



2008

省公务员录用考试统一规划教材

(选调生招考、事业单位招聘招考、乡镇村官招考通用)

面 试

(含心理素质测评)

省人事考试命题研究中心 组编

省公务员录用考试教材编写组 编写

❖省公务员录用考试统一规划教材

(选调生招考、事业单位招聘、乡镇村官招考通用)

面 试

(含心理素质测评)

省人事考试命题研究中心 组编

人 民 大 学 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

面试/省公务员录用考试教材编写组 编

—北京：人民出版社，2008. 1

ISBN 978-7-01-006679-0

I. 面... II. 省... 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 (2007) 第 183062 号

面 试

MIAN SHI

省公务员录用考试教材编写组 编

人 民 出 版 社 出版发行

(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

北京兴华昌盛印刷有限公司印刷 新华书店总店北京发行所经销

2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

开本：787 毫米×1092 毫米 1/16 印张：14.5 字数：380 千字

ISBN 978-7-01-006679-0 定价：28.00 元

邮购地址：100706 北京朝阳门内大街 166 号

图书销售发行、试题疑难印装质量等问题咨询：010-62618990 81918726

(人民东方图书销售中心 电话：010-65122524)

前 言

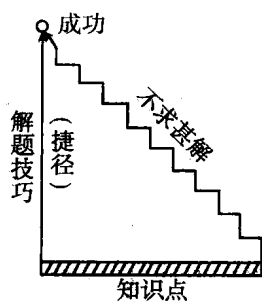
《中华人民共和国公务员法》自实施以来,进一步规范和推进了省级统一招录公务员考试工作。为贯彻公务员法的政策精神,省(市)各有关部门仍将继续大力推进省级党政机关的统一招考,并加大省、地(市)、县、乡四级机关统一招考的工作力度,全面完善和改建公务员考试的各项考务工作,力争为政府机关提供一批高素质、专业化的国家公务员。省级(含市、县、乡)公务员考试将遵循“分类考试、突出能力、方便考生、定时定期”的原则,进一步创新考试内容和方法,改革考试的组织、管理方式,提高录用考试工作的科学化、规范化水平,以更好的适应本地区招考特点。

本套丛书是省(市)各级公务员录用考试统一规划教材,在各人事部门及培训机构的推广使用期间,得到了教材使用单位和广大考生的一致好评,部分人事系统的负责同志也积极献计献策,更加完善了本书的编排工作。为配合今年我省(市)人事考试工作,满足广大考生的需求,本书特加大修订工作的力度,在本次修订中,特在内容和编排上更突出地展现省市统一招考的最新变化,全面揭示省市公务员考试命题的地方特点,切实帮助广大考生进行有针对性的复习。本丛书的行政职业能力测验在修订中还紧扣地方命题的最新特点和最新题型,特别设置“题型透视与多组解题法”部分,在全面、系统地介绍题型的同时,从多个角度剖析各种题型的解题方法,以帮助考生迅速掌握解题的最佳方法,提高解题速度。

近几年,由于省考的命题工作处于不断完善和发展当中,相互借鉴兄弟省份优秀考题的情况也时有出现,针对这种新情况,本丛书特将大量其他省份具有典型意义的考题补充入本书题库,以方便广大考生全面了解考试的最新题型和最新动态,在扩展知识面的同时提高应试能力。

目前,省市公务员录用考试的试题难度还在逐步加大,题量也呈增多的趋势,这对考生的能力要求必然越来越高。本丛书的核心目的就是帮助考生真正找到应对公务员考试的实用技巧与策略。本丛书在深入分析、研究省市公务员录用考试的内容和特点的基础上,重点总结近年来省市地方命题的基本规律,它不仅打

破当前公务员辅导资料对知识简单堆砌和不求甚解的编写局面,而且创造性地将考试的理论知识点与命题实践相结合。



(如图所示:学习的过程也就是一个寻求技巧的过程,找到一条能快速掌握知识的捷径,势必能达到事半功倍的效果,从而实现应试成功。)

