

2010

党政领导干部

党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试专用教材

面试攻略

主编 朱庆芳



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

2010

党政领导干部

党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试专用教材

面试攻略

主编 朱庆芳

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

面试攻略/朱庆芳主编. —北京:中国铁道出版社,
2009.5

党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试专用教材
ISBN 978-7-113-10058-2

I. 面… II. 朱… III. 国家行政机关—领导干
部—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(2009)第 079614 号

书 名: 党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试专用教材
面试攻略
作 者: 朱庆芳 主编

项目策划: 北京希望之星
责任编辑: 王淑艳 电话: 010-51873156
封面设计: 锋尚设计
责任校对: 张玉华
责任印制: 李 佳

出版发行: 中国铁道出版社(100054, 北京市宣武区右安门西街 8 号)

网 址: <http://www.tdpress.com>

印 刷: 北京新魏印刷厂

版 次: 2009 年 6 月第 1 版 2009 年 6 月第 1 次印刷

开 本: 880 mm×1 194 mm 1/16 印张: 13.5 字数: 418 千

书 号: ISBN 978-7-113-10058-2/D·350

定 价: 28.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部调换。

电话: 010-51873170 打击盗版举报电话: 010-63549504

近年来,国家公务员录用考试持续升温,报考人数居高不下,2007年通过审核的人数约60万,平均竞争比例约为50:1;2008年通过审核的人数约80万,平均竞争比例约为58:1;2009年通过审核的人数超过97万,平均竞争比例约为78:1。面对这种竞争如此激烈的场面,有人不禁发出“官道何其窄,趋者何其多”的感慨。

感于此种现状,中国铁道出版社在总结11年出版公务员考试教材成功经验的基础上,集聚了一批从事公务员录用考试命题研究的学者,以及一批致力于公务员录用考试实践的专家,从提高应试者的考试能力入手,构建了“天路公考”网(www.tianlugk.com)。

中国铁道出版社是我国第一家出版公务员考试教材的出版社,1998年至2002年更是原国家人事部唯一指定出版公务员考试教材的出版社,11年来一直得到公务员录用考试专家学者和广大读者的厚爱。为了回馈社会答谢读者,我们提供了价值3000万元的“天路公考体验卡”随2010铁道版公务员图书发放。

一、天路公考体验卡的使用说明

天路公考体验卡是专门为准备参加2010公务员录用考试的广大考生量身打造的。此卡提供的服务均可在互联网上通过登录www.tianlugk.com获得。当您在本网站上激活此卡后即可享受以下服务:

1. 在线学习

您可以在线学习申论和行政职业能力测验20%的免费在线课程。课程的主讲老师均为专业从事公务员录用考试研究的专家,并且都是畅销的公务员录用考试辅导书的编写者。课程设计并非传统上简单现场讲授录像的方式,而是借鉴了国际著名跨国公司培养员工的成功模式,量体裁衣为公务员录用考试专门在线学习打造的。课程中安排了大量的互动练习,您在学习每个知识后都能通过在线练习得到直接的应用,以便加深对知识点的了解和掌握。

2. 自测演练

根据国家公务员录用考试的要求我们开发了行政职业能力测验和申论试题库系统,纳入了400多组试题,系统可以自动生成上万套与公务员录用考试形式相同、难度相当的模拟试卷供您进行自测演练。您有1次权利,可以自主地选择行政职业能力测验或申论的自测演练。通过自测演练后会发现,您得到了同真实考场相似的考试体验。系统根据您的自测演练结果进行评分,通过失分情况可以及时发现您还有哪些方面存在不足,这对您有针对性地安排下一步的学习十分有益。在完成1次自测演练之后,系统将会自动地列出您的个人排名。您可以参考这一排名,对自己在本地区的竞争力进行评估,然后有针对性的制定下一步的学习计划。

3. 在线练习

为了使您进一步地了解自己对考试科目各科知识的掌握情况,以便考查学习效果,我们特意为您准备了在线练习。通过在线练习,您可以了解、熟悉行政职业能力测验和申论试题类型,增加对考试题型的把握。

4. 资料下载

通过多年的积累,我们搜集、整理了大量的有关公务员录用考试的相关资料。无论您是参加国家公务员还是地方公务员录用考试,您都可以通过我们精心设计的搜索功能,得到最直接、最有效的资讯服务,并随时可以下载。另外,我们还搜集、整理了近年来国家和地方公务员录用考试的真题,并由专家进行解析,

供您学习使用。

二、天路公考体验卡的激活流程

第一步,输入网址,打开网页:请点击 www.tianlugk.com。

第二步,如果您没有注册,请点击网页中的“免费注册”按钮进行注册,在注册过程中输入相关注册信息和“天路公考体验卡”上的密码,然后点击“注册”按钮进行激活。

第三步,如果您已注册,请输入注册的用户名和密码,同时输入“天路公考体验卡”上的密码,然后点击网页中的“激活”按钮进行激活。登录后也可以点击页面右上方的“激活卡”进行激活。

第四步,激活后,系统反馈“本卡包含的课程信息已经成功激活,欢迎进入网站学习!”

