



红宝书品牌 权威首选

新编国家公务员录用考试公共科目用书

面试

(含心理素质测评)

主编：朱庆芳 国家人事部中国人事科学研究院学术委员会主任

2005-2006年

中国铁道出版社

D630.3
46
:2005-2006



红宝书品牌 权威首选

新编国家公务员录用考试公共科目用书

面 试

(含心理素质测评)

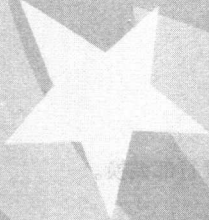
RBM80/04

北方工业大学图书馆



00586188

主编:朱庆芳 (国家人事部中国人事科学研究院学术委员会主任)



中国铁道出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试(含心理素质测评)/朱庆芳主编. —北京:中国铁道出版社,2005.4

国家公务员录用考试·公开选拔领导干部·竞争上岗
ISBN 7-113-06381-0

I. 面... II. 朱... III. ①公务员—招聘—考试—中国—教材②素质(心理学)—人员测评工程—中国—教材 IV. D630.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第011401号

书 名:面试(含心理素质测评)

作 者:朱庆芳 主编

丛书策划:北京希望之星东方文化交流中心

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

策划编辑:江新锡 荆志文

责任编辑:罗桂英

封面设计:希望之星

印 刷:北京市兴顺印刷厂

开 本:787×1092 1/16 印张:15.25 字数:372千

版 本:2005年4月第1版 2005年4月第1次印刷

书 号:ISBN 7-113-06381-0/D·111

定 价:25.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

盗版举报电话:(010)68425475(著作权者)



红宝书品牌

权威首选

——写在前面的话

本套由朱庆芳主编,中国铁道出版社出版的新编国家公务员录用考试公共科目用书,自出版以来即被广大公务员考生朋友所喜爱。因其红色的封面设计,被考生们誉为公务员考试的“红宝书”。为了保持丛书“内容最新、信息全面、知识含量充足、紧跟命题趋势”的特点,此套丛书多次修订再版,在读者心目中树立了公务员考试“红宝书”品牌图书形象。

● 选择“红宝书”,选择新内容

本套丛书注重新大纲新要求,内容系统全面,知识含量充足,既注重应试需求,紧跟命题新趋势,又注意公务员行政潜能的培训。全套丛书反映了公务员录用考试的新特点,在理解知识与掌握答题方法和技巧的基础上,测试并训练公务员的行政潜能。

● 选择“红宝书”,选择高效率

本套丛书内容精当,不求面面俱到,只求突破考试重点,且注重应试辅导的实用性。学习本套丛书,能够在减轻考生复习负担的基础上让考生获得最佳效果。虽然公务员录用考试已愈来愈趋向于对考生潜能的测试,死记硬背已不再是临阵磨枪的杀手锏,但报考人数的剧增,加之考试试题难度和题量的加大,考生可以从每年考试所公布的上线分数中体会到考试的竞争激烈和难度。因此,临考前用短时间系统备考是必不可少的。本套丛书正是应对这种快速备考的最佳选择。如果考生想在复习中事半功倍,就应该选择权威专家主编的品牌图书。

● 选择“红宝书”,选择全方位考前指导

本套丛书体系完整,各分册应对不同考生的需求。《行政职业能力测验·申论精编合订本》将考生必考的两门公共科目合二为一;《行政职业能力测验教程及模拟考场》、《申论教程及模拟考场》、《公共基础知识教程及模拟考场》三本书是公共科目的教材用书;《行政职业能力测验历年试题·套题预测合订本》、《申论历年试题·套题预测合订本》、《公共基础知识历年试题·套题预测合订本》是对历年试题和仿真题的汇编;《最后冲刺:行政职业能力测验、申论、公共基础知识》是考生考前集训的练习场;《面试(含心理素质测评)》既可以成为考生参加各种面试的培训用书,也是公务员笔试后的必备辅导;《公安民警招考必备》全面介绍了公安民警招考条件、程序、录用等信息,同时系统地讲解了公安民警招考的专业基础知识。本书的编委除了通过本套丛书为考生提供专业指导外,还将在中国学习图书网上(www.study-book.com)为读者答疑解惑,而且为避免本套丛书的知识和信息滞后,凡本套丛书的读者在临考前都可登录中国学习图书网获赠最新考试大纲和考前信息等必备资料(信箱:reader@study-book.com)。

感谢多年来读者的厚爱和支持,祝愿您如愿以偿
成为一名合格的公务员!

