

公务员录用考试实战宝典

面试真题分析与实战模拟

王甫银 主编

本书适用于中央及地方公务员录用考试、
政法干警招录考试以及事业单位、
选调生、军转干等招考

2010年
新版



人民出版社

公务员录用考试实战宝典

面试真题分析与实战模拟

王甫银 主编

本书适用于中央及地方公务员录用考试、
政法干警招录考试以及事业单位、
选调生、军转干等招考



人民教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试真题分析与实战模拟/王甫银 主编.

-北京:人民出版社,2009.11

ISBN 978-7-01-008481-7

I. 面… II. 王… 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(2009)第 208770 号

面试真题分析与实战模拟

MIANSHI ZHENTI FENXI YU SHIZHAN MONI

王甫银 主编

人民出版社 出版发行

(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

北京中科印刷有限公司印刷 新华书店经销

2009 年 11 月第 1 版 2009 年 11 月北京第 1 次印刷

开本:787 毫米×1092 毫米 1/16 印张:18.25

字数:400 千字 印数:0,001-5,000 册

ISBN 978-7-01-008481-7 定价:38.00 元

邮购地址 100706 北京朝阳门内大街 166 号

人民东方图书销售中心 电话 (010)65250042 65289539

编写特点及使用建议

面试主要测评应试人员适应职位要求的基本素质和实际工作能力，作为“能力”测试，根据《国家公务员录用面试暂行办法》的规定，主要调查八个方面的能力，即综合分析能力、言语表达能力、应变能力、计划组织协调能力、人际交往的意识与技巧、自我情绪控制、求职动机与拟任职位的匹配性、举止仪表等。

面试的主要形式是“结构化面试”，一般通过4—5道试题来体现八个方面的能力。其中，言语表达能力和举止仪表是所有题都要测试的能力，而其他六个方面的能力一般通过五道试题来体现：即综合分析能力题、计划组织协调能力题、人际交往的意识与技巧题、应变能力与自我情绪控制题以及求职动机与拟任职位的匹配性题。近几年，中央机关和很多省区市又取消了求职动机与拟任职位的匹配性题，因此，结构化面试一般为四道试题，每类一题。针对面试“能力”测试的特点，笔者认为备考应当围绕两个方面进行：一方面，熟悉这类题型设计的特点、答题要求和常考类型，搞清楚命题人是如何“出招”的，以及经常出的“招式”，做到“知己知彼”。同时，还从应试的角度思考如何“拆招”和“接招”，才能沉着应对。另一方面，能力的培养和提高，需要“实战模拟”，不断模拟，修正，再模拟，再修正，才能达到提高能力，应对自如。

本书在编写过程中，以“结构化面试”为主，针对面试“能力”测试的特点，通过对近年来中央机关及很多省区市试题的归纳分析，分章详细介绍了“结构化面试”这五类试题答题要求、基本类型、解题思路和答题技巧。对面试前的准备和面试的语言技巧和非语言技巧也有专章介绍。

“知识需要学习，能力需要训练”，在做到知己知彼以后，实战模拟训练是必不可少的，应试者“所想的”和其实际“说出来”的，可能会差异很大。为此，本书第十二章以中央机关及其直属机构2009年成套考题及其精解提供了“实战模拟”的平台，第十三章又提供了六套实战模拟试题。应试者在考试前，可根据这些成套试题组成“模拟考场”，实战演练，以提前感知失败，及时予以纠正，取得较好成绩。

最后真诚地感谢您选择本套丛书作为公务员考试的备考资料，希望您能通过对本书的学习，能够有所收获，掌握复习方法，学会解题思路。欢迎各位读者将使用本书时发现的问题发送邮件至 gwy_exam@126.com。对您反馈的信息，我们将及时予以回复。

目 录

第一章 公务员面试概述	1
第一节 公务员面试的测评要素及类型	1
一、公务员面试的测评要素.....	1
二、公务员面试的类型.....	4
第二节 公务员面试的特点及作用	10
一、公务员面试的特点	10
二、公务员面试的作用	12
三、2009 年中央机关公务员面试新特点与发展趋势	13
第二章 结构化面试概述	15
第一节 结构化面试测评要素及试题类型	15
一、公务员通用能力要求	15
二、结构化面试测评要素	16
三、测评要素与试题类型	20
第二节 结构化面试题本结构与评分标准	20
一、结构化面试题本结构	20
二、结构化面试评分标准	23
第三节 结构化面试的流程	24
一、结构化面试组织流程	24
二、应试者参试流程	27
第三章 综合分析能力类试题分析与真题精解	29
第一节 题型阐释与应对策略	29
一、题型阐释	29
二、应对策略	31
三、解题技巧与答题套路	33
四、试题分类及备考策略	33
第二节 历年经典真题分类解析	34

