

国家公务员录用考试专用



系列教材



最近五年试题精选 六类试题分类模拟 汇集十大面试热点

面试

天合公务员考试研究中心 编

- ④ 历年真题研究 把握命题趋势
- ④ 解析经典例题 精选高频考点
- ④ 妙用方法技巧 有效提高分数
- ④ 命题预测科学 复习事半功倍



天合教育
TIANHE JIAOYU
凝聚文化 传播理念



化学工业出版社

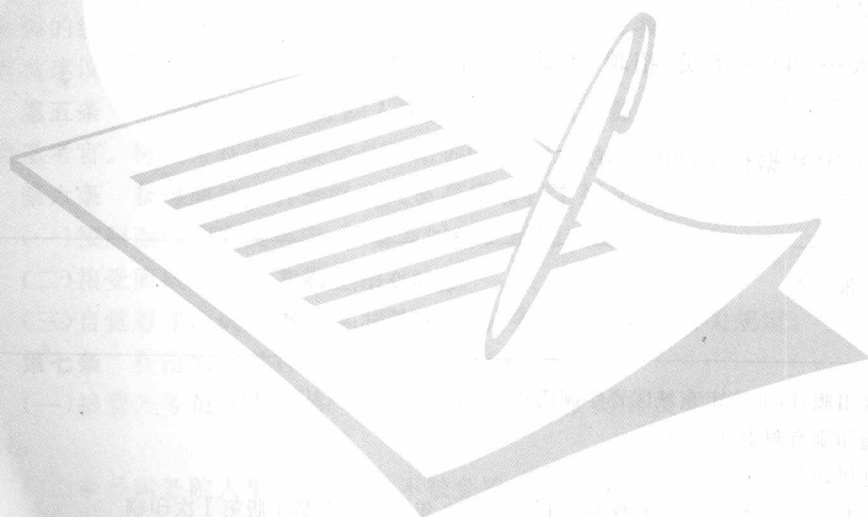
国家公务员录用考试专用



系列教材

面试

天合公务员考试研究中心 编



化学工业出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

“面试”是国家公务员录用考试的关键环节。近年来,随着国家公务员录用考试日益科学、规范,公务员面试的题目在内容、题型和难度等方面都发生了重大的变化,给广大考生的备考提出了更高的要求和挑战。

本教材详细介绍了公务员面试的历史和发展趋势,公务员面试的能力测评,公务员面试的基本类型,面试的程序和技巧,面试试题的设计与编制,面试成绩的评分标准,面试的准备,面试的“突发”情况与面试禁忌,面试心理素质测评及面试热点集锦等内容,同时分类精心编制了强化特训练习的模拟试题及近年的经典真题,并附上了详细而精练的试题分析和答题要点。以帮助考生能更加准确地把握公务员面试的脉络,增加面试成功的几率。

该书内容翔实,重点突出,选材新颖、讲练结合,时效性强,系统性与严谨性并重,是广大考生备考面试的好帮手。

图书在版编目(CIP)数据

面试 / 天合公务员考试研究中心编. —北京: 化学工业出版社, 2009. 6

(国家公务员录用考试专用系列教材)

ISBN 978-7-122-05287-2

I. 面… II. 天… 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(2009)第 055692 号

策划编辑: 刘海星 张 立

责任编辑: 瞿 微

装帧设计: 王晓宇

责任校对: 李 林

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 刷: 北京永鑫印刷有限责任公司

装 订: 三河市延风印装厂

880mm×1230mm 1/16 印张 19½ 字数 569 千字 2009 年 6 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686)

售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 38.00 元

版权所有 违者必究

前言

公务员考试录用制度的全面推行和完善以及影响的扩大,使得公务员考试竞争十分激烈。党和国家越来越重视公务员的任用和管理,对公务员的要求也更加清晰、透明。尤其是国家公务员局的成立,更表明了它的规范化。公务员录用考试制度已经成为党和政府面向全社会招贤纳士的主要渠道。

近年来,就业压力不断加大,社会各界人士报考公务员的热情高涨,报考人数居高不下。作为在各级政府机关中行使国家行政职权、执行国家公务的人员,必须具备发现、分析、认识 and 解决问题的能力。公务员考试中笔试题目的设置,正是适应这种用人机制的产物。行政职业能力测验中的言语理解与表达、数量关系、判断推理、常识判断和资料分析,以及申论科目的设置均从语言、逻辑思维、反应能力等层面测查了应试者的综合能力及与之职位适应的工作能力。较之高考、考研,它的实用性、能力性测查更为真切和直接。

在公务员考试制度日渐成熟的同时,社会上也出现了多种应对公务员考试的用书。对用书的择取成为应试者能否取得理想成绩的关键。为使广大青年朋友有针对性地、高效率地做好备考准备,本书编写中心专家在把握公务员考试最新变化与趋势的基础上,倾心打造了国内一流的品牌图书。本系列教材在潜心研究历年考试情况的基础上融入了2009年公务员考试的最新思想和变化,并由著名专家对命题趋势做出权威解读,对公务员考试的各部分题型进行了深入的探讨与归纳,对每种题型的应对理论进行深入、全面地阐述,每一部分内容中都涉及真题演练这个重要环节,能使广大应试者把握中央、地方真题的规律。