最后,祝您早日加入到公务员行列。

天路公考专家团队

2009年5月于北京

出版前言

公开选拔和竞争上岗是党政领导干部选拔任用的重要手段,对贯彻落实党中央关于加强党的执政能力建设、实施人才强国战略、深化干部人事制度改革和建设高素质干部队伍起到了关键作用。为了规范党政领导干部公开选拔和竞争上岗的考试科目、测评要素、考试内容及实施程序,推进党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试与测评工作的科学化、规范化和制度化,中共中央组织部制定了《党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试大纲》(简称《大纲》)。

为了帮助应试者全面领会《大纲》要求,掌握考试内容,理解考试要点,熟悉各种题型,并有针对性地进行强化训练,取得良好的复习效果,“党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试专用教材”编写组成员经过反复论证、严格推敲,精心组织编写了这套考试专用教材。本套教材共分四册:《复习指南及考点解读》《公共科目真题及模拟试卷》《专业科目真题及模拟试卷》《面试攻略》。其主要特点如下:

1. 精心编写 体现权威

本套教材由“党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试”的多位资深专家参与编写,众多该领域学者群策群力、通力合作、精心打造。编写人员长期从事党政领导干部公开选拔和竞争上岗试题研究工作,信息全面、经验丰富,对党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试命题趋势把握精准、指导得力。

2. 紧扣大纲 关注时事

本套教材严格依据最新《大纲》编写,充分体现党政领导干部公开选拔和竞争上岗的最新精神,力求为报考人员提供最有价值的考试信息。尤其对考试中出现频率较高的党和国家重大时政内容,如:科学发展观;民生问题;国际国内形势;党的十七大及十七届三中全会以及2009年“两会”精神等重要内容有针对性地进行了总结概括,提炼了大量翔实资料。

3. 内容系统 注重能力

本套教材涵盖了党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试的全部内容,从基础理论到操作实务,从基本知识到重点、难点、考点,从公共科目到专业科目,从笔试到面试,做到了多角度论述、全方位覆盖。详细的答案解析更是可以帮助应试者提高分析问题和解决问题的能力,正确把握解题思路和方法,使应试者能够有针对性地进行备考,胸有成竹地参加考试。

4. 全真模拟 强化实战

本套教材综合了最近几年全国各地的党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试试题的内容并加以整理分析,精选了其中有代表性的真题试卷,并提供了参考答案。同时还结合最近几年的考试趋势、考题难度,精心组织编写了若干套全真模拟备考试卷,并附有详细解答。应试者在备考时,可按规定时间先进行自测演练,再核对答案,以便查漏补缺,丰富考场经验。

最后,祝您心想事成、马到成功!

编者

2009年5月于北京

目录

第一部分 面试基础知识

第一章 面试知识概述	1
第一节 面试的含义和测评要素	1
第二节 面试的特点和基本形式	4
第三节 心理素质测评	6
第二章 面试的实施	25
第一节 面试命题的基本原则和要求	25
第二节 面试的题型分类	27
第三节 面试的最新命题发展趋势	29

第二部分 面试策略技巧

第三章 面试基本方法	31
第一节 结构化面试	31
第二节 无领导小组讨论面试	36
第三节 常见情景模拟面试	40
第四节 文件筐测验面试	46
第五节 抽签答辩面试	48
第六节 竞聘演讲面试	56
第四章 面试应对方案	62
第一节 面试前的准备	62
第二节 面试中的要点	66

第三部分 面试真题荟萃

第五章 公开选拔领导干部面试真题(综合类)	81
北京市公开选拔副局长级领导干部面试试题	81
广东省公开选拔副厅长级领导职位竞争上岗面试试题	81
江苏省某市人民政府秘书长职位竞争上岗面试试题	82
安徽省某市科级职位竞争上岗面试试题	82
某自治区副厅级职位竞争上岗面试试题	83
某省正处级职位竞争上岗面试试题	83
某省副处级职位竞争上岗面试试题	84
某省副厅级职位竞争上岗面试试题	84
某省某县人大主任职位竞争上岗面试试题	85
某省组织部副部级竞争上岗面试试题	85
某省副处级职位竞争上岗面试试题	86
某省某县副县长职位竞争上岗面试试题	87
某省副厅级职位竞争上岗面试试题	87
某省副处级职位竞争上岗面试试题	87
第六章 公开选拔领导干部面试真题(专业类)	89
社会保障类	89
医药卫生类	89
农业类	90

金融类	90
企业类	91
司法类	91
经贸类	92
教育类	92
海关类	93
第七章 干部竞争上岗演讲稿(范文)	94
假如我是人事处处长	94
执法服务,保驾护航	95
满腔热血献基层	97
永葆党员先进性,争做完美地税人	98
第八章 2009 年最新面试典型题集	101