编委会

目 录

第一部分 报考指南

- 面试 (1)
- 心理素质测评 (18)

第二部分 应试方略

- 面试前的准备 (22)
- 面试中的应对方略 (28)
- 演讲答辩方略 (32)

第三部分 真题研究

- 公务员录用面试真题 (38)
 - 2004 年国家公务员考试面试试题 (38)
 - 江苏省 2004 年上半年公务员考试面试试题 (42)
 - 某省公务员录用考试面试试题 (43)
 - 某市公务员录用考试面试试题 (44)
 - 某市法院公务员录用考试面试试题 (45)
 - 某省公务员录用考试面试试题 (46)
 - 某省公务员录用考试面试试题 (47)
 - 黑龙江省公务员录用考试面试试题 (48)
 - 福建省福州市公务员录用考试面试试题 (49)
 - 某部公务员录用考试面试试题 (50)
 - 中央、国家机关公务员录用考试心理素质测评题目 (55)
- 公开选拔领导干部面试真题 (73)
 - 某省公开选拔副厅(局)级领导干部面试试题 (73)
 - 某自治区公开选拔副厅级领导干部面试试题 (74)
 - 某省公开选拔副厅级领导干部面试试题 (75)
 - 某省公开选拔省妇联副主席面试试题 (76)
 - 某县公开选拔副局长级领导干部面试试题 (77)
- 干部竞争上岗面试真题 (80)
 - 某省监狱管理局机关处级职位竞争上岗面试试题 (80)
 - 某省省委政法委机关副处级领导职位竞争上岗面试试题 (84)
 - 某省民政厅处级职位竞争上岗面试试题 (85)



山东省水利厅处级职位竞争上岗面试题	(87)
某省政府法制办公室处级职位竞争上岗面试题	(91)
某省公安厅正、副处级领导职位竞争上岗面试题	(92)
某省卫生厅正、副处级职位竞争上岗面试题	(98)
● 干部竞争上岗演讲稿	(102)
明明白白做人 实实在在做事	(102)
假如我是人事处长	(104)
雄关漫道真如铁而今迈步从头越	(106)
大力推动工资管理的科学化、规范化	(109)
组织部竞职演讲稿	(111)
转变观念加强管理	(114)

第四部分 套题预测

● 面试套题预测	(116)
套题预测(一)——面试场景模拟	(116)
套题预测(二)——常规面试答辩模拟	(119)
套题预测(三)——常规面试答辩评述	(123)
套题预测(四)——常见情景问答模拟	(127)
套题预测(五)——结构化面试模拟	(131)
套题预测(六)——无领导小组讨论模拟	(135)
套题预测(七)——文件筐测验模拟	(137)
套题预测(八)——角色扮演模拟	(141)
套题预测(九)——英语口语模拟	(143)
套题预测(十)——素质能力模拟	(146)
套题预测(十一)——专业知识模拟	(153)
套题预测(十二)——一般面试模拟	(155)
● 心理素质测评套题预测	(157)
套题预测(一)——推理能力测评	(157)
套题预测(二)——创造能力测评	(162)
套题预测(三)——性格气质测评	(168)
套题预测(四)——管理能力测评	(180)
套题预测(五)——合群性测评	(182)
套题预测(六)——解决问题能力测评	(184)
套题预测(七)——公关能力测评	(194)
套题预测(八)——领导能力测评	(196)
套题预测(九)——观察能力测评	(198)
套题预测(十)——想像能力测评	(204)
套题预测(十一)——职业选择测评	(212)

套题预测(十二)——自信心测评	(219)
套题预测(十三)——情绪稳定性测评	(221)
套题预测(十四)——人际交往能力测评	(225)
套题预测(十五)——择业倾向测评	(227)
套题预测(十六)——沟通能力测评	(229)
套题预测(十七)——个性类型测评	(231)

第一部分 报考指南

面 试

一、面试命题的基本原则

面试是许多考试或者聘用的一个必经程序,国家公务员录用、公开选拔干部和竞争上岗同样需要经过这一程序,而且在录用、任用考试中越来越重要,而面试的命题内容要求科学化、合理化,因而在面试题设置过程中要遵循一定的原则。考生只有对这些原则有了深刻的理解,才能更好地做好面试的准备工作,做到有的放矢。一般来讲,各个机关在确定面试的内容时都遵循以下一些原则。

1. 典型性原则

面试内容不能过于简单,当然也不能过于繁琐,而应在某一方面或某一环节上具有一定的典型性,足以代表某一类问题,这样才能测试某一特定素质。如果考生的思维敏捷性对完成工作十分重要,为测评考生的思维能力,就可以出有一定推理性质的题目。

