

浙江省公务员录用考试深度教材

精读一套好书，备战三大考试

浙江考录专用

2010
最新深度版

光华发布划时代的公务员考试书籍质量标准，再次开创中国教育图书先河！

- ◆真功夫的书 ◆有答疑的书
- ◆高水准的书 ◆多用途的书
- ◆带辅导的书 ◆可扩展的书
- ◆可升级的书 ◆重实战的书

全真面试测评教程

新题型 新内核 新方法

赠 图书增值服务VIP卡，登陆光华网站 www.gwy.cn 接受深度服务

总策划：光华教育公务员考试研究与培训中心

总主编：李 进

编 著：雷 宇 陈 潇 朱 玉 王 丰 蔡 楠 王海凤 许 可 李 扬
杨林广 刘 慧 孙 斐 李啸英 孙彦军 刘 瑞 王 影 徐丽娜

依据国考、省考笔试考试最新变化修订
本书适用于国考、省考和各级事业单位考试

世界图书出版公司

· 浙江省公务员录用考试深度教材 ·

全真面试测评教程

· 深度辅导教材 ·

◇总主编 李 进

◇编 著 雷 宇 陈 潇 朱 玉 王 丰 蔡 楠 王海凤
许 可 李 扬 杨林广 刘 慧 孙 斐 李啸英
孙彦军 刘 瑞 王 影 徐丽娜

世界图书出版公司
西安 北京 广州 上海

图书在版编目(CIP)数据

全真面试测评教程/李进主编. —西安:世界图书出版
西安公司, 2009. 12

浙江省公务员录用考试深度教材

ISBN 978-7-5062-9847-6

I. 全… 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(2008)第 166037 号

浙江省公务员录用考试深度教材
全真面试测评教程

总 主 编:李 进

编 著:雷 宇 陈 潇 朱 玉 王 丰 蔡 楠 王海凤 许 可 李 扬
杨林广 刘 慧 孙 斐 李啸英 孙彦军 刘 瑞 王 影 徐丽娜

责任编辑:樊 鑫

封面设计:光华设计中心

出版发行:世界图书出版西安公司

社 址:西安市北大街 85 号

邮政编码:710003

电 话:029-87214941 87233647(市场营销部)
029-87232980(总编室)

经 销:全国各地新华书店

印 刷:北京旭升印刷装订厂

开 本:787×1092 1/16

字 数:412 千字

印 张:16.5

版 次:2010 年 1 月第 1 版第 2 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5062-9847-6

定 价:40.00 元

作者简介

李进

曾从事大学教育多年,光华系列《公务员考试录用教材》研发总策划,对国家和各省公务员考试、事业单位考试、军转干部考试等有深入的研究,参与编写全系列深度教材,对笔试申论科目和面试有深入研究,是面试特训教学内容和组织模式的创始人,是第一、二、三代面试特训师资培养及训练的总负责人,具有丰富的授课艺术和教学经验,具有多项重大内容和思想创新!是目前公务员考试辅导课程模式、教材模式、核心理念的开创者。

雷宇

光华教育申论与面试授课与研发团队核心成员,毕业于西安交通大学,思维严谨而灵活,分析问题鞭辟入里、旁征博引,常能对问题提出独到而新颖的见解。授课风格温和细腻,能采用多种方式对学员在轻松交流中启发思维,传授知识,收效明显,是国内最受欢迎的申论老师之一。

陈潇

光华教育授课与研发团队核心成员,先后就读于西安交通大学(本科)和中国人民大学(硕士、博士),在系统的文学、政治学教育中养成了深厚的人文素养和思辨能力。理论功底扎实,表达能力超群,曾获海峡两岸大学生辩论赛最佳辩手、全国大专辩论会优秀辩手等荣誉,在《南风窗》等知名刊物发表文章十余篇。长期从事公务员考试的辅导与研究,具有丰富的公务员申论与面试辅导经验,课程讲授深入浅出,生动幽默,被学员誉为“魅力和实力兼具的老师”。