第四部分 面试模拟训练及热点话题链接

第九章 模拟训练	115
常见情景问答模拟	115
结构化面试模拟	117
无领导小组讨论模拟	119
文件筐测验模拟	120
答辩分析模拟	123
竞聘演讲模拟	127
角色扮演模拟	133
英语口语模拟	134
素质能力测评模拟	137
计算机操作模拟	146
专业知识测评模拟	148
热点话题讨论模拟	154
第十章 热点话题链接	164
科学发展观	164
和谐社会	165
民生问题	166
民主政治	168
党的建设	169
经济建设	171
文化建设	173
法治建设	174
生态文明	175
改革开放 30 年	176
农村制度建设	179
直面金融危机	182
健全社会保障机制	185
实施医药卫生体制改革	188
增岗位、保就业、促发展	190
缓解居民住房困难	195
有效保障食品安全	198
高度重视安全生产	201
推进财税制度改革	204

第一部分 面试基础知识

第一章 面试知识概述

第一节 面试的含义和测评要素

一、面试的含义

面试是公开选拔党政领导干部过程中能力素质测评的一种主要方法,是测评党政领导干部能力素质的最直接、最有效的途径。面试是相对于笔试而言的,其实质是由国家机关用人单位通过多种方法,在特定场景下与考生面对面地双向交流与沟通以期通过其外表仪容、言语表达、行为举止等综合表现科学地测评考生的基本素质、发展潜力、实际技能以及与拟录用职位的匹配性,并为人员聘用提供重要依据。

面试的作用在于弥补单纯笔试的不足,避免出现“高分低能”的现象,以最大限度地考查考生素质与能力。与其他测评形式相比,面试具有的相对独特之处有以下方面。

- (1)面试测评的手段、内容灵活,针对性强。
- (2)面试能够充分调动考官与考生的主观能动性。
- (3)面试测评主观因素多。
- (4)面试测评的功能性强。
- (5)面试强调素质评定。
- (6)面试内容的不固定性。

二、面试的测评要素

面试的测评要素分两部分进行:第一部分测评考生的基本素质能力;第二部分测评考生的专业知识和技能。具体的面试考核要素如下所述。

(一)基本素质能力

- (1)仪表行为。考生的身体外貌条件、穿着举止及精神状态。
- (2)语言表达能力。考生语言表达的流利性、明确性和逻辑性。
- (3)分析判断能力。考生是否对问题进行明确、全面、透彻而有条理地加以分析判断。
- (4)竞聘动机与岗位的适应性。考生的未来目标与竞聘的职位之间是否具有匹配性。
- (5)人际关系协调能力。在人际交往方面的倾向,能够处理复杂人际关系,协调各种利益冲突的能力。
- (6)反应能力。在实际工作中,处理突发性事件的应变能力,能迅速合理地解决棘手问题。
- (7)情绪的稳定性。包括情绪的自我控制能力,心理的调整,言辞的表达等,以此反映考生的耐性、韧性,以及他们对压力、挫折和批评的承受能力。

(二)专业技能

- (1)专业知识。考生受教育程度和学力水平,以及进修和培训获得的技能。
- (2)专业技术水平。如对专业化仪器的掌握程度,以及对专业知识在技术方面的应用。
- (3)工作经验。考生曾参加过的工作以及在工作中获得的有关该职位的工作经验和在工作中学到的知识。
- (4)外语水平、计算机水平。所掌握的外语语种在听、说、读、写等方面的能力;在计算机技术应用方面的水平,以及在实践中取得的等级证书。

面试测评要素可根据不同考试以及同一考试的不同职位需要进行调整,视具体情况而定,可添加新的要素或减少要素,特别是那些需要特殊技能的岗位则需要调整加入特殊的测评要素。

在公开选拔领导干部考试大纲中以下各项被列为主要测评要素。

(一)一般能力

1. 逻辑思维能力

逻辑思维能力是指将现有的知识,经过分析与综合、抽象与概括、判断与推理等逻辑思维活动,揭示事物的内在联系、本质特征及变化规律并做出新结论的能力。这种思维活动过程,就是揭示事物本质及其规律,预见和推知事物发展方向和结果的过程。

一般说,一个人思维清晰、说话有条理,主要是指他的思维符合逻辑推理,而且思维很严谨,条理性很强。辩证逻辑思维的核心,是对事物与问题要加以综合分析。分析的方法是对具体问题作具体分析,因地制宜地处理问题;综合的方法是在具体分析的基础上,加以归纳整理,从中总结规律性问题的能力。因此,逻辑思维的能力是一个人综合分析问题能力的最基本的功底。

2. 语言表达能力

语言表达能力是指清楚流畅地表达自己的思想、观点,说服别人,以及解释、叙述事情的能力。语言是人类最重要的交际工具。同一个问题,在不同的场合、不同的对象,用不同的语言方式、语言内容和语言技巧,便会产生截然不同的效果。尤其对从事领导工作的同志来说,借助语言表明意图、沟通思想、传递信息、实现目标更显重要。领导者的意图、意志、指标体系、工作措施和手段,都离不开语言表达能力。领导工作的特殊性,决定了语言表达能力的重要性。它不仅是领导者能力、人格、素质的外化,而且是达到工作目标的重要手段,同时还是领导者影响力大小的一个重要方面。领导者要使自己的语言表达起到吸引人、教育人、感召人、激励人、影响人的作用,就必须提高语言的表达能力。

