

国家公务员录用考试应试指导

面试

主 编/程连昌
副主编/周 盈

G O N G W U Y U A N

中 央 文 献 出 版 社



国家公务员录用考试应试指导

面 试

主 编 程连昌
副主编 周 盈

中央文献出版社

图书在版编目(CIP)数据

国家公务员录用考试应试指导/程连昌编著. —北京:
中央文献出版社, 2002. 10
ISBN 7-5073-1248-8

I. 国… II. 程… 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(2002)第 074128 号

敬告读者

本书封面粘有策划者专用防伪标识,凡有防伪标识的为正版图书,敬请读者注意识别。

国家公务员录用考试应试指导

中央文献出版社 出版发行

(100017 北京西城区西四北大街前毛家湾1号)

各地新华书店经销

北京机工印刷厂印刷

2002 年 11 月第 1 版 2002 年 11 月第 1 次印刷

开本:787×1092mm 1/16 印张:101.00

字数:2458 千字 印数:1-20000 册

ISBN 7-5073-1248-8/C·141

全套定价:191.00 元(共六册)

前 言

2002 年国家公务员录用考试公共科目考试大纲的颁布与实施,对考试科目和考核内容作了重大调整,使广大考生在备考应试时面临着挑战。

当然,在新大纲颁布后不久,市面上相继推出了一系列的复习资料,切实为广大考生提供了不少帮助。但是,由于编写出版过于仓促,有些资料内容过于陈旧,知识面覆盖不够,势必会给考生带来一些误导。正是感于此种现状,中央文献出版社组织了多年来一直从事公务员录用考试研究与辅导工作的一批专家学者,严格按照新大纲要求的考核范围、题型题量及难度系数,并参照新大纲颁布以来中央国家机关及各地公务员录用考试真题及其命题发展趋势,精心编写了本套丛书,包括《公共基础知识》、《行政职业能力倾向测验(含 AB 类)》、《申论》、《面试》、《行政职业能力倾向测验标准化习题(含 AB 类)》、《公务员录用考试命题预测试卷》。与目前市面上同类参考书籍相比,本套丛书内容不仅新而且覆盖面广,具有很强的实用性和针对性。另外,本套丛书还采用了独特的编写体例,十分有助于广大考生在短期内掌握应试内容与应试技巧,大幅提高考试成绩。

本套丛书作者全部由北京大学、中国人民大学、国家行政学院、中央党校等多年从事公务员录用考试具体工作并参加教材、大纲编写工作的老师担任,具有较高的权威性。但由于时间所限,本书疏漏不当之处在所难免。敬请各级领导、专家学者和人事工作者批评指正,同时也希望广大读者提出宝贵意见。

编 者
2002 年 11 月

目 录

第一部分 面试应试指南

第一章 面试是公务员录用考试的关键环节	(1)
第一节 面试概述	(1)
第二节 面试的构成要素与内容形式	(7)
第三节 面试的程序与要求	(12)
第四节 公务员面试的组织工作	(15)
第二章 面试试题的命制	(18)
第一节 面试测试内容的确定	(18)
第二节 面试试题的编制与设计	(38)
第三节 常见面试题目与回答要点提示	(51)
第三章 考官与面试成绩的评定	(61)
第一节 面试的考官	(61)
第二节 面试评分表	(66)
第三节 面试成绩的评定	(76)
第四章 参加面试前的准备工作	(79)
第一节 知己——自我认知与自我完善	(79)
第二节 知彼——了解和研究面试内容	(84)
第三节 面试前的临场准备	(89)
第五章 面试各个阶段的应对措施	(95)
第一节 面试开始阶段的应对措施	(95)
第二节 面试核心阶段的应对措施	(100)
第三节 面试收尾阶段的应对措施	(110)
第六章 面试实战策略与技巧	(113)
第一节 面试心理偏差及其克服	(113)

