

中公教育



MIAN SHI

2009年重庆市公务员录用考试专用系列教材

面试

边慧敏 邓湘树 李永新
宋 震 吴红民 曾之光

编著

本书特点

- ◎独家解析最新题型
- ◎全面切中考试内容
- ◎深度点拨答题技巧
- ◎全真实战模拟训练

本书适用于重庆市

- ◎公务员考试
- ◎选调生考试
- ◎事业单位考试
- ◎警察系统考试
- ◎司法行政机关考试
- ◎法院检察院系统考试



西南财经大学出版社

MIAN SHI

2009年重庆市公务员录用考试专用系列教材

面试

边慧敏 邓湘树 李永新
宋 震 吴红民 曾之光

编著

本书特点

- ◎独家解析最新题型
- ◎全面切中考试内容
- ◎深度点拨答题技巧
- ◎全真实战模拟训练

本书适用于重庆市

- ◎公务员考试
- ◎选调生考试
- ◎事业单位考试
- ◎警察系统考试
- ◎司法行政机关考试
- ◎法院检察院系统考试



西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试/边慧敏,邓湘树,李永新,宋震,吴红民,曾之光编著. —成都:西南财经大学出版社,2008. 10

ISBN 978 - 7 - 81138 - 139 - 9

I. 面… II. ①边…②邓…③李…④宋…⑤吴…⑥曾… 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 152656 号

面试

边慧敏 邓湘树 李永新
宋 震 吴红民 曾之光 编著

责任编辑:杨爱东

封面设计:王正好

责任印制:封俊川

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xcpress.net
电子邮件:	xcpress@mail.sc.cninfo.net
邮政编码:	610074
电 话:	028 - 87353785 87352368
印 刷:	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸:	185mm × 260mm
印 张:	22
字 数:	515 千字
版 次:	2008 年 10 月第 1 版
印 次:	2008 年 10 月第 1 次印刷
印 数:	1—2000 册
书 号:	ISBN 978 - 7 - 81138 - 139 - 9
定 价:	38.00 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

作者简介

边慧敏

西南财经大学副校长、教授、博士生导师。四川省人才工作领导小组专家,中国人力资源开发指导委员会理事。边慧敏教授多年来一直致力于人力资源开发与管理的教学与研究,主要讲授“人力资源管理”、“国际人力资源管理”、“人事测评的理论与方法”、“领导科学”等课程,其讲授的“人力资源管理”被评为国家精品课程和四川省精品课程,主持的人力资源管理专业被评为四川省特色品牌专业。先后发表论文 50 余篇,担任主编或参编专著 20 余部,其主编的《公共部门人力资源管理》被列为普通高等教育“十一五”国家级教材规划选题。作为课题负责人或主研人员曾参与国家、省部级、企业集团的科研课题和规划项目共 50 多项。长期参与政府及企事业单位的培训、咨询等工作,并担任政府、多家咨询公司和企业的顾问。曾获得四川省政府、全国学会及省级学会科研奖,并多次获得省部级和学校优秀教学成果奖。

邓湘树

中公网首席研究员、资深培训师。北京大学政府管理学院博士,曾在组织部门工作,多次参加公务员考录工作,熟悉公务员考试录用实务。对中央国家机关和四川省公务员考试有博大精深的研究。先后在北京、四川、黑龙江、浙江、天津、江西、湖南、江苏、广东、重庆等地授课上百次,讲课条理清晰,重点突出,幽默生动,辅导效果显著,深受广大学员欢迎。

李永新

中公网首席研究员、资深培训师。毕业于北京大学政府管理学院,曾三十余次参加中央、地方公务员考试,具有极其丰富的公务员考试实战经验,研发出自成体系、独具特色、效果显著的公务员考试辅导教程,在北京、成都、杭州、南京、哈尔滨、重庆等地辅导公务员考试上百次,效果显著。

宋 震

中公网首席研究员、资深培训师。北京大学政府管理学院博士,公务员辅导与公共管理课程授课专家。多年从事公务员考试的辅导与研究,具有丰富的公务员面试命题与辅导经验,课程讲授深入浅出,生动幽默,深受学员欢迎。主讲:面试、申论。

吴红民

中公网首席研究员、资深培训师。北京大学政府管理学院硕士,对申论和面试有系统深入的研究,具有丰富的教学经验和授课艺术,是中公网研发团队核心成员,参与编写中公网全系列教材,对公务员考试相关科目的研究具有强大的独创性。

曾之光

中公教育资深培训师,南开大学硕士,曾在人事部门工作,是中公教育研发团队核心成员,对申论和面试有系统深入的研究,授课深入浅出,条理清晰,效果显著。

三、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、实战技巧等方面的内容,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。

