

总 顾 问/程连昌
总 主 编/周 盈
副总主编/刘 东 刘旭涛 刘远我
湛中乐 姜永文

国家公务员录用考试 专家指定用书

面试

本册主编/刘远我

国家公务员录用考试专家指定用书

- ◎公共基础知识
- ◎行政职业能力测验 (AB类)
- ◎申论及写作
- ◎面试



新华出版社

国家公务员录用考试专家指定用书

面 试

总 顾 问：程连昌

总 主 编：周 盈

副总主编：刘 东 刘旭涛 刘远我

湛中乐 姜永文

本册主编：刘远我

新 华 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

面试/周盈主编. - 北京: 新华出版社, 2002. 10

国家公务员录用考试专家指定用书

ISBN 7-5011-5937-8

I. 面… II. 周… 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(2002)第 079507 号

敬告读者

本书封面粘有专用防伪标识, 凡有防伪标识的为正版图书, 请考生注意识别。

国家公务员录用考试专家指定用书

面 试

总顾问: 程连昌

总主编: 周 盈

副总主编: 刘 东 刘旭涛 刘远我 湛中乐 姜永文

本册主编: 刘远我

*

新华出版社出版发行

(北京石景山区京原路 8 号 邮编: 100043)

新 华 书 店 经 销

机械工业出版社印刷厂印刷

*

787 毫米×960 毫米 16 开本 12.5 印张 250 千字

2002 年 11 月第一版 2002 年 11 月北京第一次印刷

ISBN 7-5011-5937-8/G·2178 定价: 25.00 元

若有印装质量问题, 请与印刷厂联系(010)82570299

仅将本书献给曾经和仍在
为中国公务员录用考试事业勤
奋工作的专家、老师们！

献给公务员录用考试的组
织领导者！

写在前面的话

——致读者

放在读者面前的这套书:《行政职业能力测验》、《申论及写作》、《公共基础知识》、《面试》,一共四册。

这是一套面向中央、国家机关公务员录用考试的学习辅导教材;

这是一套面向全国各省、自治区、直辖市公务员录用考试的学习辅导教材;

这是一套集十三年公务员录用考试经验教训之大成的学习辅导教材;

这是一套在进行科学研究基础上编写的公务员录用考试学习辅导教材;

这是一套以公务员录用考试专家为主,精心组织编写的公务员录用考试学习辅导教材。

总之,这是一套具有权威性、实用性、科学性的国家公务员录用考试学习辅导教材。

在社会经济市场化的今天,“官”定的、民编的、抄袭的、盗版的……公务员录用考试教材,林林总总,不下几十种。在这些良莠不齐的教材和辅导书中,我们可以问心无愧地将这套教材奉献给每一位读者,奉献给每一位参加公务员录用考试的应试者。

回首国家公务员录用考试的十三年(1989—1993年称为“国家机关工作人员录用考试”,1994年至今称为“国家公务员录用考试”),是所有参与其中的专家、教师、组织者、领导者团结奋斗的十三年、开拓创新的十三年。尤其是一些专家、老师们不辞劳苦、不计名利、艰难探索,一年又一年地为公务员录用考试事业辛勤地工作着。他

们当中有的人已经去世(如国家行政学院教授徐理明,他从1988年起即参加这项工作,负责行政管理学科的考试命题等工作);有的人因为各种原因不再参与这项工作,但他们为这项工作所作出的努力和奉献,是不应被忘却的(如公务员录用考试的开拓者国家行政学院的应松年教授、中国人民大学的曹润芳教授、王顺生教授、赵国俊教授)。我们与以上提到的前辈、同行的专家们有一个共识:实行国家公务员录用考试制度,是我国政治体制改革,尤其是干部人事制度改革的重要举措,能够参与这项改革,是十分有意义的。

一位公务员考试的组织领导者这样写道:推行考试录用制度是建立与社会主义市场经济体制相配套的人事管理体制的重要内容,是干部人事制度的一项重大改革。1980年,邓小平同志在《党和国家领导制度的改革》重要讲话中提出,要勇于改革不合时宜的组织制度、人事制度,要健全包括招考制度在内的一系列干部人事制度。邓小平同志明确指出:“将来很多职务、职称,只要考试合格,就应当录用或者授予。”1982年,原劳动人事部在《吸收录用干部问题的若干规定》中首次提出了“考试录用”要求,即国家机关、企事业单位吸收录用干部“实行公开招收,自愿报名,进行德、智、体全面考核,坚持考试,择优录用”的方法。1989年1月,中共中央组织部、中华人民共和国人事部联合下发了《关于国家行政机关补充工作人员实行考试办法的通知》,要求县以上国家行政机关补充非领导职务的工作人员,要按照德才兼备标准,公开考试,严格考核,择优录用。经过几年的实践探索,1993年8月14日,国务院正式颁布了《国家公务员暂行条例》。根据暂行条例,人事部于1994年6月7日颁布了《国家公务员录用暂行规定》,它标志着考试录用工作开始进入法制化、规范化的轨道。

