

2009

公务员录用考试全国通用教材

# 面 试

## 技巧与案例

谭林妃 主编



高等教育出版社  
Higher Education Press



### 图书在版编目 (CIP) 数据

2009 面试技巧与案例/谭林妃主编.—北京: 高等教育出版社, 2008.6

公务员录用考试全国通用教材

ISBN 978-7-04-024530-1

I. 2... II. 谭... III. 公务员—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 (2008) 第 061962 号

策划编辑 郭景思 朱小平 (特邀)  
版式设计 王莹

责任编辑 郭景思  
责任校对 张颖

封面设计 张志  
责任印制 陈伟光

---

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市西城区德外大街 4 号

邮政编码 100120

总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司

印 刷 北京七色印务有限公司

开 本 787×1092 1/16

印 张 11.25

字 数 280 000

购书热线 010-58581118

免费咨询 800-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

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

网上订购 <http://www.landaco.com>

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

畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2008 年 6 月第 1 版

印 次 2008 年 6 月第 1 次印刷

定 价 23.00 元

---

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 24530-00

# 出版前言

随着《中华人民共和国公务员法》的贯彻落实,中央和地方录用公务员考试进一步制度化和规范化,考试技术也不断提高,试图通过笔试、面试、模拟操作测试、心理测试等不同形式,来综合判断和评定考生的知识、能力、专业技术水平、性格及品德等是否符合国家机关有关职位的要求。由于录用公务员考试试题的独特性和竞争的残酷性,使得选择一本科学、实用的备考教材成为广大考生取得成功的重要因素。为了帮助参加2009年中央及地方公务员考试的广大考生尽早熟悉录用公务员考试的内在规律,了解最近几年的命题思路和考试范围,从而达到更积极、更有效的备考效果,我们编写了本套丛书。改变了传统公务员教材的固有模式,严格按照公务员最新考试大纲的要求和知识的形成规律,探究公务员考试的命题思路、命题角度、命题规律和命题原理,让考生通过真题演练形成答题套路,了解中央和地方录用公务员考试的出题规律,然后通过题库深化训练,帮助考生较好地适应国家行政机关对公务员的职位要求。

本套教材共分7册,即《2009行政职业能力测验命题原理分析及训练》、《2009申论命题原理分析及训练》、《2009行政职业能力测验真题及答题套路剖析》、《2009申论真题及答题套路剖析》、《2009行政职业能力测验预测试题及答案详解》、《2009申论预测试题及答案详解》、《2009面试技巧与案例》。各册内容严格遵循最新的命题趋势与规律,采用理论讲解、真题评析、全真模拟、热点专题“四位一体”的结构模式,帮助考生了解和掌握相关知识,熟悉各种题型的答题技巧,有针对性地对重点、难点,以及灵活性强、容易失分的试题进行应试训练。其特点是:

第一,紧扣考试大纲。公务员考试大纲不仅规定了当年的考试性质、测评目标,而且还给定了题型的种类与说明,更为重要的是每年录用公务员考试的试卷都是按照当年的考试大纲来制定的。为了帮助考生从根本上准确地把握2009年的考试动态,避免盲目备考,紧扣中央、地方考试大纲编写了本套丛书。

第二,组织名师编写。本着对考生认真负责的态度,我们邀请了在公务员录用考试领域有深入研究的李如海、孙秀秋两位教授和面试专家谭林妃编写,他们严谨、负责的态度赋予了本套丛书更多的内涵与价值。

第三,突出答题方法。本套丛书在着重讲解每一个考点时,更多的是讲解答题的方法与技巧。在真题的训练基础上来演练和规范考生的答题模式,使考生形成独有的多角度的答题套路,从而快速突破公务员考试的“瓶颈”。

第四,突显中央题型。通过各地方与中央试卷的对比研究可以发现,不论是“行政职业能力测验”还是“申论”试卷,地方与中央大致相同。尤其是“行政职业能力测验”,虽然有些地方略有不同,但也只是在结构、顺序和称谓上的变化,如北京、浙江、黑龙江等地把数量关系考查放在“行政职业能力测验”试卷的首位,而上海把资料分析归入数理能力当中来考查,其考查的性质、测试的知识并无实质性变化。因此,本套教材首先满足中央录用公务员考生的需要。