(二)领导能力

1. 计划能力

计划能力是指对实际工作任务提出实施目标,进行宏观规划,并制订实施方案的能力。

这需要领导者具有战略头脑,善于深谋远虑,运筹全局,遇到事情能够拿出方法,点子多,办法多,处理问题善于做出决断,能够在错综复杂的情况下判别事物的本质,从多种方法中选出最好方法,从多种方案中选出最佳方案,不为一时一事的得失所困惑,善于排除干扰,控制局势,使其向有利于事业的方向发展。

2. 决策能力

决策能力是指对重要问题进行及时有效的分析判断,并做出科学决断的能力。

决策能力是领导者主要的能力素质之一,善于决策则意味着办事果断,节奏快,效率高。决策能力直接关系到领导者的管理绩效,有些时候,经营管理者由于不善决策或决策失误,会使机遇擦肩而过,甚至导致灭顶之灾。其最集中的表现在于:掌握主动权;正确听取和采纳下属的意见;纵观全局,深思熟虑;刻意创新,敢于冒险;灵活机动,随机决断;审时度势,当机立断。

3. 组织协调能力

组织协调能力是指根据工作任务,对资源进行分配,同时控制、激励和协调群体活动过程,使之相互配合,从而实现组织目标的能力。

要善于应用组织力量,把各种人才、各方面的力量恰当地组织起来,形成配合默契、步调一致的集体行动,实现有效的群体目标。

4. 人际沟通能力

人际沟通能力是指通过情感、态度、思想、观点的交流,建立良好协作关系的能力。

在工作中,人际沟通能力可分为对上级沟通能力、平级沟通能力和对下属沟通能力。对上级的沟通主要是接受上级的任务和把任务向上级的反馈。平级沟通主要是部门协调及部门沟通。对下属的沟通主要是布置工作任务及进行工作指导等。不论是对哪一级的沟通,沟通的能力非常重要。领导干部不但要能准确地领会对方表述的意图,还要能准确地把意图表述给对方。要具有关心人、理解人、帮助人与说服人的本领,经常洞察人情世故,把握人们的思想脉搏,并循循善诱,因势利导,调动方方面面的积极性,建立良好的人际关系。

5. 创新能力

创新能力是指发现新问题、产生新思路、提出新观点和找出新办法的能力。

创新能力是领导者应有的基本素质和基本的领导原则之一。一个领导者一旦失去了创新能力,就意味着他的脑力资源停止了开发,也就意味着他的领导功能失去了活力。领导者的创新能力,在于对环境变化的探测,及时提出新观念、新方案和新办法。他们应有对新环境、新事物、新问题敏锐感知的能力,尤其在出现某种新的动向、裂痕时有特别灵敏的觉察力,善于捕获信息,加工出新观念、新设想。他们要思维活跃、富有胆识,不迷信权威,不崇拜偶像,不为过时的老观念、老框框所束缚,敢想、敢说、敢改革,不断探索新世界的奥秘,走出新路子。这就需要敏捷的思维,旺盛的精力,敢于拍板决策的魄力。要善于针对新形势、新动向、新任务,及时树立新观念,提出新对策,在工作中不断实现新突破。

创新能力对于一个领导者来说特别重要,这是因为领导活动在相当大程度上是一种创造性的活动。领导者的创新能力,具体体现在以下方面。

第一,要有敏锐的洞察力。当今时代,错综复杂,政治的、经济的、军事的、文化的,各种矛盾交织在一起。作为一个领导干部,必须要有政治的敏锐感,才能统揽全局,驾驭全局。

第二,要有超前的预见力。这就是要准确地把握事物发展的规律,并对事物发展的趋势做出准确的判断,以争取工作的主动性。

第三,要有果断的决断力。这就是迅速做出选择、下定决心、形成方案的能力,也就是实际的决断能力。在领导决策过程中,每做出一种选择,都会与机会、风险、利害、压力、责任等问题相牵连,所以,决策者必须有当机立断的魄力与胆略。

第四,要有积极的推动力。这是指领导者善于激励下级以实现创新的能力,它表现为领导者的感染力、吸引力、凝聚力、号召力、影响力,以及领导者的人格魅力。

6. 应变能力

应变能力是指面对意外事件,能迅速地做出反应,寻求合适的方法,使事件得以妥善解决的能力。

领导者如果缺少应变能力,往往会一着失措,全盘皆输,给团体造成巨大损失。因此审时度势,随机应变的能力十分重要,在决策条件已经改变的情况下,或者接到突然信息,领导者应当既不惊慌失措,无所适从,又不拘泥刻板,能够沉着冷静,应付自如,灵活机动,临机处置。当然,灵活机动绝非草率从事,随意武断,而需要的是慎重地做出合乎实际的决策。善于根据情况变化,对不符合实际情况的决策随机应变地进行调整,不失时机争取最佳效果。