本系列教材编写人员根据国家人力资源和社会保障部最新命题思路编写,在题型、题量、试题难度、讲解等方面均参照了国家历年公务员考试真题和考试大纲,做到既把握公务员考试的命题特点,又重视发展趋势的研究。

本系列教材具有以下鲜明特点。

一、权威的编写队伍

本教材是本中心公务员考试命题研究专家为参加公务员考试的应试者量身定做的,专家们多年的理论研究与阅卷实践,定能使应试者以最快的速度掌握教材中的内容,在考试中取得佳绩。

二、丰富兼容的知识内容

本教材涵盖了各地公务员考试的经典题型和最新题型,对公务员考试的各部分题型进行了深入的探讨与归纳。本教材结构严谨、内容详实、讲练结合、重点突出、难易适当、梯度合理,真正做到了让应试者理论知识与实践相结合。本系列教材既适用于公务员考试,同时也适用于事业单位招聘工作人员的考试,以及选聘高校毕业生面向基层工作的考试、三支一扶考试、社区考试以及军转干考试等,具有兼容性。

三、全新的思路点拨

本教材采用了全新的试题讲解方法,打破了以往机械地向应试者灌输解题方法和技巧的模式,真正做到使考生拓展思维、提升能力。

四、最新的考点把握

本教材根据各地命题趋势,全面把握最新考试知识点,在紧扣公务员考试相关精神的基础上又有所创新,凸显时效性。

为了回馈广大应试者的信任和支持,我们力争提供最完善的服务,读者可随时登录“www.gwyglj.com”网站,就学习中遇到的问题向命题研究专家进行咨询,也可随时与我们在线沟通。同时,希望广大读者随时关注我们的网站,关注公务员考试的最新详细信息、考前模拟试题及更多公务员考试信息。

由于编者水平及时间有限,本套教材编写过程中难免有不足之处,敬请广大读者、同仁不吝指正,衷心希望本套教材能为广大应试者的复习备考带来实质性的帮助。

天合公务员考试研究中心

目 录

第一章 公务员面试概论	1
第一节 公务员面试的定义、特点及构成要素	1
第二节 公务员面试的能力测评	3
第三节 公务员面试的历史和发展趋势	6
第二章 公务员面试的基本类型	9
第一节 结构化面试	9
第二节 情景模拟面试	15
第三节 无领导小组讨论	17
第四节 文件筐测验	21
第五节 答辩式面试	22
第三章 面试的实施	25
第一节 面试的程序和技巧	25
第二节 面试试题的设计与编制	27
第三节 面试成绩的评分标准	30
第四章 公务员面试的准备	33
第一节 公务员面试前的准备	33
第二节 公务员面试上场前的准备	36
第三节 公务员面试的基本礼仪	36
第五章 公务员面试实战的应对技巧	43
第一节 公务员面试的阶段性应对策略	43
第二节 面试的“突发”情况与面试禁忌	46
第三节 面试常规问题应对策略	49
第六章 面试心理素质测评	55
第一节 心理素质测评概论	55
第二节 心理素质自测试题	59
第七章 分类模拟试题及思路点拨	93
第一节 个性特点与拟任职位的匹配性类试题	93

第二节	人际交往与沟通能力类试题	104
第三节	组织协调能力类试题	115
第四节	综合分析类试题	126
第五节	言语表达能力类试题	139
第六节	应变能力及创新能力类试题	142
第八章	历年真题精选	149
	2009 年中央及地方公务员考试面试试题精选	149
	2008 年中央及地方公务员考试面试试题精选	157
	2007 年中央及地方公务员考试面试试题精选	182
	2006 年中央及地方公务员考试面试试题精选	192
	2005 年中央及地方公务员考试面试试题精选	197
第九章	面试热点集锦	204
第一节	环境保护问题	204
第二节	群体性事件	208
第三节	关注民生	211
第四节	转变经济发展方式	226
第五节	文化教育	230
第六节	油价上涨	240
第七节	社会主义新农村建设	244
第八节	救灾体系的完善	263
第九节	中国特色社会主义下的科学发展观	271
第十节	自主创新与结构调整	283
附 录		288
附录一	国家公务员行为规范	288
附录二	中华人民共和国公务员法	289
附录三	公务员录用规定(试行)	300
附录四	《公务员录用体检通用标准(试行)》的通知	304
附录五	国务院工作部门面试考官资格管理暂行细则	305

第一章 公务员面试概论

第一节 公务员面试的定义、特点及构成要素

一、面试的定义

公务员考试分为笔试和面试两个环节,它们共同构成科学、实用的公务员录用人才测评系统,分别承担着不同的测试职能。与笔试相比,面试更倾向于对应试者综合素质的考查。作为考查应试者能力的有效方法,面试在公务员考试中变得越来越重要,已成为公务员考试不可或缺的组成部分。

那么,公务员面试的定义是什么呢?

