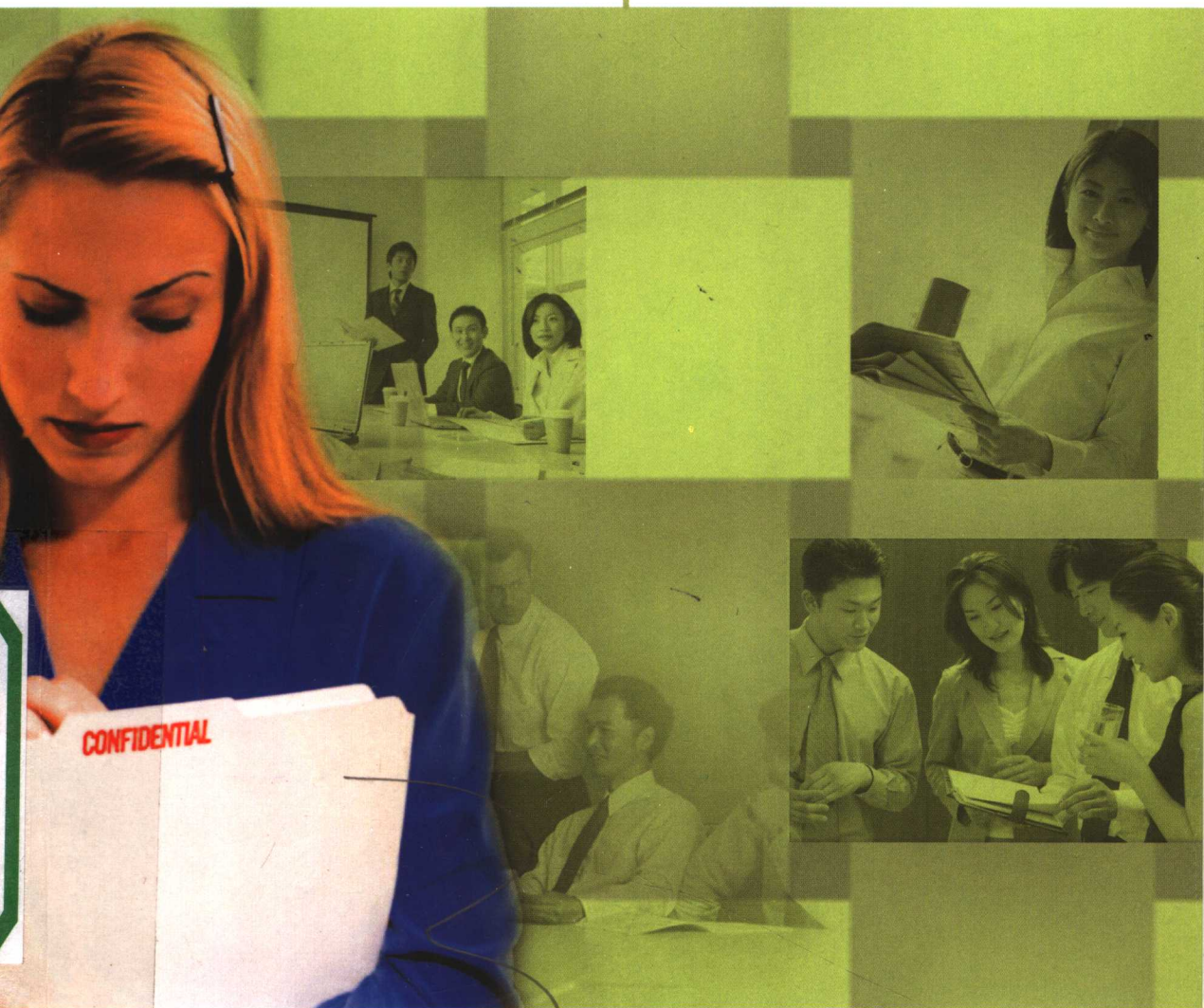


Interview

职场

面试专家

李志金 钦 李苑凌 主编



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

Interview

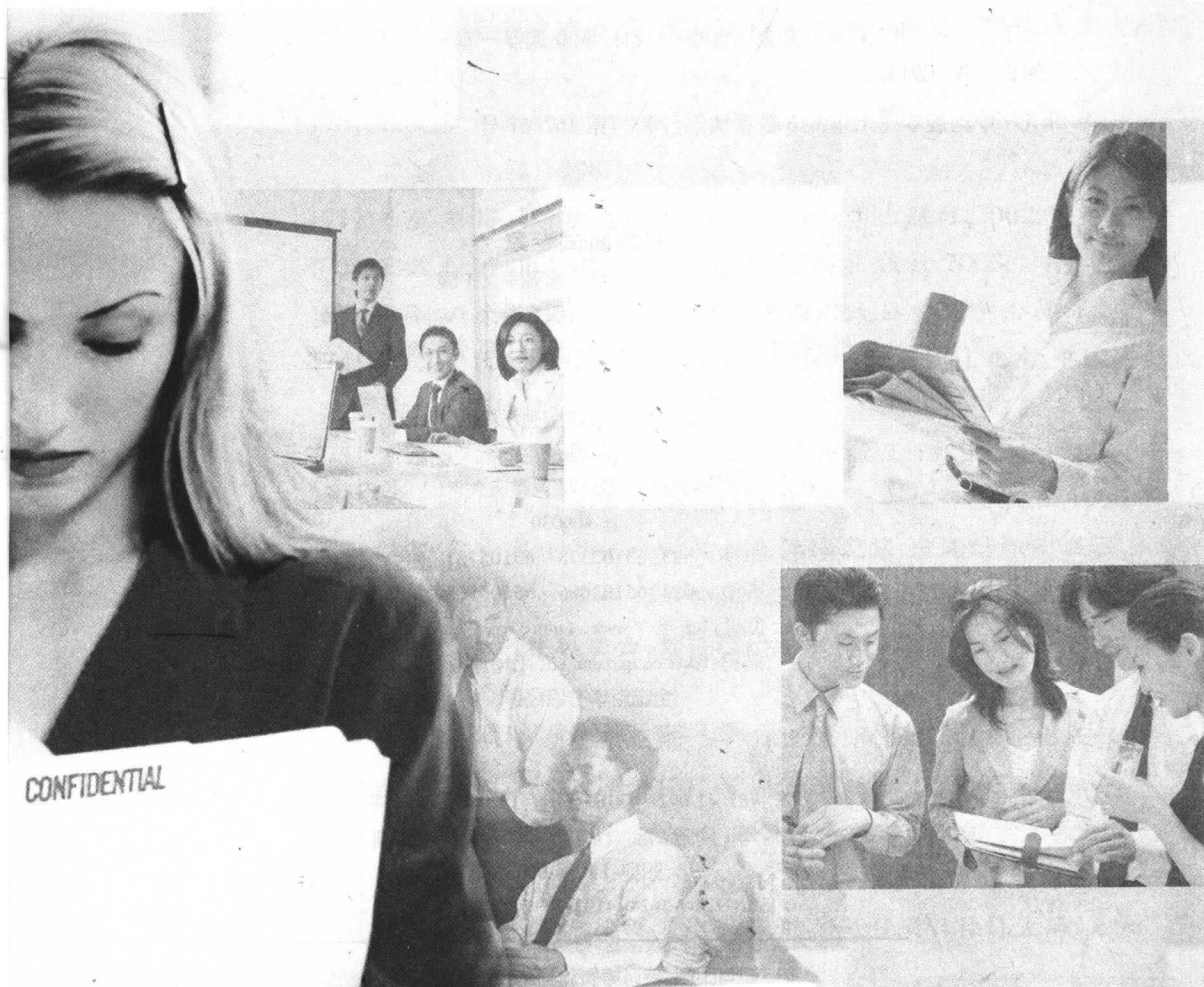
C913.2/181

2008

职场

面试专家

李志 金钦 李苑凌◎主编



重庆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场面试专家/李志,金钦,李苑凌主编. —重庆:重庆大学出版社,2008.1

ISBN 978-7-5624-4193-9

I. 职… II. ①李…②金…③李… III. 职业选择—基本知识 IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 167361 号

职场面试专家

李志 金钦 李苑凌 主编

责任编辑:贾曼夏宇 版式设计:向加明 杨沅媛

责任校对:文鹏 责任印制:张策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023)65102378 65105781

传真:(023)65103686 65105565

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn(市场营销部)