一、社会热点类	34
二、格言类	41
三、故事与漫画类	44
第三节 历年经典真题巩固训练	47
第四章 人际交往能力类试题分析与真题精解	70
第一节 题型阐释与应对策略	70
一、题型阐释	70
二、应对策略	71
三、解题技巧与答题套路	71
第二节 历年经典真题分类解析	73
一、与领导相处类	73
二、与同事相处类	75
三、与下属相处类	78
四、与亲朋好友相处类	80
第三节 历年经典真题巩固训练	82
第五章 计划、组织、协调能力类试题分析与真题精解	96
第一节 题型阐释与应对策略	96
一、题型阐释	96
二、应对策略	98
三、解题技巧与答题套路	98
第二节 历年经典真题分类解析	100
一、计划组织类	100
二、人事协调类	110
第三节 历年经典真题巩固训练	116
第六章 应对变化与自我控制能力类试题分析与真题精解	131
第一节 题型阐释与应对策略	131
一、题型阐释	131
二、应对策略	133
三、解题技巧与答题套路	133
第二节 历年经典真题分类解析	134
一、突发事件类	134
二、编故事类	136
三、现场谈话类	138
四、即兴演讲类	139
第三节 历年经典真题巩固训练	141
第七章 求职动机与拟任职位匹配性试题分析与真题精解	150

第一节 题型阐释与应对策略	150
一、题型阐释	150
二、应对策略	151
三、解题技巧与答题套路	152
第二节 历年经典真题分类解析	152
一、求职动机类	152
二、工作态度类	154
三、个人背景类	155
第三节 历年经典真题巩固训练	156
第八章 自我介绍类试题分析与真题精解	161
第一节 题型阐释与应对策略	161
一、题型阐释	161
二、应对策略	162
第二节 历年经典真题分类解析	163
第三节 历年经典真题巩固训练	164
第九章 无领导小组讨论概述与真题精解	168
第一节 无领导小组讨论概述	168
第二节 无领导小组讨论组织程序及评分规则	176
第三节 无领导小组讨论的解题技巧及注意事项	179
第十章 公务员面试准备与技巧	184
第一节 公务员面试准备	184
一、仪表准备	184
二、资料准备	185
三、心理准备	187
第二节 公务员面试技巧	196
一、言语技巧	196
二、非言语技巧	203
三、应变技巧	207
四、结束面试技巧	208
五、面试基本注意事项	209
第十一章 公务员面试相关政策与规定	212
材料一 国家公务员基本认知与常识	212
材料二 国家公务员通用能力标准框架（试行）	215
材料三 国家公务员录用面试暂行办法	217
材料四 国务院工作部门面试考官资格管理暂行办法	219
材料五 公务员录用体检通用标准（试行）	221

材料六	公务员录用体检表	223
材料七	公安机关录用人民警察体检项目和标准	230
材料八	公安机关录用人民警察体能测评项目和标准	233
材料九	公安机关录用人民警察体能测评实施规则	233
材料十	国家公务员行为规范	235
第十二章	最新面试真题成套演练	237
一、	2009年1月21日外交部面试题	237
二、	2009年2月8日中央机关面试题	238
三、	2009年2月8日安徽省银监分局面试题	240
四、	2009年2月9日中央机关面试题	242
五、	2009年2月10日中央机关面试题	244
六、	2009年2月11日教育部面试题	245
七、	2009年2月11日海关总署面试题	245
八、	2009年2月11日广州海关面试题	248
九、	2009年2月12日中央机关面试题	250
十、	2009年2月12日海关总署面试题	251
十一、	2009年2月12日文化部面试题	252
十二、	2009年2月12日广西壮族自治区银监局面试题	254
十三、	2009年2月13日中央机关面试题	255
十四、	2009年2月14日海关总署面试题	256
十五、	2009年2月14日文化部面试题	258
十六、	2009年2月15日中央宣传部面试题	259
十七、	2009年2月15日民政部面试题	260
十八、	2009年2月22日山东省国家税务局面试题	262
十九、	2009年2月23日吉林省国家税务局面试题	263
二十、	2009年3月6日辽宁省国家税务局面试题	265
第十三章	公务员录用考试面试成套实战模拟	268
模拟试题一		268
模拟试题二		270
模拟试题三		271
模拟试题四		273
模拟试题五		275
模拟试题六		277