公务员面试是在特定场景下,用人部门考官运用一些精心设计的方法,通过与应试者面对面的交谈和观察,尽量科学地测评出应试者的基本素质、能力特征、发展潜力、应聘动机以及其他与拟任职位相匹配的品质,为用人单位(部门)聘用到优秀人才提供重要依据的一种考试活动。

二、公务员面试的突出特点

公务员面试是选拔人才的重要手段,相较于其他的考试方法,由于其独特的职业背景和对应试者能力的要求,公务员面试具有其不可替代的特殊性,其主要表现在以下几个方面。

(1)公务员面试以观察、交谈为主要手段。区别于其他考试方法,面试主要是通过观察、谈话等手段来评价应试者的素质。在面试过程中,考官会有目的、有计划地通过上述方法对应试者进行测评,并以此为基础,判别应试者的能力、气质等特性。

(2)公务员面试的内容灵活可变。这是由应试者和考官两方面因素决定的。虽然面试的主体内容是有大致框架的,结构也是有章可循的,但对于不同的应试者来说,因其个人经历和背景、工作岗位、在面试过程中的表现等不同,使得考试内容具有随机性。而且,面试题目的深浅、问题的难易等因素都因考官的主动性而有临场决定的可能,因此公务员面试的内容是变化的、灵活的。

(3)公务员面试注重对应试者整体素质的测评。笔试完全以答案来评定应试者的成绩,面试则是根据应试者现场的全部表现,观察其回答问题的灵活性、逻辑性、应变性,对其整体素质作出评定。面试虽然也有评分标准,但却并不完全以参考答案为准,有些考题甚至连考官都没有办法给出答案。面试的评分,更多地需要应试者以自己整体的表现去“争取”,应试者的应变性、逻辑性及社会积累都能为应试者“争取”到理想的分数。

(4)公务员面试是应试者与考官双向沟通的过程。面试只有应试者显然是无法完成的,它需要考官参与进来,并与应试者形成互动。在面试中,应试者并不完全处于被动状态。考官通过观察来评价应试者,应试者也可以通过考官的行为来判断考官的价值判断标准、对自己面试表现的满意度等,并可借此机会了解自己报考的单位以及报考职位的情况等信息。从这个角度来说,面试其实也是对考官的互动、沟通能力的一种考验。

(5)公务员面试具有较强的主观性。与笔试不同,面试没有明确、客观的标准,其试题的主观色彩比较

浓,使得面试的结果往往受到考官个人主观印象、知识经验等许多因素的影响。对于同一应试者,不同考官的评价往往存在不同程度的差异,而且各有各的评价依据。这一看似是面试弱点的主观性,其实也是有其独特价值的。考官可以把自己长期积累的经验运用到面试评价中,更好地完成对应试者素质的评价。随着面试的发展,面试测评的主观性会相对减弱,但并不会消失。

(6)公务员面试具有平等性。在传统观念中,面试双方似乎总是不平等的,考官总是掌握着主动权,应试者则总是抱着小心翼翼的被选择的心态,处于被动的境地,这样的面试并不能取得良好的效果。而公务员面试则是一个平等的双向选择的过程,面试时应试者在被考官选择的同时,其实也是在选择考官以及他所代表的单位,应试者与考官是平等的。因此,应试者应在面试中充分展现自己的个性,真诚自信地应对,和考官之间形成一种平等的对话,这才是一个成功的面试者正确的做法。

三、公务员面试的构成要素

公务员面试的构成要素,就是指构成公务员面试的一些基本因素。这些要素在任何一次面试中都是不可或缺的,它们的有机构成是面试活动成立的前提条件。当然,这些要素并不是固定不变的,它们在不同的面试中,有着不同的表现形式和作用。为做好面试工作,要合理地配置和使用这些要素。一般而言,面试有十大构成要素,分别介绍如下。

1. 面试目的

面试目的,是指面试想要达到的境地,即通过面试要达到的预期效果。在公务员考试中,面试的目的是从职位需要出发,通过对应试者素质的有效测评,选拔出德才兼备的、合适的优秀人才。对于应试者来说,参加面试的目的是向考官展现自己的个性素质,以此获得被录用的资格。

2. 面试内容

面试内容,又称测评要素或测评项目,是指面试需要测评的应试者的个性品质、能力等基本素质。在面试时,通常把应试者的素质结构划分为多种具体的素质指标列出来,实测时,再选择部分重要的和相关的素质指标进行测评。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非常重要的问题。

3. 面试考官

面试考官,即面试的测评者,是对应试者进行评价的主体。在面试中,面试考官扮演着十分重要的角色,其素质的高低对面试结果有很大的影响。面试考官大多是经过培训的专业人员,他们的主要职责就是对应试者提出面试问题,并观察和分析应试者在面试过程中的各种行为表现,以对应试者进行评定。