2. 操作性原则

面试是短时间的考查,不可能面面俱到。涉及灵活性、应变性的题目不宜过多;难以评估的项目,如政治立场,思想品德,可列为参考项目。要出在实际工作中具有可行性的题目,而且要从考生实际出发。内容深浅难易要顾及考生的情况,不宜一味求新求异求难。如果录用缺乏实际工作经验的应届大中专毕业生,应着重一般素质(尤其是发展潜力)的测评;如果任用有一定的工作经验或专业工龄的人员,可着重进行特殊素质的测评。因此,对不同类型的面试应试者在项目的权重分配上可考虑有所区别。

3. 灵活性原则

由于面试题目大都属于主观性题目,模拟操作中也有不少非标准化部分,考生的解答或操作又因人而异,因此,考官应灵活应变,及时提出顺应式题目,而不能一成不变。

4. 求实性原则

面试命题应根据应试人员拟任职位的实际需要的专业知识、技能和素质及工作能力、心理素质来设计试题,要充分体现不同职类、不同职位工作要求的特点,突出需测试内容的重点,使测试内容具有针对性;同时面试命题的难易程度要依据应试者的实际情况。无论是应试动机、职业取向、教育背景、工作经历的口试,还是处理公务、主持会议、演讲答辩等操作性测试,以及性格气质、责任心、进取意识、职业倾向、工作潜能、反应知觉、推理判断方面的心理素质测试,命题的难度都要适合应试者的生理机制和心理功能负荷程度。不能让考生对面试题感到紧张、有压力。



二、面试命题的基本要求

面试有多种方式,试题也具有多样性,不同领域不同行业在选择试题时会有所不同,但在设计试题时还是有一些共同的要求。对这些要求有了初步认识,才能把握作答的要点。

1. 直接体现面试目的

面试的目的是要进一步考查应试者的能力水平、工作经验、体质精力以及其他方面的情况,以弥补笔试的不足,为选择合适人才提供充分依据。面试内容如果不明确、不具体,则面试的目的难以达到,进而将影响录用考试总体目标及录用计划实现。面试要依据面试评价目标制订试题,从面试目标出发制作试题。

2. 题目围绕面试重点

编制题目是为了完成对重点内容的考查,进而实现面试的目的。所以,题目所及必须是面试所要考查的重点。否则,面试时就会出现主试人海阔天空、漫无边际地提问,应试者不得要领或者跑题的局面。

3. 科学性与可测性相统一

面试试题不仅应该是正确的、科学的,而且从达到面试目的而言应该是实用的、有效的。并不是任何表述科学、严密的问题(如笔试中的问题)都可以用在面试之中,用逻辑类题来考考生的思维能力效果往往并不好,因为这类题目在面试的压力情况下,常令考生张口结舌,无话可说,使面试无法进行下去;而我们请考生就某一社会现象自由地发表自己的看法,常能使考生有话可说,于自然表述中体现出其思维水平。面试中考官若能深刻领会出题思路,加以变通追问,试题的有效性就可以得到充分的保证。

4. 共性和个性相结合

从面试的重点内容看,除“仪表风度”一项不必编制题目外,其余各项均要编制相应的题目,以便面试时有针对性地提问、考查。另外,由于应试者的经历不同,不可能对每个人都用同一套题目依序一问到底。因此,每项面试内容可从不同角度出一组题目,面试时根据情况有选择地提问,这样效果更佳。

同类岗位的面试题目可分为个性问题和共性问题两大类。个性问题,要针对应试者的不同经历和岗位要求提出,而且问题必须非常明确具体,能紧紧抓住个人经历和岗位要求中有代表性的东西,提问不在多而在精。个性问题事先要经过周密考虑,基本上是定型的,但并不排斥根据临场情况做必要的变通。共性问题,主要指围绕岗位所需专业知识所提出的问题,对各个应试对象提问的范围和重点应基本相同,故称为共性问题。但要注意,所谓共性,是指所提问题的范围、类型、性质、难易程度等,而不是对所有应试者都使用同一套试题。

5. 有深刻的内涵

内容有价值,与目的内在联系紧密,可以实现目的。另外,进入面试的可能是多位应试者,因而面试内容要有可比性,即通过对应试者按规定内容进行面试,不但可了解某人在这方面的情况,还可对所有应试者进行比较,以择优录用。

6. 新颖性与启发性相结合

一份好的面试题应该注意材料新、视角新、观念新、表述新、形式新,避免重复特别是简单重复,以便于测评考生某些素质的真实水准。但这种新颖要与富于启发性结合起来,从而促使考生的相似联想和对比联想进入活跃状态,摆脱拘束与紧张,切实挖掘其潜力而表现潜在素质。