第五,综合地方新题。为了兼顾地方录用公务员考生的不同需求,本套丛书还综合了地方大纲及最新题型的命题特点,对体例进行了适当的调整。采取了明显的“二元”结构,即从中央和地方命题角度、命题方法异同等方面进行了适度对比分析,让考生通过使用本套丛书,无论是参加中央还是地方公务员考试,都能做到“以不变应万变”。

本书由谭林妃担任主编,由潘新岩等人参与编写整理。

本书采用了出版物短信防伪系统。使用封底下方的防伪码,可按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作。

我们衷心希望本套教材能为准备参加录用公务员考试的广大考生带来切实的帮助,同时,也敬请广大读者对书中的疏漏、不当之处提出宝贵意见。

最后,祝愿广大考生在中央或地方录用公务员考试的考试中取得优异成绩,早日加入公务员行列。

高等教育出版社  
2008年2月28日

## 郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010)58581897/58581896/58581879

反盗版举报传真：(010)82086060

E - mail:dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮编：100120

购书请拨打电话：(010)58581118

### 出版物数码防伪说明：

本图书采用出版物数码防伪系统，用户购书后刮开封底防伪密码涂层，将16位防伪密码发送短信至106695881280，免费查询所购图书真伪，同时您将有机会参加鼓励使用正版图书的抽奖活动，赢取各类奖项，详情请查询中国扫黄打非网(<http://www.shdf.gov.cn>)。

反盗版短信举报：编辑短信“JB,图书名称,出版社,购买地点”发送至10669588128

数码防伪客服电话：(010)58582300/58582301

# 目 录

## 第一部分 面试应试精要

<b>第一章 面试要点概述</b> .....	1
第一节 面试的含义及特点.....	1
第二节 面试的种类及构成要素.....	2
第三节 面试的内容及主要提问方式.....	5
第四节 面试的命题原则及功能.....	8
第五节 面试的最新发展趋势.....	9
本章实例 .....	11
<b>第二章 面试的组织与实施</b> .....	13
第一节 面试的基本程序 .....	13
第二节 面试的组织工作 .....	13
第三节 面试工作遵循的原则 .....	16
本章实例一 .....	17
本章实例二 .....	19
<b>第三章 面试备考</b> .....	21
第一节 面试前的准备 .....	21
第二节 面试前的形象设计 .....	22
第三节 面试礼仪 .....	23
第四节 面试前的职位调研 .....	25
第五节 面试前的自我定位 .....	27
本章实例一 .....	29
本章实例二 .....	30
<b>第四章 面试应对策略</b> .....	32
第一节 临场心理调试与状态调整 .....	32
第二节 面试一般应对技巧 .....	36
第三节 面试疑难问题攻略 .....	46
第四节 面试十大禁忌 .....	57
<b>第五章 面试基本类型</b> .....	61
第一节 结构化面试 .....	61
第二节 情境模拟面试 .....	68
第三节 无领导小组讨论 .....	72
第四节 文件筐测验 .....	78
本章实例 .....	80
<b>第六章 面试成绩的评定</b> .....	84

第一节	面试成绩评定标准 .....	84
第二节	面试成绩评定程序 .....	91
第三节	面试成绩评定中应注意的问题 .....	93
<b>第七章</b>	<b>心理素质测评 .....</b>	<b>95</b>
第一节	心理素质测评概述 .....	95
第二节	职业心理素质测评系统 .....	100
第三节	心理素质自测 .....	101
	本章实例 .....	123