4. 面试应试者

面试应试者,即面试以及测评的对象,是面试题目的直接承受者。面试应试者与面试考官共同构成面试活动的主体,两者之间是被测评者与测评者的关系。在面试过程中,应试者通过对面试题目的应答来展现自己的个性品质、能力等各方面的素质,争取脱颖而出,获得被录用的资格。

5. 面试方法

面试方法,是指面试活动的组织方式和实施面试的具体技术,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。常见的面试方法包括结构化面试法、情景模拟面试法、无领导小组讨论面试法等,公务员面试采用的是结构化面试法。

6. 面试试题

面试试题,主要是指面试考官对应试者提出的一定的行为要求。面试方法不同,提出的要求也不相同。另外,面试试题具有多种多样的表现形式,这是由面试模式所决定的。例如,在结构化面试中,这种要求表现为精心设计的一个个具体的“问题”;在无领导小组讨论面试中,试题表现为“讨论的议题”;在情景测评面试中,试题则体现为具体问题情景中的各种要求。

7. 面试时间

面试时间是面试的重要构成要素之一,是面试活动在时间维度上的体现。通常,面试的时间越长,面试结果的可信度越高。但由于受多方面因素的影响,公务员面试的时间都不太长。如何在较短时间内较为准确、全面、客观地得到面试测评需要的信息,是一个值得用人单位(部门)深入研究的问题。

8. 面试场所

面试场所,是面试活动在空间维度上的体现,它也是面试的重要构成要素之一。对于面试场所的选择,有许多需要注意的问题。比如面试房间的大小、主考官与应试者位置的安排、光线的明暗、有无较严重的噪音或其他干扰等,这些问题也会在一定程度上影响面试的实际效果。选定面试场所后,组织单位需对考场进行必要的布置。

9. 面试信息

面试信息,指面试活动中的考官信息和应试者信息。考官信息即面试过程中考官所发出的信息,其中,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是最主要的考官信息;应试者信息即面试过程中应试者所表现出来的、自觉和不自觉发出的、语言的和非语言的所有行为反应信息,其中,对考官所提问题的作答情况是最主要的应试者信息。

10. 面试评定

面试评定指考官根据事先拟定的评分标准,以及应试者临场所表现出的相关素质,对应试者的素质能力进行评分或评价的过程,它是关系面试结果的重要构成要素。面试的一切安排和组织,都是为了能在对应试者进行评定之后,选出优秀的人才,为国家和人民作出贡献。

第二节 公务员面试的能力测评

在公务员面试中,如何选择素质项目,掌握好各项目之间的结构比例并合理搭配,都是有规律可循的。虽然面试不可能对应试者的所有素质进行面面俱到的测评,只是有选择、有目的地测评应试者是否具备适合招录岗位的素质能力,但其对应试者的素质要求也是比较全面的。面试不但对应试者的能力素质进行考查,也会对应试者临场所表现出的精神风貌非常重视。面试所有细化后的测评内容大都可以概括为几个具体的能力类别,具有相当程度的共性。通常,公务员面试的基本测评内容主要包括以下两大方面。

一、公务员面试的能力测评内容

(一)综合分析能力

综合分析能力,即通过对事物进行分析与综合、归纳与概括、判断与推理等活动,揭示其本质特征、变化规律及内在联系的能力。在公务员的日常工作中,经常会涉及对问题的宏观理解把握和对事物之间矛盾关系的理解,所以,综合分析能力十分重要,它也因此成为公务员面试测评内容的重中之重。

每个人的综合分析能力各不相同,且综合分析能力与个人所受教育程度的高低、观察事物细腻与否、知识掌握丰富与否及日常思考分析问题是否频繁有很大关系。总体来说,衡量综合分析能力的高低主要看以下几个方面。

(1)分析思考问题的深度、广度。分析思考问题的深度是指能否透过现象看本质,以及看到本质的层次有多深;分析思考问题的广度是指每个问题都不是孤立存在、与世隔绝的,而是与其他事物、现象存在着客观的、必然的联系。应试者把问题看得有多深、有多广,是衡量应试者综合分析能力的标准。所以,应试

者分析思考问题尽量要有一定的深度,而不能停留在表面。不能仅仅着眼于此事物,还要对其进行必要的延伸和扩散思考,深入地挖掘其内涵,否则得出的结论很可能是错误的、机械的或者是唯心的。

(2)对问题的辨析与综述能力。公务员试题尤其是现在的面试考题,有的会提供一定的材料,应试者应能够从材料中去粗取精、去伪存真,运用自己的辨析与综述能力,对材料进行重新整合,然后得出正确结论。

(3)逻辑思维能力。是指正确、合理思考的能力,即对事物进行观察、比较、分析、综合、抽象、概括、判断、推理的能力,采用科学的逻辑方法,准确而有条理地表达自己思维过程的能力。公务员的逻辑思维能力是其必不可少的一项工作能力。面试对逻辑思维能力的考查是衡量应试者思维过程科学性的标准。