建立和推行公务员考试录用制度,开阔了用人部门选择公务员的视野,给社会上有知识、有能力、愿成为公务员的人提供了在平等基础上凭真才实学竞争的机会,有利于优秀人才的脱颖而出,从而为造就一支高素质、专业化的国家公务员队伍创造了条件。它增加了选人的透明度,将选人置于社会、群众和舆论的监督之下,促进了政府机关的廉政建设,从机制和制度上防止了进入用人过程中的不正之风。它建立了一种奋发向上的机制,鼓励、引导广大青年认真学习、勇于实践、不断进取,有助于促

进全社会形成一种重才、爱才、惜才、用才的良好风气。它丰富和发展了人才选拔的方法,有利于促进全社会人力资源的整体开发。

有一个事实可以说明实行公务员录用考试的意义和影响:据不完全统计,截止到2002年8月,全国有1.7万多农民身份的人经过严格的公务员录用考试后,进入到公务员队伍。应该说,经过十三年的改革发展,一种打破地域和身份界限,按照公开、平等、竞争、择优原则选人、用人的机制已经初步形成,在全社会产生了积极的影响,对推动干部人事制度的系统改革,发挥着巨大而深远的作用。

2001年,国家人事部决定不再编写和指定公务员录用考试教材,此项决定旨在遏制教材泛滥、减轻应试者负担。而在中国,考试学十分发达,各级各类考试离不开教材和考试大纲,应试者大多希望手中有一本教材以便有所遵循,这就是中国教育与考试的一种现实。事实上,各种质量较差甚至极差的公务员录用教材仍然充斥书刊市场,与其如此,不如努力为应试者提供一套更权威、更科学、更实用的教材。基于上述原因,我们编写了《国家公务员录用考试专家指定用书》全套四本教材。

必须提请应试者在选购和使用这套教材时注意的是:第一,中央、国家机关公务员录用考试经过重大改革,分为A、B类考试,A类考试为“申论”和“行政职业能力测验”两科;B类考试为“行政职业能力测验”一科。第二,各级各类公务员录用考试通过笔试的应试者,均须通过面试后,方可择优录用。第三,中央、国家机关公务员录用考试现已取消“公共基础知识”考试,而将该科的相关内容作为“常识判断”纳入“行政职业能力测验”的考试中。但是,国家人事部并不要求各地公务员录用考试照此进行。因此,一些地方仍将“公共基础知识”列为公务员录用考试科目。第四,自2000年中央、国家机关公务员录用考试实施“申论”考试以来,一些地方仍保留了“命题作文”、“公文写作”、“给材料作文”等写作考试形式。基于上述四方面的实际情况,我们编写的这套教材既为参加中央、国家机关公务员录用考试的应试者提供了《申论及写作》、《行政职业能力测验》和《面试》三本教材,也为参加各地公务员录用考试的应试者提供了《公共基础知识》的教材。尽管如此,各地方的公务员考试千差万别,科目不尽相同,某些相同科目的内容又各各有别(例如浙江省公务员录用考试“公共基础知

识”一科的内容比我们提供的《公共基础知识》教材的内容要宽泛得多)。应试者在使用这套教材的时候,一定要学好吃透考前公布的考试大纲,结合当时当地公务员考试的实际,切不可对这套教材机械照搬。

必须强调的是,这套公务员录用考试教材,只是向应试者介绍和阐释应试必备的基础知识和基本理论,以及解题答卷的基本方法和基本思路,不是为应试者提供什么应试的取巧之技和终南捷径。应试者只有刻苦学习和钻研,掌握正确的方法,保持良好的心态和竞技状态,才能叩开科学之门,在考试中取得成功。寄希望于投机取巧、猜题押宝、不用气力、不下功夫,是不可能取得好成绩的。

这套教材的编写者是:

《行政职业能力测验》由刘东、周盈编写。

《申论及写作》由刘旭涛、杨霞、李春颖、赵一兵、周盈编写。

《公共基础知识》由湛中乐、刘旭涛、姜永文、杨霞、雷强、杨莉、赵一兵、易明群、徐颖慧、蒋湘滨、周盈编写。

《面试》由刘远我编写。

全书由周盈策划、统稿并编定。

全书在编写、出版的过程中,得到有关专家的大力帮助。国家人事部的有关领导和同志给予积极地支持。新华出版社的鼎力相助,使这套教材得以顺利出版发行。仅在此一并致谢!

