

公务员录用考试专业指导用书

★★ 公务员录用 ★★
专业科目考试指导教材

Interview
专业指导用书编委会 编

面试

曹世林 主编

Interview

浙江人民出版社

公务员录用考试专业指导用书

专业指导用书编委会 编

面 试

曹世林 主编

浙江人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试 / 曹世林主编. —杭州: 浙江人民出版社,
2006. 3

ISBN 7-213-03239-9

I. 面... II. 曹... 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(2006)第 014794 号

公务员录用考试专业指导用书

面 试

曹世林 主编

- 出版发行 浙江人民出版社
(杭州市体育场路 347 号)
市场部电话: (0571) 85061682 85176516
- 丛书策划 叶国斌
- 责任编辑 郑高洁
- 封面设计 孙晓亮
- 责任校对 张谷年 朱晓阳
- 激光照排 杭州大漠照排印刷有限公司
- 印 刷 浙江大学印刷厂
(杭州玉古路 20 号)
- 开 本 787×1000 毫米 1/16
- 印 张 14.5
- 字 数 24.2 万
- 插 页 1
- 版 次 2006 年 3 月第 1 版
2006 年 3 月第 1 次印刷
- 书 号 ISBN 7-213-03239-9
- 定 价 25.00 元
- 如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。

前 言

国家公务员录用考试越来越引起了社会大众的关注。全国报考公务员的人数逐年递增,其竞争已到了“千军万马抢过独木桥”的白热化程度。

公务员录用考试,包括笔试和面试,而且面试的成绩在某些省市已占到总成绩的一半,因此,从一定意义上说,面试成绩的高低成了最终能否被录用的关键。这就要求应试者从思想上既要重视面试,了解面试的特点、内容、技巧及方法等,更要结合实际情况,多多训练,多做准备。为此,我们编著了公务员录用考试专业指导用书——《面试》一书。

本书有以下几个特点:第一,紧扣面试的有关法律、法规。如《中华人民共和国公务员法》、《国家公务员录用面试暂行办法》和《党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试大纲》等。本书就是根据以上几部法律、法规及暂行办法的相关规定,并结合最新的考题编写而成的。第二,内容全面。既包括了面试的一般特点及规律,又包括了面试技巧及方法;既从应试者出发讲述了如何做好面试的准备等,又从面试组织者的角度阐述了考官培训、试题编制等内容;既有面试的相关理论及实践,又附有我国的相关法律、法规。第三,贴近实战。在阐述面试的相关理论时,列举往年的试题加以剖析说明,增强针对性。另外,单独列章节详细分析最新面试题的出题思路及评分要点,使应试者能有针对性地进行复习,掌握得分要点。第四,质量保证。本书由长期从事公务员录用面试的有关领导及培训专家组织编写,结构合理,内容全面。本书的编辑出版还得到了公务员考试网(www.kaoshi.cc)的大力支持,他们提供了大量最新资料及试题。

本书是目前较理想的公务员录用面试专业指导用书,也可作为领导干部竞争上岗面试教材,同时也可作为事业单位录用面试的指导用书。希望应试者通过阅读本书,能够在有限的备考时间内提高学习效率,在日趋激烈的公务员录用考试中最终脱颖而出。

公务员录用考试专业指导用书编委会

二〇〇六年三月

《面试》

- 丛书策划: 叶国斌(chuban110@163.com)
- 责任编辑: 郑高洁
- 网站支持: 公务员考试网(www.kaoshi.cc)
- 反盗版举报电话: 12318

目 录

第一章 面试概述	(1)
第一节 面试的内涵	(1)
一、面试的含义	(1)
二、面试的形式	(2)
第二节 公务员面试的特点	(3)
第三节 公务员面试的意义	(7)
第四节 面试的原则	(9)
一、实事求是的原则	(9)
二、随机应变的原则	(10)
三、自圆其说的原则	(10)
第五节 面试的内容	(11)
一、素质要求	(11)
二、基本能力	(12)
三、性格特征	(13)
第六节 面试的实施	(14)
一、准备阶段的实施	(14)
二、面试的具体实施	(15)
三、结束阶段的实施	(16)
第七节 面试的要求	(16)
一、对应试者的要求	(16)
二、确定面试测评要素的要求	(16)
三、对面试考官的要求	(17)