三、面试的测评要素

面试的测评要素分两部分进行:第一部分测评面试者的基本素质能力;第二部分测评面试者的专业知识和技能。具体的面试考核要素如下:

(1)基本素质能力。

①仪表行为:面试者的身体外貌条件、穿着举止及精神状态。

②语言表达能力:面试者语言表达的流利性、明确性和逻辑性。

③分析判断能力:面试者能否对问题的本质明确、全面、透彻而有条理地加以分析判断。

④求职动机与岗位的适应性:面试者对职位选择是否是自己真正愿意的,是否有未来目标。

⑤人际关系协调能力:在人际交往方面的倾向、个性特征,能够处理复杂人际关系,协调各种利益冲突。

⑥反应能力:在实际工作中,处理突发性事件的应变能力,能迅速合理地解决棘手问题。

⑦情绪的稳定性:包括情绪的自我控制能力,心理的调整,言辞的遣词等,以此反映面试者的耐性、韧性,以及他们对压力、挫折和批评的承受能力。

另外,从2003年8月1日起,北京市有关部门在录用国家机关工作人员时,要考普通话。北京市人大常委会通过了《北京市实施〈国家通用语言文字法〉若干规定》,对公务员的普通话水平提出要求。上海、广东、广西等地在录用公务员时,已开始进行普通话水平测试了。今后新参加工作的国家公务员都要先进行普通话测试,可见普通话水平也将是面试的测评要素之一。

(2)专业技能。

①专业知识:面试者受教育程度和学历水平,以及进修和培训收获。

②专业技术水平:如对专业化仪器的功能和使用掌握程度,以及对专业知识在技术方面的应用。

③工作经验:面试者曾参加过的工作以及在工作中获得的有关该职位的工作经验和在工作中学到的知识。

④外语水平、计算机水平:所掌握的外语语种和程度,在听、说、读、写等方面的能力,在计算机技术应用方面的水平,以及两者在实践中取得的等级证书。

面试测评要素可根据不同考试的面试以及同一考试的不同职位需要进行调整,视具体情况而定,可添加新的要素或减少要素,特别是那些需要特殊技能的岗位则需要调整加入特殊的测评要素。而在公开选拔领导干部考试大纲中以下各项被列为主要测评要素:

1. 一般能力

(1)逻辑思维能力。

逻辑思维能力,就是指将现有的知识,经过分析与综合、抽象与概括、判断与推理等逻辑思维活动,揭示事物的内在联系、本质特征及变化规律并作出新结论的能力。这种思维活动过程,就是揭示事物本质及其规律,预见和推知事物发展方向、趋势和结果的过程。思维能力在创造性活动中占有十分重要的地位。这里测试的逻辑思维能力是指对应试者对一些事物进行的符合常理的判断的能力。较强的逻辑思维能力有助于提高领导者实际工作行为的有效性。思维能力是人们聪明才智的主要标志。思维能力主要表现为记忆力、理解力、判断力、洞察力、想像力等方面。领导者的正确思维能力是决定个人摄取知识、增长才干、担当重任的根本因素。特别是辩证逻辑思维方法尤为重要。



一般说,这个人思维清晰、说话有条理,主要是指他的思维符合逻辑推理,而且思维很严谨,条理性很强。辩证逻辑思维的核心,是对事物与问题要加以综合与分析。分析的方法是对具体问题作具体分析,随机制宜地处理问题;综合的方法是在具体分析的基础上,加以归纳整理,从中总结规律性问题的能力。因此,逻辑思维的能力是一个人综合分析问题能力的最基本的功底。

(2) 语言表达能力。

语言表达能力就是清楚流畅地表达自己的思想、观点,说服动员别人,以及解释、叙述事情的能力。

语言是人类最重要的交际工具。同一个问题,在不同的场合、不同的对象,用不同的语言方式、语言内容和语言技巧,便会产生截然不同的效果。尤其对从事领导工作的同志来说,借助语言表明意图、沟通思想、传递信息、实现目标更显重要。领导者的意图、意志、指标体系、工作措施和手段,都离不开语言表达能力。领导工作的特殊性,决定了语言表达能力的重要性。它不仅是领导者能力、人格、素质的外化,而且是达到工作目标的重要手段,同时还是领导者影响力大小的一个重要方面。领导者主要是做人的工作,语言又是交流思想的工具。要使自己的语言表达起吸引人、折服人、教育人、感召人、激励人、影响人的作用,就必须提高语言的表达能力。

2. 领导能力

(1) 计划能力。

就是对实际工作任务提出实施目标,进行宏观规划,并制定实施方案的能力。

这需要领导具有战略头脑,善于深谋远虑,运筹全局,遇到事情能够拿出主意,点子多,办法多,处理问题善于作出决断,能够在错综复杂的情况下判别事物的本质,从多种主意中选出最好主意,从多种方案中选出最佳方案,不为一时一事的得失所困惑,善于排除干扰,控制局势,使其向有利于事业的方向发展。