第一章 公务员面试概述

第一节 公务员面试的测评要素及类型

一、公务员面试的测评要素

公务员面试是指由各级公务员管理机关组织实施,公务员管理机关以及相关机关人员组成面试评审小组,通过法定的程序,对通过笔试考核的应试者进行特定场景下的综合考查的甄选方式,公务员面试是公务员录用工作中的重要环节,具有法定性、规范性以及整体性的特点。在公务员录用考试中,面试的目的是从职位需要出发,实现对应试者素质的有效测评,选拔出德才兼备的高素质人才。

测评要素是指对应试者进行测评的项目。根据国家公务员所需要的素质以及各职位的特点,面试测评要素分为通用测评要素和部门自设要素。通用要素是必考内容,所占比重超过60%。在公务员面试中,有的部门全部采用通用测评要素对应试者进行面试;有的部门采用通用测评要素和部门自设要素相结合来对应试者进行面试。

通用测评要素主要包括综合分析能力、言语表达能力、应变能力、计划组织协调能力、人际交往的意识与技巧、自我情绪控制、求职动机与拟任职位的匹配性、举止仪表和专业能力。面试测评要素由录用主管机关确定。确定面试测评要素的基本原则是:

(一) 根据拟任职位的工作性质、职责任务、难易程度、责任大小对人员的要求,确定要素项目;

(二) 选择面试测评要素,应当适应和发挥面试功能,避免与资格审查、笔试、考核等环节的测评内容重复;

(三) 根据不同测评要素的可测程度及与拟任职位要求的关联程度,确定其分数权重。

这里,我们给出一份由公务员管理机关提供给面试考官使用的“通用测评要素说明”作为例子。

通用测评要素说明

测评要素是指要对应试者进行测评的项目。根据以往研究和面试测评经验,考虑到

面试测评的功能特点及局限,在本次面试中,拟采用下列八项要素,作为面试中需要测评的通用要素。现分别予以说明:

1. 综合分析能力

(1) 一般定义

综合是在头脑中将事物的各个部分或各种特征联合为整体。分析则是在头脑中将事物的整体分解为部分。综合和分析在思维活动中起着重要作用,是思维的智力操作的重要组成部分。在公务员的日常工作中,经常涉及对问题的宏观理解把握和事物间矛盾关系的理解,综合分析能力十分重要。

(2) 操作定义

- ①对事物能从宏观方面进行总体考虑;
- ②对事物能从微观方面对其各个组成成分予以考虑;
- ③能注意整体和部分之间的相互关系及各部分之间的有机协调组合。

2. 言语表达能力

(1) 一般定义

以言语的方式针对不同的听众采用不同的方式、风格将自己的思想、观点明确无误地表达出来,并试图让听众接受的过程。

(2) 操作定义

- ①理解他人的意思;
- ②口齿清晰,具有流畅性;
- ③内容有条理、富有逻辑性;
- ④他人能理解并具有一定的说服力;
- ⑤用词准确、恰当、有分寸。

3. 应变能力

(1) 一般定义

在有压力的情境下,思考、解决问题时能够迅速而灵巧地转移角度、随机应变、触类旁通,作出正确的判断和处理。

(2) 操作定义

- ①有压力状况;
- ②思维反应敏捷;
- ③情绪稳定;
- ④考虑问题周到。

4. 计划、组织、协调能力

(1) 一般定义

对自己、他人、部门的活动作出计划、排出日程、调配资源,并对冲突各方的利益根据一定的标准进行协调。

(2) 操作定义

①根据部门目标,预见未来的要求、机会和不利因素,并做出计划;

②看清相互依赖的冲突各方间的关系;

③根据现实需要和长远效果作出适当选择;

④及时作出决策;

⑤调配、安置人、才、物等有关资源。

5. 人际交往的意识与技巧

(1) 一般定义

建立和维持自己与他人、团体的关系,这些关系是有目的的、与工作相关的,包括与他人的沟通,以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督活动。

(2) 操作定义

①人际合作的主动性;