四、对面试考场的要求	(17)
五、制订面试实施方案的要求	(17)
六、对面试考官小组组成的要求	(18)
七、保密要求	(18)
第二章 面试方法	(19)
第一节 结构化面试	(19)
一、结构化面试的含义	(19)
二、结构化面试的特点	(20)
三、结构化面试的测评要素	(21)
四、结构化面试的程序	(24)
五、结构化面试真题分析及要素详解	(25)
第二节 无领导小组讨论	(38)
一、无领导小组讨论的含义	(38)
二、无领导小组讨论的程序和功能	(39)
三、无领导小组讨论的主要类型	(40)
四、无领导小组讨论的评分	(41)
五、无领导小组讨论技巧	(43)
六、无领导小组讨论的优点及缺点	(46)
七、无领导小组讨论实例	(46)
第三节 公文筐测验	(47)
一、公文筐测验的含义	(47)
二、公文筐测验的优缺点	(48)
三、公文筐测验的设计及评分	(48)
四、公文筐测验指导语示例(供招聘秘书用)	(52)
第四节 情景模拟测验	(53)
一、情景模拟测验的特点	(54)
二、情景模拟测验的作用	(55)
三、情景模拟测验的主要方式	(56)



四、情景模拟测验的答题技巧	(56)
五、情景模拟测验试题及分析	(57)
第五节 抽签答辩及演讲	(61)
一、抽签答辩	(61)
二、演讲	(63)
第三章 面试准备	(68)
第一节 面试的心理准备	(68)
一、信心是面试成功的保证	(68)
二、面试中要有足够的社交自尊	(70)
三、面试时要克服的几种错误心理	(73)
第二节 问题准备	(79)
一、应变能力题	(79)
二、计划组织协调题	(80)
三、为人处事题	(82)
四、分析思考能力题	(82)
五、应试者个人信息题	(83)
六、求职动机及工作经验题	(84)
七、教育、培训及未来的计划题	(85)
第三节 形象准备	(87)
一、仪表端庄	(87)
二、仪态庄重	(89)
三、肢体语言要丰富	(92)
第四节 职位调研	(96)
一、调研的目的	(96)
二、调研的内容	(97)
三、调研的方法	(97)
第四章 面试技巧	(99)
第一节 化解危机的技巧	(99)



第二节 应对困难问题的技巧	(102)
第三节 表达的技巧	(107)
第四节 赢得考官好感的技巧	(112)
第五节 自我介绍的技巧	(117)
一、自我介绍的内容	(117)
二、自我介绍的时间	(118)
三、自我介绍的要点	(119)
四、自我介绍的注意事项	(119)
五、自我介绍结束	(120)
第五章 面试考官及培训	(121)
第一节 考官的组成	(121)
一、组成人员	(121)
二、考官的职责	(122)
第二节 考官的培训	(123)
一、培训的主要内容	(123)
二、培训的主要方式	(123)
第三节 面试考官的选任	(124)
一、选任考官的标准	(124)
二、选任面试考官应遵循的原则	(125)
三、面试考官爱提的问题及巧妙回答	(126)
第六章 面试题目的编制	(128)
第一节 面试命题的侧重点	(128)
第二节 面试命题的基本原则与具体要求	(129)
一、编制面试题的原则	(129)
二、命题的具体要求	(131)
三、面试题编制的程序	(131)
四、面试题目的提问方式	(132)
五、面试命题的分数分配与评分标准	(135)

第七章 最新试题汇总及经典试题分析	(137)
第一节 浙江省最新面试题分析.....	(137)
一、2005 年浙江省主要市地面试题、评分标准及参考答案	(137)
二、宁波、温州、衢州等地面试题及参考答案	(150)
三、2004 年浙江省公务员面试题	(157)
第二节 中央和其他地方公务员面试题汇总.....	(159)
一、2006 年各地公务员面试题汇总	(159)
二、2005 年全国公务员面试题汇总	(163)
第三节 2006 年公务员面试争霸战试题	(177)
第四节 公务员考试面试题及经典回答.....	(189)
附录一 国家公务员录用面试暂行办法	(208)
附录二 国务院工作部门面试考官资格管理暂行细则	(212)
附录三 党政领导干部公开选拔和竞争上岗考试大纲	
(面试部分)	(215)
附录四 中华人民共和国公务员法	
(录用部分)	(218)
附录五 浙江省国家公务员录用面试工作细则(试行)	(220)

第一章 面试概述

2006年1月1日,《中华人民共和国公务员法》已经正式实施。该法第28条规定:“公务员录用考试采取笔试和面试的方式进行,考试内容根据公务员应当具备的基本能力和不同职位类别分别设置。”2001年6月颁布的《国家公务员录用面试暂行办法》第8条规定:“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,包括与拟任职位有关的知识、经验、能力、性格和价值观等基本情况。”这里主要介绍公务员面试的概念、特点、作用和实施阶段等,使广大应试者掌握公务员面试与一般面试的区别,以便有针对性地备考。