(2) 决策能力。

就是对重要问题进行及时有效的分析判断,并做出科学决断的能力。

要有战略头脑,善于深谋远虑,运筹全局。遇事能拿出办法,能从多种方案中择优决策,抓住解决主要矛盾,来带动解决其他问题。

(3) 组织协调能力。

就是根据工作任务,对资源进行分配,同时控制、激励和协调群体活动过程,使之相互配合,从而实现组织目标的能力。

要善于应用组织力量,把各种人才、各方面的力量,恰当地组织起来,形成配合默契,步调一致的集体行动,实现有效的群体目标。

(4) 人际沟通能力。

就是通过情感、态度、思想、观点的交流,建立良好协作关系的能力。

在工作中,人际沟通能力可分为对上级沟通能力,平级沟通能力和对下属沟通能力。对上级的沟通主要是接受上级的任务和对任务的向上级的反馈。平级沟通主要是部门协调及部门沟通。对下属的沟通主要是布置工作任务及进行工作指导等。不论是对哪一级的沟通,沟通的能力非常重要。领导干部不但要能准确的领会对方表达的意图,还要能准确的把自己的意图准确的表述给对方。要具有关心人、理解人、帮助人与说服人的本领,经常洞察人情世故,把握人们的思想脉搏,并循循善诱,因势利导,调动方方面面的积极性,建立良好的人际关系。

(5) 创新能力。

就是发现新问题、产生新思路、提出新观点和找出新办法的能力。

创新能力,是领导者应有的基本素质和基本的领导原则之一。一个领导者,一旦失去了创新能力,就意味着他的脑力资源停止了开发,也就意味着他的领导功能失去了活力。领导者的创新能力,在于对环境变化的探测,及时提出新观念、新方案和新办法。他们应有对新环境、新事物、新问题敏锐感知的能力,尤其在出现某种新的动向、裂痕时有特别灵敏的觉察力,善于捕获信息,加工出新观念、新设想。他们要思维活跃、富有胆识,不迷信权威,不崇拜偶像,不为过时的老观念、老框框所束缚,敢想、敢说、敢改革,不断探索新世界的奥秘,走出新路子。这就需要敏捷的思维,旺盛的精力,敢于拍板决策的魄力。要善于针对新形势、新动向、新任务,及时树立新观念,提出新对策,在工作中不断实现新突破。

创新能力对于一个领导者来说特别重要,这是因为,领导活动在相当大程度上是一种创造性的活动。领导者的创新能力,具体体现在:

第一,要有敏锐的洞察力。当今时代,错综复杂,政治的、经济的、军事的、文化的,各种矛盾交织在一起。作为一个领导干部,必须要有政治的敏锐感,才能统揽全局,驾驭全局。

第二,要有超前的预见力。这就是要准确地把握事物发展的规律,并对事物发展的趋势作出准确的判断,以争取工作的主动性。

第三,要有果断的决断力。这就是迅速作出选择、下定决心、形成方案的能力,也就是实际的决断能力。在领导决策过程中,每作出一种选择,都会与机会、风险、利害、压力、责任等问题相牵连,所以,决策者必须有当机立断的魄力与胆略。

第四,要有积极的推动力。这是指领导者善于激励下级以实现创新意图的能力,它表现为领导者的感染力、吸引力、凝聚力、号召力、影响力,以及领导者的人格魅力。

(6) 应变能力。

就是面对意外事件,能迅速地做出反应,寻求合适的方法,使事件得以妥善解决的能力。

领导者如果缺少应变能力,往往会一着失措,全盘皆输,给团体和事业造成巨大损失。信息变幻莫测,需要领导审时度势,随机应变的能力十分重要,在决策条件已经改变的情况下,或者接到突然信息,领导者应当既不惊惶失措,无所适从,又不拘泥刻板,能够沉着冷静,应付自如,灵活机动,临机处置。当然,灵活机动决非草率从事,随意武断,而需要的是慎重地作出合乎实际的决策。善于根据情况变化,对不符合实际情况的决策随机应变地进行调整,不失时机争取最佳效果。

3. 个性特征

个性特征是指个体在心理发展过程中逐渐形成的稳定的心理特点。个性特征的形成与环境、教育、社会和遗传因素有着密切的关系。

这里主要指在面试中表现出来的气质风度、情绪稳定性、自我认知等个性特征。

(1) 气质风度。

良好的气质,是一个人文素质、文明程度、思想品德、道德情操的外化。风度是内在气质的自然流露。它包含了一个人体形外貌上的总印象。良好的气质和风度,主要表现在饱满的精神状态,受欢迎的性格特征,流利文雅的谈吐,整洁洒脱的仪表,配之于恰到好处的表情动作。

