



紧扣最新大纲 把握时政要点 兼顾中央地方

新编公务员录用考试教材

面试攻略

(含心理素质测评)

主编 朱庆芳

原中国人事科学研究院学术委员会主任

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

新编(97)公务员录用考试教材

新编(97)公务员录用考试教材(含心理测评)

2010.1.1出版

新编公务员录用考试教材

面试攻略

(含心理素质测评)

主编 朱庆芳

原中国人事科学研究院学术委员会主任

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

面试攻略(含心理素质测评)/朱庆芳主编. —北京:中国铁道出版社,2010.5

新编公务员录用考试教材

ISBN 978-7-113-11309-4

I. ①面… II. ①朱… III. ①公务员—招聘—考试—中国—教材
IV. ①D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 064641 号

书 名: 新编公务员录用考试教材
面试攻略(含心理素质测评)
作 者: 朱庆芳 主编

项目策划:北京希望之星
责任编辑:王淑艳
封面设计:锋尚设计
责任校对:张玉华
责任印制:李 佳

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)
网 址:<http://www.tianlugk.com>
印 刷:北京新魏印刷厂
版 次:2010年5月第1版 2010年5月第1次印刷
开 本:880mm×1194mm 1/16 印张:13.75 字数:421千
书 号:ISBN 978-7-113-11309-4
定 价:28.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部调换。

打击盗版举报电话:010-63549504

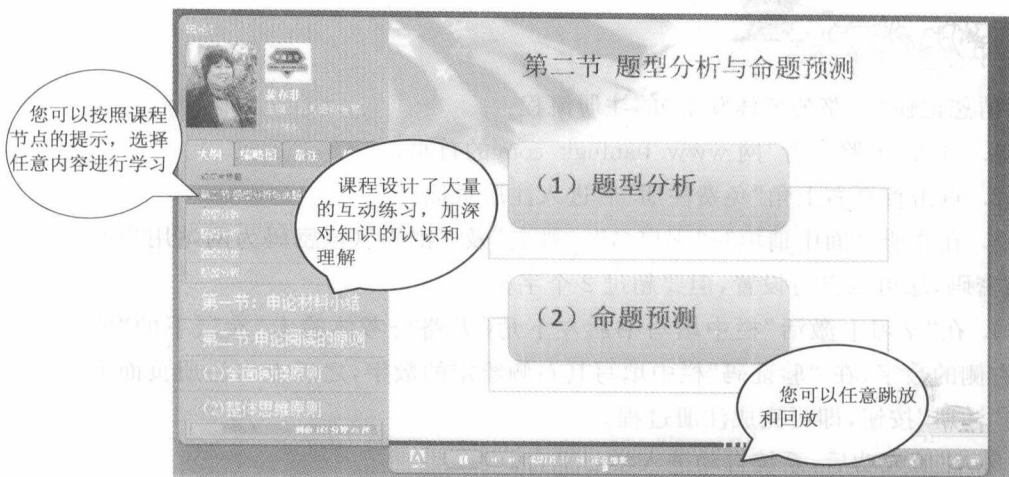
致 读 者

尊敬的读者,非常感谢您使用中国铁道出版社出版的公务员录用考试辅导教材(简称“铁道版公务员”)。为感谢您的厚爱,中国铁道出版社所属北京国铁天路文化发展有限公司在总结“铁道版公务员”成功经验的基础上,又集聚了一批从事公务员录用考试命题研究的学者,以及一批致力于公务员录用考试培训的专家,从提高应试者考试能力入手,构建了“天路公考”网(www.tianlugk.com)。

为了感谢您对“铁道版公务员”的厚爱,我们在2009年免费提供价值3 000万元“天路公考体验卡”的基础上,2010年我们再次免费提供价值5 000万元的“天路公考体验卡”随“铁道版公务员”发放。凭此卡您可体验“天路公考”网站提供的公务员录用考试在线课程、在线练习、自测演练、资料下载等精彩内容。

如果您希望在较短的时间里迅速提升考试能力,“天路公考”网络课程为您提供了完整的解决方案,帮助您系统地学习有关公务员录用考试的基本知识、深入了解常考试题的题型及全面掌握实用的解题方法和考试技巧。