公务员面试包含两种情况,一是指公务员录用考试面试,二是指公务员中的领导干部竞争上岗面试。从宽泛的意义上说,两种面试都属于公务员录用面试。只不过前一种是公务员的资格考试面试,后一种是领导干部的竞争上岗面试。公务员录用面试的对象是大学毕业生,包括应届毕业生,竞争上岗面试的对象是广大公务员或公务员中的领导干部。但就面试方式、方法而言,两者具有很多相似之处。从各地的实际情况看,两者在考官组成、命题特点、试题形式等方面趋于统一。因此,本书的公务员面试的概念是从宽泛意义上阐述的,当然侧重点还是公务员录用面试。

第一节 面试的内涵

一、面试的含义

面试是测查和评价应试者基本素质和工作能力的一种考察活动。具体来说,面试是一种经过组织者精心设计,在特定场景下,以考官对应试者的面对面交谈与观察为主要手段,由表及里测评应试者的知识、能力、经验等有关素

质的一种考察活动。

“在特定场景下”的特点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”的特点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、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。

国务院人事部门是国家公务员录用的主管机关,负责全国国家公务员面试的政策制定、管理与监督,负责国务院各工作部门录用国家公务员面试的组织工作。各省、自治区、直辖市人民政府人事部门是本行政辖区国家公务员录用的主管机关,负责本行政辖区内公务员面试的管理与监督,负责省级政府各工作部门录用国家公务员面试的组织工作。各市(地)级以下政府人事部门按照省级政府人事部门的规定,负责本行政辖区内公务员面试的有关管理工作。各级政府工作部门按照同级政府人事部门的要求,承担本部门公务员面试的有关工作。这里所说的组织者各级人事部门及各政府部门,他们是公务员面试的实施者。

二、面试的形式

1. 单独面试。

单独面试是指考官与应试者单独面谈,是面试中最常见的一种形式。单独面试又有两种情况,一是只有一个考官负责整个面试的过程。二是由多位考官参加整个面试过程,公务员面试大多属于这种形式。个人面试的优点是能够提供一个面对面的机会,让面试双方较深入地交流。

2. 集体面试。

集体面试主要用于考察应试者的人际沟通能力、洞察与把握局面的能力、组织领导能力等。在集体面试中,通常要求应试者做小组讨论,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。无领导小组讨论是最常见的一种集体面试方法。

3. 常规面试。

所谓常规面试,就是我们日常见到的考官和应试者面对面以问答形式为主的面试。在这种面试形式中,考官处于积极主动的位置,应试者一般是被动

应答的姿态。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。考官提出问题,应试者根据面试考官的提问作出回答,以展示自己的综合素质。

4. 情景面试。

情景面试是面试形式发展的新趋势。情景面试突破了常规面试即面试考官和应试者一问一答的模式,而引入了公文处理、角色扮演、演讲、答辩、案例分析等情景模拟方法。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、仿真性强,应试者的素质能得到更充分、更全面的展现,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。

5. 其他面试形式。

如餐桌面试法、会议面试法、问卷面试法、电话面试法和间谍式面试法等。餐桌面试法,就是应试者会同该单位各部门的主管一起用餐,席间大家与应试者一边吃一边谈。餐桌面试法一般在测评高级或重要职员时使用。会议面试法,就是让应试者参加会议,就会议的议题展开讨论,确定方案,得出结论。问卷面试法,就是运用问卷形式,将所要考察的问题列举出来,由考官根据应试者在面试中的行为表现对其特征进行评定,并使其量化。

第二节 公务员面试的特点

根据《国家公务员录用面试暂行办法》的相关规定,公务员面试具有以下几个特点:

1. 面试以谈话和观察为主要手段。

谈话是面试过程中一项非常重要的手段。在面试过程中,考官会向应试者提出各种问题,应试者要对这些问题进行回答。考官能否正确地把握提问技巧十分重要,他不仅可以通过提问直接地、有针对性地了解应试者某一方面的情况或素质,而且他对于驾驭面试进程,营造良好的面试心理氛围,都有重要影响。比如,针对应试者的特长,提出一些启发性问题,使应试者进一步思索,展示其才华;当应试者答非所问时,可利用提问调整话题;当应试者讲完后,可以通过短暂的沉思或补充性的追问,形成一个“缓冲区”。这对于振奋应试者的谈吐、引发新的思路、转移话题都有益处。

观察是面试过程中的另一个主要手段。在面试过程中,考官要善于运用

自己的感官,特别是视觉,观察应试者的非语言行为。它不仅要求考官在面试中要善于观察应试者的非语言行为,而且要能指明应试者的行为类型,进而借助于人的表象层面推断其深层心理。对应试者非语言行为的观察,主要有面部表情的观察和身体语言的观察。