## 第二部分 面试真题演练及剖析

<b>2008年2月20日深圳出入境检验检疫局广州边检,环保总局面试题目</b> .....	140
参考答案及剖析 .....	140
<b>2008年2月20日北京国税面试题目</b> .....	142
参考答案及剖析 .....	142
<b>2008年2月21日南京海关面试题目</b> .....	143
参考答案及剖析 .....	143
<b>2008年2月22日宁波海关面试题目</b> .....	144
参考答案及剖析 .....	144
<b>2008年2月22日邮政系统面试题目</b> .....	146
参考答案及剖析 .....	146
<b>2008年2月25日浙江国税面试题目</b> .....	148
参考答案及剖析 .....	148
<b>2008年2月25日商务部面试题目</b> .....	149
参考答案及剖析 .....	149
<b>2008年2月26日天津统计局面试题目</b> .....	151
参考答案及剖析 .....	151
<b>2008年2月27日四川省国税面试题目</b> .....	153
参考答案及剖析 .....	153
<b>2008年2月27日统计局、福建邮政管理局面试题目</b> .....	155
参考答案及剖析 .....	155
<b>2008年2月27日辽宁国税(上午)面试题目</b> .....	157
参考答案及剖析 .....	157
<b>2008年2月28日财政部面试题目</b> .....	158
参考答案及剖析 .....	158
<b>2008年2月29日上海边防检察系统公务员面试题目</b> .....	160
参考答案及剖析 .....	160
<b>2008年2月29日宁夏国税系统公务员面试题目</b> .....	162
参考答案及剖析 .....	162



## 第三部分 面试模拟考卷

中央机关及其直属机构面试模拟考试试题·····	164
参考答案及剖析(一)·····	164
参考答案及剖析(二)·····	165
公检法司系统面试模拟考试试题·····	167
参考答案及剖析(一)·····	167
参考答案及剖析(二)·····	168
海关系统面试模拟考试测试题·····	169
参考答案及剖析·····	169

## 第一部分

# 面试应试精要

## 第一章 面试要点概述

### 第一节 面试的含义及特点

在公开选录公务员工作中,笔试、面试、考核是测试与考查应试者知识素质、能力素质和工作业绩的三个不可缺少的组成部分,作为中间环节,面试是测评公务员能力素质最直接、最有效的途径。

#### 一、面试的含义

面试是一种在特定场景下,考官有目的性的与应试者进行面对面的观察、交流、互动可控的测评方式,是考官通过双向沟通来了解面试对象的素质状况、能力特征以及应聘动机的一种人员甄选手段。通过面试,不仅可以考查出应试者的学识水平,还能考查出应试者的能力、才智及个体心理特性等诸多因素。

公务员录用考试中的面试针对性较强,其目的是为国家机关选拔优秀人才。面试一般是在笔试的基础上进行的,按招录的人数的比例(一般是1:3)决定进入的人员数。应试者最后得分一般是笔试和面试成绩的简单相加或者各占一定权重来确定,也有一些地区或部门把面试成绩作为是否录取的决定因素,可见面试成绩的优劣直接关系到公务员考试的成败。

#### 二、面试的特点

要成功地通过面试,首先应该了解面试的特点。

##### 1. 面试内容灵活

面试的主动权主要控制在考官手里,其深浅难易、范围选择,全在于考官,因而具有很大的灵活性、调节性与针对性。

面试的内容是有结构的,无论是哪种面试,面试前对于所要提问的问题都规定有大致的框架,如求职动机、教育背景、工作经验、岗位技能等。

面试内容同时也是随机的,表现在以下几方面:一是面试内容因工作岗位不同而无法固定。不同的工作岗位,其工作性质、职责范围、任职资格条件等都有很大差异,因此在面试时考查内容及考查形式不能作统一规定,应各有侧重。二是面试内容因面试对象经历、背景等情况不同而无法固定。如两人同时报考某一职位,一个有多年工作经验,一个则是刚刚大学毕业的学生。对前者会主要询问他多年来的实践经验及有关工作情况,而对后者则会主要了解他的学习情况及专业基础知识掌握程度。三是面试内容因面试对象在面试中回答问题的情况不同而无法固定。一

般主考官会根据面试对象对某一问题的回答情况来决定下一问题怎样问和问什么。

## 2. 面试获得的信息丰富、完整和深入

(1) 由于面试是谈话双方交互作用的行为,应试者许多复杂、抽象的深层信念、体验、态度和价值观都会借助语言全面地表述出来,而这非常有助于考官对应试者作全面和深入的了解。