全国新华书店经销

重庆华林天美印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:18 字数:268千

2008年1月第1版 2008年1月第1次印刷

印数:1—4000

ISBN 978-7-5624-4193-9 定价:26.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

前言

一个企业的发展，人才起着核心的作用，但是什么是人才？人才从什么地方来？如何在招聘中有效选拔企业所需要的人才却是一些企业在招聘中面临的难题。相反，究竟适合什么样的企业，究竟适合于什么样的职位，应该如何在面试中有效表现自己才能使自己能够被企业所接受，也是应聘者常常为之苦恼之事。

现代企业领导者已经越来越深刻地认识到人才在企业中的重要性。研究发现，世界一流企业特别注重员工的招聘面试，对于人员招聘特别强调“按需设岗、人职匹配、按岗聘人”。与此相应的是，人才测评理论的迅速发展，心理测量、评价中心法、结构化面试等各种人事测评技术逐渐成熟并在企业人员选拔中得到了很好的应用，这不仅在一定程度上表明了我国的人力资源管理水平在逐步提高，而且也说明了我国一些企业的人力资源管理者在逐步成熟。

在近年的人力资源管理研究过程中，我先后与众多的企业老总、人力资源部经理、主管和一般员工有过长时间的交流和沟通，在这个过程中让我感到十分遗憾的是不少企业管理者都不知道如何有效招聘和面试。在人才面试过程中，就只能简单的“面相”，或者“聊

天”，甚至想当然地问一些无关痛痒的问题，让应聘者一头雾水，而面试的结果完全难以从中发现企业所需要的人才。

我自己也曾经作为一名应聘者参加过应聘面试，在几十名应聘者中脱颖而出喜悦让我至今难以忘怀。作为人力资源管理的学者和咨询顾问，我先后为20余家企事业单位设计和亲自主持过人员招聘面试，我的同事、朋友常常也让我为他们的亲戚和朋友们如何有效参加面试指点迷津。在从事这些工作的过程中，我发现不少的应聘者对应聘工作缺乏正确的认识，不能有效发挥自己的聪明才智、有效展示自己的特长，使本来应该获得的职位因为自己不懂得面试而失之交臂，其结果往往是名落孙山，而企业也失去了难得的人才。

正是基于企业和应聘者在面试中所共同面临的上述问题，近年来，我一直在思考如何为他们提供一些理论指导，以期企业和应聘者都能够从中获益。

本书的出版在很大程度上得益于我所在的重庆大学应用心理学研究所与重庆联英人才有限公司的长期合作的成果。重庆大学应用心理学研究所拥有硕士学位授予权，主要研究人力资源开发与管理心理学，近5年来主要致力于企业人力资源制度建设研究，并发表了大量的人才招聘与测评、胜任特征等方面的系列研究成果。重庆联英人才有限公司是一个长期致力于人才招聘的高水平专业化公司，2006年成功地研发出招聘信息的搜索引擎<http://www.rezhi.com>，这是一个具有强大搜索功能的招聘信息搜索引擎，能够即时地把我国所有招聘网站上的招聘信息“一网打尽”。

如何使高校的优势与企业的优势相结合成为更大的优势？这使我们想到，如果将现有搜索引擎上的数百万个招聘广告上的任职资格进行研究，恰好可以构成不同职位的胜任特征结构。

于是，我们首先通过<http://www.rezhi.com> 搜索引擎对随机抽取的2 000多个较为规范的招聘广告进行了任职资格的频率统计，结果得到词汇共有1 000余个，通过内容分析方法归纳合并，最后确定了本书目录中所列出的80条较高频率的职业能力和职业人格词汇。本书则以这80条词汇为基础进行了专门的应聘面试研究。

科学的面试不是简单的见面会谈，它是以职务分析所提出的任职

资格要求为基础对应聘者进行的测试，必须要有信度和效度。我们认为一个应聘者要能有效应对面试，企业的面试考官要能正确把握面试，就必须首先弄清楚这一职位的胜任特征(能够真正带来工作绩效的核心素质)要求。而且还需要掌握与每一个核心素质所具有的意义、表现形式、面试要点及培养对策。对此，我们对这80个素质特征从“是什么”、“面试什么与回答什么”、“行为表现”、“为什么重要”、“如何培养”以及该素质与职位的匹配性等方面进行了研究，并以此为体例进行了系统的编写。