(4)思考问题的敏捷度。是指应试者对考官所提出的测评试题反应的快慢。一般来说,在具备相当理论水平和学识基础的情况下,特别是在时间较短的面试过程中,得出结论越迅速,综合分析能力就越高。

(5)思辨理性。主要包括思辨过程和结论符合理性两方面。理性是杜绝主观臆断的,它强调应试者必须依据真实材料冷静、客观地分析,从而得出较合理的结论。所以应试者不能感情用事,必须依靠自己的理性分析能力与考官相“周旋”。

(6)结论新颖。真理具有相对性的特点,决定了许多问题是仁者见仁、智者见智的,它需要应试者发挥自己的理论创新能力,对问题的认识要在现有的基础上有所突破、有所创新。要真正做到解放思想、创新思维不是那么容易的,但应试者如能尽量做到结论新颖也能够体现其部分潜力。

(二)言语表达能力

言语表达能力是指应试者针对不同的听众采用不同的方式,通过口头语言将自己的思想、观点、意见和建议顺畅、准确地表达出来,以达到让听众能够理解、明白、认识并接受的能力。良好的言语表达能力能够使他人较容易把握自己的观点,避免产生误会。良好的言语表达能力是公务员现实工作的需要,是公务员做好工作的基础。正因如此,这个能力也成为面试测评的主要内容。

其考查的主要内容包括以下几个方面。

(1)表达的音质、音色、音量、音调。作为言语表达能力的物理学指标,这些指标虽然在很大程度上取决于先天因素,但是如果进行有意识的训练、控制和调整,则完全能够使自己的表达优美而富有“磁性”,增强语言感染力。

(2)表达的准确性、逻辑性。这是应试者整体素质的外在表现。严密、准确的遣词造句和良好的、逻辑化的口头语言表达在表达自我观点的同时,不仅能够使他人容易明白和接受信息,更能增强表达的感染力,体现表达者的精神内涵。

(3)表达的感染力。言语表达能力的高低是受言语的感染力影响的。在言语表达中,言语表达者希望所表达的观点被听众接受,就必须考虑表达的语言能否引起听者的情感共鸣。

尽管言语表达能力并不是一个人的全部,仅以此来衡量人才也有违科学,但应试者必须要看到,现代社会日益增多的人际交流需要,使得从事公务员职业的人必须具备一定的言语表达能力。在应试者未来的职业生活中,优良的言语表达能力无疑是十分重要的。

(三)专业知识素养

专业知识素养指的是应试者对专业知识的掌握程度,它反映了应试者的学习能力。专业知识是应试者应考必备的能力。随着跨专业应试者越来越多,似乎让人觉得专业知识并非必不可少,但实际上,不同专业对应试者的影响都是深层次的。比如它会影响你的工作方法,会使你形成一定的思考惯性等。公务员面试适度考查应试者对专业知识的掌握程度,主要还是希望能够挖掘出应试者基于专业知识素养的工作潜力。

(四)应急反应能力

应急反应能力指的是在有压力的情境下,遇到突发事件时能够迅速而灵活地采用转移角度、随机应变、举一反三等方式来思考问题,做出正确的判断和处理,并解决问题的能力。日常工作中,公务员遇到一些突发事件在所难免,且此类突发事件大多无章可循,事态严重,需要立即处理。这就要求公务员在处理此类问题时,要迅速敏捷,以免使突发事件转化为危机事件,影响公众的利益和政府的形象。基于这样的工作要求,在公务员面试中,也会考查应试者处理突发事件时的机敏性、迅捷性。

应急反应能力的高低,与综合分析能力、反应力及敏捷度的高低密切相关,且更加侧重于快速地提出应急方案或突变情况处理策略,这一特性决定应急反应能力不仅仅停留在靠综合分析能力对问题进行快速辨别、分析本身,它还要求应试者能够由理论分析能力向实际处理能力过渡,并能够将所掌握的理论知识恰当、快速地付诸实践。

(五)自控能力

自控能力即自我控制能力,是个人对自身心理和行为的主动掌握,是个体自觉地选择目标,在没有外界监督的情况下,适当地控制、调节自己的行为,抑制冲动,抵制诱惑并坚持不懈地保证目标实现的综合能力之一。它是一种非常重要的意志能力,是人成熟的表现。自控能力主要表现在认知、情感、行为等方面。良好的自控能力,是人们取得成功的必要条件。对于公务员来说,良好的自控能力是其必备的素质。在面试中,通过不同的方法对这项能力进行测评,可以预先了解应试者能否心志坚定、情绪平稳地应付环境突变,能否承担较重的工作压力。

(六)人际交往能力

人际交往能力是指建立自己与他人、团体的有目的的、与工作相关的关系,包括与周围环境建立广泛联系和对外界信息的吸收、转化能力,以及正确处理各种人际关系的能力。融洽的人际关系是促进工作顺利开展的重要因素之一。在面试中,对应试者进行社交能力的测评,是工作的需要,也是时代的需要。