“以最短的复习时间获得最好的成绩”是每一个考生的心愿,本套丛书将省市招考的众多命题研究专家的最新研究成果汇编成书,指引考生找到正确的备考方法,避免由于辅导书的选择不当而误入歧途。本套丛书与市面上其他所有辅导书有本质不同,不仅集权威性、时效性于一身,而且具有省市招考独有的地方特色,具有极强的针对性与实用性,对考生快速提高应试能力有很大的促进作用。

我们期望本套丛书的修订出版能对我省(市)各级公务员录用考试工作起到积极的促进作用,我们由衷的祝愿广大读者能顺利通过考试,成为一名合格的国家公务员。

编者

版权声明

本套教材是省市各级公务员录用考试专用教材,是编著者多年潜心研究的知识成果。对本教材内容的抄袭都是非法行为,我们将依法追究其法律责任!为保护本教材的著作权,本书封面有防伪标识,请读者注意识别。

目 录

第一部分 面试入门必知

第一章 公务员面试概述	3
第一节 面试的内涵	3
第二节 面试的特点	7
第三节 公务员面试的实施	10
第四节 面试的测评要素	13
第二章 面试试题的命制与成绩评定	17
第一节 面试命题的原则与要求	17
第二节 面试试题的主要类型及设计趋势	21
第三节 影响面试评价的要素	27
第四节 面试成绩的评定	28
第三章 面试备考	35
第一节 信息准备	35
第二节 形象准备	37
第三节 心理准备	42
第四节 问题准备	47

第二部分 面试全攻略

第一章 面试的主要类型及应对策略	53
第一节 结构化面试	53
第二节 情景模拟面试	62
第三节 无领导小组讨论	67
第四节 公文筐测验	75
第五节 抽签答辩及演讲	82
第二章 面试过程中的应对策略	94
第一节 面试的进程与各阶段应对策略	94
第二节 面试进行中的礼仪策略	101
第三节 常见面试试题答题策略	105
第四节 面试问题回答的基本原则	114
第三章 面试技巧	117
第一节 应对考官的技巧	117
第二节 自我介绍的技巧	125

第三节 非言语交流的技巧	127
第四节 语言表达的技巧	129
第五节 面试过程中的其他技巧	131
第六节 面试禁忌	134
第四章 心理素质测评	140
第一节 心理素质测评概述	140
第二节 心理素质测评内容举例	143

第三部分 最新真题点拨

第一章 应试者个人信息题目	169
第二章 求职动机与职位匹配题目	173
第三章 计划、组织、协调能力题目	177
第四章 综合分析、解决问题能力类题目	181
第五章 人际关系处理能力题目	186
第六章 应变能力及情绪控制类题目	191
第七章 言语表达能力类题目	196
第八章 知识结构类题目	200

第四部分 优秀考生的实践经验感悟

如何让自己有话可说	207
女考生参加面试的四大黄金秘笈	207
山西地税系统面试经历	209
甘肃检察院面试全纪录	210
深圳公务员面试经验谈	211
江苏省公务员面试经验谈	212
陕西省公务员笔试笔试最后一名, 面试第一的经验	214
浙江省公务员面试经验感悟	215
湖南长沙面试经历	216
福建省公务员面试经历	217
辽宁法检公务员考试经验谈	219
湖北武汉事业单位面试经验谈	220
山东泰安乡镇公务员面试经历	221
河北邯郸选调面试题及个人 84 分通过之经验	223