(2) 情绪稳定性。



情绪稳定性对一个领导者来说应该是很重要的素质。领导者的情绪应该是稳定的。情绪稳定的领导者能够做到处事不慌,遇惊不乱,在胜利面前不骄傲,在挫折逆境中不沮丧,情绪不会因外界干扰而波动。领导者情绪的稳定性取决于其情感的深刻性(即情感的深厚程度)。一般说来,情感深刻的领导者,其情绪的稳定性都强,相反,情感淡薄的,其情绪的稳定性都差。领导者情感的稳定性和深刻性是领导职业对人们的要求。领导者情感广泛的感染性和社会性,要求领导者不能感情用事,要有所控制。这种控制往往是领导者自觉的自我调节,这就是领导者情绪的自控性。通过自控,把自己的消极情绪隐蔽起来,以避免对下属和社会产生不良影响。

(3) 自我认知能力。

自我认知能力指能深入了解自己的情感与需要,能客观地评价自己的长处与弱点并能在实践中学习和提高的能力。不能认知自身情绪的人,必然为情绪所左右,反之,只有掌握情绪才能成为生活的主宰。成功的领导者,必需具有较高的自我认知能力。

首先,能正确自我评价,对自我既不过分挑剔,也无不切实际的幻想,更不会提出苛刻的非分期望和要求;他们不会过分自信,热衷于自我欣赏,同时也不会丧失自我。真正自信的人,目光远大而作风扎扎实实,举手投足之间洋溢着吸引人的魅力,能够做到荣辱不惊。

其次,有较强的分析、综合能力,能认真衡量所从事工作的风险性,能建设性地处理问题;懂得致力于加强自己的优势,把自己置于优势能够充分发挥作用的地方,懂得在个人能力低下的领域应尽量少浪费精力;能经常而客观地分析自己的行动可能产生的结局,并敢于坚毅、不屈不挠地追求自己下定决心要追求的目标。

再者,能深刻了解自己的个性和行为方式以及由此而形成的领导风格,懂得只有以最适合自己的方式行动,才能取得最佳的成绩。

以上各项在干部竞争上岗的面试中也是基本的测评要素。

四、面试的基本形式

1. 单独面试与集体面试

单独面试,指主考官与应试者单独面谈的一种面试方式。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。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。

集体面试指多位应试者同时面对面试考官的一种面试方式。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查应试者的人际沟通能力、洞察与把握环境的能力、领导能力、组织能力等。

2. 一次性面试与分阶段面试

一次性面试,即指用人单位对应试者的面试只进行一次。在一次性面试中,面试考官比较多,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。在一次性面试情况下,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,应试者必须认真准备,全力以赴。

分阶段面试又可分为两种类型,即依序面试和逐步面试。

依序面试一般分为初试、复试和综合评定三个程序。初试的目的在于从众多应试者中筛选

出较好的人选。初试主要考查应试者的仪表风度、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,复试考查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。复试结束后即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,低层一般以考查专业及业务知识为主,中层以考查能力为主,高层则实施全面考查与最终把关。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,在面对高层次面试时,也不必拘谨。

3. 常规面试与情景面试

常规面试,就是我们日常见到的最常用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,应试者处于被动地位。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、素质和经验。主考官根据应试者对问题的回答以及应试的仪表仪态、肢体语言、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。

情景面试则突破了常规面试主考官和应试者一问一答的模式,而是采取无领导小组讨论、公文处理、角色扮演、演讲、答辩、案例分析等方法。情景面试是面试形式发展的新趋势,得到越来越广泛的应用。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、操作性都很强,应试者的才华和能力能得到更充分、更全面的发挥,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。

五、面试的基本程序

面试有很多方法,而且各种方法都有操作的基本程序,归纳起来,面试的程序一般包括五个步骤:

1. 根据职位要求确定面试测评要素

面试前的首要工作是对拟任的岗位、职位进行分析,有针对性地提出应该测评的几项要素的内容。

2. 根据测评要素选择面试方式

每种具体的面试方法都有其自身特点和功能。要根据职位测评要素来选择恰当的面试方法,不可僵化。如果是综合职位的面试,可利用案例分析的方法;政策法规制订职位的面试可选择对社会热点问题无领导小组讨论的方法;信息处理职位可选择上机操作的方法;翻译职位可采用笔试、口试、对话等方法。每个职位根据测评要素内容的不同,可采用一种方法,也可采用几种方法同时进行。