“天路公考”网络课程是由“天路公考”专家团队录制完成的,其成员均是在公务员录用考试培训实践中积累了丰富实践经验的专家,在业内享有很高声誉,其授课风格扎实、严谨,重在考试方法和技巧的研究和传授,深受应试者的爱戴。比如,李如海教授(中国人民大学博士生导师)是开创我国公务员录用考试培训的第一人,在他的麾下有著名的“申论”培训专家孙秀秋、高增霞和“行政职业能力测验”培训专家王甫银等多位从事公务员录用考试培训的学者教授。比如,深受广大读者喜爱的“中央及地方公务员录用考试高分训练一本通”的主编裴亦非,以及王炳舟、哈战荣、陈春风、吕芑等也都是“天路公考”专家团队的重要成员。



为了给应试者在网上提供更加方便、灵活的学习方式,我们在课程设计和制作中坚持以应试者为本的原则,充分体现在线学习的便捷性和有效性,将公务员录用考试的每一个考点或例题制作成课程节点,每个课程节点只有几分钟的时长,您可以按照自己的意愿,根

据学习页面上所展示的课程节点的顺序和时间,通过拉动下滑条可以选择其中某个节点中的任意时段的内容进行学习,如上图所示。这样,网络课程的选择权就完全把控在您的手中,使您进入随心所欲的学习境界。在学习中我们还设计了互动练习环节,帮助您更深入的理解和掌握所学到的知识点及考点。

您只需花费 100 元购买《行测高分学习卡》或《申论高分学习卡》,您就可以在“天路公考”网上收看“行政职业能力测验”或“申论”考试的辅导课程;您只需花费 100 元购买《全真模拟考试卡》,您就可以在“天路公考”网上完成“行政职业能力测验”及“申论”全真模拟考试训练;您只需花费 200 元购买选练《全能高分学习卡》,您就可以获得《行测高分学习卡》+《申论高分学习卡》+《全真模拟考试卡》的全部权限。



请您记住《天路公考体验卡》的注册流程:

1. 进入“天路公考”网 www.tianlugk.com 的首页。
2. 点击首页右上角“免费注册”后进入注册页面。
3. 在注册页面中请填写“用户名”、“姓名”及“密码”(该密码为网站用户的登陆密码,您可以自行设置,但要超过 2 个字符)。
4. 在“学习卡激活”栏中填写书后左下角《天路公考体验卡》涂层下的“密码”右侧的数字,在“验证码”栏中填写其右侧给定的数字,之后点击注册页面下方的“注册”按钮,即可完成注册过程。
5. 注册成功后,系统自动进入学习平台。

最后,祝愿您早日加入到公务员行列!

“天路公考”专家团队
2010 年 4 月于北京

红宝书品牌 明智之选

——写在前面的话

随着《中华人民共和国公务员法》的贯彻落实,国家干部人事制度不断改革与完善,公务员录用考试工作日趋制度化和规范化,梦想成为公务员的有志者越来越多,因此公务员录用考试逐年升温,参考人数逐年攀高,考试难度越来越大。面对激烈竞争的考试形势,应试者如何才能简单快捷地寻求到独特、高效的复习方法以达到事半功倍的备考效果,就成为当务之急。

由中国铁道出版社出版的原中国人事科学研究院学术委员会主任朱庆芳主编的公务员录用考试红宝书系列丛书历经数年锤炼,得到广大应试者及培训班学员的首肯。值此新一年公务员招录工作准备启动之际,“红宝书”编委会在总结多年出版经验的基础上,进一步开拓创新,与时俱进,根据最新公务员录用考试大纲的要求,推出**公务员红宝书 2011 升华版**以飨广大读者。“新编公务员录用考试教材”体系完整,全套共 12 册,包含中央和地方公务员录用考试中三门笔试科目:行政职业能力测验、申论、公共基础知识的教材;各科全真试题及模拟考试试题;考前最后冲刺预测试卷;含心理素质测评的面试辅导等。同时还特别为全国各地公安民警的招录备考,编辑了两本专用教程。**公务员红宝书 2011 升华版**系列丛书紧密围绕最新考试大纲这条主线,进一步帮助应试者通过高效的方法掌握公务员录用考试所要求的基本知识,提高分析问题、解决问题的能力。编者旨在为应试者提供一个公务员录用考试复习演练、模拟备战、全面提高的解决方案,帮助应试者省时、省力,赢在备考这一关键的起点上。

公务员红宝书 2011 升华版系列丛书有以下特点:

严谨 严格按照最新公务员录用考试大纲的要求编写,在潜心研究历年公务员录用考情变化的基础上融入了最新公务员录用考试大纲的最新思想和变化,并由著名专家对命题趋势做出权威解读。

实用 结构严谨、内容翔实、讲练结合、重点突出、难易适当、梯度合理,使应试者能系统准确地掌握相关知识,迅速捕捉考试要点;所有的真题、练习题及模拟题均配有启发式的答案详解;体系完整、功能齐全、特色鲜明,适合不同应试者的考试需求。

全面 在编写理念、材料取舍、思维方法和解题技巧等方面力求与时代发展同步,使应试者在内容上能把握最新信息,紧跟社会形势;对“2010 年两会热点”、“党的十七届四中全会”、“产业结构调整”、“应对世界金融危机”和“低碳经济与持续发展”等最新时政热点进行了重点阐述,并编制了相关习题。

创新 在传授相关知识的同时,有意识地向应试者提供解题的一把钥匙,针对不同的题型演示答题步骤和技巧,培养应试者分析问题、解决问题的能力,并在潜移默化中帮助应试者形成行之有效的解题思维习惯。

兼容 在准确分析、把握历年国家公务员录用考试特点的基础上,全面综合展示了各地区的相关考试信息,在注重最新考试变化的同时,兼顾了中央和地方公务员考试的需求,可满足中央和地方公务员录用考试的所有应试者使用。

超值 本着真诚为广大读者服务的宗旨,中国铁道出版社“天路公考”网(www.tianlugk.com)随本书附赠一张价值 30 元的“天路公考”体验卡通过该体验卡,读者可在“天路公考”网上免费

2011

公务员 红宝书

新编公务员录用考试教材

获得一定数量的相关公务员录用考试方面的有效服务。

我们深信打开本书,也就是打开了一段蕴含期待的艰难而幸福的奋斗历程,打开了一扇通往成功的大门。祝愿更多的应试者加入到公务员队伍中来,实现自己的梦想。一书在手,赢在起点,有效备战,稳操胜券!

作 者

2010年4月于北京

致读者

第一部分 面试必知

第一章 面试考情分析	1
第一节 面试的含义和测评要素	1
第二节 面试的最新命题发展趋势	4
第二章 面试的实施	8
第一节 面试命题的基本原则和要求	8
第二节 面试命题的基本程序和方法	9
第三节 面试的题型设计	17
第三章 心理素质测评	21
第一节 心理素质测评综述	21
第二节 心理素质测评分类举例	23

第二部分 面试策略

第四章 面试前的有效准备	43
第一节 心理准备	43
第二节 形象准备	43
第三节 信息准备	45
第四节 内容准备	46
第五章 面试中的应对策略	48
第一节 面试中的基本礼节	48
第二节 应对主考官“非常规”行为的办法	53
第三节 面试中的禁忌	54
第六章 典型试题实践剖析	59
第一节 结构化面试应对分析	59
第二节 无领导小组讨论面试分析	64
第三节 常见情景模拟面试分析	66
第四节 答辩对策分析	69
第五节 演讲方略分析	71

第三部分 面试真题荟萃

公务员录用考试面试真题	77
2010年3月国税系统公务员录用考试面试真题	77
2010年3月国家海关公务员录用考试面试真题	78
2010年3月中央部委公务员录用考试面试真题	79
2010年2月上海边检系统公务员录用考试面试真题	80
2009年12月河南省公务员录用考试面试真题	81
2009年11月内蒙古自治区公务员录用考试面试真题	82
2009年10月重庆市公务员录用考试面试真题	84

2009年8月甘肃省公务员录用考试面试真题	85
2009年8月安徽省公务员录用考试面试真题	87
2009年7月陕西省公务员录用考试面试真题	89
2009年7月吉林省公务员录用考试面试真题	91
2009年6月广东省公务员录用考试面试真题	94
2009年6月湖北省公务员录用考试面试真题	96
2009年5月江苏省公务员录用考试面试真题	99
2009年4月山东省公务员录用考试面试真题	101
2009年2月国税系统公务员录用考试面试真题	102
2009年2月国家海关公务员录用考试面试真题	105
2009年2月广州市公务员录用考试面试真题	106
2009年1月四川省招警公务员录用考试面试真题	108
2009年1月湖北省招警公务员录用考试面试真题	110
2008年6月重庆市公务员录用考试面试真题	112
2008年6月广东省公务员录用考试面试真题	113
2008年5月陕西省国税系统公务员录用考试面试真题	115
2008年2月中共中央纪律检查委员会公务员录用考试面试真题	118
2008年2月商务部公务员录用考试面试真题	119
2008年2月宁夏回族自治区国家税务局公务员录用考试面试真题	122
中央、国家机关公务员录用考试心理素质测评题目	123