时间仓促,水平有限,诚望读者对本书提出批评教正,以待修订。

祝愿中国的公务员制度健康发展!

祝愿中国的公务员录用考试制度与时俱进,日臻完善!

周 盈

2002年11月

前 言

面试是国家公务员录用考试中必不可少的一个重要环节。通过笔试淘汰那些基本素质明显不符合要求的候选人,通过面试最终确定国家公务员人选。应试者在笔试中的成绩再好,如果在面试中表现平平,很可能也会被淘汰出局。由此可见,对于广大有志于成为一名国家公务员的人士来说,如何在面试中充分地展现自己的才华是至关重要的。有人可能以为,面试只是口头交流而已,没什么技巧可言,只要语言表达能力强就行。殊不知,面试交流是以考察应试者的有关素质为目的,考官的面试评价不仅与应试者的言语信息有关,还受到其非言语信息的影响;面试结果不仅与应试者面试前的准备有关,还与应试者的面试应对策略有关。应试者如何应对考官在面试中的各种提问?如何处理面试中可能出现的各种局面?面试中有哪些特别需要把握的注意事项?面试前如何做好有关准备、调整好心态?……这些问题都是很值得探讨的。可以说,面试既是一种技术,也是一门艺术。所以,了解面试原理、掌握面试技术与技巧是非常必要的。正是基于这样一种考虑,本书从应试者的角度出发,试图通过揭示公务员录用面试的特点,帮助应试者正确地认识和应对面试,成功地实现自己的理想。

本书具有以下几个特点:

一是实用性。本书专门针对应试者在面试中可能会遇到的各种问题和各种局面,提出有效的应对策略,所以能对应试者提供直接的指导和帮助。在书中不少的章节里列举了典型的面试试题,并进行了点评,以便于应试者掌握面试答辩技巧。

二是科学性。面试是一门很深的学问,所以要真正把握面试必须了解其实质,包括面试的特点、面试的题目设计、面试评价等等多个方面。为此,本书从内容上到体

例上都力求做到科学严谨,同时引用了国内外最新的面试研究成果。应考者了解这些深层次的面试原理,对于你更好地表现自己是大有裨益的。比如本书中较详尽地列出了研究发现的影响考官面试评价的各种因素,应考者事先了解这些因素,对于自己更好地赢得考官的良好评价无疑是有帮助的。

三是操作性。面试是一项操作性很强的技术,所以本书也很突出这一特点,应考者只要略翻看一下本书便不难发现,不论是面试前的准备还是面试中的应答,本书都给出了可操作的具体措施,而不是空洞地就事论事。

本书可以作为应考者参加国家公务员录用面试的指导用书,也可用作参加各种应聘面试的应考者的参考用书。

刘远我
2002年10月

目 录

第一章 面试概述

- 一、面试的内涵 (1)
- 二、面试测量的基本原理 (2)
- 三、面试的特点 (3)
- 四、面试的种类 (6)
- 五、面试的构成要素 (8)
- 六、面试的功能 (10)
- 七、面试对考官的要求 (12)
- 八、面试的发展趋势 (15)

第二章 结构化面试的特点及其操作规范

- 一、结构化面试的内涵和特点 (17)
- 二、结构化面试的基本要求 (19)
- 三、结构化面试的题目编制步骤 (21)
- 四、结构化面试的组织实施程序 (23)
- 五、典型的结构化面试题本和评分标准 (26)

第三章 面试的内容设计与题目类型

- 一、确定面试内容的基本原则 (33)
- 二、面试试题设计的基本要求 (35)
- 三、面试试题设计编制的程序 (39)
- 四、面试测评项目的内容范围 (41)
- 五、面试试题的主要类型 (44)

第四章 面试前的准备

- 一、面试前的资料收集 (49)
- 二、面试前的修饰 (51)