(2) 面试能获得应试者的非言语行为信息。考官结合应试者的语气、姿势和动作等非言语信息,可以判断出应试者回答内容的可靠性,进而对应试者提供的资料进行有效评估。

(3) 面试收集到的资料具有较高的可靠性。由于面试是面对面进行的,如果出现应试者不理解或曲解会谈问题,或是考官已断定应试者的回答不明确、不完整时,可以及时追问,澄清不明确之处,从而保证信息的可靠。

(4) 面试可分为结构化面试与非结构化面试,前者比后者更易于统计、分析和比较。

## 3. 以观察和谈话为主要工具

心理学研究表明,人的气质、性格、能力往往是通过外部行为特性表现出来的。人的外部行为特性主要是指语言行为和非语言行为。

语言行为主要指言语表达行为,包括言词运用的逻辑结果与层次,言词表达的感染力和影响力,言词表达的清晰性、准确性和动作配合性等。

非语言行为是指人在表达意识、情感和交流思想时的表情及身体动作,主要包括一个人的仪表、风度、手势、体态变化、眼神、面部表情等。面试过程中,主考官会有目的、有计划地直接观察应试者的语言行为和非语言行为,并将结果作系统的记录、研究和分析,判别应试者的行为类型,进而分析其深层心理。

## 4. 面试具有双向沟通性

在面试中,应试者并不完全处于被动状态。主考官可通过观察和言词问答来评价应试者,而应试者也可通过主考官行为来判断其态度偏好、价值判断标准及对自己表现的满意度,从而调整自己的行为。

## 5. 直观性

面试是用人单位与应试者直接接触的活动,通过面试,用人单位会对应试者形成一个直观的印象,这种直观的印象对其最终的雇佣决策具有很重要的影响作用。在公务员招考中,一位应试者的其他条件再好,笔试成绩再高,如果在面试中表现不好的话,也很可能被淘汰出局。面试的这种直观性为用人决策提供了“可靠的”依据。

## 6. 主观性强

面试的评价往往带有较强的主观性,不像笔试那样有明确的客观标准。面试考官个人主观印象、情感和知识经验等许多因素的不同,使得不同考官对同一位应试者的评价往往会产生差异。从这方面来说面试评价的主观性似乎是面试的一大弱点,但另一方面,由于人的素质评价是一项非常复杂的工作,考官因为把自己长期积累的经验运用到面试评价中,这种主观性也带来其独特的价值。

# 第二节 面试的种类及构成要素

## 一、面试的种类

面试的种类很多,根据不同的标准可以划分为不同的种类。

### 1. 结构化面试、半结构化面试和自由化面试

根据面试的结构化(标准化)程度划分,可分为结构化、半结构化和自由化面试。

结构化面试是在包括考官的组成、面试题目、面试实施程序、面试评分标准等方面都有统一明确规范的面试;半结构化面试是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灵活变动;自由化面试是对与面试有关的因素不作任何限定,也就是通常没有硬性规定的随意性面试。

### 2. 口试和模拟操作式面试

根据面试实施时的模式划分,可分为口试和模拟操作式面试。

口试是应试者以口头语言方式作答的面试形式。按照具体模式,口试还可以分为:交谈式,即考官与应试者以谈话方式进行的面试;问答式,即考官逐个提出问题,应试者逐个回答的面试;辩论式,即应试者与考官或应试者与应试者双方就某个论题相互对立的论点进行辩论的面试;答辩式,即应试者就考官的诘问进行解释、辩白的面试;演讲式,即应试者就某个题目向考官发表演说的面试;讨论式,即应试者讨论某种问题的面试,如会议讨论、案例分析等。模拟操作式面试,是应试者扮演一定角色完成一定实际工作以表现自己某项技能的面试。这种考试要求应试者扮演一定角色在模拟的工作情境中完成“实际工作”。

### 3. 压力性面试和非压力性面试

根据对应试者所施加压力的大小划分,可分为压力性面试与非压力性面试。

压力性面试是指主考官有意识地对应试者施加压力,甚至有意识刺激应试者,如挑衅性的、非议性的、刁难性的刺激,以测评应试者在“压力很大”情况下的应对素质。典型的压力性面试,是以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,甚至使应试者难以应对,考官以此种“压力发问”方式来考查应试者面临压力时的灵活性、应变能力、思维判断能力及气质、性格、修养等素质。非压力性面试是指应试者在没有压力的情况下进行作答。