②对组织中权属关系的意识(包括权限、服从、纪律等意识);

③人际间的适应;

④有效沟通(传递信息);

⑤处理人际关系的原则性与灵活性。

6. 自我情绪控制

(1) 一般定义

在受到较强刺激或处于不利的情境中时,能保持自己情绪的稳定,并约束自己行为反应的能力(主要是根据面试时应试者对一定问题的反应预测应试者日常生活中的表现)。

(2) 操作定义

①在较强刺激情境中,表情和言语自然;

②在受到有意挑战甚至有意羞辱的场合,能保持冷静;

③为了长远或更高的目标,抑制自己当前的欲望。

7. 求职动机与拟任职位的匹配性

(1) 一般定义

求职动机是指在一定需要的刺激下直接推动个体进行求职活动以达到求职目的的内部心理活动;个人的求职目的与拟任职位所能提供的条件相一致时,个体胜任该职位工作并稳定地从事该工作的可能性较大。

(2) 操作定义

①现实性需要(解决住房、户口迁移、专业对口等)与岗位情况;

②兴趣与岗位情况;

③成就动机(认知需要、自我提高、自我实现,服务他人的需要,得到锻炼等)与岗位情况;

④对组织文化的认同。

8. 举止仪表

(1) 一般定义

应试者外在的穿着打扮和言行举止表现。

(2) 操作定义

①穿着打扮是否得体；

②言行举止是否符合一般的礼节；

③是否有多余的动作。

二、公务员面试的类型

公务员面试的种类主要有以下几种：结构化面试、无领导小组讨论、情景模拟面试、文件筐测试以及即席演讲。而其中最重要并且应用最为广泛的是“结构化面试”以及“无领导小组讨论”。下面将分别介绍这五种面试形式。

(一) 结构化面试

结构化面试是当前面试实践中应用最广泛的一种面试方法，公务员录用考试、公开选拔党政领导干部面试、竞争上岗、事业单位公开招聘等都把它作为一种主要方法。

1. 结构化面试的含义

结构化面试，是指面谈前就面谈所涉及的内容、试题评分标准、评分方法、分数使用等一系列问题进行了系统的结构化设计的面谈方式。结构化面试技巧与试题题例虽然也是通过考官与应试者的谈话方式进行的，但从形式到内容上，它都突出了系统结构的特点，以确保这种面试方法更为有效、客观、公平、科学。结构化面试的一项主要要求是对报考相同职位的应试者，测试相同的面试题目，在面试程序、时间安排、评价要素、考官组成、参考作答要点等方面进行系统结构设计。

2. 结构化面试的特点

结构化面试的系统结构性主要表现在：

(1) 考官的组成有结构。即考官不是随机形成的，而是由5~9名考官依据选人岗位要求按专业、职务甚至年龄、性别有一定比例的科学配置，其中有一名是主考官，一般由他负责向应试者提问并把握整个面试的总过程。

(2) 测评的要素有结构。这不仅体现在测什么、用什么题目测试，要根据测试前所做的工作分析来确定，并按一定的顺序及不同分值比重进行结构设计，同时还要在测评要素下面明确测评要点即观察要点，测评要点下面是测试题目，每个测试题目都有出题思路或答题参考要点以供考官评分时参考。

(3) 测评标准有结构。它突出地表现在要素评分的权重系数有结构，每一测评要素内的评分等级有结构（一般在评分表中分优、良、可、差四级），应试者最后的面试成绩一般是经过面试技巧与试题科学方法统计处理的（即去掉众多考官要素评分中的最高分、最低分，然后得出算术平均分，再根据权重合成总分），作为对考官评分科学性的估价及对考官打分公正性的监督，还可以设标准差一项，看每一位考官打分与标准分的离散度。

(4) 面谈程序及时间安排有结构。结构化面试是严格遵循一定的程序(如考官、考场选择,监督机制与计分程序的设立等)进行的,一般每个应试者的面谈时间在30分钟左右。

结构化面试具有内容确定、程序严谨、评分统一、形式活而不乱等特点。结构化面试可以考核应试者的行为举止、工作经验、求职动机、语言表达、判断分析、应变能力等多方面的表现,并考查其在特定情景下的表现过程和实战策略,由考官做出结构化的分析和评估,有效把握应试者的心理反应及各方面的能力和素质。从近年面试实践经验上看,其测评的效度、信度较高,比较适合规模较大,组织、规范性较强的录用、选拔性考试,因此,结构化面试已经成为目前中央机关及各省市区公务员录用面试的基础性方法。