朱玉

文学硕士,光华教育行测研发与教学团队核心成员,对语言文字的深层意蕴具有超强的领悟力,曾参与多部影视剧本的编写,文字功底深厚,思维细腻敏捷,逻辑清晰严密,授课生动幽默,于温和轻松的氛围中将文字材料条分缕析,给予庖丁解牛般的分析,深受学员欢迎,是全国最优秀的言语理解教师。

王丰

哲学硕士,光华教育授课与研发团队核心成员,擅长以朴实而又犀利的语言针砭时弊,以敏锐的洞察力和严谨的思维总结时政热点并给予最符合申论考试特质的解读与评析,能准确把握申论考试的本质和规律,为学员提供最实际、最精到的辅导。具有丰富的教学经验和独特的授课艺术。

蔡楠

西安交大工学硕士,从事大学教育多年,授课经验丰富。曾多次获得奥林匹克数学竞赛奖项,对数字有敏锐的洞察力和判断力,推出全新理念的解题思维方式和技巧,能够灵活把握对学生数字能力的培养,善于举一反三的采用多角度帮助学员释疑解惑,授课风格灵活幽默,课程趣味性强。

王海凤

光华教育行测研发与教学团队核心成员。先后毕业于北京大学哲学系(本科)与中国科学院心理研究所(硕士),受到国内一流的哲学教育和心理学教育,思维敏捷,逻辑清晰,知识背景雄厚,语言精炼、犀利,风格独特、讲授精准。

许可

光华教育申论授课与研发团队核心成员,分析问题全面、准确、透彻。具有丰富的教学经验和授课艺术,对公务员考试申论、面试等科目的研究有重大理论创新。授课条理清楚,内容充实,严谨而不失幽默,被学员爱称为“行政许可法”。

李扬

文学硕士，光华教育授课与研发团队核心成员。曾在公职单位工作数年，多次参与组织并参加各级公务员面试，具有丰富的公务员面试辅导经验。思维敏捷，语言表达清晰、逻辑性强，能够在授课过程中帮考生建立严密的思维方式。语言文字功底深厚，能有效的提高考生的语言组织能力及表述的生动性、丰富性。

杨林广

光华教育申论与面试授课与研发团队主力成员，毕业于北京大学。多年从事人力资源工作，对心理测评有深厚的研究。具有丰富的公务员面试辅导经验。思维灵活，知识广博，分析问题能够提出新颖的见解。授课风格温和细致，善于发现学员深层次问题。

刘慧

硕士，光华教育面试授课团队主力队员。有丰富授课经验，言语简洁、明快、有感染力，思维缜密，有创新力。常潜心于研究各省市面试题库，形成了具有自己独特风格的解题模式，在历届培训中深受学生的喜爱。

孙斐

文学硕士，光华教育授课与研发团队核心成员，多年从事中国公务员考试的面试研究，是光华面试辅导专家组核心成员，光华教育公务员考试面试训练专家，具有丰富的公务员面试辅导经验。

李啸英

光华教育授课与研发团队主力成员，毕业于西南政法大学，法学学士，管理学硕士，系统的法学和行政管理教育使其具有深厚的法学素养和思辨能力。获得国家法律职业资格证书。理论功底深厚，在《马克思主义与现实》及其他多家核心期刊发表文章多篇，部分被《新华文摘》全文摘录；曾参与多项国家级公共管理课题的研究；曾在政府部门任职多年，公共管理知识丰富，对申论有着相当的理解力，语言表达能力强，讲课深入浅出，生动形象，深受学生的喜欢和信任。

孙彦军

管理学硕士，光华教育申论授课与研发团队主力成员，申论课程与教材的主力研发者之一。擅长以客观而独特的视角谈政论策，以强烈的政治敏感和时政热忱关注社会变革。在人民网、《新视野》等发表多篇学术论文，参编《服务型政府导论》等著作。行政管理教育背景使其对现代公共行政管理的各项特征有着深刻的认识。教学过程逻辑清晰，知识全面、扎实，讲述幽默，受到学员的普遍欢迎与认可。