### 4. 单独面试和小组面试

根据面试对象的多少可分为单独面试和小组面试。单独面试是一次只有一个应试者的面试,现实中的面试大都属于此类。单独面试的优点是能够给应试者提供更多的时间和机会,使面试能更深一步进行。单独面试又分为两种类型,一种是只有一位考官负责整个面试过程,大多在较小的单位录用较低职位人员时采用;另一种是在国家公务员录用面试和大型企业招聘面试中被广泛采用的——多个考官面试一位应试者。小组面试则是多名应试者同时面对考官的面试,如小组讨论就是一种小组面试,考官同时要对多名应试者进行评价。小组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,其缺点是一位应试者的表现会受到其他应试者行为的影响。

### 5. 情境性面试、行为性面试和综合性面试

根据面试内容设计重点的不同划分,可分为情境性、行为性和综合性面试。

创设假定的情境进行面试的方式是情境性面试,主要考查应试者在假定的情境中是如何考虑问题、分析问题的,以及会做出何种行为反应。行为性面试关注的是应试者以前做了些什么,具体又是怎么做的,考官还要通过追问来澄清具体行为事件的详细情况,以防止应试者胡编乱造。综合性面试兼有前两种面试的特点,而且是结构化的,内容主要集中在对与工作职位相关的知识技能等素质的考查上。

### 6. 鉴别性面试、评价性面试和预测性面试

根据面试的功能划分,可分为鉴别性面试、评价性面试和预测性面试。

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。评价性面试是对应试者的素质作出客观评价的面试。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。

### 7. 一次性面试和分阶段面试

根据进程情况的不同划分,可分为一次性面试和分阶段面试。

用人单位对应试者的面试集中在一次进行称作一次性面试。一次性面试通常是由用人单位人事部门负责人、业务部门负责人以及人事测评专家构成考官组。而分阶段面试是分为几次进行的面试。一般先由人事部门对应试者进行面试,主要是一些一般性的问题,将明显不合适的人选剔除,然后再由用人部门的主管人员进行面试,此次面试主要考查应试者的专业知识和能力等方面的素质。最后,人事咨询顾问对应试者进行面试,主要目的是对应试者与拟任职位有关的心里方面的特质,如个性素质、自信心、进取心与求职动机等进行测试。

### 8. 目标参照性面试和常模参照性面试

根据结果的使用方式划分,可以分为目标参照性面试和常模参照性面试。

参照应试者的面试结果,明确应试者的素质水平是否达到某一既定目标水平的面试称作目标参照性面试,通常分为合格与不合格两种。常模参照性面试,是根据面试结果对应试者按素质的水平、业务技能的高低进行排序,衡量应试者对拟任的工作岗位是否合适,从而进行的一种优劣次性质的面试,其结果往往分为若干档次。

## 二、面试的构成要素

面试要素,是指构成面试的一些基本因素。面试有以下十个要素,这些要素是任何一项面试活动都不可缺少的,不同的面试活动中,这些要素的表现形式和作用也是不同的。

### 1. 面试目的

面试目的,即通过面试要达到的预期效果。在公务员招考中,面试的目的是通过对应试者各项素质进行有效的测评,选拔出德才兼备的适用型人才。从应试者方面来说,参加面试的目的是向考官展示自己的素质,以获得录用资格。

### 2. 面试内容

面试内容,即面试测评项目或测评要素,是指面试需要测评的应试者的能力、个性品质等方面的具体内容。现行面试的主要模式是要素分解式,即设想应试者的素质是由多种要素构成的有机体,把这个素质有机体的构成要素列出来,再选择部分重要的和相关的素质指标进行测评。

### 3. 面试方法

面试方法,是决定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有所不同。面试时存在一个面试方法的选择问题,如面试可以分为结构化面试、半结构化面试和自由化面试三种,公务员录用面试一般采用的是结构化面试方法。