(二) 无领导小组讨论

无领导小组讨论是人才测评中经常使用的一种新方法,了解它有助于应试者有较好地准备,并能有针对性地提高各方面的能力。

1. 无领导小组讨论的含义

无领导小组讨论是评价中心技术中经常使用的一种测评技术,其采用情景模拟的方式对应试者进行集体的面试。它通过给一定数目的应试者(一般是5~7人为一组)一个与工作相关的问题,让应试者们进行一定时间长度(一般是1小时左右)的讨论,来检测应试者的组织协调能力、口头表达能力、辩论能力、说服能力、情绪稳定性、处理人际关系的技巧、非言语沟通能力(如面部表情、身体姿势、语调、语速和手势等)等各个方面的能力和素质是否达到拟任岗位的用人要求以及自信程度、进取心、责任心和灵活性等个性特点和行为风格是否符合拟任岗位的团体气氛,由此来综合评价应试者之间的优劣。

在无领导小组讨论中,评价者或者不给应试者指定特别的角色(不定角色的无领导小组讨论),或者只给每个应试者指定一个彼此平等的角色(定角色的无领导小组讨论),但都不指定谁是领导,也不指定每个应试者应该坐在哪个位置,而是让所有应试者自行安排、自行组织,评价者只是通过安排应试者的活动,观察每个应试者的表现,来对应试者进行评价,这也就是无领导小组讨论名称的由来。

无领导小组讨论主要测试应试者论辩能力。其中既包括对法律、法规、政策的理解、运用能力,也包括对拟讨论题的理解能力,发言提纲的写作能力,论据、逻辑思维,语言说服能力,应变能力以及组织协调能力。

2. 无领导小组讨论的程序和特点

(1) 无领导小组讨论的几个阶段

无领导小组讨论的讨论过程一般分为三个阶段:①应试者了解试题,独立思考,列出发言提纲,一般为5分钟左右;②应试者轮流发言阐述自己的观点;③应试者交叉辩论,继续阐述自己的观点,或对别人的观点提出不同的意见,并最终得出小组的一致意见。一般的还包括最后选出代表陈述或汇报小组意见。

（2）无领导小组讨论的特点

其优点在于能检测出笔试和单一面试所不能检测出的能力或者素质；可以依据应试者的行为证据来对应试者进行更加全面、合理的评价；能使应试者在相对无意中显示自己各个方面的特点；使应试者有平等的发挥机会从而很快地表现出个体上的差异，节省时间；能对竞争同一岗位的应试者的表现进行同时比较（横向对比），观察到应试者之间的相同作用；应用范围广，能应用于非技术领域、技术领域、管理领域等。

但无领导小组讨论对测试题目和考官的要求较高；同时，单个应试者的表现也易受其他应试者的影响。

3. 无领导小组讨论试题的主要类型

无领导小组讨论的试题从形式上而言，可以分为以下五种：

（1）开放式问题

其答案的范围可以很广，很宽。主要考查应试者们思考问题时是否全面、是否有针对性、思路是否清晰、是否有新的观点和见解。

例如：你认为什么样的领导是好领导？关于此问题，应试者可以从很多方面如领导的人格魅力、领导的才能、领导的亲和取向、领导的管理取向等来回答，可以列出很多的优良品质。

（2）两难问题

是让应试者在两种互有利弊的答案中选择其中的一种。主要考查应试者分析能力、应变能力、语言表达能力以及说服力等。

例如：你认为以工作为取向的领导是好领导呢？还是以人为取向的领导是好领导？此类问题对应试者而言，既通俗易懂，又能够引起充分的辩论。

（3）多项选择问题

是让应试者在多种备选答案中选择其中有效的几种或对备选答案的重要性进行排序。主要考查应试者分析问题、抓住问题本质方面的能力。

（4）操作性问题

是给材料、工具或者道具，让应试者利用所给的材料制出一个或一些考官指定的物体来。主要考查应试者的能动性、合作能力以及在一项实际操作任务中所充当的角色特点。

此类问题，考查应试者的操作行为比其他类型的问题要多一些，情景模拟的程度要大一些，但考查言语方面的能力则较少。

（5）资源争夺问题

是让处于同等地位的应试者就有限的资源进行分配，从而考查应试者的语言表达能力、概括或总结能力，发言的积极性和反应的灵敏性等。比如让应试者担当各个分部门的经理并就一定数量的资金进行分配。因为要想获得更多的资源，自己必须要有理有据，必须能说服他人，所以此类问题能引起应试者的充分辩论。