第二节 面试实战策略·····	(121)
第三节 化解面试危机的实用技巧·····	(140)
第七章 不同类型面试的应对策略·····	(149)
第一节 结构化面试的应对策略·····	(149)
第二节 无领导小组讨论面试的应对策略·····	(156)
第三节 情景模拟面试的应对策略·····	(166)
第四节 答辩的应对策略·····	(171)
第五节 文件筐测验的应对策略·····	(175)
第六节 竞聘演讲的应对策略·····	(181)
第七节 心理素质测试范例·····	(195)
第八章 公务员面试常见问题及其解答技巧·····	(205)
附录:中央国家机关录用公务员结构化面谈模拟面试题本·····	(212)

第二部分 国家公务员招考应试指南

第一章 国家公务员招考录用概论·····	(220)
第一节 国家公务员的招考·····	(220)
第二节 国家公务员的报考·····	(224)
第三节 国家公务员的录用·····	(229)
第四节 国家公务员的录用程序·····	(235)
第五节 国家公务员录用的组织与管理·····	(239)
第二章 国家公务员录用考试与考核·····	(242)
第一节 国家公务员录用考试·····	(242)
第二节 国家公务员录用考核·····	(245)
第三章 国家公务员制度·····	(249)
第一节 国家公务员考核制度·····	(249)
第二节 国家公务员的权利与义务·····	(252)
第三节 国家公务员辞职辞退制度·····	(254)
第四节 国家公务员工资及各种奖励制度·····	(255)

第一部分

面试应试指南

第一章 面试是公务员录用考试的关键环节

国家公务员录用考试是我国政府部门选拔任用优秀人才的一个重要手段。与其他各类考试相比,它着重突出了对应试者综合素质与工作能力的要求。《国家公务员录用暂行规定》第十六条规定:“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。”

面试是测评应试者能力素质最直接、最有效的途径,也是目前我国公务员录用考试测评应试者能力素质的一个主要方法。因此,面试是国家公务员录用考试中一个至为重要的环节,要想成功地被录用为国家公务员,应试者就必须在面试中取得好成绩。

第一节 面试概述

□ 面试的含义

面试不是简单的面对面对话,也不是完全凭借经验和阅历就能洞悉一切的带有神秘色彩的“相面”,它需要有科学的测评标准、方法以及组织形式。

面试是调查和评价人员能力素质的一种考试活动。具体地说,面试是一种经过组织者精心设计,在特定场景下,以考官对考生的面对面交谈与观察为主要手段,由表及里测评考生的

知识、能力、经验等有关素质的一种考试活动。

“在特定场景下”使面试与日常的观察、考察等测评方式相区别。日常的观察、考察,虽然也少不了面对面的观察与交谈,但那是在自然场景下进行的。“精心设计”使面试与一般性的交谈、面谈、谈话相区别。面谈与交谈,强调的只是面对面的直接接触形式与情感沟通的效果,它并非经过精心设计;“面对面地观察、交谈等双向沟通方式”,不但突出了面试“问”、“听”、“察”、“析”、“判”的综合性特色,而且使面试与一般的口试、笔试、操作演示、背景调查等人员素质测评的形式也区别开来了。口试强调的只是口头语言的测评方式及特点,而面试还包括对非口头语言行为的综合分析、推理与判断。

□面试的特点

与其他测评形式相比,面试具有的相对独特之处在于:

1. 面试测评的手段、内容灵活,针对性强

不同的职位对人的素质和能力有不同的要求。面试可以根据不同职位的特点和需要,灵活地采用不同的手段去测评一个人的能力。在形式上采用面谈法、无领导小组讨论、情景模拟等方法;在内容上,可以针对不同职位、不同的应试者灵活地变化测试内容,准确地测试出应试者在某一方面是否适应这一职位的实际能力水平。例如:在具体实施过程中,考官的追问可以针对每个应试者回答方式与内容的变化而变化。

2. 能够充分调动考官与应试者的主观能动性

面试中,应试者的回答及行为表现与考官的评判是相连接的,中间没有任何媒介,面试中考官与应试者的接触、交谈、观察也是相互的,面对面进行的;他们之间的信息交流与反馈也是相互作用的,考官能根据应试者的回答情况,积极主动地变换测试方法和内容,应试者也能充分发挥自己的才智跟上考官的出题思路,积极主动地回答考官提出的各种问题。这种直接性提高了考官与应试者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。