本书具有几个突出的优点：

1. 先进性

本书先进性的一个方面体现在对面试题目的形式上，传统意义上的面试题目往往较为随意，而我们在本书的研究和写作过程中，始终抓住如何才能更好地在面试时真正地测试出应聘者所具有的此项素质，为此我们采用了行为面试法、情景面试法等较为公认的面试技术和方法，力戒单纯通过认知来反映能力和人格要求的弊端。另一方面，我们也紧密围绕测试素质的要求提供了相应的回答要点，以期面试官和应聘者提供更切实的指导。

2. 工具性

从我国目前的人力资源管理工具书看，至今没有找到一本系统的职业能力和职业人格词典之类的书籍。本书的80个职业素质(职业能力和职业人格)都是有关职位的核心素质，总体而言，基本能够反映不同职位职业素质要求。对于每个职业素质什么职位最需要，或者说有关的职位究竟需要什么素质，本书也有相应介绍。拥有本书，对于一个人力资源管理者而言，不仅有利于更好地对应聘者进行面试，而且对于提高人力资源管理素养也有着十分重要的意义。同时，作为一名应聘者也能在本书中迅速找到自己所需要的答案，有效回答面试考官所需要的问题。

3. 指导性

当前企业的人力资源管理者中，系统学习过人力资源管理专业的人士并不多，致使企业招聘员工过程中难以有效把握招聘中到底应该招聘什么样的人、面试什么样的素质，甚至于有的人力资源管理者在

招聘和面试中对素质的认识非常单一，只能简单区分为“做人”和“做事”。本书对职业素质作了深入细致的分析，这对于企业人力资源管理者提高自身对职业素质的认识有着十分重要的指导意义。

4. 可操作性

作为一名长期从事人力资源管理研究的学者和企业人力资源管理的顾问，我深深地懂得操作性的重要，在我为企业高级管理人才进修班、人力资源管理研究生讲授《人力资源测量与评估》、《人力资源开发与管理》的过程中，学生们对操作性的渴望常常深深地影响着我。因此，在本书的写作过程中，我始终强调必须狠狠抓住操作性，要让企业人力资源管理者、寻找工作的应聘者能够从本书中获得切实的操作性指导。这一点，我相信读者一翻开本书就能切实感受到。

参加本书撰写的人员有重庆大学、重庆联英人才有限公司、西南政法大学、长江师范学院、北京排水集团公司、成都信息工程学院等单位从事人力资源开发与管理研究的学者和企业高级人力资源管理专家，他们是李志、金钦、李苑凌、江婷、谢朝晖、张颖、胡颂、李轲、赵小迪、龚丽、刁黎、王林、谢国洪、刘伟、万景霞、李星敏、向征、颜曦，全书由李志、金钦、李苑凌统稿，最后由李志定稿。

本书的出版得到重庆联英人才有限公司的大力支持；重庆大学出版社的陈晓阳总编、贾曼编辑为本书的出版提出了许多很有价值的宝贵意见，在此表示衷心的感谢！本书在编写过程中借鉴和参考了部分专家学者的研究成果，在此一并表示感谢！

由于作者水平有限，错误在所难免，恳请读者批评指正！

李 志

2007年11月16日

目 录

上 篇 职业能力

3	创造力	Creativity
7	策划能力	Scheming Ability
10	调研能力	Investigation Ability
14	洞察力	Discernment
17	督导能力	The Ability of Supervising and Leading
20	独立工作能力	The Ability of Autonomous Working
24	分析能力	Analyzing Ability
28	公关能力	The Ability of Public Relations
32	公文处理能力	The Ability of Archives-disposal
36	沟通交流能力	Communication Ability
40	计划能力	Planning Ability
43	决策能力	The Ability of Decision-making
46	控制能力	Controlling Ability