第四部分 面试模拟训练

面试模拟训练	139
模拟训练(一)——面试场景模拟	139
模拟训练(二)——常规面试答辩模拟	141
模拟训练(三)——文件筐测验模拟	143
模拟训练(四)——角色扮演模拟	146
模拟训练(五)——英语口语模拟	147
模拟训练(六)——素质能力模拟	149
模拟训练(七)——专业知识模拟	158
模拟训练(八)——一般面试模拟	164
心理素质测评模拟训练	166
模拟训练(一)——管理能力测评	166
模拟训练(二)——领导能力测评	170
模拟训练(三)——性格气质测评	175
模拟训练(四)——解决问题测评	183
模拟训练(五)——观察能力测评	190
模拟训练(六)——想象能力测评	194

附 录

附录一 应届生报考公务员必读	201
附录二 国家公务员录用面试暂行办法	208

第一部分 面试必知

第一章 面试考情分析

第一节 面试的含义和测评要素

一、面试的含义

面试是相对于笔试而言的,其实质是由国家机关用人单位通过多种方法,在特定场景下与应试者面对面地双向交流与考查,以期通过其外表仪容、言语表达、行为举止等科学地测评应试者的基本素质、发展潜力、实际技能以及其与拟录用职位的匹配性,展现应试者各方面素质,并为人员聘用提供重要依据。

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。

面试的作用在于弥补公务员录用考试中单纯笔试的不足,避免出现“高分低能”的现象,尽量排除通过作弊等不正当手段获取笔试高分或虽善于笔试、实际能力却不足的应试者,最大限度地保证加入公务员队伍人员的高素质、高能力。

二、面试的测评要素

测评要素是指对考生测评的项目。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:

(一)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)言语表达能力。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、言辞的表达等,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,已开始进行了普通话水平测试。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。

(二)专业知识和技能

- (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,以及在实践中取得的等级证书。

面试测评要素可根据不同考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。

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:

(三) 一般能力

1. 逻辑思维能力

逻辑思维能力,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做出新结论的能力。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。

一般来说,一个人思维清晰、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,灵活准确地处理问题;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,是指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。领导者要使自己的语言表达起到吸引人、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。

(四) 领导能力

1. 计划能力

计划能力,是指对实际工作任务提出实施目标,进行宏观规划,并制订实施方案的能力。

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,办法好,处理问题善于做出决断,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的,从多种方案中选出最佳的,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

决策能力,是指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。

决策能力是领导者主要的能力素质之一,善于决策则意味着办事果断,节奏快,效率高。决策能力直接关系到领导者的管理绩效。很多时候,经营管理者由于不善决策或决策失误,会使机遇擦肩而过,甚至导致灭顶之灾。其最集中的表现在于:掌握主动权;正确听取和采纳下属的意见;纵观全局,深思熟虑;刻意创新,敢于冒险;灵活机动,随机决断;审时度势,当机立断。

3. 组织协调能力

组织协调能力,是指根据工作任务,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

人际沟通能力,是指通过情感、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并向上级反馈。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领会对方表述的意图,还要能准确地把意图表述给对方。要具有关心人、理解人、帮助人与说服人的本领,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

创新能力,是指发现新问题、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做出准确的判断,以争取工作的主动性。

第三,要有果断的决断力。这就是迅速做出选择、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,每做出一种选择,都会与机会、风险、厉害、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

应变能力,是指面对意外事件,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,灵活机动绝非草率从事,随意武断,而需要慎重地做出合乎实际的决策。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。

(五)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、自我认知能力等个性特征。

1. 气质风度

良好的气质,是一个人文化素质、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。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,必须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,能够做到宠辱不惊。

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果,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。

第二节 面试的最新命题发展趋势

一、面试的特点

(一) 面试内容安排灵活

公务员考试中的面试内容对于不同的应试者来说是相对变化的、灵活的,主要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。