(三)个性特征

个性特征是指个体在心理发展过程中逐渐形成的稳定的心理特点。个性特征的形成与环境、教育、社会和遗传因素有着密切的关系。

这里主要指在面试中表现出来的气质风度、情绪稳定性、自我认知能力等个性特征。

1. 气质风度

良好的气质是一个人文化素质、文明程度、思想品德、道德情操的外化。风度是内在气质的自然流露。它包含了一个人体形外貌上的总印象。良好的气质和风度,主要表现为饱满的精神状态,流利文雅的谈吐和整洁洒脱的仪表。

2. 情绪稳定

情绪稳定对一个领导者来说应该是很重要的素质。情绪稳定的领导者能够做到处事不慌,语言不乱,在胜利面前不骄傲,在挫折逆境中不沮丧,情绪不会因外界干扰而波动。领导者情绪的稳定性取决于其情感的深刻性(即情感的深厚程度)。一般说来,情感深刻的领导者,其情绪的稳定性都强。相反,情感淡薄的,其情绪的稳定性都差。领导者情感广泛的感染性和社会性,要求领导者不能感情用事,要有所控制。这种控制往往是领导者自觉的自我调节,这就是领导者情绪的自控性。通过自控,把自己的消极情绪隐蔽起来,以避免对下属和社会产生不良影响。

3. 自我认知能力

自我认知能力是指能深入了解自己的情感与需要,能客观地评价自己的长处与弱点并能在实践中学

习和提高的能力。不能认知自身情绪的人,必然为情绪所左右。反之,只有掌握情绪才能成为生活的主宰。成功的领导者,必须具有较高的自我认知能力。

首先,能正确自我评价,对自我既不过分挑剔,也无不切实际的幻想,更不会提出苛刻的非分期望和要求;他们不会过分自信、热衷于自我欣赏,同时也不会丧失自我。真正自信的人,目光远大而作风严谨,举手投足之间洋溢着吸引人的魅力,能够做到宠辱不惊。

其次,有较强的分析、综合能力,能认真衡量所从事工作的风险性,能建设性地处理问题;懂得致力于加强自己的优势,把自己置于优势能够充分发挥作用的地方,懂得在不擅长的领域尽量少浪费精力;能经常而客观地分析自己的行动可能产生的结果,并敢于坚毅、不屈不挠地追求目标。

再者,能深刻了解自己的个性和行为方式以及由此而形成的领导风格,懂得只有以最适合自己的方式行动,才能取得最佳的成绩。

第二节 面试的特点和基本形式

一、面试的特点

(一)面试内容安排灵活

公开选拔党政领导干部的面试内容对于不同的考生来说是相对变化的、灵活的,主要表现在以下几个方面。

(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。

(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、职责范围等都有所不同。因此,其面试的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,以供提问时参照。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,而是要根据考生回答某一问题的情况,来决定下一个问题问什么,怎么问。如果考生回答问题时引发出与拟定的题目不同的问题,主考官还可能顺势追问而不拘泥于预定的题目。

总之,从主考官角度看,面试内容既要事先拟定,以便提问时“有的放矢”、“不打无准备之仗”,又要因人因“事”而异,灵活掌握;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,最好是在半控制、半开放的情况下灵活把握面试内容。

(二)面试以谈话和观察为主

谈话是面试过程中的一种重要方式。在面试过程中,主考官向考生不断地提出各种问题,而考生则是针对主考官提出的问题进行回答。

观察是面试过程中的另一项主要工具。在面试中,主考官运用自己的感官,特别是视觉和听觉,对考生进行观察。运用视觉主要是观察考生的非语言行为,它不仅要求主考官在面试中要善于观察考生的非语言行为,而且要能指明考生的行为类型,进而借助于人的表象层面推断其深层心理。对考生非语言行为的观察,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。

研究表明,在面试中,从考生面部表情中获得的信息量可达50%以上。在面试过程中,考生的面部表情会有许多变换,主考官能观察到这种表情的变换,并判断其内在心理。例如,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。考生的目光久久盯着地面或盯着自己的双脚,默不作声,可能反映了其内心的斗争与思考过程。当主考官提出某一难以回答或窘迫的问题时,考生可能目光暗淡,双眉紧皱,带着明显的苦恼焦急或压抑的神色。总之,主考官可以借助考生面部表情的观察与分析,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。

在面试过程中,听觉的运用也十分重要。在面试过程中,主考官会倾听考生的谈话,对其回答进行适度的反应,当考生的回答与所提问题无关时,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,对其谈话进行分析,比如是否听懂了主考官的提问,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。还可根据考生讲话的语音、语速、腔调等来判断其性格特征等。比如声音粗犷、音量较大者多为外向性格;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)面试注重双向沟通

面试是主考官和考生之间的一种双向沟通过程。在面试过程中,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、态度偏好、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。所以说,面试不仅是主考官对考生的一种考查,也是双方之间的一种沟通、情感交流和能力的较量。主考官会通过面试,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、自己关心的信息。