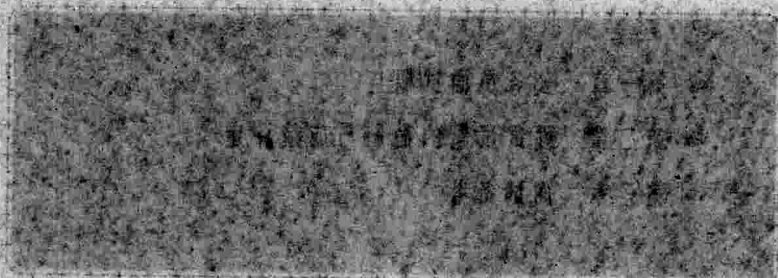
第一部分 面试入门必知

第一章 公务员面试概述

第二章 面试试题的命制与成绩评定

第三章 面试备考

味豐門戶方面 台胞一覽





第一章 公务员面试概述

在当今社会,随着我国经济建设的发展和人事制度的改革,面试已经成为各类组织选拔人才时普遍采用的测评手段。越来越讲究科学和公平的公务员人才选拔亦是如此。2006年1月1日正式实施的《中华人民共和国公务员法》第28条规定:“公务员录用考试采取笔试和面试的方式进行,考试内容根据公务员应当具备的基本能力和不同职位类别分别设置。”由此可见,当一名应试者笔试过关后,如何继续在面试中过关斩将、脱颖而出就成为他能否实现公务员梦想的关键环节,那么面试是否是像很多人认为的那样就是面对面地交流,没什么技巧可言?是否是只有口才好的人才有可能取得较好的成绩呢?答案就在本章中。

第一节 面试的内涵

一、面试的含义

面试是相对于笔试而言的,其实质是由政府机关用人单位通过多种方法,经过精心设计,在特定场景下运用交谈与观察的手段与应试者进行面对面地双向交流与信息沟通,以期通过其外表仪容、言语表达、行为举止等科学地测评应试者的个性品质、基本素质、发展潜力、实际技能以及其与拟录用职位的匹配性,考察应试者各方面素质,从而为人员聘用提供重要依据。由此可见,面试是一项以测评为目的的交谈活动,是考官与应试者双方面对面的信息沟通。

从考官的角度来说,他们要想尽办法来考查应试者是否具备相关的素质、能力和个性品质等条件,不仅需要精心设计面试题目,而且需要在面试过程中对应试者进行提问、观察和倾听;从应试者的角度来说,要千方百计地展示自己的相关素质和才华,包括面试前的精心准备、个人形象的“设计”、敏捷的思维反应、面试中注意力的高度集中、高超的语言表达能力等等。也就是说,面试是以考察应试者是否具备了任职所需的素质为特定目的,这也是面试与通常的交谈之间的根本差别。在公务员录用考试中,面试的目的是从招考职位的需要出发,实现对应试者素质的有效测评,选拔出理想的高素质人才。

另外,“在特定场景下”也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地观察与交谈,但那是在自然场景下进行的。“精心设计”则使面试与一般性的交谈、面谈、谈话区别开来。面谈与交谈,强调的只是面对面地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、背景调查、操作演示等人员素质测评的形式也有了区别。口试强调的只是口头语言的测评方法及特点,而面试还包括对非口头语言行为的综合分析、推理与判断。

面试的主要作用在于弥补公务员录用考试中单纯笔试的不足,避免出现“高分低能”的现象,尽量排斥通过作弊等不正当手段获取笔试高分或虽善于笔试、实际能力却不足的应试者,以最大限度地保证加入公务员队伍人员的高素质、高能力。除此之外,面试的作用还体现在以下两点:一是可以检验应试者个人简历信息的真实性,二是可以更加灵活地具体地考察应试者的知识、经验、能力和个人品质。在面试之前,招聘单位一般都有应试者的个人简历,但简历中

所提供的个人信息是否有水分通常是无法看出来的,只有通过面试才能检验。所谓“百闻不如一见”正是说明了这个道理,只有亲自与应试者见面,才会形成对应试者的直观判断和把握。同时,面试作为一种考官和应试者之间互动可控的测评方式,测评的深浅专广,其主动权主要控制在考官手里,与笔试和情境模拟等其他测评手段相比,具有很大的灵活性、针对性和调节性,通过面试,可以对应试者的价值理念、进取意识、进取动机,工作态度、兴趣爱好等多个方面的情况进行考察。