刘瑞

文学硕士，光华教育申论授课与研发团队主力成员，申论课程与教材的主力研发者之一。文理双科的教育背景使其理论视野开阔，思维灵活，逻辑严密清晰，擅长从多维角度对同一问题展开分析，使得认识更为深刻、全面。授课风格严谨平实，深受学员认可与欢迎。

其他编者简介见：www.gwy.cn

前言

随着公务员考试日渐制度化、规范化,随着社会大众对公务员职位认可度不断提高,越来越多的人走上了公考之路。如果将公考之路比喻成一场体育赛事,笔试对于广大考生来说就是资格赛与预赛,面试的环节才是最后的决赛与冲刺。而对于这场“决赛”,考生在搜集相关信息积极备考的同时,有必要借助于一些教辅类书籍进行系统化、规范化的复习准备。但是现在市面上充斥着大量制作粗糙,水平不高的所谓“面试专用”教材,这些名不副实、良莠不齐的读物不但没有给考生带来帮助,反而对考生建立面试理论体系起到了反作用,更谈不上提高面试实战能力了。为此,光华教育在过去数版畅销教材的基础上,总结经验,全面升级,汇集了多名在公考面试领域有深入研究的专家学者的经验,以及历年来数千名成功考生的心得体会,推出了公务员面试系列教材,希望能对广大考生有所裨益。

本书具有以下几个特点与优势:

能够快速上手

公务员面试因为具有一定的“信息壁垒”,初次进入面试的考生大都对看似神秘的形式与内容感到困惑,而市面上的许多教材出于各种原因,都没有将面试的相关内容条分缕析地进行整理,考生在面对数百页的新知识的时候,常常感到无从下手。本书对公考面试的本质、形式、应对策略等方面的内容进行了科学的归纳,讲述深入浅出,逻辑层次明确。尤其是对于不同程度的读者,都能够使其快速找到有用的内容进行研读,可以说是一本理论性与实用性高度结合的“实战手册”。

内容准确详实

本书从策划及编写初期开始,完全针对公考面试环节而设计,不同于其他书籍混杂着大量的非公面试内容,本书指向性更强,指导性更强。在此基础上,内容详实具体,并融合了理论与实战经验,完全适用于广大初学者甚至是“零基础”的考生。若配合同系列《全真面试500题精解》一起学习阅读,更能见多识广,夯实基础。同时读者还能通过本书附赠的学习卡,在光华网站上学习到更多的后续课程,得到全面的提升。

符合最新公考面试发展趋势

随着公务员考试近年来的飞速发展,面试无论在形式上还是内涵上,都有了质的改变与飞跃。不同于其他一些教材在内容上、思想上的抱残守缺,本系列教材完全贴合了面试发展的新趋势,在选取的素材上唯新唯精,在实战技巧上打破早已陈旧的套路,以期能为读者提供切实有效的指导。

原创性

光华教育历来强调教学内容的原创性、实战性、科学性。数年来,每当光华教材推向市场,都会被迅速跟风模仿,导致市面上同类教材照猫画虎,内容雷同。而本系列教材的内容虽难免再次被抄袭的命运,但我们真诚地希望广大考生都能从中得到原汁原味的内容,学到正确的知识,因为这也符合光华教育“传承思想,改变人生”的治学理念。

愿读者能够通过这本书得到实实在在的帮助。

光华教育面试教研组全体成员 于北京

2009年12月

浙江省公务员录用考试
面试辅导教材

版权保护声明

光华教育 2010 版浙江省公务员考试用书系完全自主知识产权的原发性研究成果,为了保护知识产权,特采取设置版权陷阱和版权加密的保护措施。

为了保护研发人员的劳动成果,激发研发积极性,保护书籍内容不被不法行为侵害并最终欺骗广大考生,在不影响内容阅读的前提下,本系列书籍共设置了数千处版权陷阱,这些措施将确保作者能够轻易地识别侵权盗版行为,我们将密切关注市场上的同类书籍,一经发现对本系列教材的侵权行为,将运用法律武器予以严厉制止和打击。热忱欢迎广大读者朋友提供线索,对于落实的举报信息,我们将给予重奖!