### 4. 面试考官

面试考官,是面试的测评者,是对应试者的素质进行评定的实现者,在面试中扮演着十分重要的角色,其素质的高低对面试结果有很大影响。面试考官的任务是实施面试过程,包括提出面试问题,观察和分析面试者的各种行为表现,对应试者进行测试结果的评定,等等。

### 5. 面试应试者

面试应试者,是面试测评的对象,与面试考官共同构成面试活动的主体。考官与应试者之间是测评者与被测评者的关系。在面试过程中,应试者通过对面试问题的回答来展示自己各方面

的素质,力图得到考官更好的评价。

#### 6. 面试题

不同的面试题,要求应试者作出不同的行为反应。面试题有不同的表现形式,即题型多种多样。比如,行为性的面试题,要求应试者描述过去发生的真实行为事件;情境性的面试题,要求应试者回答在假定情境中的行为表现;意愿性的面试题,要求应试者反映自己的行为动机。

#### 7. 面试时间

一般而言,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,在实践中受多种因素的影响,面试时间往往不可能太长,一般为15~30分钟。

#### 8. 面试考场

面试考场的布置是面试实施效果的体现,面试场地的大小、考官与应试者位置的安排、光线的明暗,以及噪音、干扰等问题对面试都有一定的影响。

#### 9. 面试信息

面试信息,主要包括考官信息和应试者信息两个方面。考官信息,指面试测评过程中考官所发出的信息。最重要的考官信息,是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。应试者信息,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。最重要的应试者信息是对考官的提问所做出的行为反应,即作答情况。

#### 10. 面试评定

面试评定,指面试考官利用事先拟定的测评标准,根据应试者的行为举止、知识能力等方面的表现对其相关的各项素质进行评分或评价。

### 第三节 面试的内容及主要提问方式

#### 一、面试的内容

虽然从理论上讲,面试几乎可以测评应试者的任何一种素质,但是在实践中,并不用面试去测评一个人的所有素质,而是有选择地用面试去测评它最能测评的内容。公务员考录面试的主要内容包括以下几个方面。

##### 1. 仪表风度

仪表风度是指应试者的体型、外貌、气色、衣着举止、精神状态等。国家公务员对仪表风度的要求较高:①穿着整齐、得体,无明显失误;②沉着、稳重大方;③走路、敲门、坐姿符合礼节;④精力充沛;⑤口语文雅、礼貌。对仪表风度的测定没有专门的题目,而是由考官在整个面试过程中通过观察给予应试者一个综合印象及评定,所以要求应试者在整个面试过程中保持始终如一的良好仪表风度。

##### 2. 专业知识

了解应试者掌握专业知识的深度和广度,考查其专业知识是否符合所要录用职位的要求,作为对专业知识笔试的补充。面试对专业知识的考查更具灵活性和深度,所提问题也更接近空缺岗位对专业知识的需求。

##### 3. 工作实践经验

一般根据应试者的个人简历或求职登记表,做些相关的提问,查询应试者的有关背景及过去

工作的情况,以证实或更深入地了解其所具有的实践经验。通过工作经历与实践经验的了解,还可以考查应试者的责任感、主动性、思维能力、口头表达能力及遇事理智状况等。

#### 4. 口头表达能力

口头表达能力是指面试中应试者是否能够将自己的思想、观点、意见或建议顺畅地用语言表达出来。考查的具体内容包括:表达的逻辑性、准确性、感染力、音质、音色、音量、音调等。

#### 5. 综合分析能力

主要考查应试者能否抓住主考官提出问题的本质,并且说理透彻,分析全面,条理清晰。

#### 6. 反应能力与应变能力

主要看应试者对主考官所提问题的理解是否准确贴切,回答是否迅速、准确;对突发问题的反应是否机智敏捷、回答恰当;对意外事情的处理是否得当、妥当等。

#### 7. 自我控制能力与情绪稳定性

自我控制能力对于国家公务员及许多其他类型的工作人员(企业的管理人员)显得尤为重要。一方面,在遇到上级批评指责、工作有压力或是个人利益受到冲击时,能够克制、容忍、理智地对待,不致因情绪波动而影响工作;另一方面,工作要有耐心和韧劲。

