

2010

2010年国家公务员

录用考试专家推荐教材

明道·致用·事信·言文

面试

学术的尊严·精神的魅力·科学的灵魂·心理的依据·实用的价值

★ 组 编：国家公务员录用考试命题研究组

★ 总策划：新起点文化

3-44
16

JOJIA GONGWUYUAN
ONG KAOSHI ZHUANJIA TUIJIAN JIAOCAI



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

2010 年国家公务员录用考试专家推荐教材

面 试

组 编 国家公务员录用考试命题研究组

总策划 新起点文化

5.11.10.31

681-10

2010

北京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试/国家公务员录用考试命题研究组组编. —5版. —北京:北京大学出版社, 2009. 10
(2010年国家公务员录用考试专家推荐教材)

ISBN 978-7-301-09840-0

I. 面… II. 国… 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(2009)第166019号

书 名: 面 试

著作责任者: 国家公务员录用考试命题研究组 组编

责任编辑: 关正虎 曾 理

标准书号: ISBN 978-7-301-09840-0/C·0381

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 电子邮箱: zpup@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62754450 发行部 62754623 编辑部 62768838
出版部 62754962

印 刷 者: 北京忠信诚胶印厂

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 10.25印张 205千字

2009年10月第5版 2009年10月第1次印刷

定 价: 20.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,翻版必究 举报电话:010-62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.cn

编委会成员名单

(按姓氏笔画先后顺序排列)

刁兴元
于昌清
王立军
许铭桂
宋涛
姜雨池
黄皖毅

马治学
王进
孔繁军
李伟
张志尧
高旺
鞠辉

马小妹
王玉兰
田杰
宋靖
苗鸣宇
黄创

前言

北京大学出版社出版的《国家公务员录用考试专家推荐教材》又如期呈现在读者面前！

本套丛书编著者曾多次参加国家公务员考试命题及阅卷指导工作，在全国各地考生中享有非常高的声望。本书在内容编排上，严格按照最新考试大纲要求的考核内容、题型、题量和难度系数进行设计。选题力求做到紧跟形势变化，把握住考试命题的最新动向，充分体现出公务员录用考试的动态变化趋势。考生在熟读并充分吃透本书后，能够将自身基础夯实，“以不变应万变”，轻松应对严峻的挑战。

本书的主要特色：

论述精辟中肯、点拨到位

本教材是由编委会全体成员在总结多年国家公务员考试命题及阅卷经验的基础上精心编撰而成。专家们从命题和实战的角度出发，结合考生在复习过程中遇到的实际问题，对公务员考试的现状及考试特点作出精辟的论述，分析思路清晰，解析过程简明，使考生能够举一反三，触类旁通，并且能够在没有辅导老师指导的情况下进行高效的独立复习。

选材新颖、针对性强

本教材的编写组专家们有针对性地选取及创作了大量与当前命题形势相吻合的考试素材，并经过编写组的集体论证，所以本书的内容具有充分的权威性、时效性和针对性。

注重提高应试能力、紧紧把握命题方向

本教材有别于市面上常见的以“题海战术”见长的应试类辅导书籍，本书在题型、题量的选取上更侧重于合理分配，同时将重点放在帮助考生掌握问题的思路和方法上，侧重于考生思维方式的训练。

由多年从事命题工作的专家组成的编写团队精心设计了此套辅导教材，书中的每道题都凝聚着多位命题专家的心血，广大考生借助本书可以快速、深刻地把握公务员考试的精髓。

由于时间、水平所限，内容出现疏漏之处在所难免，希望各位读者、考生以及从事同类课题研究的专家学者能够提出宝贵意见，让本书更加贴近考生的需求，成为考生出色的辅导工具，真正为考生的应试提供切实有效的帮助。本书的策划人员及编者在此也衷心希望广大考生借助本书的帮助，在未来的考试中取得满意的成绩，最终迈向人生历程的新起点！

本书编委会

目 录

第一部分 面试概述

第一章 面试基础知识	1
第一节 面试的概念和特点	1
第二节 面试的形式和内容	3
第三节 面试的测评要素和基本原则	6
第二章 公务员录用面试试题的命制及常用面试方法	9
第一节 面试试题的命制	9
第二节 常用面试方法	17
第三章 面试的实施与成绩的评定	28
第一节 面试的实施	28
第二节 公务员录用面试成绩的评定	34
第三节 公务员录用面试的发展趋势	42

第二部分 面试应对策略与技巧

第一章 面试准备的策略与技巧	44
第一节 心态准备	44
第二节 知己知彼,百战不殆	48
第三节 面试的材料准备	54
第四节 面试问题准备	61
第五节 形象准备	64
第六节 面试前 24 小时及临上场前的准备	65
第二章 面试过程中的策略与技巧	68
第一节 面试三个阶段的应对策略与技巧	68
第二节 面试过程中的其他策略	79
第三节 面试中必须注意的问题与禁忌	84
第四节 面试的积极风格	89
第三章 面试语言体态分析与训练	93
第一节 面试语言艺术	93
第二节 面试中的体态语言艺术	101