3. 命制面试试题

由于面试方法不同,试题的形成也各有差异。有的是具体问题,有的是实施方案。无论采用哪种方法,都要围绕测评要素,组织专家进行命题或提出方案。

4. 选择培训面试官

目前常见的有二种面试官组织形式:一种是由人事部门负责组织,考官由人事部门干部和有关专家组成;一种是由人事部门和用人单位联合组成,考官由本部门选派。无论采取哪种组织



方式,面试前必须对考官进行培训,提高他们的业务水平和操作水平。

5. 根据面试方案具体组织实施

根据面试具体方案或实施意见,进行面试前的准备工作,包括面试考场、候考室、考务用品、通知考生面试时间、事先抽签决定面试顺序等等。这些工作完成之后,面试就可以正式开始了。

六、面试的基本方法

(一) 结构化面试

1. 结构化面试的涵义

结构化面试指面试前就面试所涉及的内容、试题评分标准、评分方法、分数使用等一系列问题进行系统的结构化设计的面试方式。结构化面试虽然也是通过考官与面试者的谈话进行的,但是从形式到内容上,都突出了标准化的特点,以确保这种面试方法更为客观、公平与科学。结构化面试的一项主要要求是对报考相同职位的面试者,应测试相同的面试题目,使用相同的评价标准。

结构化面试一般由5~9名考官组成,其中一名为主考官。在考官组成上,其性别、年龄、专业结构、职务应有适当的搭配。为了确保结构化面试的公正、公平,根据实际需要可选择2名监督员(由纪检监察或公证部门同志担任)参与整个面试过程。同时,根据规模及工作量大小,配备一定的考务人员,如记分员、监考人员等。结构化面试考场所在环境必须无干扰、安静。

2. 结构化面试的特点

(1) 面试问题多样化。面试中的问题是构筑在那些通过正式工作分析而明确的在工作中的确需要的知识、技术和能力之上。问题有多种类型是允许的,包括关于工作知识的问题,面试者如何处理特殊情况的问题以及经历和教育状况这类统计学方面的信息。

(2) 测评要素结构化。这不仅体现在测评工具以及测试内容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权重进行结构化设计,而且还要在测评要素下面明确标出测评要点、观察要点。测评要点下面是测试题目,每个测试题目都有测评内容思路或答题参考要点以供考官评分时参考。

(3) 评分标准结构化。它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、中、差四级),面试者最后的面试成绩是经过科学方法统计处理的。

(4) 考官结构化。即考官不是随便组织的,而是由5~9名考官依据用人单位需要按专业、职务、年龄及性别按一定比例的科学化配置,其中有一名是主考官,一般由他负责向面试者提问并总体把握面试的进程。

(5) 面试程序及时间安排结构化。结构化面试是严格遵循一定的程序(如考官、考场的选择,监督机制与计分程序的设立等)进行的,一般每个面试者的面试时间在三十分钟左右。

结构化面试具有内容确定、程序严谨、评分标准等特点。从近年面试实践来看,其测评的信度较高,同时保证了每一个面试者有平等的机会,比较适合国家行政机关规模较大,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录用面试的常用方法。

3. 结构化面试的功能

考查面试者的行为举止、语言表达、判断分析、应变能力等多方面的表现,并考查其在特定情境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;可以根据个人简历等资料,由考

官提出对每个面试者需要着重考查的工作经验、求职动机等方面问题,有效把握面试者的心理反应、各方面的能力和素质,从而具备以下基本功能:

(1)区分功能:在一定程度上能够区分出面试者的相对差异,依据量化结果可做参照和比较。

(2)评定功能:能在一定程度上评价、鉴别面试者某些方面的能力、素质和水平是否达到了规定的某一标准。

(3)预测功能:面试中的考查要素与职位或岗位要求一一对应,体现以用为考的原则,能在一定程度上预测面试者的能力倾向和发展潜力,预测面试者在未来岗位上的表现、成功的可能性等。

(二)无领导小组讨论

1. 无领导小组讨论的涵义

无领导小组讨论是由几名面试者组成一个临时的工作小组,讨论已给定的问题,从而做出相关决策。因为这个小组是临时组建起来的,所以中间没有负责人,目的就在于考查面试者的表现,最主要是看谁能中脱颖而出,成为小组无形的领导者。

无领导小组讨论是一种对面试者进行集体测试的方法。它通过给一定数目的面试者(一般5人左右为宜)一个与工作相关的问题,让他们进行一定时间的讨论,来考查面试者的组织能力、言语表达能力、洞察力、说服能力、影响力、沟通能力,神态、体态、语速和手势等等各个方面的能力,以及诚信度、进取心、责任心、灵活性、自信心等个性特点和行为。在某些情况下,还要求小组形成一致意见,并以书面形式汇报。每个组员都应在上面签字,以表明自己同意所做的汇报。