二、面试的形式

1. 单独面试与集体面试

根据面试对象的多少,面试分为单独面试和集体面试。

单独面试,指考官个别地与应试者单独面谈。这是最普遍、最基本的一种面试方式。公务员面试大多属于这种形式。单独面试的优点是能提供一个面对面的机会,让面试双方较深入地交流。单独面试有两种类型。一是只有一个考官负责整个面试过程。这种面试大多在较小规模的单位录用较低职位人员时采用。二是由多位考官参加整个面试过程,但每次均只与一位应试者交谈。集体面试又叫小组面试,指多位应试者同时面对考官。在集体面试中,通常要求应试者作小组讨论,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。这种面试方法主要用于考查应试者的人际沟通能力、洞察与把握环境的能力、领导能力等。集体面试的优点是效率比较高,而且便于同时对不同的应试者进行比较,其不足之处则在于一位应试者的表现会受到其他应试者行为的影响。无领导小组讨论是最常见的一种集体面试法。

2. 结构化面试、半结构化面试与非结构化面试

根据面试的结构化(标准化)程度来分,面试分为结构化面试、半结构化面试和非结构化面试三种。

所谓结构化面试就是面试题目、面试实施程序、面试评价、考官构成等方面都有统一明确的规范进行的面试,正规的面试一般都为结构化面试,公务员录用面试大多采用这种形式;半结构化面试是指只对面试的部分因素有统一要求的面试,如规定有统一的程序和评价标准,但面试题目可以根据面试对象而随意变化;非结构化面试则是对与面试有关的因素不作任何限定的面试,也就是通常没有任何规范的随意性面试,目前,非结构化的面试愈来愈少。

3. 一次性面试与分阶段面试

根据面试的进程,面试分为一次性面试和分阶段面试。

一次性面试,是指用人单位对应试者的面试集中于一次进行且只进行一次。在一次性面试中,面试考官的阵容一般都比较“强大”,通常由用人单位人事部门负责人、业务部门负责人及人事测评专家组成。在一次面试情况下,应试者是否能面试过关,甚至是否被最终录用,就取决于这一次面试表现。面对这类面试,应试者必须集中所长,认真准备,全力以赴。分阶段面试是指分为几次进行的面试,又可分为两种类型,一种叫“依序面试”,一般先由人事部门对应试者进行面试,主要是考察一些一般性的问题,将明显不合适的人选剔除。然后再由用人单位的主管人员进行面试,此次面试主要考察应试者的专业知识和业务技能,衡量应试者对拟任的工作岗位是否合适。最后,人事咨询顾问会对应试者进行面试,其目的是对应试者与拟任职位有关的心理方面的特质,如情绪稳定性、进取心与成就动机、自信心等进行测试。另一种叫“逐步面试”,一般是由用人单位的主管领导、处(科)长以及一般工作人员组成面试小组,按照小组成员的层次,由低到高的顺序,依次对应试者进行面试。面试的内容依层次各有侧重,低



层一般以考查专业及业务知识为主,中层以考查能力为主,高层则实施全面考查与最终把关。实行逐层淘汰筛选,越来越严。应试者要对各层面试的要求做到心中有数,力争每个层次均给考官留下好印象。同时,应试者也应调整好心态,端正态度。在面对高层次面试时,不必胆怯拘谨,在低层次面试时,亦不可骄傲轻视,不可马虎大意。

4. 压力性面试与非压力性面试

根据面试目的的不同,面试分为压力性面试与非压力性面试。

压力性面试是将应试者置于一种人为的紧张气氛中,让应试者接受诸如挑衅性的、非议性的、刁难性的刺激,以考察其应变能力、压力承受能力、情绪稳定性等。典型的压力式面试,是以考官穷究不舍的方式连续就某事向应试者发问,且问题刁钻棘手,甚至出现应试者穷于应付的局面,考官以此种“压力发问”方式逼迫应试者充分表现出其是否具有对待难题的机智灵活性、应变能力、思考判断能力、气质性格和修养等方面的素质。非压力性面试是在没有压力的情境下考察应试者有关方面的素质。