49	口头表达能力	The Ability of Oral Expression
52	理解能力	Comprehensive Ability
55	领导能力	Leadership
59	培训能力	Training Ability
62	人际交往能力	The Ability of handling Interpersonal Relationship
65	设计能力	Design Ability
68	社交能力	The Ability of Sociality
71	实际操作能力	Operating Ability
74	适应能力	Adaptation Ability
78	书面表达能力	Written Ability
81	谈判能力	Negotiation Ability
85	统筹能力	Overall Planning Ability
89	问题解决能力	Problem-solving Ability
93	想象力	Imagination
96	协调能力	Balancing Ability
99	心理承受能力	Endurance
103	学习能力	Learning Ability
106	应变能力	Strain Capacity
109	应对突发事件能力	The Ability of Dealing with Emergencies
112	营销能力	Marketing Ability
115	研究开发能力	The Ability of Research and Development
118	预测能力	Foresight Ability
121	运作能力	Overall Operating Ability
125	执行力	Execution Ability
128	指挥能力	Commanding Ability
131	专业技能	Professional Skills

134	·	自我管理能力	The Ability of Self-management
138	·	组织能力	Organizing Ability

下 篇 职业人格

143	·	保密意识	Secrecy Awareness
146	·	成本意识	Cost Awareness
149	·	诚实守信	Honesty
152	·	吃苦耐劳	Toughness
155	·	聪慧性	Intelligence
159	·	独立性	Independence
163	·	奉献精神	Dedication Spirit
166	·	服从性	Obedience
169	·	服务意识	Sense of Service
172	·	果断性	Resolution
176	·	坚韧性	Tenacity
180	·	竞争意识	Competitiveness
183	·	敬业精神	Job Involvement
186	·	开放意识	Openness to Change
190	·	开拓性	Ground breaking
193	·	乐观性	Optimism
197	·	乐群性	Warmth
200	·	耐心	Patience
203	·	谦逊	Modesty
206	·	亲和力	Affinity
210	·	勤奋好学	Diligence

213	情绪稳定性	Emotional Stability
217	求职动机	Job Seeking Motives
220	全局意识	Global Awareness
224	时间观念	Timing Concept
227	事业进取心	Enterprising Spirit
231	思维灵活性	Thinking Flexibility
234	踏实	Pragmatic Working
237	团队精神	Team Spirit
241	外向	Extroversion
244	细致周密	Carefulness
248	原则性	Personal Values
251	责任心	Responsibility
254	正直	Integrity
257	职业道德	Professional Ethics
260	员工忠诚	Employee Loyalty
263	主动性	Initiative
266	自律性	Self-discipline
270	自信心	Confidence
274	参考文献	

上 篇

职业能力

ZHIYENENGLI



创造力

Creativity



创造力是什么？

创造力(Creativity)是人类所特有的，利用一定条件产生新颖独特、可行适用的产品、观念等的能力。



如何在面试中表现自己的创造力？

1. 你曾经成功组织过哪些富有创意的活动或项目？
这些项目的创新点在哪里？

应试要点：(1)通过本题，招聘人员可以了解到应聘者在原来的工作中是否有过创新，怎样创新以及对工作中创新的理解。(2)对那些善于创新的人而言，本题能使他们有机会证明自己的能力，但需注意的是选择的事例要典型，要符合应聘组织的特点。(3)对于那些没有此经历的人而言，本题显得很有挑战性。要在短短几分钟之内“造”出一个富有创意的活动或项目，就需要应聘者迅速联系工作实际，努力回想周围是否有人做过富有创意的活动或项目，他是怎样做的，创新点(新颖性和实用性)在哪里，然后组织语言进行回答。最好不要对书中的典型事例进行改编，以免招聘人员觉得似曾相识，追问具体细节，给自己设套，也不要说得过于详细。

2. 尽你的想象力，把你所想到的白色柔软而且能吃

的东西的名字说出来(限时2分钟)。

应试要点：(1)心理学家经过多年研究发现，人们无论遇到简单的问题还是复杂的问题都会想多种办法去解决它，或对它有多种不同的理解，这个数量就能反映出人创造力的高低。换句话说，当你遇到问题时，你想到的解决方案越多，你的创造力也就越高。(2)在回答时尽量保持冷静，尽可能多地说出满足条件的东西，不要计较答案是否正确，只要联想得到的都说出来，以争取高分。当然也不要让人明显觉得你是在乱说一气。(3)参考评分标准，回答出0~5个表示创造力低，6~10个为中等；而10个以上则表明创造力很高。