三、面试前的心理准备	(56)
四、面试前的小节	(62)
五、面试前对可能提及的问题的准备	(65)
第五章 面试技巧	
一、面试开始时如何展示自己	(72)
二、面试中的非言语技巧	(78)
三、面试中的言语技巧	(84)
四、面试结束时的技巧	(92)
第六章 面试问题的回答技巧	
一、回答面试问题的基本原则	(96)
二、面试中常见问题的回答技巧	(102)
三、警惕面试中的问题陷阱	(107)
四、面试中棘手问题的处理	(112)
五、如何应对面试提问	(118)
第七章 面试成绩的评定	
一、影响面试评价的因素	(121)
二、面试评价标准的制订	(123)
三、面试评价结果的确定	(129)
第八章 面试试题精选	
一、中央国家机关公务员招考模拟面试题本	(136)
二、公开选拔厅(局)级领导干部和高级管理人员面试试题	(142)
三、面试试题分类精选	(148)
第九章 公务员录用面试法规精选	
一、国家公务员暂行规定	(155)
二、国家公务员录用暂行规定	(169)
三、国家公务员录用面试暂行办法	(175)
四、国务院工作部门面试考官资格管理暂行办法	(180)
五、某市党政群机关公开招考机关工作人员和国家公务员面试实施方案	(183)

第一章 面试概述

随着我国经济建设的发展和人事制度改革的深化,人才选拔越来越讲究科学和公平,尤其是国家公务员的选拔更是如此。一方面,政府希望通过公开、公平、公正的人事选拔方式使年轻有为的人才补充到公务员的队伍中来;另一方面,应考者也希望通过人事选拔这种公平竞争的机制来充分展示自己,力争成为一名国家工作人员。在这样一种背景下,面试作为一种重要的人才选拔手段已受到人们越来越多地关注,如何做好面试也已成为人们共同关心的话题。

一、面试的内涵

面试的历史源远流长,在古代,面试就是一种重要的选人用人办法,在当前,面试更是各级各类组织选拔人才时普遍采用的测评手段。令人遗憾的是,人们至今未对面试的概念形成一致的看法。尽管每个人都知道面试大概是怎么回事,但究竟什么是面试,未必有多少人能说清楚。许多人以为,面试就是面对面地交谈,在这样一种指导思想下,面试就是一种人人皆会的交谈,面试也就没什么技巧可言,顶多就是口才好的人可能面试成绩会好些而已。其实只要我们再问一句,面试中交谈的目的是什么?我们就会发现,其目的是为了考察应考者是否具备了任职所需的素质,而不是为交谈而交谈,这也是面试与通常的交谈之间的根本区别。

那么什么是面试呢?我认为,面试是通过考官与应考者双方面对面的信息沟通,考察应考者是否具备与职位相关的能力和个性品质的一种人事测评手段。根据这样

一种定义,面试是一项很复杂的交谈活动。从考官的角度来说,他们要想尽办法来考察应聘者是否具备相关的素质和条件,不仅需要精心设计面试试题,而且需要在面试过程中对应聘者进行提问、观察和倾听,由此可见,面试对考官的要求是很高的;从应聘者的角度来说,他们要千方百计地展示自己的相关素质,包括面试前的精心准备、个人形象的“设计”、面试中注意力的高度集中、敏捷的思维反应、高超的语言表达能力,等等。本书的主要目的就是要从应聘者的角度出发,帮助应聘者了解面试的基本原理,更好地展示自己的才华。

从狭义上来说,面试就是指面对面的口试,也就是考官问、应聘者答的测试方式。从广义的角度来说,面试包括各种当面演作的形式,如演讲、无领导小组讨论,等等。本书中采用狭义的面试概念,因为现行的国家公务员录用面试主要就是面对面的口试。

二、面试测量的基本原理

如前所述,面试主要测量应聘者是否具备与职位相关的能力和个性品质,那么这些方面的素质是否具有稳定性?面试能否测量这些素质呢?这就涉及到面试测量的基本原理,我们可以从以下几个方面来回答这个问题。

1. 个性特征的相对稳定性

每个人都有自己的能力和个性特征,这些特征不是在个体身上偶然表现出来的暂时的特点,而是稳定的个人特征。一个人在出生后,经过长期的社会生活,逐步形成了自己对待生活的态度和个人的行为风格,积累了自己的知识经验,这些特征一旦形成,就不容易改变。比如说,一个性格很外向的人,不仅在工作单位是好与人打交道的,在社交场合也会是一个活跃分子;不仅今年是这样,而且一般来说去年也是这样,明年还会是这样。又如,一个协调能力很强的人,在各种不同的工作环境中都会显现出其高超的协调能力,而且通常会一直持有这种能力。正因为个性特征具有相