5. 常规面试、情景面试与综合性面试

根据预先设计的面试内容的重点不同,面试分为常规面试、情景面试与综合性面试。

常规面试,就是我们通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,应试者则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。应试者根据面试官的提问作出回答,以展示自己在知识、经验、能力等方面的综合素质。情景面试是指在面试考官和应试者常规的一问一答的面试形式中,引入小组讨论、公文处理、角色扮演、演讲、答辩、案例分析等人员甄选中的情景模拟方法,通过给应试者创设一种假定的情境,考查应试者在该情境下如何思考问题,会做出何种反应。在这种面试形式下,面试的具体方法更加灵活多样,同时增加了面试的模拟性和逼真性,应试者的综合素质能得到更充分、更全面的展现,主考官对应试者的素质也能做出更全面、深入、准确的评价。综合性面试兼有前两种面试的特点,而且是结构化的,内容主要集中在与工作职位相关的知识技能和其他素质上。

6. 其他常见的面试形式

根据面试结果的使用方式,面试可以分为目标参照性面试和常模参照性面试。目标参照性面试,是面试结果需明确应试者的素质水平是否达到某一既定的目标水平,通常分为合格与不合格两种;而常模参照性面试,则是根据面试结果对应试者按素质水平高低进行排序,从而进行优胜劣汰的决策,结果往往分为若干档次。另外,根据面试的功能,还可以将面试分为鉴别性面试、评价性面试和预测性面试。所谓鉴别性面试,就是依据面试结果把应试者按相关素质水平进行区分的面试;评价性面试则是对应试者的素质做出客观评价的面试;而预测性面试是指对应试者的发展潜力和未来成就等方面进行预测的面试。

在面试实践中,还存在一些并不常见的面试形式,如餐桌面试法、会议面试法、问卷面试法、电话面试法等。餐桌面试法就是应试者会同该单位各部门的主管一起用餐,席间大家与应试者一边吃一边谈,餐桌面试法一般在测评高级或重要职员时使用。会议面试法就是让应试者参加会议,就会议的议题展开讨论,确定方案,得出结论。问卷面试法则是运用问卷形式,将所要考察的问题列举出来,由考官根据应试者在面试中的行为表现对其特征进行评定,并使其量化。

三、面试的构成要素

构成一场面试的基本因素有十个,即面试目的、面试内容、面试方法、面试考官、面试应试

者、面试试题、面试时间、面试考场、面试信息、面试评定。这些要素是任何一项面试活动都不可缺少的,它们的有机构成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。了解这些要素是如何配置和使用的,对应试者更加充分地应对面试有一定的帮助作用。

1. 面试目的,是指通过面试希望达到的预期效果。在公务员招考面试中,面试的目的是从职位出发,通过对应试者素质进行有效测评,选拔出德才兼备的合适人才。从应试者的角度来说,参加面试的目的是向考官展示自己的素质,以此作为获得被录用的资格条件。

2. 面试内容,也叫测评要素或测评项目,是指面试需要考查测评的应试者的能力、个性、知识、经验等方面的基本素质内容。在面试时,应试者的素质结构被设想成各种要素构成的有机体,并被划分为许多具体的素质指标,然后一部分重要的和相关的(如与岗位要求密切相关的)素质指标会被有针对性地选择出来进行测评。

3. 面试方法,是实施面试的具体技术,或者说是面试活动的组织方式,是影响面试效果的重要因素之一。不同的面试方法对应试者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,如面试可以分为结构化面试、半结构化面试和非结构化面试三种,公务员录用面试通常采用的是结构化面试方法。

4. 面试应试者,是面试测评的“受”者,即面试测评的对象,在面试过程中,考官正是通过应试者对面试问题的回答实现对应试者的测评目的。

5. 面试考官,是面试测评的“施”者,即对应试者的素质进行评价的实现者,与面试的应试者共同构成面试活动的主体。面试考官在面试中的角色十分重要,他是面试的直接组织者,在很大程度上影响着面试的最终结果。面试考官的任务是实施面试,包括提问面试问题、观察和分析应试者在面试过程中的各种行为表现,进而对应试者做出素质评定等。

6. 面试试题,是指面试考官对应试者提出一定的行为反应的要求,面试的方法不同,导致面试的题型多种多样,不同的题型对应试者提出的要求也是不同的。例如情景性的面试题目,它要求应试者回答在假设情境中的行为表现;行为性的面试题目则要求应试者对过去发生的真实行为事件进行语言描述;而意愿性的面试题目通常要求应试者反映自己的行为动机。