笔试主要限于考生用纸笔作答,着重测试考生掌握的知识及逻辑思维能力、文字表达能力等方面的情况。面试能对考生的多方面素质进行有效测评,重点测试以下内容:

- (1)考生的口语表达能力(是否清晰、明确、简洁、富有逻辑性);
- (2)考生的应变能力(是否灵活、敏捷、快速、当机立断);
- (3)考生的分析综合能力(是否善于条分缕析和归纳概括);
- (4)考生的仪表、风度、举止(是否端庄、稳重、练达、得体、精力充沛);
- (5)考生的有关实际工作能力(是否高分高能或高分低能);
- (6)考生的交往能力和某些性格特征(是否内倾或外向)。

3. 测评的主观性

面试的判断带有一种直觉性,往往包括很大程度的印象性、情感性,它对人的评价与判断,包括成绩的评定容易受主观因素影响。

4. 强调素质评定

笔试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,不论考生是真的解答对了还是猜对的,也不论考生的解答方法是否巧妙、熟练,花费的时间是多还是少,都得给分。面试则是依据考生现场的全部表现,对其素质状况作出评定。它不仅分析考生的回答是否正确,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。

5. 内容的不固定性

笔试的内容一般都由主考机关事先统一规定,因而是固定的。同一专业的考生所面对的试题没有差异。面试的内容虽然大多数情况下也是事先拟定,但考官在考试过程中可以随机提问,对此,考生要即兴作答。而且,考官还可根据考试的需要灵活提问,不必拘泥于既定的试题。

6. 面试是一个双向沟通的过程

面试是主考官和应试者之间的一种双向沟通过程。在面试过程中,应试者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应试者,应试者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。同时,应试者也可借此机会了解自己应聘的单位、职位情况等,以此决定自己是否可以接受这一工作等。所以说,面试不仅是主考官对应试者的一种考察,也是主客体之间的一种沟通、情感交流和能力的较量。主考官应通过面试,从应试者身上获取尽可能多的有价值信息。应试者也应抓住面试机会,获取那些关于应聘单位及职位等自己关心的信息。

7. 面试对象的单一性

面试的形式虽然有单独面试和集体面试两种。在集体面试中多位应试者可以同时位于考场之中,但主考官不是同时面向所有的应试者,而一般是逐个提问逐个测评,即使在面试中引入辩论、讨论,评委们也是逐个观察应试者表现的。这是因为面试的问题一般要因人而异,测评的内容主要应侧重个别特征,同时进行会相互干扰。

8. 面试时间的持续性

面试与笔试的一个显著区别是面试不是在同一时间展开,而是逐个地持续进行。笔试不论报考人数的多少,均可在同一时间进行,甚至不受地域的限制,例如每年七月的高考,尽管报考人数数百万,且分布在全国几十个省、市、自治区,均可根据事先编制好的试卷在同一时间内完成对所有报考人员的考试。这是因为笔试的内容有统一性,且侧重于知识考察,考察内容具体,答案客观标准,主观随意性较小。

面试则不同。首先,面试是因人而异,主考官提出问题,应试者针对问题进行回答,考察内容不像笔试那么单一,既要考察应试者的专业知识、工作能力和实践经验,又要考察其仪态仪表、反应力、应变力等,因此只能因人而异、逐个进行。其次,面试一般由用人单位主持,各部门、各岗位的工作性质、工作内容和任职资格条件等不同,面试差异大,无法在同一时间进行。

第三,每一位应试者的面试时间,不能作硬性规定,而应视其面试表现而定,如果应试者对所提问题,对答如流,阐述清楚,主考官很满意,在约定时间甚至不到约定时间即可结束面试;如果应试者对某些问题回答不清楚,需进一步追问,或需要进一步了解应试者的某些情况,则可适当延长面试时间。

□面试的作用与功能

面试与笔试等人员甄选方法相比,具有以下几点作用和功能:

1. 可以考察到笔试等人员甄选手段难以考察到的内容

笔试是以文字为媒介来考察一个人的素质水平,但很多素质特征很难通过文字表现出来,比如一个人的仪表风度、口才、反应的敏捷性等。有些素质特征虽然可以通过文字形式来表达,但因为应试者的掩饰行为或其他原因而没能表达,便可以通过面试来考察。例如,对某些隐情,应试者往往不愿表露,对这些不愿表露的东西,在文字性的笔试、问卷等测试中,可以做到天衣无缝,但在面对面、眼对眼的面试过程中,就很难做到了。因为我们的身体不容易撒谎。当我们看到动心的事物时,瞳孔就会无意识放大,人兴奋时会眉飞色舞,忧愁时会皱眉,愤怒时常竖眉,痛苦时会倒眉。

2. 可以灵活地考察应试者的知识、能力、工作经验及其他素质特征

虽然面试是主考官和应试者之间的一种双向沟通活动,但面试的主动权主要还是控制在主考官手里,面试测评时主考官要专即专,要广即广,要深即深,要浅即浅,具有很大的弹性和灵活性。笔试和心理测验等在这方面均不如面试。

3. 可以弥补笔试的失误,并有效地避免高分低能和冒名顶替现象

有的人在笔试过程中,由于种种原因而没发挥好,如果仅以笔试成绩作为录用依据,那么这些人就没有机会被录用了。但如果再辅之以面试形式,则这些人便有机会再次表现。沈阳市在一次干部录用考试中便发现,有些人虽然笔试成绩不算很高,但在面试中对答如流,表现极佳,显示出了很大的发展潜力,从而成为理想人选。

另外,笔试还存在一定局限性,笔试中难免有高分低能者甚至冒名顶替者。在一些省市的干部录用考试中发现,有些人笔试成绩很高,但面试时却言语木讷,对所提问题的回答观点幼稚、没有深度;有的则表现出只能背书,分析问题和解决问题的能力很差。前些年某市工商局一次以笔试形式录用9人,结果发现4人存在“高分低能”现象。

4. 面试可以测评应试者的多方面素质

从理论上讲,面试只要精心设计、时间充足、手段到位,可以测评出应试者的任何素质。如果说心理测验中的许多问卷是测评应试者的智力、心理、品德等的有效工具,那么把这些心理测验中的问题以口头问答的形式表现出来也能达到与笔试同样的效果,由于信息量利用的高频率特点,其测评质量可能还会更好。如果在面试中引入无领导小组讨论、角色扮演、管理游戏等情景模拟的人员甄选手段,还可考察应试者的组织能力、领导能力等;如果引入工作演示的方法,还可直接考察出一些应试者的实际工作能力。甚至,就应试者的身体状况,通过面试

也可获取大量信息。望、闻、问、切是中医用来诊断病情的方法,肤色、舌苔、脉搏、气色等是其具体诊断指标,我们其实可以由此建立一套测评身体健康程度的面试评价指标,测评应试者的身体素质。

□国家公务员录用考试为何采用面试方法?

国家公务员录用考试采用面试方法,一方面是公开选拔考试发展的内在要求,另一方面是面试方法在测评考生某些能力素质方面具有巨大优势。同时,国家公务员录用考试的实践不断推动着面试工作的发展,使面试工作不断完善。

1. 采用面试方法是国家公务员录用考试发展的内在要求

国家公务员录用考试与学业考试、升学考试、资格考试完全不同,它是一种选拔性考试,主要测评考生对未来职位的适应性;它是一种面向未来的考试,这种考试不单纯强调考生的知识素质或某种能力素质,而是强调考生要全面发展自己的知识、能力、技能和个性品质;另一方面,虽然这种考试也检验考生已经取得的成绩和已达到的水平,但更强调考生之间的优劣差异的比较,更着眼于考生的领导能力、基本能力、技能和潜力。而对这些素质的测量是笔试方法难以实现的,仅靠笔试一种形式无法有效地测量考生的素质和能力,所以必须借助面试方法才能更好地完成对考生素质的全面综合的测量,以及对考生能力素质的重点测量。