#### 8. 人际交往能力

在面试中,通过询问应试者经常参与哪些社团活动、喜欢同哪种类型的人打交道、各种社交场合所扮演的角色,可以了解应试者的人际交往倾向和与人相处的技巧。

#### 9. 工作态度

一是了解应试者对过去学习、工作的态度;二是了解其对现报考职位的态度。在过去学习或工作中态度不认真,做好做坏都无所谓的人,在新的工作岗位也很难做到勤勤恳恳、认真负责。

#### 10. 上进心、进取心

上进心、进取心强烈的人,一般都有事业上的奋斗目标,并为之积极努力。表现在努力把现有工作做好,且不安于现状,工作中常有创新。上进心不强的人,一般都是安于现状,无所事事,不求有功,但求无过,因此,对什么事都不热心。

#### 11. 求职动机

了解应试者为何希望来本单位工作,对哪类工作最感兴趣,在工作中追求什么,招聘单位以此来判断本单位所能提供的职位或工作条件能否满足应试者的要求和期望。

#### 12. 业余爱好与兴趣

通过了解应试者休闲时间喜欢从事哪些运动,喜欢阅读哪些书籍,喜欢什么样的电视节目以及有什么样的嗜好等,了解其兴趣与爱好,这对录用后的工作安排非常有好处。

此外,面试时主考官还会向应试者介绍本单位及拟聘职位的情况与要求,讨论有关工薪、福利等应试者关心的问题,以及回答应试者可能问到的其他一些问题等。

## 二、面试题目的主要提问方式

### 1. 封闭式提问

这种提问方式只是为了明确某些不甚确实的信息,或充当过渡性提问。

封闭式提问只要求应试者做“是”、“否”一个词或一个简单句的回答。

例如:你是什么时候大学毕业的?你在大学学的是管理专业吗?

例如:假如今天你遇到一件极不顺心的事,心情十分郁闷,现在你得知晚上一个朋友将组织一个生日晚会,不知什么原因,他并未通知你,你准备怎么办?(请从下列备选答案中选择)

- A. 打电话问朋友,主动提出要求参加晚会
- B. 怀疑自己是不是哪里得罪他了,和另外的朋友打听他为什么不请自己
- C. 什么都不干,自己烦着呢
- D. 自己去看电影

## 2. 开放式提问

这是一种鼓励应试者自由发挥的提问方式,在应试者回答问题的过程中,主考官可以对应试者的逻辑思维能力、语言表达能力等进行评价。面试中的提问一般都会用“开放型”问题,以启发应试者的思路,激发其沉睡的潜能与素质,从大量输出的信息中进行测评,真实地考查其素质水平。

例如:你在原单位工作的主要内容是什么?有哪些体会?

## 3. 假设性提问

假设性提问是以虚拟式的提问了解应试者的反应能力与应变能力、问题解决能力和思维能力等。有时为了委婉地表达某种意思,也可用此提问方式。

例如:假如我现在告诉你,因为某种原因,你可能不会被录用,你如何看待呢?

## 4. 连串式提问

连串式提问一般用于压力面试中,主要考查应试者的反应能力、思维的逻辑性和条理性等,也可以用于考查应试者的注意力、瞬时记忆力、情绪稳定性、分析判断力、综合概括能力等。主考官向应试者提出一连串问题,给应试者造成一定的压力,也是这种提问方式的目的之一。

例如:“我问三个问题:第一,你为什么离开原来的单位?第二,你若到我们单位,有什么打算?第三,如果你到我们单位,发现新工作和你所设想的有距离,你会怎么办?”

## 5. 压迫式提问

压迫式提问方式带有某种挑战性,其目的在于创造情景压力,主要用于考查应试者在压力情形下的反应。一般用于压力面试中。这种提问多是“触动应试者的痛处”或从应试者的谈话中引出问题。

例如:应试者表示如被录用愿服务一辈子,另一方面考官却知道他工作三年已换了4个单位,此时可向他提问:“据说你工作三年已换了4个单位,有什么可以证明你能在我们单位服务一辈子呢?”