举报电话:010-82378516。

光华教育 图书出版部

2009 年 12 月

目 录

第一章 面试基础知识	1
第一节 面试概述	1
一、面试的概念	1
二、公务员考试面试特点	1
三、面试方法的分类	3
四、面试的作用	5
第二节 面试的构成要素	5
第三节 面试测评要素	7
一、自我认知与拟任职位的匹配性	7
二、计划、组织、协调能力	8
三、人际关系处理能力	8
四、应变能力与情绪自我控制	8
五、综合分析能力	9
六、言语表达能力	9
七、举止仪表综合气质	9
第二章 面试的实施	10
第一节 面试的命题	10
一、公务员考试面试试题命制情况	10
二、面试命题的基本原则	10
三、面试命题的要求	11
四、面试试题的特点	13
五、面试题本	15
六、面试试题命制的程序	19
第二节 考生面试流程	20
一、确定为面试对象	20
二、资格复审	20
三、面试报到抽签	21

四、候考	21
五、进入考场	21
六、答题	21
七、退场	22
八、公布成绩	22
九、面试结束	22
第三节 面试评分	22
一、面试评分的观测要素	22
二、面试评分的标准	24
三、面试评分表	26
第四节 面试考官	29
一、面试考官的构成	29
二、几点重要说明	30
三、面试考官的能力要求	31
四、面试考官评分的心理活动	31
五、面试考官评分的注意事项	32
第五节 面试考场	33
一、面试考场选择	33
二、面试考场的布置	33
三、熟悉考场	34
第三章 结构化面谈法测评要素、适用题型及答题技巧	37
第一节 自我认知与拟任职位的匹配性	37
一、概述	37
二、个人背景介绍	38
三、求职动机介绍	40
四、自我经验分析	43
五、负面评价	45
第二节 计划组织能力	46
一、概述	46
二、组织活动	47
三、组织调查	55
四、工作计划	57
第三节 人际关系处理能力	61
一、概述	61

二、常规型	62
三、挫折型	65
四、两难型	68
第四节 应变能力与情绪自我控制	71
一、概述	71
二、紧急事务处理	71
三、演讲和编故事	76
第五节 综合分析能力	91
一、概述	91
二、社会现象分析型	92
三、故事分析型	98
四、格言分析型	99
五、漫画分析型	101
第四章 无领导小组讨论面试的应对策略	105
第一节 无领导小组讨论面试概述	105
一、什么是无领导小组讨论	105
二、无领导小组讨论的功能	105
三、无领导小组讨论的特点	105
第二节 无领导小组讨论面试的实测程序	106
一、实施前的准备	106
二、开始阶段	108
三、讨论阶段	109
四、总结汇报阶段	109
五、整理记录、评议、评分阶段	109
六、分数整合及最终结果的判定	110
七、应试者得分的确认与保存	110
第三节 无领导小组讨论的命题要求	110
一、无领导小组讨论题目的一般要求	110
二、无领导小组讨论题目的编制步骤	110
三、无领导小组讨论题目指导语的基本要求	111
四、无领导小组讨论题目的主要类型	112
五、无领导小组讨论题目内容的基本要求	113
六、编制无领导小组讨论题目时的其他注意事项	114

第四节 无领导小组讨论的结果判定	114
一、结果判定的原则	114
二、结果判定的一般过程	115
三、结果判定的测评要素	116
四、考官在评判中的注意事项	116
第五节 无领导小组讨论的评分标准	117
一、无领导小组讨论的计分方式	117
二、无领导小组讨论的计分内容	117
第六节 无领导小组讨论应试策略及技巧	118
一、无领导小组讨论应试注意问题	118
二、无领导小组讨论应试十八大技巧	119
第七节 无领导小组讨论面试真题及实例点评	121
一、无领导小组讨论题目分类	121
二、无领导小组讨论真题实例	122
第五章 其他常用面试方法的应对策略	128
第一节 情景模拟	128
一、情景模拟的概念与特点	128
二、题目编制	129
三、情景模拟的实施	131
四、情景模拟的结果评定	131
五、情景模拟的试题类型及答题技巧	131
六、情景模拟的应对策略	132
第二节 文件筐测验	133
一、文件筐测验的概念与特点	133
二、文件筐测验的题目编制	135
三、文件筐测验的实施	136
四、文件筐测验的结果评定	138
五、文件筐测验的试题类型及答题技巧	139
六、公文注意事项	142
第六章 面试准备与实战技巧	146
第一节 面试形象准备	146
一、面试服饰准备	147
二、面试仪容准备	151
三、面试举止仪表	156