国外一项研究表明,在面试中,从应试者面部表情中获得的信息量可达50%以上。面试过程中,应试者的面部表情会有许多变化,面试考官必须能观察到这种表情的变化,并据此判断其心理。例如,应试者面部涨得通红、鼻尖出汗,目光不敢与考官对视,便表明其自信心不足,心情紧张。应试者的目光久久盯着地面或自己的双脚,默不作声,表明其内心矛盾或正在思考。当考官提出某一难以回答或窘迫的问题时,应试者可能目光暗淡,双眉紧皱,带着明显的焦急或压抑的神色。总之,考官可以通过对应试者面部表情的观察与分析,判断应试者的自信心、反应能力、思维的敏捷性、性格特征、情绪、态度等素质特征。

在面试过程中,除面部表情外,身体包括四肢等在信息交流过程中也发挥着重要作用。在面试过程中,具有不同心理素质的人,其身体语言的表现形式各不相同。一个情绪压抑的人,可能两肩微垂,双手持续地做着某个单调的动作,身体移动的速度相对较慢。而一个性格急躁的应试者,常常会不间断地快速移动手脚,双手还可能不断颤抖。一个缺乏自信和创新精神的人,会始终使自己的双手与身体紧密接触,头部下垂。一个人紧张或焦躁不安时,膝盖或脚尖往往会节奏地抖动,手指不停地转动手里的东西,摆弄衣服,乱摸头发等。

在面试过程中,听觉的运用也十分重要,考官应倾听应试者的回答,并对其作出适度的反应,当应试者的回答与所提问题无关时,可进行巧妙的引导。在倾听应试者回答时,应边听边思索,及时归纳整理,抓住关键之处。及时对应试者的谈话进行分析,比如是否听懂了考官的提问,是否抓住了问题的要害,语言表达的逻辑性、层次性、准确性如何等。还可根据应试者讲话的语音、语速、腔调等来判断应试者的性格特征等。比如音质较粗、音量较大者多性格外向,讲话速度快者多性格急躁,爱用时髦、流行词汇者大多虚荣心较强等。

总之,面试是用人单位与应试者直接接触的一项活动,通过面试,用人单位会对应试者形成一个直观的印象,这种直观的印象对用人单位的最终用人决策具有很重要的影响,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,一位应试者的条件再好,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。这在浙江省历年公务员录用考试中经常出现。

2. 面试是一个双向沟通的过程。

面试是考官和应试者之间的一种沟通过程。在面试过程中,应试者不是完全处于被动状态。考官可以通过面试来评价应试者,应试者也可以通过与考官的互动来判断考官的价值标准、态度偏好、对自己的满意度等,据此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用人单位、职位情况等,以此决定自己是否可以接受这一工作,等等。所以,面试不仅是考官对应试者的一种考察,同时也是应试者对考官的反向考察,是主客体之间的一种沟通、情感交流和能力的较量。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;应试者也应抓住机会,获取信息。面试是一个双方相互了解的平台,应试者没必要把自己当成受审的对象,与考官也并非上下级关系。

3. 面试内容具有灵活性。

《国家公务员录用面试暂行办法》第8条规定:“面试主要测评应试人员适应岗位要求的基本素质和实际工作能力,包括与拟任职位有关的知识、经验、能力、性格和价值观等基本情况。”从中可以看出,面试内容是相对固定的。

但是,面试又是一种很灵活的测评方法,面试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,灵活采用不同的方式去考察应试者;另一方面,尽管面试的问题可以是事先设计好的,但在实践中并不是对所有应试者都一定要按同样的内容来进行面试(严格的结构化面试除外),考官可以针对应试者的具体情况,根据所获得的信息是否充足来决定面试问题的多少以及面试时间的长短。面试内容对于不同的应试者来说是相对变化的、灵活的,具体表现在以下几个方面:

(1) 面试内容因应试者的个人经历、背景等情况的不同而无法固定。例如,两位应试者同时应聘行政管理岗位,一位有多年从事管理工作的经历,一位是应届行政管理专业的大学本科毕业生。在面试中对前者应侧重于询问其多年来从事管理方面的实践经验,对后者则应侧重了解其对该专业基础知识掌握的情况以及在校学习期间的情况。