2. 面试方法在测评考生某些能力素质方面具有巨大优势

面试不仅是笔试的补充,而且是更直观、真实地测评考生素质的方法,面试方法在测评考生素质方面具有以下优势:一是面试可以全面了解考生的知识、能力、心理以及自然素质;二是面试能比较真实地了解考生的能力素质,弥补笔试的不足,有效地避免高分低能;三是面试比较灵活,可以根据考生回答问题的情况,深入地、有针对性地进行提问,以便考官及时了解考生的某方面素质;四是面试可以直接了解到考生的个性、爱好、兴趣、体质、精力、愿望动机等方面内容,为用人单位合理使用人才提供依据;五是面试以考官的主观测评为主,可以充分发挥面试考官的主动性和积极性,发挥其选人识才的经验,提高面试效果。

在国家公务员录用考试中采用面试方法只有几年的时间,经过几年的尝试和实践,面试工作有了长足的进步,面试方法不断改进,面试技术迅速完善,现在人们越来越认识到国家公务员录用考试离不开面试,面试已成为国家公务员录用考试的一个极其重要的环节,并在有关文件中确定下来。随着国家公务员录用工作的深入发展,面试工作会越来越成熟,并发挥更大的作用。

□面试的发展趋势

英、法、美、日等国的公务员录用考试中均有面试。从1930年起,英国文官录用考试中就加入了面试这一项,1937年,面试分数就占全部考试分数的1/3。现在,日本的公务员录用考试有14种,几乎每种考试中都有面试这一项。

在我国,面试用于人员甄选,可谓源远流长。孔子曾说:“吾以言取人,失之宰予;以貌取人,失之子羽。”这说明孔子曾以面试方法来选择弟子。其后在漫长的封建社会,面试以“策问”的特殊形式,普遍存在于科举取士之中。

十一届三中全会以后,我国逐步进行组织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除笔试外,要进行面试。面试由此进入到干部的录用考试之中。

1988年3月,中央组织部、劳动人事部发出了《关于政治、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。”因此1988年全国面向社会招干约8万人,报考者达105万,在录用中上海、江苏、福建等许多省市均采用了面试形式,且面试突破了单一的面谈问答形式,出现了与演讲、模拟操作等相结合的形式,面试程序日趋规范。

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》,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。《国家公务员录用暂行规定》对面试的有关内容也作出了明确规定。

从近些年来的面试实践来看,面试呈现出了以下几个发展趋势:

(1)形式的丰富化。面试早已突破那种两个人面对面一问一答的模式,而呈现出丰富多彩的形式。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、无领导小组讨论等的情景面试。关于面试的形式,我们将在下节中作进一步介绍。

(2)程序的结构化。以前,对面试的过程缺乏有效把握,面试的随意性大,面试效果也得不到有效保证。为了改进这一点,目前许多面试的操作过程已逐步规范起来。从主考官角度,面试的起始阶段、核心阶段、收尾阶段要问些什么、要注意些什么,事先一般都有一个具体的方案,以提高对面试过程和面试结果的可控性。

(3)提问的弹性化。以前许多面试基本等同于口试。主考官的提问问题一般都事先拟定好,应试者只需抽取其中一道或几道回答即可,主考官一般不再根据问题回答情况提出新问题。主考官评定成绩仅依据事先拟定的具体标准答案,仅看回答内容的正确与否来评分。实际上这只不过是笔试简单地口述形式而已。现在则不同,面试中主考官问题的提出虽源于事先拟定的思路,但却是适应面试过程的需要而自然提出的,也就是说后一个问题与前一个问题是自然相接的,问题是围绕测评的情景与测评的目的而随机出现的。最后的评分不是仅依据回答内容的正确与否,还要综合总体行为表现及整个素质状况评定,充分体现了因人施测与发挥主考官主观能动性的特点。

(4)面试结果的标准化。以前,许多面试的评判方式与评判结果没有具体要求,五花八门,可比性差。近年来,面试结果的处理方式逐渐标准化、规范化,基本上都是趋于表格式、等级标准与打分形式等。

(5)面试测评内容的全面化。面试的测评内容已不仅限于仪表举止、口头表达、知识面等,现已发展到对思维能力、反应能力、心理成熟度、求职动机、进取精神、身体素质等全方位的测评。且由一般素质为测评依据发展到主要以拟录用职位要求为依据,包括一般素质与特殊素质在内的综合测评。

(6)面试考官的内行化。以前的面试,主要由组织人事部门的人专门主持。后来实行组织人事部门、具体用人部门和人事测评专家共同组成面试考评小组。现在,许多单位实行用人部