对稳定性,才使面试测评变得可能和必要。如果个人特点没有这种稳定性,面试测评就无从谈起了。

2. 心理的可测性

尽管人的心理是无法直接观测的,但它总会通过人的行为反映出来。这样,我们可以通过人对外界刺激的反应来间接测量心理。现代人才测评技术正是通过人的外显行为来推断其心理过程。比如,一个人喜欢观看各种机器运转,热心为别人修理钟表、自行车,由此我们便可推断此人具有机械兴趣方面的特质。又如,一位应考者在面试中,面对考官连串式的提问和“激将法”的刺激,始终镇静自若,冷静地回答每一个问题,由此我们可以推断说这位应考者具有很高的情绪稳定性。大量的面试实践表明,面试结果既具有一定的一致性,又具有一定的准确性。这说明人的心理活动是可以有效地加以间接测量的。

3. 职位与人的匹配性

现代社会是由许多不同层次、不同部门的职位网络所组成的。由于每一个职位的工作性质、工作内容、技术难度和责任都不相同,所以对任职者的素质要求也不相同。由此,人与职位的匹配问题成为现代人事管理的重大研究主题。而要做到人职匹配,首先需要对人和职位的客观认识与评价。为了了解和评价人,就产生了面试等人才评价手段;为了了解岗位,就有了工作分析、工作描述等岗位分析和评价技术。

正是在上述几个方面事实的基础上,面试可以较好地测量应考者是否具备与职位相关的能力和个性品质。

三、面试的特点

与其它人才测评手段相比,面试具有以下六个特点:

1. 面试主要通过对应考者的外部行为观察和过去行为的考察来评价其素质

从上面的分析中我们可以看到,一个人的能力、气质、性格往往是通过外部行为特征表现出来的。也就是说,人的心理特征是看不见摸不着的东西,但我们可以通过个体的外部行为表现去推断其内在的心理特征,比如,假如我们经常看到某个人爱说爱笑,好交朋友,我们才推断说这个人的性格比较开朗(外向)。在面试中,考官正是通过观察应考者的语言行为(应考者所说的)和非言语行为(应考者的表情、行为举止等),来推测和判断应考者的能力和个性品质的。同时,用应考者过去的行为来预测其未来的行为,也是面试的一个重要特点。

2. 直观性

面试是用人单位与应考者直接接触的一项活动,通过面试,用人单位会对应考者形成一个直观的印象,这种直观的印象对用人单位的最终雇佣决策具有很重要的影响。这就有点像买房子,房地产老板把房子描绘得再好,如果你没有亲临现场考察房子,了解其所在的位置、周边的环境、房子的设计和布局等具体情况,你是不可能拍板买下房子的。由此可见,面试的这种直观性为用人决策提供了“可靠的”依据。在公务员招考中,一位应考者的条件再好,笔试成绩再高,而在面试中表现不好的话,也很可能被淘汰出局。

3. 灵活性

面试是一种很灵活的测评方法,面试的方式和内容具有较大的变通性。一方面,由于不同的职位对人有不同的要求,面试可以根据不同职位的特点,灵活地采用不同的方式去考察应考者。另一方面,尽管面试的问题可以是事先设计好的,但在面试实施中并不是对所有应考者都一定要按同样的内容来进行的(严格的结构化面试除外),考官可以针对应考者的具体情况,根据所获得的信息是否足够来决定面试问题

的多少。如果应考者的回答已经充分地显示了某方面的信息,那么面试过程可以缩短;而如果应考者的回答不足以显示某方面的信息,或者考官觉得对应考者的有关情况还把握不清,那么就可以多追问应考者一些相关的问题。这样,面试的时间就可长可短,不过一般不会少于20分钟,长也不会多于一个小时。

4. 互动性

面试与笔试的一个重大区别是,面试中考官和应考者之间是有互动的信息交流的。面试中,考官会随时根据应考者的问题回答、表情和行为举止等情况,积极地变换面试的问题和追问;而与此同时,应考者也会根据考官的提问,充分发挥自己的能动性。另一方面,应考者的表现时时影响着考官的评价,而考官的信息反馈又会影响到应考者的表现。面试中考官与应考者之间的这种直接的交互作用提高了相互沟通的效果和面试的真实性。应考者应充分利用面试的互动性,积极主动地回答有关问题。

5. 主观性

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。正因为这样,面试考官的评价往往受到个人主观印象、情感和知识经验等许多因素的影响,使得不同考官对同一位应考者的评价往往会有差异,而且可能各有各的评价依据。所以,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,考官可以把自己长期积累的经验运用到面试评价中。从这个角度来说,面试的这种主观性也是有其独特价值的。

6. 测评内容广泛

笔试主要限于应考者用纸笔作答,着重测试应考者掌握的知识、文字表达能力等方面的情况。面试能对应考者的多方面素质进行有效测评,重点测试以下内容:

一是应考者的口语表达能力,主要考察应考者表达是否清晰、明确、简洁,是否富