(2) 面试内容因工作岗位不同而无法固定。不同的工作岗位,其工作内容、职责范围等都有所不同。因此,其面试的考查内容和考查形式都不能做统一规定,面试题目及考查角度都应各有侧重。

(3) 面试内容因应试者在面试过程中的面试表现不同而无法固定。面试的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,一问到底,毫无变化,而是要根据应试者回答某一问题的情况,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,主考官还可能顺势追问而不拘泥于预定的题目。

总之,从主考官角度看,面试内容既要事先拟定,以便提问时“有的放矢”、“不打无准备之仗”,又要因人因“事”而异,灵活掌握;既要让应试者充分表现自己的才华,又不能完全让应试者信马由缰、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。

(二) 面试以谈话和观察为主

谈话是公务员面试过程中的一种重要方式。在面试过程中,主考官向应试者不断地提出各种问题,而应试者则是针对主考官提出的问题进行回答。

观察是面试过程中的另一项主要工具。在面试中,主考官运用自己的感官,特别是视觉和听觉,对应试者进行观察。运用视觉主要是观察应试者的非语言行为,它不仅要求主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,主要有两个方面:一是面部表情的观察;二是身体语言的观察。

研究表明,在公务员录用面试中,从应试者面部表情中获得的信息量可达50%以上。在面试过程中,应试者的面部表情会有许多变换,主考官能观察到这种表情的变换,并判断其内在心理。例如,应试者面部涨得通红,鼻尖出汗,目光不敢与主考官对视,便反映出应试者自信心不足,或心情紧张。应试者的目光久久盯着地面或盯着自己的双脚,默不作声,可能反映了其内心的斗争与思考过程。当主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,带着明显的苦恼焦急或压抑的神色。总之,主考

官可以借助应试者面部表情的观察与分析,判断应试者的自信心、反应力、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,听觉的运用也十分重要。在面试过程中,主考官会倾听应试者的谈话,对应试者的回答进行适度的反应,当应试者的回答与所提问题无关时,进行巧妙的引导。主考官在倾听应试者的谈话时,会边听边思索,及时归纳整理,抓住关键实质之处。主考官会对应试者的谈话进行分析,比如是否听懂了主考官的提问,是否抓住了问题的要害,语言表达的逻辑性、层次性、准确性等。还会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,比如声音粗犷、音量较大者多为外向性格,讲话速度快者多为性格急躁者,爱用时髦、流行词汇者大多虚荣心较强等。

(三)面试注重双向沟通

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。所以说,面试不仅是主考官对应试者的一种考查,也是主客体之间的一种沟通、情感交流和能力的较量。主考官会通过面试,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、自己关心的信息。

(四)面试交流直接互动

在笔试、心理测验等人员甄选方式不同,面试中应试者的语言及行为表现,与主考官的评判是直接相连的,中间没有任何中介转换形式。面试中主考官与应试者的接触、交谈、观察也是相互的,是面对面进行的。主客体之间的信息交流与反馈也是相互作用的。而笔试、心理测验中,一般对命题人、评分人严加保密,不让应试者知道。面试的这种直接性提高了主考官与应试者间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。

(五)面试具有全面性

传统笔试只限用纸笔作答,考查应试者掌握的知识及其思维,考查范围受到限制。然而面试突破了笔试的局限,通过面对面的交流和多种多样的反应,对求职者的口头表达能力、为人处世能力、实际操作能力、独立处理问题的能力以及举止仪表、气质风度、兴趣爱好、脾气秉性、道德品质做出全面考查。

从实质上说,面试是一种综合考试,具有全面性。

(六)面试具有有效性

笔试测验应试者知识的拥有量,但不能反映应试者的实际工作能力,“高分低能”现象正是这种考试弊端的反映。而面试却可以通过实际操作直接考查应试者的专业能力和技术水平,提高人才选拔的有效性。面试还可以根据不同的应试者有针对性地提出各种不同的问题,以使考查更全面、更具体。科学合理的面试可以降低人员选拔中的盲目性。

从考查人的能力这个角度看,面试比笔试更有效。

在笔试测评中,主考官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,不论考生是解答对的还是猜对的,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,对其整体素质状况做出评定。它不仅分析考生的回答是否正确,而且更注重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,因此,面试比笔试更有效。

二、面试的基本形式

(一)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。

(二)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: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,复试以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。

(三)常规面试与情景面试

常规面试,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做出回答,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做出评价。