7. 面试时间,是面试活动在时间维度上的体现。一般在其他条件不变的情况下,面试时间越长,面试结果的可信度越高,但是在实践的面试过程中,往往受多种因素的影响,面试的时间一般都比较短。

8. 面试考场,是面试活动在空间维度上的体现。面试时,场地的大小、考官与应试者位置的安排、温度的高低、光线的明暗,以及噪音、干扰等考场的布置问题对面试都有一定的影响,不可忽视。

9. 面试信息,是指面试过程中考官和应试者所发出的信息。前者主要是指考官对应试者下达的测评指令,以及对应试者的行为反应所表现的态度等。后者是指面试测评过程中应试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。最主要的应试者信息是对考官的提问所作出的行为反应,即作答情况。

10. 面试评定,是指面试考官根据事先拟定的测评标准,根据应试者的行为表现对其相关的素质能力情况进行评分或评价。

第二节 面试的特点

一、内容灵活

面试是一种内容具有较大变通性的非常灵活的测评手段,也就是说面试的方式和内容对于不同的应试者而言不是固定不变的,而是相对变化的、灵活的,这是因为,一方面,不同的招考职位对人有不同的任职要求,因此,面试可以针对不同职位的特点、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,但在面试实践中并不是对所有应试者都一定要按同样的方式和内容来进行面试,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。具体而言,面试内容的灵活性主要体现在以下几个方面:

1. 面试内容由于应试者的个人经历、背景等情况的不同而不同。

例如,两位应试者同时应聘人事管理岗位,一位具有多年从事人事工作的经历,一位是应届行政人事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人事管理方面的实践经验,对后者则应侧重于了解其对该专业基础知识的掌握程度以及在校学习期间的某些情况。

2. 面试内容因工作职位的不同而不同。

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差异,例如,公安局的岗位和检验检疫局的岗位,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。2005年2月,上海市公安系统的一道面试题为:“警察有哪些警种?你想当什么警察?”2005年吉林省检验检疫局的面试题为“你对这个职位了解多少?”以及“如果有个学校突然爆发疫情,你如何处理?”等。由此可见,面试的内容和形式并不是固定不变的,不同的职位,其面试题目考察的角度都会有不同的侧重。

3. 面试内容因应试者在面试过程中的表现不同而不同。

面试的题目一般应事先拟定,以备提问时参照。但这并不意味着面试必须按事先拟定好的题目毫无变化地逐个提问,而是应该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事先拟定的题目不同的问题,面试考官完全可以顺势追问,而不必拘泥于预定的题目。如果应试者的回答已经充分地显示了某方面的信息,那么面试时间可以缩短;而如果应试者的回答不足以显示某方面的信息,或者考官觉得对应试者的相关情况还把握不清楚,就可以多追问应试者一些相关的其他问题。

二、以谈话和观察为主要手段

谈话是公务员面试的一种重要手段。在面试过程中,主考官会向应试者不断地提出各种问题,而应试者则要针对考官提出的问题进行回答。观察是面试过程中使用的另一种主要方式。在面试中,考官运用自己的感官,主要是视觉和听觉,对应试者进行观察。运用视觉主要是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,进而借助于人在表象层面的表现和反应推断其深层心理。对应试者非语言行为的观察,主要有两个方面:一是面部表情的观察,二是身体语言的观察。