在无领导小组讨论中,每个面试者的位置是随意的,由所有面试者自行选择,自行组织,评价者只安排面试者的讨论题目,借此观察每个面试者的表现,针对各项考核作出评分,进一步判断出面试者的能力、素质水平的高低。

无领导小组讨论在国家行政机关领导干部的面试录用中也是一种方法。

在无领导小组讨论中,主考官评分的依据标准是:

- (1)每个面试者参与有效发言次数的多少;
- (2)每个面试者是否有随时缓解紧张气氛,说服别人,调解争议,创造一个活跃的气氛的能力;
- (3)每个面试者是否能提出独到的见解和可行方案,同时敢于发表自己的意见,并支持或肯定别人的意见;
- (4)每个面试者能否倾听他人意见,尊重别人;
- (5)每个面试者语言表达能力、分析问题能力、概括或归纳总结不同意见能力等;
- (6)每个面试者反应的灵敏性、发言的主动性等。

2. 无领导小组讨论的特点

无领导小组讨论的突出特点是,能看到许多纸笔测验乃至面试看不到的现象,对预测真实团队中的行为有很高的效度。无领导小组讨论常用于选拔行政机关管理人员,它的适用对象为具有领导潜质的人或某些掌握特殊专业技能的人等。

3. 无领导小组讨论的功能

- (1)区分功能,在一定程度上能够区分出面试者能力素质上的相对差异。



(2) 评定功能,能在一定程度上评价、鉴别面试者某些方面的能力、素质和水平。

(3) 预测功能,能在一定程度上预测面试者的能力倾向和内在潜力。

4. 无领导小组讨论的题目类型

无领导小组的讨论题目从类型上来分主要有以下几种:

(1) 开放式问题。

开放式问题答案的范围很广。主要考查面试者思考问题的全面性、针对性、创新性等。如请你谈谈好领导应该是什么样的?面对这个问题,面试者可以从多方面如领导的人格魅力、政治觉悟、才能、亲和度、管理能力等方面来回答,列出好领导应该具备的优良品质。

(2) 两难问题。

就是让面试者在两种均有利弊的答案中选择其中认为最佳的一种。主要测评面试者的分析能力、判断能力、语言表达能力、说服力、领导能力等。例如:你认为以人为本的领导是好领导呢,还是以工作为本的领导是好领导?

此类问题对于面试者来说,通俗易懂,其各有利弊的答案能够引起面试者的充分讨论,同时,对于考官而言,在编制题目方面比较容易,而且在评价效果方面十分有效。但两难问题在题目设计时需要注意的是两个答案一定要有同等程度的利弊,其中一个答案不能比另一个有显著的优势。

(3) 多项选择问题。

多项选择问题是在多种备选答案中选择其中正确的几种或相对重要的几个答案进行排序。测评的目的是测评面试者分析问题实质、透过现象看本质方面的能力。

(4) 实施性问题。

实施性问题,是给面试者准备一些材料、道具,让他们运用所给的这些材料、道具,设计并制造出一个或一些由考官指定的东西来,这类问题主要考查面试者的主动性、团队性及在实际工作中的操作能力。例如给面试者一些材料、工具,要求他们彼此合作,构建一座房屋模型等。实施性问题在考查面试者的行为操作方面要比其他能力多一些,同时是有情境模拟性,从而相对考查语言方面的能力则较少,同时对于考官来说必须准备好所需要的一切材料,同时对考官的素质要求和题目设计的要求都比较高。

(5) 争夺资源问题。

此类问题一般适用于指定角色的无领导小组讨论。是让处于同等地位的面试者就有限的资源进行模拟分配,从而考查面试者的分析问题能力、语言表达能力、概括能力、发言主动性和思维敏捷性等。如让面试者担当各个分部门的负责人,就某种有限数量的资源进行分配。因为要想争取更多的资源,自己必须要有理有据,必须有能力说服小组其他代表,所以争夺资源问题不但可以引起面试者的充分讨论,也便于考官对面试者进行评分。

(三) 文件筐测验

1. 文件筐测验的涵义

文件筐测验是测评管理人才的重要工具。它为中、高层管理人员的选拔任用、考核与培训提供了一套有效测评手段,为国家机关、企事业单位的人才管理和组织设计提供了科学可靠的信息。

文件筐测验是一种情境模拟测验,是对实际工作中管理人员掌握和分析资料、处理各种信