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做出更全面、更深入、更准确的评价。

三、面试的最新命题趋势

(一)面试形式多样化

面试已经突破了传统的方式,即两个人面对面一问一答的模式,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;从非结构化面试到结构化面试;从封闭式面试到开放式面试。

(二)结构化面试广泛化

在传统的面试中,考官对面试的过程缺乏把握,面试的随意性较大,面试的效果也得不到有效地保证,得到的结果一般是考官的印象分。为了改进这一点,目前许多面试的操作过程已经逐步规范起来,结构化面试作为一种标准化的面试方式得到了越来越广泛的使用。

(三)提出问题弹性化

以前许多面试基本等同于口试,考官的提问问题一般都事先拟定好,应试者只需抽取其中的一道或几道来回答即可,考官一般不根据应试者的回答情况再提出新问题,考官的评定成绩仅仅依据事先拟定的具体标准答案,仅看问题回答内容正确与否来给分。实际上这只是笔试的简单口试而已。现在则不同,面试中考官的提问虽然依据事先拟定的思路,但却是适应面试过程的需要而自然提出的,也就是说面试的后一个问题与前一个问题是自然衔接的,问题是围绕测评的情境与测评的目的自然展开的。

(四) 面试内容全面化

面试测评的内容不仅仅限于仪表风度、语言表达、知识面等等,而是已经扩展到对思维能力、反应能力、心理成熟度、求职动机和进取精神等全方位的考查。并且面试已经由以一般素质作为测评的依据发展到主要以拟录用职位的要求为依据,包括一般素质和特殊素质在内的综合测评。

(五) 面试考官专业化

以前的面试,多由用人单位的领导和人事部门来主持,这些面试考官对工作比较了解,但是他们往往缺乏专业的面试技巧。现在越来越多的做法是由用人单位与人事测评专家共同组成面试考评小组,使得面试的专业技巧方面有了很大的提高。

(六) 面试管理规范化

为规范国家公务员招考面试工作,力求做到客观、公平、公正,在2009年国家公务员招考当中,中组部、人事部对面试名单的确定作出规定:要求各个招录机关要提前明确各个职位的面试比例。同时在试题命制环节上,将由人事部统一提供面试题本,统一确定考题。考题有很多套,每天的考题都会不同,但在同一天里,各部门所用的面试题本都会是一样的。这样,就确保了考题不会因此泄露,提高了面试质量和保密性。

(七) 面试过程透明化

以往各地的面试环节很神秘,除了考生和考官,没有人知道现场的情况,不少人都觉得有“暗箱操作”的嫌疑,因此每年都有人质疑面试的公正性,甚至写信投诉。可见问题的根本就在于面试过程缺乏对社会公众的公开透明。

近年来,为了保证公务员面试过程更加公平、公正,各地方主考部门一直在进行改革与尝试。其中有事后的,如:在面试过程中,如果发现招考部门存在违规和暗箱操作现象,考生可以直接向中央公务员主管部门反映和投诉;也有事前的,如:对各位考官所给分数去掉一个最高分和最低分的规则,用人单位只出1名考官,所有工作人员签下“军令状”,每个考场增派1名监督员,等等。湖北、湖南等省更是率先尝试将个别热门岗位的面试进行电视现场直播。

湖南省张家界市人事局公开选聘两名网友,作为面试环节的考场监督员。选网友来当监督员,引入社会监督机制,进一步提高考试公正公开性。同时,甘肃省人事厅也公布甘肃省将在面试考场设立旁听席,允许群众到部分综合职位面试考场旁听。让群众旁听公务员面试,不但彰显了行政理性,而且也是政治文明进步的基本要求。而让群众直接旁听公务员面试,则又是在以前这些尝试的基础上进行的更进一步前进了。市民旁听面试过程,可以让人们更加清楚地了解公务员到底是怎么产生的。同时,也可以起到一定的监督作用,确保公务员招考的公平与公正。

当然监督应该是实实在在的监督,不但操作形式要多样化,监督的群体也要普遍化。这些尝试的实际效果以及可持续发展的空间虽然都有待探讨,但就目前来说确实能起到推动公务员招录过程提高透明度的作用。

第二章 面试的实施

第一节 面试命题的基本原则和要求

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。

(一)典型性原则

面试内容不能过于简单,当然也不能过于烦琐,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。

(二)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。

(三)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。

(四)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而定。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。

(一)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命制试题,从面试目标出发制订试题。