一项研究表明,在面试中,考官从应试者面部表情中获得的信息量可以超过50%。应试者的面部表情在面试过程中会产生许多变化,考官可以通过对这种表情变化的观察与分析来

判断应试者的自信心、反应能力、性格特征、情绪、态度、思维等素质特征。例如,应试者的目光长时间地盯住自己的双脚或地面,表明其正在思考或者内心矛盾;应试者的面部涨得通红、鼻尖额头冒汗、不敢与考官进行对视,表明心情较为紧张、自信心不足;而当考官提出某一难以回答或窘迫的问题时,应试者可能就会目光黯淡,眉头紧锁,带有明显的焦躁或压抑的神色。除了面部表情以外,肢体反应也是考官获悉应试者心理状态的一个重要的信息源。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也各不相同。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;一个紧张或焦躁不安的人,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。在面试过程中,考官会倾听应试者的谈话,对应试者的回答进行适度的反应,例如当应试者的回答与所提问题无关时,考官会对其进行巧妙的引导。考官在倾听应试者的谈话时,会边听边思索,及时归纳整理,抓住关键实质之处。考官会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、准确性等,还会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,比如声音粗犷、声音较大者多为外向型性格,讲话速度快者多为性格急躁者,爱用时髦、流行词汇者大多虚荣心较强等。

三、直观性

面试是考官与应试者直接接触的一个过程。与笔试和心理测试等其他人才甄选方式不同,面试中应试者的语言及行为表现是和考官的评判直接相连的,中间没有任何中介转换形式,而笔试和心理测验中,一般是对命题人、评分人严加保密的,应试者并不能知道这些信息。面试的这种直接性提高了考官与应试者之间相互沟通的效果与面试的真实性,使用用人单位了解到许多在笔试中了解不到的信息,使得用人单位对应试者形成一个直观的印象,这种直观的印象对用人单位的最终录用决定有着很重要的影响,可以说,面试的直观性为用人决策提供了直接的、“可靠的”依据。

四、注重双向沟通

面试是考官和应试者之间的一种双向沟通过程,一个双方相互了解的平台。在面试过程中,应试者并不是完全处于被动状态。考官可以通过观察和谈话来评价应试者,应试者也可以通过考官的行为来判断其价值判断标准、态度偏好、对自己面试表现的满意度等,并据此来调节自己在面试中的行为表现。所以说,面试不仅是考官对应试者的一种考查,也是主客体之间的一种沟通、情感交流和能力的较量。考官会通过面试,从应试者身上获取尽可能多的有价值信息,应试者也应抓住面试机会,获取那些关于报考单位及职位等自己关心的信息。

五、互动性

面试中考官与应试者的接触、交谈、观察是相互的、面对面地进行的,主客体之间的信息交流与反馈也是相互作用的,这也是面试与笔试的一个很大的区别所在。在面试的过程中,考官会随时根据应试者的问题回答、表情和行为举止等情况,不断地变换面试问题和积极地追问;而与此同时,应试者也会根据考官的提问,充分发挥自己的主观能动性。另一方面,应试者的表现时时影响着考官的评价,而考官的信息反馈又会影响到应试者的表现。应试者应充分利

用面试的互动性,积极主动地回答有关问题。

六、时间的持续性

由于笔试的内容有统一性,而且侧重于知识考查,考查内容具体、答案客观标准,所以不论报考人数有多少,均可在同一时间进行,甚至也不受地域的限制。面试则不同,面试一般由用人单位主持,各部门、各职位的工作性质、工作内容和任职资格条件等都是不同的。因此,面试无法在同一时间进行,必须逐个地进行。

1. 每一位应试者面试时间的长短,不合作硬性规定,而应视其表现而定,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。

2. 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,考察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。

七、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,测评的内容也侧重个别特征。

八、主观性

面试的评价往往带有较强的主观性,因为面试不像笔试那样有明确的客观评价标准,面试考官的评价往往受到个人主观印象、情感和知识经验等许多主观因素的影响,往往使得不同的考官在对同一位应试者的评价上存有差异,而且可能各有各的评价依据。所以,面试评价的主观性似乎就是面试的一大弱点,但从另外一个角度来讲由于人的素质评价是一项非常复杂的工作,考官个人长期积累的经验对于增加面试的有效性又是非常有益的。