(四)面试交流直接互动

在笔试、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,同时,也能了解许多笔试中了解不到的信息。

(五)面试具有全面性

传统笔试只限用纸笔作答,考查考生掌握的知识及其思维,考查范围受到限制,而面试突破了笔试的局限,通过面对面进行交流和多种多样的反应,对求职者的口头表达能力、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。

从实质上说,面试是一种综合考试,具有全面性。

(六)面试具有有效性

笔试能测验考生知识的拥有量,但不能反映其实际工作能力,“高分低能”现象正是这种考试弊端的反映。而面试却可以通过实际操作直接考查考生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考生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。

从考查人的能力这个角度看,面试比笔试更有效。

在笔试测评中,主考官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,不论考生是解答对的还是猜对的,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。

考生面试结果的评定,不把观点正确与否作为第一位的指标,而是看考生的整体素质,因此,面试比笔试更有效。

二、面试的基本形式

(一)单独面试与集体面试

单独面试,指主考官与考生单独面谈的一种面试方式。这是最普遍最基本的一种面试方式。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。单独面试又有两种类型。一是只有一个主考官负责整个面试过程。二是由多位主考官参加整个面试过程,但每次均只与一位考生交谈。

集体面试,指多位考生同时面对面试考官的一种面试方式。在集体面试中,通常要求考生作小组讨论,相互协作解决某一问题,或者让考生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考生的人际沟通能力、洞察与把握环境的能力、领导能力、组织能力等。

(二)一次性面试与分阶段面试

一次性面试,即指用人单位对考生的面试只进行一次。在一次性面试中,面试考官比较多,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。在一次性面试情况下,考生是否能面试过

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,考生必须认真准备,全力以赴。

分阶段面试又可分为两种类型:依序面试和逐步面试。

依序面试,一般分为初试、复试和综合评定三个程序。初试的目的在于从众多考生中筛选出较好的人选。初试主要考查考生的仪表风度、工作态度、进取精神等,将明显不合格者予以淘汰。初试合格者则进入复试,复试考查考生的专业知识和业务技能为主,衡量考生对拟任工作岗位是否合适。复试结束后即再由人事部门会同用人单位综合评定每位考生的成绩,确定最终合格人选。

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,依次对考生进行面试。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。考生要对各层面试的要求做到心中有数,力争每个层次均留下好印象。在低层次面试时,不可轻视,在面对高层次面试时,也不必拘谨。

(三)常规面试与情景面试

常规面试,是我们日常见到的最常用的主考官和考生面对面以问答形式为主的面试。在这种面试条件下,主考官处于积极主动的位置,考生处于被动地位。主考官提出问题,考生根据主考官的提问做出回答,展示自己的知识、能力、素质和经验。主考官根据考生对问题的回答以及应试的仪表仪态、肢体语言、在面试过程中的情绪反应等对考生的综合素质状况做出评价。

情景面试则突破了常规面试主考官和考生一问一答的模式,而是采取无领导小组讨论、公文处理、角色扮演、演讲、答辩、案例分析等方法。情景面试是面试形式发展的新趋势,得到越来越广泛的应用。在这种面试形式下,面试的具体方法灵活多样,面试的模拟性、仿真性、操作性都很强,考生的才华和能力能得到更充分、更全面的发挥,主考官对考生的素质也能做出更全面、更深入、更准确的评价。

第三节 心理素质测评

一、心理素质测评的含义

心理素质测评是对行为的一种测量,这些行为主要是心理的而不是反射性的心理行为(如打呼噜等),是外显行为而不是内部心理活动,是一组行为而不是单个行为。心理测试是对一组行为样本的测量,即所测量的行为组是有代表性的一组行为,任何个体在不同时间、空间与条件下的行为表现是不尽相同的,如果我们所测评的行为抽样不同,则所得到的结果就会不同。心理测试的行为样组不一定是真实行为,而往往是概括化了的模拟行为,例如投射(墨迹)测验,答题行为不是真实的行为,而是一种间接的行为反应。

心理素质测评是针对评价目标,通过定性、定量的方式,对人的能力、个性、知识水平、职业倾向和发展潜力等方面进行综合测试和评价。这种测评具有数据化、客观化的特征。它是建立在教育测量学、心理学、行为学、管理学、计算机技术等基础上的一种综合选择人才的方法。

心理素质测评作为一个选拔人才的工具,有着严格的要求。具体而言,心理素质测评必须符合规范性、客观性和标准化等要求。规范性是指不同的考生的测试结果具有可比性;客观性是指测试结果必须能够真实的反映考生的某些智力水平和个性特征,有符合标准的可信度;标准化是指对不同的考生的相同特征的测试的过程和方法应该具有一致性。

二、心理素质测评的原则

现代人才心理素质测评建立在比较客观的、量化的、科学的测量的基础上,它遵守以下的原则。

(一)测量与评定相结合

测量是对人员心理素质或绩效的定量描述,而评定则是超过这一描述而权衡其各个部分的价值大小。如果没有准确客观的测量,就不会有科学合理的评定;同样,离开了科学合理的评定,即使有准确客观的测量也难以发挥其有效的作用。