四、全面收集公务员考试面试真题

我们一直强调,作真题对于公务员考试有非常重要的意义。但是,目前市面上的教材有的几乎没有真题,有的有但不全面。我们利用全国都有考生接受我们辅导的优势,全面地收集了中央国家机关和各省市的面试真题。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。

本书虽经长期打造、精心准备,但难免有疏漏之处。我们真诚欢迎读者的批评指正。

编者

2008年9月

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	(5)
第三节 面试测评要素	(6)
第二章 面试的实施	(10)
第一节 面试的命题	(10)
第二节 考生面试流程	(20)
第三节 面试评分	(23)
第四节 面试考官	(30)
第五节 面试考场	(33)
第三章 结构化面试题类型分类及答题套路	(36)
第一节 求职动机与拟任职位的匹配性	(36)
第二节 计划、组织、协调能力	(42)
第三节 人际关系意识与技巧	(56)
第四节 应变能力与情绪自我控制	(62)
第五节 综合分析能力	(73)
第四章 其他面试方法的应对策略	(88)
第一节 无领导小组讨论	(88)
第二节 情景模拟	(105)

第五章 面试准备	(112)
第一节 面试内容准备	(112)
第二节 面试形象准备	(115)
第三节 如何缓解面试前焦虑、紧张情绪	(127)
第六章 面试实战技巧	(144)
第一节 举止仪表	(144)
第二节 考场心理调试	(148)
第三节 面试考试实战言语技巧	(153)
第四节 如何打造面试“亮点”	(157)
第七章 心理素质测评概述	(166)
第一节 心理素质测评概述	(166)
第二节 心理素质测评样题	(168)
第三节 心理素质测评试题精粹	(187)
第八章 中央国家机关及各省市面试真题及解析	(205)
第一节 重庆市历年公务员录用考试面试真题及解析	(205)
第二节 四川省历年公务员录用考试面试真题及解析	(212)
第三节 中央国家机关公务员录用考试面试真题及解析	(226)
第四节 上海市历年公务员录用考试面试真题及解析	(263)
第五节 浙江省历年公务员录用考试面试真题及解析	(267)
第六节 广东省历年公务员录用考试面试真题及解析	(294)
第七节 黑龙江省历年公务员录用考试面试真题及解析	(300)
第八节 湖南省历年公务员录用考试面试真题及解析	(304)
第九节 湖北省历年公务员录用考试面试真题及解析	(317)
第九章 历年面试高分状元实战经验	(320)
附 录	(332)

第一章 面试基础知识

面试(四)

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,考生首先必须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,考察他分析问题的能力、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弱专业性的特点,以此来避免面试过程中明显的专业倾向所导致的潜在的不公平。

(二) 强综合性

与弱专业性相联系的是,公务员考试面试具有很强的综合性。他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和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、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,就意味着套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程序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重复进行而已。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的。这给我们的面试复习与准备带来较大的便利。

(六)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进行,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水平发挥提出了更高的要求。考生必须在双方没有直接、随意的互动交流前提下,借用公务员面试的平台和试题题目,把自身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。

要求(七)具科学性 前定果歷干刺更,密平更刊野,發系,賊玉,學降更,為等姓此本人墾大直西

面试仅仅是公务员录用考核的一个手段,其最终目的是以公平、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于社会的关注程度、基本的人文素养以及是否具备合格的甚至公务员的潜质;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分数比例。

（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。说明需要、阐明需要、表明需要、申明需要宜涉及相互影响层面，用

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。

【活动三】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。

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重庆、四川、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、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了普遍认可。

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评定,2008年上半年重庆市市直机关公务员面试中就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)可以考察到笔试人员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和能力,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、反应的敏捷度等。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察。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,就给了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,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。常见的面试方法有很多,如结构化面谈法、情景模拟法、无领导小组讨论法等。结构化面试一般采取面谈法。

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的行为要求。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、一个个的具体“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,面试考官的素质如何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。一般地说,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,如何在较短时间内得到全面准确的应考者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主要有两种: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。以下列出具体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和把握及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

以言语的形式针对不同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巧地转移角度、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,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) 看清相互依赖的且有冲突的各方面关系;
- (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。当个人的求职目的与拟任职位所能提供的条件相一致时,个体胜任该职位工作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、实惠。

八、举止仪表

(一) 一般定义

举止仪表是指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。

(1) 举止仪表是指考生外在的穿着打扮和言行举止表现。

(2) 举止仪表是指考生外在的穿着打扮和言行举止表现。

(3) 举止仪表是指考生外在的穿着打扮和言行举止表现。

(4) 举止仪表是指考生外在的穿着打扮和言行举止表现。

(5) 举止仪表是指考生外在的穿着打扮和言行举止表现。

(6) 举止仪表是指考生外在的穿着打扮和言行举止表现。

(7) 举止仪表是指考生外在的穿着打扮和言行举止表现。

(8) 举止仪表是指考生外在的穿着打扮和言行举止表现。