九、全面、有效性

面试突破了传统笔试只限用纸、笔作答以及考察范围受限制的局限,通过面对面进行交流和应试者多种多样的反应,对应试者的口头表达能力、为人处世能力、实际操作能力、独立处理问题的能力以及举止仪表、气质风度、兴趣爱好、脾气秉性、道德品质做出全面考查。也就是说,面试实质上是一种具有全面性的综合考试。另外,从考查应试者个人能力的角度看,面试比笔试更有效,与笔试只测验应试者知识的拥有量,不能反映应试者的实际工作能力相比,面试却可以通过实际操作直接考查应试者的专业能力和技术水平,提高人才选拔的有效性。面试还可以根据不同的应试者有针对性地提出各种不同的问题,以使考查更全面、更具体。科学合理的面试可以降低人员选拔中的盲目性。而且,对于应试者面试结果的评定,也不是把观点正确与否作为首要指标,而是依据应试者的整体素质进行评定,应试者在面试现场的全部表现,包括其回答是否正确、回答问题的灵活性、逻辑性、应变性等都是最终结果评定必须要综合考虑的因素,这与在笔试测评中,考官完全以答案为依据评定应试者的成绩,只要应试者的答案与标准答案一致,不论应试者是答对的还是猜对的,也不论应试者的回答方法是否巧妙、熟

练,花费的时间是多是少都得给分的状况相比,显然面试比笔试更有效、更可靠。

第三节 公务员面试的实施

一、公务员面试的一般流程

面试有很多方法,如结构化面试、情景模拟法,无领导小组讨论、文件筐测验等。虽然不同的面试方法对应试者素质测评的侧重点不同,但是归纳起来,各种方法都有一个操作的基本流程,公务员面试的基本流程一般包括以下五个步骤:

1. 根据职位要求确定面试测评要素。对需要拟任的职位进行科学的评价分析,有针对性地提出应该测评的几项要素和具体内容是面试前的首要工作。
2. 根据测评要素选择面试方法。根据不同职位的测评要素,不同面试方法的自身特点与功能来选择恰当的面试方式,力戒千篇一律、同种模式。如司法职位的面试,可利用审讯笔录、案例分析的方式;文字综合职位的面试,可采用社会调查、提交调查报告的情景模拟方式;文秘职位可选择公文筐测验方式;政策法规制定职位的面试可选择对社会热点问题进行无领导小组讨论的方法;外语翻译职位可采用笔试、口试、情景对话等方式;信息处理职位可选择上机操作的方式等等。每个职位根据测评要素内容的不同,可以采用一种方式,也可采用多种方式同时进行。
3. 命制面试试题。由于面试方法不同,试题的形式也各有差异,有的是具体问题,有的是实施方案。无论采用哪种方法,都要围绕测评要素,组织专家进行命题或提出方案。
4. 选择培训面试官。目前常见的面试官组织形式有三种:一种是由人事部门负责组织,考官由人事部门干部和有关专家组成;一种是由人事部门和用人单位联合组成,考官由两家分别按一定比例指派;另一种是用人单位自行组织,考官由本部门选派。无论采取哪种组织方式,考官都是主角。面试前必须对全体考官进行培训,提高他们的操作水平。
5. 具体组织实施面试。根据面试具体方案或实施意见,进行面试前的准备工作,包括面试考场、候考室、考务用品、通知应试者面试时间、事先抽签决定面试顺序等。这些工作完成之后,面试便可以正式开始了。

二、面试的基本要求

公务员招考面试对考官、应试者、考场等诸方面都有一定的要求。主要体现在以下几个方面:

1. 对应试者的要求

在这一方面的要求主要体现为三点:一是面试者由政府人事部门向用人单位推荐。二是要按照规定比例选定面试者,一般要求面试者是拟任职位录用指标的三倍。三是要按照应试者笔试成绩排序,从高分到低分顺序选定面试者,应试者笔试成绩合格方具备进入面试的基本条件。另外,有的省市在面试前就要对报考人员进行资格复审,审查不通过者,不得参加面试。

2. 对考官的要求

面试考官应具备较高的政治素质和业务素质。主考机关要负责面试考官的业务培训,使其掌握面试的内容、方法、要求、评分标准、面试技巧等。随着面试考官资格管理制度的建立,原则上只有经规定的程序取得面试考官资格的人员才能担任面试考官。

3. 对面试测评要素的要求