3.请给“×××”(应聘公司的公司名称，如移动，易趣，百度)这个词一个富有创新性的解释。

应试要点：(1)本题没有标准答案，可以由应聘者自由发挥。但应聘者最好在听完题目后，迅速联想(抓住自己最熟悉的、最能清楚表达的)，较短时间内给出解释。同时，所给解释最好能与所应聘公司的某方面的特点相联系，以引起招聘者的共鸣，博得好感。(2)所给解释最好是意料之外，情理之中。

4.A公司产品价格定位走的是同行业中等路线，注重产品质量和新产品研发。某天，同行B公司将其与A公司相同类型的产品降价销售，各地经销商纷纷要求A公司也对此款产品进行降价。假如你是A公司负责人，你怎么解决此问题？面对市场经常会出现的这类价格竞争问题，作为A公司的负责人你有哪些新点子可以有效地解决这类问题？

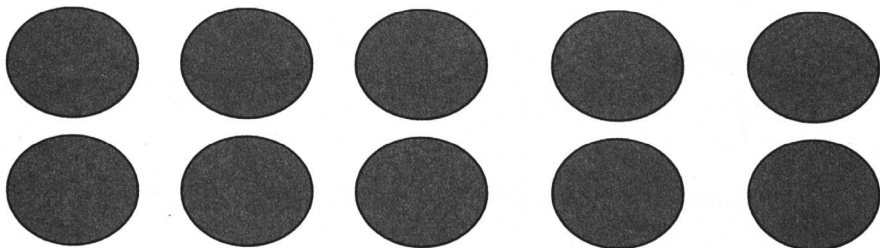
应试要点：(1)对于第一个问题，应聘者可以结合自己平时的经验进行回答；(2)对于第二个问题，考察的是创新能力。这里应聘者一定要抓住这类事情的主要矛盾之处加以思考，可以从公司内部、经销商和竞争对手三方面找出解决问题的新突破口。

5.你会给失聪的人设计什么样的闹钟？

应试要点：(1)本题考察要点是创造力，这里是没有标准答案的，只要你的设计能够达到目的就行。(2)回答的时候尽量发散思维，把闹钟的特点和失聪的人的特点联系起来想象就一定能找到突破口。(3)提示“闹钟是通过听觉(响铃的方式)来传达信息的，而失聪的人只是失去了

听觉，听不见，那是不是可以将闹钟改成用其他方式提醒时间呢？比如通过触觉等”。

6. 请在下面每个圆圈中作出有创意的图画(时间5分钟)。



应试要点：作为创造性测验，通常会从绘出图形的流畅性(图形多少)、变通性(图形类型的多少。如：绘出的人的头像尽管样子不同，但是都属于头像一类)、独特性(也称新颖性，主要是指绘出图形是否与众不同)来记分。此外，绘出的图形一定要尽可能稍微详细一些，也就是要别人能够识别出你绘出的图形。



为什么要选聘创造力强的人？

1. 创造力强的员工有较高的工作独立性，有利于取得更好的工作业绩；
2. 创造力强的员工能够及时有效地改进陈旧落后的工作方式，提高工作效率；
3. 创造力强的员工是组织创新及发展的有力保障，有利于组织持续不断地向顾客提供新产品、新服务，以赢得市场；
4. 创造力强的领导可以有效引导和鼓励员工创新，有利于组织内形成创新性企业文化。



创造力强的员工有哪些行为表现？

1. 创造力强的员工有强烈的求知欲、突出的好奇心和刻苦钻研的精神，对事物运转的原理与原因勤于探索；
2. 创造力强的员工知识面广，善于观察，在工作中能根据自己的知识举一反三，触类旁通；
3. 创造力强的员工遇到问题时能提出卓越的见解，常常用新奇的

方式解决和处理问题；

4. 创造力强的员工在工作中独立性强，有主见，不轻信别人的意见。



如何提高创造力？

1. 努力持续思考，将自己已有的知识与所遇到的新情况、新问题形成联系；

2. 拓宽知识面，培养多种兴趣爱好，善于捕捉灵感并记录下来；

3. 敢于提出自己的新想法，不怕批评；

4. 努力培养创新意识、创新人格，学习各种创新技法，提高创造性思维能力。



市场营销、技术开发、企业策划等岗位对创造能力有着特殊的要求。

应聘过程中，应聘者常常会碰到一些奇怪的面试问题，这个时候应聘者应该沉着冷静，创造性地去思考，而不是简单、直接地针对问题本身回答。