## 6. 引导式提问

引导式提问主要用于征询应试者的某些意向、需求或获得一些较为肯定的回答。涉及薪资、福利、待遇、工作安排等问题,宜采取此种提问方式。

例如:到单位后,试用期满一年且合格才能予以任职,你觉得怎么样?

## 7. 迂回式提问

主考官觉察到应试者不太愿意回答某个问题而又想有所了解时,会采取迂回式提问的方式。

例如:对于某些“政治问题”,许多人不愿真正表白自己的观点,此时可以迂回提问:“你的朋友们对这个问题是怎么看的?”应试者因此会认为自己所说只是别人的看法,而不会暴露自己的观点,因而心情放松,其实,其中许多看法隐含了他自己的观点。

## 8. 案例式提问(情景式提问)

案例式提问是通过情景性试题考查应试者的应变能力,情绪稳定性,计划、组织、协调能力等个性及能力的试题形式。

例如:某机关新录用了一批公务员,假如领导要你组织他们去某个基层单位参观,你准备如



何做好这项工作？

## 第四节 面试的命题原则及功能

### 一、面试的命题原则

面试题目的设计是面试的重要环节。对应试者来说，了解了面试题目设计的基本原则，就能更加深入地了解面试的内容，从而更好地应对面试。命题原则包括以下几方面。

#### 1. 针对性原则

针对性原则是指面试试题应根据面试的具体情况，围绕岗位要求、应试者的状况和面试本身的特点来设计试题。之所以采取针对性的原则，是基于这几个方面的考虑：第一，面试总是为特定的职位选人，所以，面试试题通常要紧密围绕招考职位在能力素质上的具体要求来设计，充分体现不同职类、不同职位工作要求的特点，突出测试内容的重点。第二，面试题目设计会考虑到应试者群体的状况，包括应试者群体的受教育程度、专业背景、工作经验的情况等，如果试题背离了应试者群体的实际状况，题目设计得再好也难以达到选拔的目的。第三，经过报考资格审查、笔试的筛选，进入面试的只是很少一部分人，若能根据每一个应试者的履历表和笔试成绩，有针对性地拟定面试试题，这不仅是对笔试的一个补充，也可帮助我们更有效地测评出每个应试者具有的实际能力素质。

#### 2. 科学性原则

在面试试题的设计编制中，不能随心所欲，拿来一个题目、一个案例就作为面试题目。所谓科学性原则，一方面，是指面试试题在内容上应该是严谨的，既源之于现实和职位的需要，又并非抽象的理论或是不加修饰的生活原版，而是经过提炼、加工、改造后典型性和现实性相结合的题目；另一方面，是指在形式上，面试试题应该按照各类试题编制的规范来设计，题目的大小、提出或设置方式应适中、适度。

#### 3. 求实原则

求实原则是指国家公务员考试的面试命题应根据应试者拟任职位的实际需求，围绕拟任职位的专业知识、技能和素质及工作能力、心理素质设计试题，要充分体现不同职务、不同职位工作要求的特点，突出需要测试的重点内容，使测试内容具有针对性；同时，面试命题的难易程度要符合应试者身心负荷强度的实际，无论是口试，还是心理素质测试，以及操作性测试，命题的难度都要适合应试者的生理机制和心理功能负荷度，不能让应试者对面试试题感到恐慌，不知其意，或对所设情境无所适从。

#### 4. 灵活性原则

灵活性原则要求在面试试题的设计编制中，题目的形式和内容都要采用较为灵活的做法：一是为面试提问留有余地，给应试者的思考留有空间，调动应试者的积极性；二是营造面试所特需的活跃气氛，使面试根据时间进程，根据应试者的表现，有张有弛地进行，这有利于调节应试者的紧张心理，使其充分发挥自身的能力。

#### 5. 开放性原则

开放性原则要求在设计编制面试试题时，除少量专业问题采用客观性试题外，尽量做到一题多义，一题多解，答案没有对错之分，应试者持肯定或否定态度都可以，只要能言之有理、自圆其说就行。但采用开放性，并不意味着题目的大容量，或者题目仅是多个小问题的组合。好的开放性试题可能仅是一句话，或一个简短的案例，但提供给应试者的却是思考问题的多维性、创造性