门人员培训面试测评技术,人事部门人员培训业务专业知识,进行面试前的集中培训,面试考官的素质有了很大提高。“一流的伯乐选一流的马”,面试考官的素质对于提高面试的有效性、保证面试的质量起着极为关键的作用。

第二节 面试的构成要素与内容形式

□面试的构成要素

面试要素,是指构成面试的一些基本的必要因素。面试要素有十个,即面试目的、面试内容、面试方法、面试考官、面试考生、面试试题、面试时间、面试考场、面试信息、面试评定。这些要素是任何一项面试活动都不可缺少的,它们的有机构成是面试活动成立的前提条件。在不同的面试活动中,这些要素的表现形式和作用是不同的。合理地配置和使用这些要素,是做好面试工作的基础。

1. 面试目的

面试目的,是指面试想要达到的境地,希望实现的结果。在公务员录用考试中,面试的目的是从职位需要出发,实现对考生素质的有效测评,选拔出德才兼备的高素质人才。

2. 面试内容

面试内容,也叫测评项目或测评要素,指面试需要测评的考生的基本素质内容。在面试时一般把考生的素质结构划分为许多具体的素质指标,施测时,只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,是十分重要的问题。

3. 面试方法

面试方法,是指面试活动的组织方式,是影响面试效果的重要因素之一。不同的面试方法对考生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。常见的面试方法很多,如面谈法、情景模拟法、无领导小组讨论法等。

4. 面试考官

面试考官,是面试的直接组织者,在面试中扮演着十分重要的角色,面试考官的素质如何对面试结果有很大影响。面试考官的任务是提出试题,了解考生在面试中的行为表现并进行素质评定。

5. 面试考生

面试考生,是面试试题的直接承受者。在面试中,考生通过对面试试题的“反应”,即作答,达到被测试的目的。

6. 面试试题

面试试题,主要指面试考官向考生提出的各种不同的行为要求。面试方法不同,提出的要求也不相同。在自由式面谈中,这种要求表现为“随意的话题”;在结构化面谈中,这种要求表现为精心设计的一个个具体的“问题”;在小组讨论面试中,它表现为“讨论的议题”;在情景测评中,试题则体现为具体问题情境中的各种要求。

7. 面试时间

面试时间,是面试活动在时间维度上的体现。一般而言,面试时间越长,面试结果可信度越高。但是,受各种因素影响,面试时间往往比较短。因此,如何在较短时间内得到全面准确的考生信息是一个值得研究的问题。

8. 面试考场

面试考场,是面试活动在空间维度上的体现。面试时,场地的尺寸、温度的高低、光线的明暗,以及噪音、干扰等问题对面试都有很大影响,不可忽视。

9. 面试信息

面试信息,指面试测评过程中考官所发出的信息。最主要的考官信息,是考官对考生下达的测评指令,以及对考生的行为反应所表现的态度等。考生信息,指面试测评过程中考生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。最主要的考生信息是对考官的测评指令所作出的行为反应,即作答情况。

10. 面试评定

面试评定,指面试考官对考生素质能力情况进行评分或评价。

□ 面试测评的主要内容

在人员甄选实践中,我们并不是以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。面试测评的主要内容如下:

1. 仪表风度

这是指应试者的体型、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,因此,仪表风度是公务员录用面试的一项重要内容。研究表明,仪表端庄、衣着整洁、举止文明的人,一般做事有规律、注意自我约束、责任心强。

2. 专业知识

了解应试者掌握专业知识的深度和广度,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察更具灵活性和深度,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

一般根据查阅应试者的个人简历或求职登记表的结果,作些相关的提问,查询应试者有关背景及过去工作的情况,以补充、证实其所具有的实践经验。通过工作经历与实践经验的了解,还可以考察应试者的责任感、主动性、思维能力、口头表达能力及遇事的理智状况等。

4. 口头表达能力

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。考察的具体内容包括: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

面试中,应试者是否能对主考官所提出的问题通过分析抓住本质,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的问题理解是否准确贴切,回答的迅速性、准确性等。对于突发问题的反应是否机智敏捷、回答恰当。对于意外事情的处理是否得当、妥当等。