(2) 面试内容因工作岗位不同而无法固定。不同工作岗位,其工作内容、职责范围、任职资格条件等都有所不同,例如,税务局的岗位和检察院的岗位,无论其工作性质、工作对象,还是任职资格条件,都有很大差别。例如,2006年2月,广东省国税局的面试题为:“你从没做过税收工作,报到的第一天领导就让你去征税,你打算怎么做?”2005年上海检察院录用公务员面试题为:“请问你对检察院的工作性质、福利情况了解多少?”可见,面试的内容和形式都不是固定的,面试题目及考察角度都各有侧重。

(3) 面试内容因应试者在面试过程中的表现不同而无法固定。面试题目一般应事先拟定,以供提问时参照。但这并不意味着必须按事先拟定好的题目逐一提问,毫无变化,而要根据应试者回答问题的情况,来决定下一个问题问什么,怎么问。如果应试者回答问题时引发出与拟定的题目不同的问题,考官还可顺势追问,而不必拘泥于预定的题目。

总之,从考官角度看,面试内容既要事先拟定,以便提问时有的放矢,又要因人因“事”(岗位)而异,灵活掌握;要既能让应试者充分展示自己的才华,又不能完全让应试者海阔天空地自由发挥,最好是在半控制、半开放的情况下灵活把握面试内容。

目前,浙江省各市地公务员面试基本采用结构化面试方式,面试内容相对固定,面试考官不采取追问等形式,体现面试的公平、公正。

4. 面试对象的单一性。

面试的形式有单独面试和集体面试。在集体面试中多位应试者可以同时位于考场之中,但面试考官不是同时向所有的应试者发问,而是逐个提问逐个测评,即使在面试中引入辩论、讨论,考官们也是逐个观察应试者表现的。面试的问题一般要因人而异,测评的内容也侧重个别特征。

5. 面试时间的持续性。

面试与笔试的一个显著区别在于,面试不是在同一时间展开,而是逐个进行。笔试是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,且笔试考察内容具体、答案客观标准、主观随意性较小,面试则不同。

(1) 面试是因人而异的,考官提出问题,应试者针对提问进行回答,考察内容不像笔试那么单一,因为面试既要考察应试者的专业知识、工作能力和实践经验,又要考察其仪表、反应能力、应变能力等,因此只能因人而异、逐个进行。

(2) 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,差异大,面试无法在同一时间进行。

(3) 每一位应试者面试时间的长短,不作硬性规定,视其表现而定,如果应试者对所提问题,对答如流,阐述清楚,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。

6. 着重测评整体素质。

《国家公务员录用面试暂行办法》第9条规定:“面试内容分为若干测评要素,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。必要时,根据职位要求,面试内容可以增加其他测评要素。”

笔试完全以答案为依据评定应试者的成绩,只要应试者的答案与标准答案一致,不论应试者是真的会做这道题还是猜对的,也不论应试者的解答方法是否巧妙、熟练,花费的时间是多是少,都得给分。面试则是依据应试者现场的全部表现,对其素质状况作出评定。它不仅要分析应试者的回答是否正确,更重要的是看应试者回答问题的灵活性、逻辑性、应变性如何。对应试者面试结果的评定,不把观点正确与否作为第一位的指标,而是看应试者的整体素质。

7. 而试的平等性。

在传统的观念中,面试的双方似乎总是不平等的。考官总是掌握着主动权,他有权选择要或者不要你。在这样的压力下,应试者总是抱着被选择的心态,争取最佳表现,以得到考官的赏识。于是,我们常常可以在面试现场看到这样的现象:就像小学生一样——腰背挺直,表情严肃,态度认真,从不插话。

那么,如此小心翼翼的面试是否就能取得良好的效果呢?很遗憾,答案是否定的。在公务员面试中,过分拘谨的态度,结结巴巴的讲话,夸张恭维的语言,一声不吭的表现,这既是对自身的否定,也是对公务员形象的贬损。

第三节 公务员面试的意义

面试具有十分重要的意义,这个“意义”本身也常常成为公务员面试的题目,如2004年3月浙江省公务员面试时就出现过这道题目——“请谈谈公务员考试的目的和意义”。因此,了解面试的意义和作用是非常重要的。

面试是公务员考试的重要组成部分,没有面试,笔试也就失去了意义。同时,面试更人性化,比笔试更能看出一个人的反应能力、组织能力和表达能力。更重要的是面试为以后的工作实践提供了“演习”的机会,是工作场景的提前展示,能顺利通过面试关的应试者以后走上工作岗位更容易如鱼得水,得心应手。

1. 面试是公务员录用考试的重要组成部分。

公务员录用考试采取笔试和面试的方式进行,这是我国公务员法的规定。面试是公务员录用考试的必经环节,在公务员考试中占据重要的地位。英、法、美、日等国的公务员录用考试中均有面试。从1931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