第二节 面试实战准备	159
一、考试前一天	160
二、考试当天去考点之前的准备	160
三、到达考场后到进入考场候考区前	161
四、在考场候考区期间	161
五、进入考场	162
六、开始答题	163
七、离开考场	164
第三节 如何缓解面试前焦虑、紧张情绪	164
一、焦虑的症状及产生原因	165
二、一般缓解紧张焦虑的方法	172
三、用专业心理咨询方法缓解焦虑情绪	177
第七章 心理素质测评	181
第一节 心理素质测评概述	181
一、什么是心理素质测评	181
二、公务员心理素质测评的作用	181
三、心理素质测评的方式	182
四、正确对待心理素质测评	182
第二节 心理素质测评试题举例	183
第三节 公务员考试中常用的其他心理测试形式	199
一、能力测评	199
二、焦虑情绪测量	199
三、情绪稳定性测试	200
四、工作记忆广度测试	200
五、暗示性测试	200
六、投射测验	200
第八章 历年面试高分状元心得体会	201
光华带我走向成功	201
最初的梦想,最后的成功	202
光华陪我走过的公考之路	204
面试心得体会	205
公务员面试心得	206
错过了太阳、月亮,还有星星	208
相信自己,走向成功	210

面试心得	212
附 录	215
中华人民共和国公务员法	216
国家公务员行为规范	227
国家公务员通用能力标准框架	227
国家公务员录用面试暂行办法	229
国务院工作部门面试考官资格管理暂行细则	231
浙江省公安机关录用人民警察考察和政审工作实施细则	233
浙江省国家公务员录用实施办法(试行)	235
浙江省国家公务员录用考试工作细则	240
浙江省国家公务员录用体检工作细则	241
浙江省公务员录用考察工作细则(试行)	243
浙江省国家公务员录用面试工作细则(试行)	245
公务员录用规定(试行)	247
浙江省公安机关人民警察录用办法	251

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了科学、实用的国家公务员录用人才测评工具体系。

二、公务员考试面试特点

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)去专业性

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中的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所导致的潜在不公。

(二)强综合性

与去专业性相联系的是,公务员考试中的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的环境下,能够充分展现其自身良好的综合素质。一般而言,公务员面试的综合素质可以拆分为七大测评要素。

(三)一定的主观性

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,这就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)强规范性

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。因此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。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)可重复性

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可重复性。这种可重复性表现在两个方面:第一,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,就意味着整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,都是按照预先设定以流水作业的形式来完成的。面试就是不断地将这些程序在每一个考生身上进行重复的过程。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,以便双方能够尽快加深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。在一定意义上,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考试题目,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。这无疑是广大考生所欠缺的。如果考生做不到这一点,公务员面试的成功率就变得很低了。

(七)科学性

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、公开的方式,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中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,必须能够反映公务员岗位的独特要求,必须能够考查出考生对于社会的关注程度、基本的人文素养以及是否具备符合公务员岗位要求的潜质。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,面试题目的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,也必须符合科学性的要求。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,个人的素质也就往往能够得到最充分、最客观的展现。

三、面试方法的分类

面试考试按照考试的模式可分为结构化面试、半结构化面试和非结构化面试,每一种模式又可具体细分为面谈法、无领导小组讨论等具体形式。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,公务员面试考试可以采取不同模式。从过去几年的面试实例来看,结构化面试占据主流位置,半结构化面试最近少量出现,非结构化面试则没有被采用过。这也是由公务员考试的科学性决定的。此外,考试规定采用两种以上方法面试的,应事先合理确定每种方法在面试成绩中所占的得分比例,以达到公平选拔的目的。