7. 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,在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。

8. 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(如企业的管理人员)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。

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,做什么、做好做坏都无所谓的人,在新的工作岗位也很难说能勤勤恳恳、认真负责。

10. 上进心、进取心

上进心、进取心强烈的人,一般都确立有事业上的奋斗目标,并为之而积极努力。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,但求能敷衍了事,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,判断本单

位所能提供的职位或工作条件等能否满足其工作要求和期望。

12. 业余兴趣与爱好

应试者休闲时间爱从事哪些运动,喜欢阅读哪些书籍以及喜欢什么样的电视节目,有什么样的嗜好等,可以了解一个人的兴趣与爱好,这对录用后的工作安排常有好处。

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要问到的其他一些问题等。

□ 面试的基本形式

按照不同的角度,面试可以分为以下几种基本形式:

1. 单独面试与集体面试

所谓单独面试,指主考官个别地与应试者单独面谈。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。这种面试大多在较小规模的单位录用较低职位人员时采用。二是由多位主考官参加整个面试过程,但每次均只与一位应试者交谈。公务员面试大多属于这种形式。

集体面试又叫小组面试,指多位应试者同时面对面试考官的情况。在集体面试中,通常要求应试者作小组讨论,相互协作解决某一问题,或者让应试者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察应试者的人际沟通能力、洞察与把握环境的能力、领导能力等。

无领导小组讨论是最常见的一种集体面试法。在不指定召集人、主考官也不直接参与的情况下,应试者自由讨论主考官给定的讨论题目,这一题目一般取自于拟任工作岗位的专业需要,或是现实生活中的热点问题,具有很强的岗位特殊性、情景逼真性和典型性。讨论中,众考官坐于离应试者一定距离的地方,不参加提问或讨论,通过观察、倾听为应试者进行评分。

2. 一次性面试与分阶段面试

所谓一次性面试,即指用人单位对应试者的面试集中于一次进行。在一次性面试中,面试考官的阵容一般都比较“强大”,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。在一次面试情况下,应试者是否能面试过关,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,应试者必须集中所长,认真准备,全力以赴。

分阶段面试又可分为两种类型,一种叫“依序面试”,一种叫“逐步面试”。

依序面试一般分为初试、复试与综合评定三步。初试的目的在于从众多应试者中筛选出较好的人选。初试一般由用人单位的人事部门主持,主要考察应试者的仪表风度、工作态度、上进心、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、复试一般由用人单位主管主持,以考察应试者的专业知识和业务技能为主,衡量应试者对拟任工作岗位是否合适。复试结束后再由人事部门会同用人单位综合评定每位应试者的成绩,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,依次对应试者进行面试。面试的内容依层次各有侧重,

低层一般以考察专业及业务知识为主,中层以考察能力为主,高层则实施全面考察与最终把关。实行逐层淘汰筛选,越来越严。应试者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,不可轻视大意,不可骄傲马虎,在面对高层次面试时,也不必胆怯拘谨。

3. 非结构化面试与结构化面试

在非结构化的面试条件下,面试的组织非常“随意”。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。目前,非结构化的面试愈来愈少。

正规的面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,事前都会相应策划。二是面试试题的结构化。在面试过程中,主考官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?在什么时候提出?怎样提?在面试前都会作出准备。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?甚至如何打分等,在面试前都会有相应规定,并在众考官间统一尺度。

4. 常规面试与情景面试

所谓常规面试,就是我们日常见到的、主考官和应试者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,应试者一般是被动应答的姿态。主考官提出问题,应试者根据主考官的提问作出回答,展示自己的知识、能力和经验。主考官根据应试者对问题的回答以及应试者的仪表仪态、身体语言、在面试过程中的情绪反应等对应试者的综合素质状况作出评价。

在情景面试中,突破了常规面试考官和应试者那种一问一答的模式,引入了无领导小组讨论、公文处理、角色扮演、演讲、答辩、案例分析等人员甄选中的情景模拟方法。情景面试是面试形式发展的新趋势。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、逼真性强,应试者的才华能得到更充分、更全面的展现,主考官对应试者的素质也能作出更全面、更深入、更准确的评价。