(二)精确与模糊相结合

心理素质测评应该是在模糊之中求精确,在精确之中蕴含模糊。

(三)普遍性与特殊性相结合

现代心理素质测评要求在设计测评要素和编制测评标准时,一方面要遵循测评工程的技术要求;另一方面也要充分体现工作岗位或职位的特点与要求。

(四)科学性与实用性相结合

在进行心理素质测评时,一方面应尽可能提高测评的科学性;另一方面也不能不考虑现有的技术水平和测评条件。

(五)静态与动态相结合

静态与动态相结合的原则首先表现在测评要素和测评标准的设计与编制上。静态测评是以统一的测评方式在特定的时空条件下进行测评,不考虑测评要素的动态变化性。动态测评则是从要素形成与发展的过程中,以及以前发展的情况进行测评,静态测评与动态测评相结合还表现在测评方法的选择上。

三、心理素质测评的种类

心理素质测评使用的各种工具称为量表。编制心理测评量表的材料,一般都是经过科学方法慎重选择的,能够反映人们某些心理行为特点的问题。把这些材料用标准化的方法加以组织编制,进行对行为样本的测量和统计处理,就形成一种标尺。

现代流行的各种心理测评量表很多。但尽管心理测评的种类繁多,从不同的角度可以将其归纳为几种类型。

(一)按功能分类

(1)智力测验。这类测验的主要功能是测量人的一般智力水平。

(2)特殊能力测验。智力测验可检查人的一般智力,而特殊能力测验则检查人某一特殊的能力倾向。如测量人的音乐能力、技巧运动能力等。

(3)成就测验。这类测验的主要功能是测量人的学习效果及教育、培训目标实现的程度,如有关知识、理解、应用、分析、综合和评价等方面的测验量表,都是属于这一类的。

(4)人格测验。根据心理学对人格的理解和看法,对一个人的人格可以进行测量和评估,这类测验的功能就是按这种要求对个体的人格特征进行测验。

(二)按目的分类

(1)描述性测验。这类测验的目的在于对人的能力、性格、兴趣、知识水平等进行描述、分析,进行某种评价。

(2)诊断性测验。这类测验的目的在于对人的某种心理功能或行为特征及障碍进行评估和判断,以确定其性质或程度。

(3)提示性测验。这类测验的目的在于从测验的结果预示被测验者未来可能出现的心理倾向或能力水平。

(三)按材料分类

(1)文字测验。这类测验通常为文字项目组成,由文字说明做法和做出回答。

(2)非文字测验。这类测验的项目多由实物、图片、模型之类的直观材料制作组成,测验也多以操作方式进行。

(四)按方法分类

(1)问卷测验。这类测验是将各种问题(项目)呈现给被测验者,了解、分析其应答反应的能力。

(2)操作测验。这类测验是用实物的或模型的工具所构成的测验项目,让被测验者操作,观察其完成动作的速度及准确性。

(五)按形式分类

(1)个别测验。指每次测验过程是以一对一的形式来进行的。通常只选取一个被测验者作为测验的对象。

(2)团体测验。指每次测验过程中由一个或几个测验者对数量较多的被测验者(一个群体)同时实施测验。

四、心理素质测评的方式

人的心理行为是很复杂的,难以直接测量而取得结果。因而心理素质测评就不像物理测量那样用直接测量的方式,而是采用间接的方式来进行的。这样的测量就必然会受到评估的主客观因素的影响。外界的某些无关因素,如外来的声音、房间的设施等,都会给测验结果带来影响。因此,在测验中必须消除内外的无关因素;同时为了使测评客观、准确,测验者必须经过专门的训练,全面熟悉测验的内容和方法,能严格按照测验程序实施测验。在测验时要注意以下几个问题。

(一)谨慎选择测量表

任何测量表,都有其适用的特定范围。我们在选用时,应当慎重考虑,认真取舍。

(二)要协调关系

测验者与被测验者存在着一种特殊的关系。如果这种关系不太协调,就有可能出现两种影响测验的情况:一种是使被测验者对测验产生反感,不予配合;一种是被测验者出现紧张情绪,使其测验分数达不到他应有的水平。只有在一个良好协调的关系中,被测验者才能最好的发挥他的真实水平。

(三)控制误差

在实施测验过程中,由于主观及客观因素的影响,可能会出现某种误差。为了使测验的结果准确,就必须尽量控制误差。所以,测验者在测验过程中的操作应严格根据测验的规定和要求实施,并善于安定被测验者的情绪。

(四)正确解释测评结果

每一个标准化的测验,常常用分数来表示其结果,而测验的分数只是一个相对的数值。因此,一般来说,不应当把这种结果告诉被测验者或他们的家属和单位领导,而只是告诉他们对测验结果的解释。