二、公务员面试对应试者主观精神的要求

公务员面试对应试者的主观精神也非常重视,并对一些项目进行重点测评,主要包括应试者的求职动机、可能的工作态度、业余兴趣和爱好、仪表风度等。

(一)求职动机

求职动机,是指在一定需要的刺激下直接推动应试者进行求职活动,以达到求职目的的内部心理活动,它包括应试者报考某单位的原因、对何种工作感兴趣、追求的目标是什么以及所报考的职位能否满足其工作要求与期望等。不同的求职动机会造成不同的工作效果及人际关系。就应试者而言,不应因为附和应聘单位而大谈不着边际的空话,也不能过于重视个人利益。准确、恰当地表达求职动机,保证个人利益与单位利益达到平衡,从最大限度上获得招录机关的理解与支持,是十分重要的。

(二)工作态度

工作态度,是指对工作的热情度、信心度、对成就的渴望度等。一个再出色的人,如果工作态度不佳,也是不能为单位作出贡献的。反之,则可以很好地促进工作进程。所以,考查应试者是否具有正确的工作态度,是否具有上进心、进取心,是非常必要的。

(三)业余兴趣、爱好

不同的业余兴趣、爱好,在某种程度上是应试者一定的精神境界的反映。而且某些兴趣、爱好也很有可能对未来的工作安排产生影响。良好、健康的兴趣、爱好是应试者的无形“财富”,有时也会给应试者带来惊喜。

(四)仪表风度

仪表风度是指应试者外在的穿着打扮和言行举止表现。公务员对仪表风度的要求很高,传统、正规的着装,端庄、优雅的举止,温和、文明的语言等都是该职业的通常要求。因此,应试者在准备面试时,也应对衣着修饰、言谈举止、精神状态等外在表现加以重视。当然,良好的仪表风度是靠平常良好的习惯养成的,并非一日之功可以造就的。

第三节 公务员面试的历史和发展趋势

一、公务员面试的历史

在我国,面试用于人员甄选,古已有之,后来,面试更以“策问”的特殊形式,普遍运用于科举取士中,其历史可谓源远流长。早在三国时代,蜀相诸葛亮就曾提出了一套颇有哲理的面试方法:“问之以是非而观其志;穷之以辞辩而观其变;咨之以计谋而观其识;告之以祸难而观其勇。”

国外,英、法、美、日等国的公务员录用考试中均有面试。从1931年起,英国文官录用考试中就加入了面试这一项,1937年,面试分数占全部考试分数的1/3。现在,日本的公务员录用考试有14种,而几乎每种考试中都有面试这一项。面试的具体方式包括三种:个别面谈、集体面谈和集体讨论。

我国现在的公务员面试形式是在改革开放之后逐渐发展完善的。

十一届三中全会以后,我国开始逐步进行干部人事制度的各项改革。

1981年7月,国家人事部下发了《关于下达部分海关新增干部指标的通知》。通知规定,对新增干部的录用,在笔试外增加面试,由此开创了面试进入到干部录用考试之中的历史先河。

1988年3月,中央组织部、劳动人事部发布了《关于政法、税务、工商行政管理部门和银行、保险系统招收干部实行统一考试的通知》。其中规定:考试后,“由人事部门从高分到低分向用人单位推荐,经用人单位进行政审、体检和必要的考核(含面试)合格后,确定录用或聘用人员名单报批”。当年,全国面向社会招收干部约8万人,报考者却高达105万。上海、江苏、福建等许多省市不仅采用了面试形式,且将面试由最初的单一的面谈问答形式变成了与演讲、模拟操作等相结合的形式,使面试程序逐渐走向规范化。

1989年1月,中组部、人事部联合颁发了《关于国家行政机关补充工作人员实行考试办法的通知》,要求考试的基本方式为笔试与面试。

1994年,国家人事部要求全国各地、国家各部委公务员的录用与招聘,按统一的程序与标准进行面试。

1994年6月,人事部颁发《国家公务员录用暂行规定》。其中规定:国家公务员的录用考试采取笔试和面试的方式,测试应试者的公共基础知识、专业知识水平以及其他适应职位要求的业务素质与工作能力。

同年,中央首次组织国家行政机关公务员录用招考,参加首届招考的有国务院办公厅、国家经贸委、国家计委、国家体改委、建设部、劳动部、人事部、水利部等30个部门,计划录用490人。结果,这次招考构成了社会的一个热点,有1万多人报考,人称“万人赶考公务员”。

继中央国家机关首届招考后,1994年11月20日,辽宁省率先拉开了首届省直机关公务员录用考试的帷幕,从5257名应试者中录用了262人。

1995年2月,吉林省组织了首届省直机关公务员招考,计划录用331人,经资格审查2057人报名应试。并且,吉林省还首开先河,招录了13名农民成为公务员,这是我国第一批农民考上公务员的。

1997年10月,西藏自治区克服各种困难,组织考试,面向社会为自治区直党政机关公开招考公务员。福建、吉林、辽宁、河南、山东、湖北、安徽、广西、云南、甘肃、浙江等地积极跟进机构改革进程,组织了省、