(一)结构化面试

所谓结构化面试,是指面试题目、面试实施程序、时间安排、评价标准、考官构成等方面都在统一明确的规范下进行的面试。正规的公务员面试考试一般都为结构化面试。所谓结构化,包括三个方面的含义:一是面试过程把握(面试程序)的结构化。在面试的起始阶段、核心阶段、收尾阶段,主考官要做些什么、注意些什么、要达到什么目的,事前都会进行相应的策划。二是面试试题的结构化。在面试过程中,主考官需要考察应试者哪些方面的素质,围绕这些考察角度主要提哪些问题,在什么时候提,怎样提,在面试前都会做出准备。三是面试结果评判的结构化。从哪些角度来评判应试者的面试表现,等级如何区分,甚至该如何打分等,在面试前都会有相应规定,并在众考官之间统一尺度。结构化面试的模式非常固定,就像一份口头化的考卷。

虽然考查模式比较固定,但结构化面试的形式非常灵活。除了最常见的面谈法以外,还有诸如“无领导小组讨论”“文件筐作业”等很多方式。有的引用国外“评价中心技术”包含的考查方法,有的来自国内单位考官的发明创造,各自有各自的特点和应对方法。常用的结构化面试方法主要有以下几类:

1. 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、意见或行为提出见解,并应对考官事先准备好的质询、质疑。

2. 无领导小组讨论法

将考生按相同或相近的报考职位分组,每个小组在无人明确领导的情况下,按照一个简单程序就某个问题进行思考、讨论、阐述、汇总,通过各自提出自己的见解,互相磨合得出共同的结论,再推举一位组员代表全组做总结陈述。

3. 情景模拟

情景模拟面试,是设置一定的模拟情况,要求应试者扮演某一角色,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,以测评其素质及潜能,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。

4. 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。

5. 现场操作法

现场操作法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,结构化面试中的面谈法是近年来中央国家机关公务员考试、浙江省以及全国大多数省份公务员考试、事业单位招聘等大型选拔性考试普遍采取的面试方法,结构化面谈法与其它面试方法相比,更为适应大型人才选拔考试。它更加科学、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,结构化面试中的无领导小组讨论法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。2009年,中央国家机关公务员考试中多个部委面试以及2009年吉林省省直机关公务员面试中均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。

(二)半结构化面试和非结构化面试

半结构化面试,是指只对面试的部分因素有统一要求、而另一部分由考官自主把握的面试模式。比如可以规定统一的程序和评价标准,但面试题目允许根据面试对象有所变化。一种变化是指考官当场在题目范围内指定若干题目,另一种变化是指考官可以就考生的回答进行追问。非结构化面试,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。

半结构化面试最近在部分地方的公务员考试中出现,引起一定关注。这种模式可以看作是对结构化面试的修正,因为结构化面试的内容较为固定,容易被考生掌握,容易使答案成为“模板”。而且,考官的主动性难以发挥、收集信息的有限性等不足也比较明显。为了对结构化面试稍加改进,保证面试的公平性和灵活性,部分考试加入了自由提问的部分。考官通过对应试者进行深入的追问来了解应试者在特定情况下是如何处理问题的。这样能比较有效地避免应试者伪装自己,从而提高面试的区分度,体现了因人施测与发挥主考官主观能动性的特点。这种模式在所有的跨国企业面试中都是核心考试方式,将来也可能有少数地区的公务员考试继续采用,但还远远不是公务员考试的主流,考生稍加注意即可。

非结构化面试比较特殊。在这种模式中,面试的组织是随意的,关于面试过程的把握、面试中要提出的问题、面试的评分角度与面试结果的处理办法等,主考官事前都没有精心准备与系统设计。非结构化面试颇类似于人们日常非正式的交谈。除非面试考官的个人素质极高,否则很难保证非结构化面试的效果。非结构化面试模式迄今为止没有出现在公务员考试中,未来也不太可能出现。

本书主要讲解结构化面试中的结构化面谈法、无领导小组讨论法、文件筐作业法、情景模拟测试法等面试方法,并提出有针对性的、久经实战检验的应对方案。