（三）情景模拟

情景模拟面试也是人才测评中应用较广的一种方法，它主要测试应试者的各种实际能力。

1. 情景模拟的含义

情景模拟测评，是设置一定的模拟情况，要求被测试者扮演某一角色并进入角色情景去处理各种事务及各种问题和矛盾。考官通过对应试者在情景中所表现出来的行为进行观察和记录，以测评其素质潜能，或看其是否能适应或胜任工作。

情景模拟测试有以下特点：（1）针对性；（2）直接性；（3）可信性。

2. 情景模拟测试的主要方式

（1）工作活动的模拟

这个测试项目可以采用以下两种形式进行：一是上下级对话形式，模拟接待基层工作的情景，由被测者饰上级，测评员为下级，或向上级领导汇报或请示工作。这种模拟测试可采用主测评人员与其对话，其余测评人员观察打分的方式进行。测试前应让被测者看阅有关材料，使其了解角色的背景和要求。测试主题可一个专业一题，需有较大难度和明晰评分标准，时间以每人半小时左右为宜。

再一种是布置工作的测试。要求被测者在参阅一份上级文件或会议纪要后，以特定的身份，结合部门实际，对工作进行分工布置和安排，这一项目可以个别测试的方式进行，测评人员一般为招考部门领导，在一定条件下测评人员可向被测者进行发难，以对其进行较深入的整体测评。最后依据评分标准分别评分。

（2）角色扮演

事先向应试者提供一定的背景情况和角色说明，模拟时要求应试者以角色身份完成一定的活动或任务。例如，接待来访，主持会议，汇报工作等。

（3）现场作业

提供给应试者一定的数据和资料，在规定的时间内，要求应试者编制计划、设计图表、起草公文、计算结果等。被普遍应用的计算机操作、账目整理、文件筐作业都属于此类形式。

（4）模拟会议

将若干（10人左右）应试者分为一组，就某一需要研讨的问题或需要布置的活动或需要决策的议题，由应试者自由发表议论，相互切磋探讨。具体形式有会议的模拟组织、主持、记录及无领导小组讨论等。

3. 应试者要掌握的三个要领

高度的针对性、逼真性是情景模拟法的突出特点。这些特点使得情景模拟法不仅可以对应试者简单的能力与素质进行评价，同时也可用于测评复杂的能力与素质。即对应试者的素质进行全面测评。应试者处理问题的合理性、决策的科学性及其组织协调能力是主试人员对应试者作出评定的主要依据。为了能够从人员众多的应试者队伍中脱颖而出，应试者需要注意以下几点：

(1) 沉着应对, 准确感知

情景模拟面试的内容一般都可现实生活中找到原形或样板。两者之间存在着高度的相似性。不同的只是情景模拟面试因有明确的时间限制及主试人员的参与而使气氛比平时更为紧张。而且, 应试者的表现状况将对他的事业或其他方面产生影响, 出于利害关系的考虑, 应试者往往会感受到一种巨大的心理压力。处理不好的话, 将会使应试者心慌意乱, 感到无从下手, 从而导致应试失败。

因此, 在情景模拟面试中, 应试者心理与情绪的调节与控制是非常重要的。为了准确地感知模拟情景中的事物及其本质, 并提出切实可行的解决办法, 应试者一定要使自己的心绪保持稳定, 沉着地去应对所面临的问题。

(2) 大胆创新

情景模拟法以考查应试者的全面素质为目的, 它所考查的内容不仅包括简单的能力资格与素质条件, 而且还包括创新等复杂的能力与素质。因而, 应试者在情景模拟面试中, 不能仅限于简单地演示平日工作中的方法手段, 而应对事物进行灵活处理, 以平时的经验为基础, 根据模拟情景中的条件和线索进行大胆创新, 探索新的解决同一问题的思路与方法。这种突破常规的做法或勇气, 往往会给主考人员留下深刻的印象。

(3) 循规操作

8 情景模拟面试中, 有一些内容的应答是不允许应试者创新的。如公文处理及机关事物处理等, 他们的处理原则及程序都有明确规定, 应试者只能循规操作, 而不可自作聪明擅自更改某些规则。