地、县、乡四级机关统考,为各级机关选拔了一大批优秀人才。

1997年公务员制度在全国基本建立,并开始进入规范发展阶段,形成了以《国家公务员暂行条例》为主体,40多个配套办法与规定补充完善的覆盖了“进”、“管”、“出”各个相关环节的法规体系。同时,由于采用了公开、平等、竞争、择优的机制,增加了公开性和透明度,便于社会各界的了解和监督,不仅有效地杜绝了机关在进入上的不正之风,促进了机关的廉政建设,还带动了整个社会风气的好转和改善。

2005年4月27日,国家主席胡锦涛签署了第35号主席令,公布了《中华人民共和国公务员法》。这部法律已自2006年1月1日起施行,该法为规范公务员的管理、保障公务员的合法权益、加强对公务员的监督、建设高素质的公务员队伍、促进勤政廉政、提高工作效能提供了有力的法律保障。

2008年3月15日,十一届全国人大一次会议审议通过了国务院机构改革方案。根据该方案,在整合组建的人力资源和社会保障部下,组建了国家公务员局。国家公务员局的建立,是继《公务员法》颁布之后,国家规范公务员管理的又一项重要措施。

随着公务员考试的日趋规范化、标准化,作为公务员考试重要组成部分的面试也逐渐完善起来。

二、公务员面试的发展趋势

对近几年国家及各省公务员的面试情况进行分析就会发现,公务员面试有如下发展趋势。

1. 应用更加普遍

面试作为一种测评考查人才的有效手段,最初只是出现在公司(企业)招聘中,现在已普遍适用于国家行政机关、事业单位的人才选拔,成为国家行政、事业单位选拔人才的重要方法和必经程序。

2. 内容更加全面

面试的测评内容已不再局限于仪表举止、口头表达、知识面等,它还对应试者的思维能力、行政能力、理解能力、反应能力、心理素质、工作态度等方面进行全方位的测评。以前主要倾向于对应试者一般素质的测评,现在非常重视应试者对应聘职位的适应程度。

3. 形式更加多样

面试早已突破那种两个人面对面、一问一答的固有模式,而呈现出更加多样的形式。从单独面试到集体面试,从一次性面试到分阶段面试,从非结构化面试到结构化面试,从常规面试到引入了演讲、角色扮演、案例分析、无领导小组讨论等情景面试,这些多样的形式,无一不在考查应试者一般素质之余,着重考查着应试者的特殊素质。

4. 程序更加规范

以前对面试的过程缺乏有效的把握,面试的随意性大,面试效果也得不到保证。如今面试的操作过程已逐步规范起来。比如,如今在面试的过程中,考官要问些什么、要先问什么后问什么、要以什么样的方式问等,大多是按照事先拟订的方案行事的,这无疑将对面试结果带来积极的影响。

5. 提问更具弹性

以前,在面试中,考官提问的问题通常都是事先拟定好的,施测时应试者只需抽取其中一道或几道作答。考官也是根据事先拟定的具体标准答案,仅看应试者回答内容的正确与否来评分。这使得面试成为一种由笔试演化而来的口述形式。现在则不同,面试中考官提出的问题虽然也是源于拟定的思路,却是适应面试过程的需要而自然提出的,问题也是围绕测评的情景与测评的目的随机出现的。面试结果的评定,不仅要看回答的正确与否,还要综合应试者的总体行为表现及整体素质状况,极大地体现了因人施测的特点,充分发挥了主考官的能动性。

6. 评判趋于标准化

以前面试的评判方式与评判结果并没有严格而具体的要求,缺少可比性。近年来,面试结果的处理逐渐标准化、规范化。

7. 考官趋于科学化

以前面试主要由用人单位和人事部门主持,这些考官对职位工作比较有经验,但却没有经过严格的考官培训,没有应对面试的经验。现在,公务员面试逐步组成了由组织人事部门、具体用人部门和人力资源测评专家共同参与的面试考评小组,和由纪检、监察部门参与的监督小组组成的科学面试队伍。这将使面试队伍趋于科学化、专业化,会在很大程度上提高面试的测评水准。

第二章 公务员面试的基本类型

第一节 结构化面试

结构化面试,又称标准化面试,是指面试考官根据所制定的评价标准,按照事先制定好的面试提纲上的问题,对应试者一一发问,并按照标准格式记下应试者的回答和对他评价的一种面试方法。在面试过程中,结构化面试法能帮助面试考官发现应试者与拟任职位职业行为相关的各种具体表现,获得更多有关应试者的职业背景、岗位能力等信息,并且通过这些信息来判断该应试者是否能成功胜任这个职位。因此,进行科学有效的结构化面试,可以对应试者进行更为准确的个人能力评估,帮助招聘单位获得更优秀的人才,提升员工绩效。