(五)遵守测评的规范

任何工作都有必须遵守的道德规范,心理测验也是如此。一个测验者决不能利用测验作为压制人的工具,也不能作为搞不正之风的手段。

(六)测验的保密

对测验的保密主要有两个方面:一方面对测验内容的保密。心理测验的内容,包括测验器材,是不可以向社会泄漏的,也不可以随意让不够资格的人员使用,以免使测验失去控制,造成滥用。另一方面是对测验结果的保密。这是具有个人档案机密性的资料,是不应该随便让无关人员,甚至当事人知道的。任何测验人员都必须注意以上几点,测验才具有科学性和规范性。

五、正确对待心理素质测评

(1)实事求是,不要有任何顾虑。例如,“在别人不注意时,你有时做违反制度的事情”,如果你有过就回答“是”,因为这并不是进行一种道德判断,而是反映一个人的性格倾向,是独立型还是顺从型。

(2)对心理素质测评中答案选择不要做是非判断,而是反映自身的真实面貌。

(3)不必反复琢磨,也不要随意修改你的答案。要凭第一感觉,尽快做出选择。

(4)要独立作答,不要讨论,不要看别人的选择。

六、心理素质测评分类举例

(一)能力测评

衡量一个人学习及完成一项工作的能力。包括一般智力测试、创造能力测试、想象能力测试、观察能力测试、语言能力测试、数字和空间关系能力测试、反应速度和准确性测试、归纳能力测试、机械知识测试、理解能力测试等。

1. 管理能力测评

管理能力是每一个竞聘者必备的重要能力,要在工作中不断地培养、积累自己的组织管理能力。下面

的测试题,请你根据自己的实际情况回答。你回答的“是”越多,就表明你的管理能力越强。

请阅读下面的题目,并根据自己的实际情况回答“是”与“否”

- (1)我经常召集部门会议,既讨论工作问题,又探讨一些大家共同感兴趣的问题。
- (2)我会定期与每位部下谈话,讨论其工作进展情况。
- (3)我每年至少召开一次总结会,表扬先进,鞭策后进,同时广泛征求群众意见,让大家畅所欲言。
- (4)我尽量少下达书面指示,多与部下直接交流。
- (5)当单位内出现人事、政策和工作流程的重大调整时,我会及时召集部下开会,解释调整的原因及这些调整对他们今后工作的影响。
- (6)我经常鼓励部下畅谈未来并帮助他们为自己设计。
- (7)我经常召集“群英会”,请职工为单位经营出谋划策。
- (8)我喜欢在主体会议上将本部门工作进展公布于众,以求得其他部门的合作和支持。
- (9)我常在部门内组织协作小组,提倡团结协作精神。
- (10)我鼓励员工积极关心单位事务,踊跃提问题、出主意、想办法,集思广益。
- (11)我喜欢做大型公共活动的组织者。
- (12)我在与人谈话时喜欢掌握话题的主动权。

评分:

答“是”得1分,答“否”得0分。

8~12分:你表现得很好,善于与他人,尤其是与部下交流,促进相互了解,因此能避免由于沟通不足所产生的问题。在原则问题上,你既善于坚持并推销自己的主张,同时还能争取和团结各种力量。你自信心强,部下也信任你,整个部门中充满着团结协助的气氛。

4~7分:你比较重视将自己或上级的命令向下传达,但不太注重听取下级的意见,认为众口难调,征求意见只会使问题复杂化。因此在你的部门内,虽然各项任务都能顺利进行,但下属的意见不受重视。这样不但浪费了宝贵的人力资源,也会压制下属的积极性,使得他们感觉自己只是一台机器,机械地执行命令,却不能有自己的想法。

0~3分:由于你对交流能力的重视不够,导致你离优秀管理者尚有一段不小的距离。要知道,作为一名管理者,你有责任主动地将信息传达给下属,而不应让他们千方百计自己寻找信息。

2. 公关能力测评

下面设计了各种环境中的对话,你选择更接近哪种情况的回答? 每种回答都标有不同的分值,做完后将总分值与结果对照,可以预知你的公关能力。

- (1)在宾馆里,顾客说:“瞧! 你把我的新衣服洒上了水,怎么办!”你作为服务员回答:
 - A. “谁叫你走路不长眼睛。讨厌!”
 - B. “对不起,请用毛巾擦一下吧!”
 - C. “真糟糕! 怎么办好呢? ……”
- (2)在饭店酒桌上,顾客:“这杯子没有洗净,下面还有手印呢!”如果你是服务员,作何回答?
 - A. “洗净了,用不着担心。”
 - B. “真抱歉!”
 - C. “对不起! 我来换一个。”
- (3)在公共汽车站牌前,因人多而没有挤上去,你的朋友说:“等一会儿再上吧!”你回答:
 - A. “老是这样会一直乘不上车的!”
 - B. “是的,再等等下一班车吧。”
 - C. “高峰期总是这样,真讨厌!”
- (4)在公共汽车上,由于人多互相拥挤,有人对你说:“不要挤!”对此,你作何反应?
 - A. “人多,没办法! 请你向前靠些好了!”
 - B. “对不起!”