(四) 文件筐测验

文件筐测验是国外人才测评中常用的方法, 在国内人才选拔中正被逐渐运用。

1. 文件筐测验的含义

文件筐测验, 通常又叫公文处理测验, 是评价中心最常用和最核心的技术之一。文件筐测验是情景模拟测试的一项, 通常用于管理人员的选拔, 考查授权、计划、组织、控制和判断等项能力素质的测评方式。一般做法是让应试者在限定时间(通常为1~3小时)内处理事务记录、函电、报告、声明、请示及有关材料等文件, 内容涉及人事、资金、财务、工作程序等方面。一般只给日历、背景介绍、测验提示和纸笔, 应试者在没有旁人协助的情况下回复函电, 拟写指示, 做出决定, 以及安排会议。评分除了看书面结果外, 还要求应试者对其问题处理方式做出解释, 根据其思维过程予以评分。

2. 文件筐测验的特点

文件筐测验具有考查内容范围广、效率高的特点, 因而非常受欢迎。文件筐测验让应试者处于模拟的工作情景中去完成一系列任务, 与通常的纸笔测验相比, 显得生动灵活而且有创新性, 能较好地反映应试者的真实水平。这种测验方法主要考虑到了应试者在日常工作中接触和处理大量文件的需要。

文件筐测验有两个突出的优点:

(1) 考查的内容范围广。作为纸笔形式的文件筐测验, 测评应试者的依据是文件

处理的方式及理由,是静态的思维结果;因此,除了必须通过实际操作的动态过程才能体现的要素外,任何背景知识、业务知识、操作经验以及能力要素都可以寓涵于文件之中,通过应试者对文件的处理实现对应试者素质的考查。

(2) 它的表面效度高。由于文件筐测验所采用的文件十分类似于应试者应聘职位上常见的文件,有时就是完全真实的文件。因此,若应试者能妥善处理测验文件,就理所当然地被认为具备职位所需的素质。

第一个优点使得文件筐测验具有广泛的适用性,而后一个优点使之易为人所理解和接受。因此,文件筐测验在众多情景模拟测验手段中,属于最普遍使用的一种。

3. 文件筐测验的构成

文件筐测验由测验材料和答题册两部分组成,以纸笔方式作答。

(1) 测验材料。提供给应试者的资料、信息,是以各种表现形式出现的,包括信函、备忘录、通知、报告、投诉信、财务报表、政府公函、账单等。测验中所用的材料共有十几份,每份材料上均标有编号,材料是随机摆放在公文筐中的,应试者在测验的各个阶段中都要用到这些材料。

(2) 答题册。供应试者针对材料写处理意见或报告,是应试者唯一能写答案的地方,评分时只能根据答题册上的内容进行计分。答题册包括总指导语和各部分测验的指导语,它提供了完成测验所需的全部指导信息,完成各部分测验所需的指导语在各部分开始时给出。

(五) 即席演讲

1. 什么是即席演讲

演讲又称讲演或演说,是指演讲者在特定的场合,运用有声语言(为主)和体态语言如姿态、动作、表情、手势(为辅),向听众系统阐述宣传自己的观点和主张,以感召听众并促使其行动的一种现实的信息交流活动。即席演讲在这里是指面试演讲中应试者根据招聘者的提问导向,结合自身的情况和观点,运用语言、动作、表情、姿态等向招聘者表达自己的意愿、观点,以让招聘者认为其合乎招聘要求标准为目的的一种现实信息交流活动。这是面试中应试者与用人单位考评人员面对面交流信息的手段。它兼具答辩与一般演讲的特点,既有问、又有较长时间表达自己的观点。

演讲既可以是即兴的,也可以是有所准备的。即兴的可以在抽到一个题目以后稍作准备,5分钟以后上台演讲;而后者可以有稍长的时间准备,同时还可以安排考官提问。

2. 即席演讲的特点

(1) 面试演讲与一般演讲、答辩既有区别又有密切的联系。

第一,其目的性既有相同点,又有差异。不管是面试演讲、一般演讲还是答辩,其本质上都是说话者试图使对方认同或接受自己的观点和主张,而其具体目标又不相同。面试演讲主要是以争取职位为中心而采用与之相关的材料和话题进行交流,其性质倾向于交易和谈判,其基础是双方各从对方身上得到某种利益的同时又付出某种利益。一般