,作为获得被录用的资格条件。

2. 测评项目

测评项目,也叫面试内容、测评要素,是面试考官所要测评的考生的素质项目。目前实施的面试,主要模式是要素分解式,即设想考生的素质是由多种因素构成的有机体,把这个素质有机体的构成因素列出来,再选择部分因素作为测评项目。

3. 测评标准

测评标准,是衡量考生素质的因素构成是否完整、结构是否优化、功能水平高低的参照系。

4. 面试考官

面试考官,是对考生素质状况进行测评和实现者。面试考官在面试中地位十分重要,其职责是提出试题、全面了解考生作答情况并据此对考生素质状况做出测评结论。

5. 面试考生

面试考生,即被测评者。面试考生,与面试考官共同构成面试活动的主

体。考生与考官之间是被测评者与测评者的关系。既有共同合作的一面,也有矛盾对立的一面。

6. 测评模式

测评模式,是指考官及考生相互活动的基本方式,主要包括考官命题方式、考生作答方式及考官评定方式。通常所指的口试和模拟操作试,是面试的两类基本模式。

7. 面试试题

面试试题,是面试测评过程中考官发出和刺激指令,也是对考生做出一定行为反应的要求。由于面试模式的不同,面试的试题有多种多样的表现形式。例如问答式面试中试题表现为“问题”,讨论式面试中试题表现为“议题”,演讲面试中试题表现为“演讲题目”,模拟操作试中试题表现为“模拟工作任务”、“操作要求”等等。

8. 考官信息

考官信息,指面试测评过程中考官所发出的信息。最主要的考官信息,是考官对考生下达的测评指令,以及对考生的行为反应所表现的态度等。

9. 考生信息

考生信息,指面试测评过程中考生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。最主要的考生信息是对考官的测评指令所做出的行为反应,即作答情况。

10. 面试时间

面试时间,是面试活动过程在时间维度上的体现。面试时间长短,是制约面试结果的重要因素。其他条件一定时,时间越长,考官和考生间的信息流量越大,对考生素质状况的了解就更全面、更深刻。但面试是一种样本测评活动,不可能把时间拖得无限长。因此,如何确定面试时间的长短以及如何在有限的时间内交流、收集更多的信息,是很重要的问题。

11. 面试考场

面试考场,是面试活动在空间维度上的体现。面试考场的选择和布置,对测评结果有一定的影响。任何具体的面试活动,都是在特定时间和空间维度上进行的。口试中,考场就是“面试室”,而在模拟操作试中,“考场”的概念是指“模拟情境”,就不仅仅限于“室内”了。

12. 面试结果