一、结构化面试的显著特征

在结构化面试过程中,由于是运用特定的问题、评价方法和评价标准,严格遵循特定程序,通过考官与应试者面对面言语交流的方式对应试者进行评价,因此它是一个标准化的过程。从这一点来说,结构化面试吸收了标准化测验的优点,也融合了传统的经验型面试的优点,其测验结果比较准确和可靠。因此,结构化面试法具有如下几个显著特征。

1. 面试问题的设计是根据工作分析的结果

结构化面试方法需要进行深入的工作分析,以明确在工作中哪些事例体现良好的绩效,哪些事例反映了较差的绩效,由考官对这些具体事例进行评价,并建立题库。结构化面试测评的要素涉及知识、能力、品质、动机、气质等,尤其是有关职责和技能方面的具体问题,更能够保证筛选的成功率。如果没有对职位要求的工作分析,那么就无法确定与拟任职位的要求密切相关的录用标准,也就无法达到面试的最佳效果。

2. 对所有的应试者,面试的问题都属于同一种类型

结构化面试问题的内容及其顺序都是事先确定的,其常见的两类有效问题为:一类是以经历为基础的问题,与工作要求有关,是求职者所经历过的工作或生活中的行为;另一类是以情景为基础的问题,在假设的情况下,与工作有关的求职者的行为表现。通常,提问的秩序结构有如下几种:①由简易到复杂的提问,考官逐渐加深问题的难度,使应试者在心理上逐步适应面试环境,以充分地展示自己;②由一般性到专业性内容的提问。

3. 面试考官必须经过严格而专业的培训

在结构化面试中,面试考官必须经过严格而专业的培训,其组成一般是根据拟任职位的需要按专业、职务甚至年龄、性别等具体要素,依照一定比例进行科学配置。考官的人数不得少于2人,通常有5~9名。其中主考官一名,一般由他负责向应试者提问,并把握整个面试的总过程。

4. 采用系统化的评分程序

结构化面试是从行为学的角度设计出一套系统化的具体标尺,每个问题都有明确的评分标准,其评分程序是针对每一个问题的评分标准而建立的,极具系统化,能够很好地保证评分一致性,提高结构有效性。

与传统的面试相比,结构化面试更加注重根据工作分析得出的与工作相关的特征,面试考官明确知道

应该提出哪些问题和为什么要提出这些问题,避免了犯主观上的归因错误,使每个应试者都能得到更客观的评价,从而有效降低了出现偏见和不公平的可能性,能够在最短的时间内,可靠、有效地选聘到真正能够满足工作要求的应试者。

二、结构化面试的效能

1. 可以有效避免各处评价误差

结构化面试中提出的问题仅与工作的要求有关,客观地收集并评价应试者的信息,尽量避免各种评价误差,如主观印象、第一印象和随机性等结果产生的偏差。

2. 具有较高的有效性,其成本也较低

实践证明,结构化面试在判断人的态度和行为方面有比较好的效果,增加了面试的可靠性和准确性。

3. 容易为人们所接受

由于结构化面试让所有的应试者回答同样的问题,并依据客观的标准对应试者进行比较,对应试者的工作能力作出决策,通过比较选择合适的人员,不易造成由于民族或性别而产生的不公平现象,保证采用一种不偏不倚、所有应试者都可以接受的方式进行筛选。

4. 更具条理性

结构化面试与传统面试有着根本区别,那就是需要在面试前事先进行工作分析,建立题库,设计评分程序等,这就使结构化面试工作显得更有条理,更有准备。

三、结构化面试的实施程序

一般来说,在公务员考试中,结构化面试的实施程序包括如下步骤。

1. 对应试者讲解本次面试的各项事宜

主要包括整体计划安排、注意事项、考场纪律。例如,由于应试者的试题很可能完全相同,为防止已面试过的应试者不慎泄题,严格规定应试者在候考室等待面试时,不许使用手机等任何通讯工具,也不允许在外面随意走动等。

2. 确定应试者面试顺序

为确保面试的公正性和公平性,面试顺序由应试者本人在面试开始前抽签决定,并依次登记考号、姓名。

3. 面试程序的执行过程

面试开始后,应试者在监考人员或考务人员带领下,依次进入考场面试,结束退场后通知下一名候考人准备。

应试者进入面试室后,首先由主考官宣读面试指导语;接着由主考官或其他考官按事先的分工,一一对应试者进行提问,并请应试者按要求回答有关问题;在应试者作答过程中,其他考官可以进行适度的追加提问;然后根据应试者的回答及行为表现情况,各位考官独立地在评分表上按不同的要素给应试者打分。

4. 面试的时间规定

按照规定,每个应试者的面试时间通常不超过 30 分钟。

5. 面试成绩的统计与确认

面试结束,主考官宣布应试者退席。考务人员将每位考官手中的面试评分表收集起来,交给记分员,记分员在监督员的监督下统计面试成绩,并填入应试者结构化面试成绩汇总表。记分员、监督员、主考官依次在面试成绩汇总表上签字,结构化面试结束。其结构化面试评分表、面试成绩汇总表和面试考官评分平衡表分别如表 1~表 3 所示。