第三部分 典型面试试题及答题要点解析

第一章 分类面试试题及答题要点解析	105
第一节 求职动机与拟任职位的匹配性	105
第二节 计划组织协调能力	107
第三节 综合分析能力	108
第四节 人际交往能力	109
第五节 应变及决策能力	111
第六节 言语表达能力	112
第七节 举止仪表	113
第二章 常见面试试题及答题要点解析	114

第四部分 心理素质测评及分类试题

第一章 心理素质测评基础知识	117
第一节 心理素质测评的概念和种类	117
第二节 心理素质测评的技术指标和方法	118
第三节 心理素质测评的操作程序	119
第二章 公务员心理素质测评的基本内容	120
第三章 心理素质测评分类试题	121
第一节 能力测验	121
第二节 人格测验	128
第三节 兴趣测验	135

第五部分 公务员录用面试真题及答案评析

2004 年国家公务员录用考试面试真题选及答案解析	141
2005 年国家公务员录用考试面试真题选及答案解析	149

第一部分 面试概述

第一章 面试基础知识

第一节 面试的概念和特点

一、面试的概念

面试是主考官通过与考生直接交谈或置考生于某种特定情境中观察,从而对考生的知识、能力、经验、气质和性格等基本素质进行测评,并为人员录用提供重要依据的考试活动。

二、面试的特点

1. 面试以谈话和观察为主要手段。

面试过程中的一种重要方式就是谈话。在面试过程中,主考官向应试者提出各种问题;应试者要对这些问题进行回答,主考官能否正确地把握提问技巧十分重要。他不仅可以直接地、有针对性地了解应试者某一方面情况或素质,而且对于驾驭面试进程,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;当应试者的回答文不对题时,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”。观察是面试过程中的另一个主要手段。在面试中,要求主考官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,主考官必须能观察到这种表情的变化,并能判断其心理。例如,应试者面部涨得通红、鼻尖出汗,目光不敢与主考官对视,便反映其自信心不足,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,反映其内心的矛盾或正在思考;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、情绪和态度等素质特征。

在面试过程中,除面部表情外,身体、四肢等在信息交流过程中也发挥着重要作用。比如手势,它具有说明、强调、解释或指出某一问题、插入谈话等作用,它是很难与口头语言分开的。

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。一个情绪抑扬的人,他可能两肩微垂,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

《面试》

性格急躁的应试者,常常会无休止的快速运动手脚,双手还可能不断颤抖。一个缺乏自信和创新精神的人,会始终使他自己的双手处于与身体紧密接触的部位,头部下垂。一个人紧张或焦躁不安时,往往会出现膝盖或脚尖有节奏地抖动,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,主考官应倾听应试者的谈话,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,可进行巧妙的引导。在倾听应试者谈话时,应边听边思索,及时归纳整理,抓住关键之处。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。

2. 面试是一个双向沟通的过程。

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。同时,应试者也可借此机会了解自己应聘的单位、职位情况等,以此决定自己是否可以接受这一工作等。所以面试不仅是主考官对应试者的一种考察,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。应试者也应抓住面试机会,获取那些关于应聘单位及职位等自己关心的信息。

3. 面试内容具有灵活性。

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,两位应试同时应聘档案管理岗位,一位有多年从事档案工作的经历,一位是应届档案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档案管理方面的实践经验,对后者则应侧重于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,例如国家技术监督局的有关技术监督岗位和国家人事部的考录岗位,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。因此,其面试的内容和形式都有所不同,面试题目及考察角度都应各有侧重。

(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与拟定的题目不同的问题,主考官还可顺势追问,而不必拘泥于预定的题目。

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,又要因人因“事”(岗位)而异,灵活掌握;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。

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,但主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,评委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,测评的内容应侧重个别特征,同时进行会相互干扰。

5. 面试时间的持续性。

面试与笔试的一个显著区别,面试不是在同—时间展开,而是逐个地进行。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,例如每年六月的高考,尽管报考人数数百万,且分布在全国几十个省、市和自治区,而考试时间却是统一的,因为笔试的内容有统一性,且侧重于知识考察,考察内容具体,答案客观标准,主观随意性较小,面试则不同。

首先,面试是因人而异,主考官提出问题,应试者针对提问进行回答,考察内容不像笔试那么单一,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、反应力和应变力等,因此只能因人而异、逐个进行。

其次,面试一般由用人部门主持,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,面试差异大,无法在同一时间进行。

第三,每一位应试者的面试时间,不能作硬性规定,而应视其面试表现而定,如果应试者对所提问题,对答如流,阐述清楚,主考官很满意,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. 面试交流的直接互动性。

与笔试、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。而在笔试、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。

7. 面试评价的主观性。

与笔试那样有明确的客观标准不同,面试的评价标准往往带有较强的主观性。面试官的评价往往受个人主观印象、情感、知识和经验等许多因素的影响,不同的考官对同一位应考者的评价往往会有差异,而且各有各的评价依据。所以,面试评价的主观性是面试的一大弱点。但另一方面,由于人的素质评价是一项十分复杂的工作,考官可以把自己长期积累的经验运用到面试评价中。在这个意义上,面试的这种主观性有其独特价值。

第二节 面试的形式和内容

一、面试的主要形式

根据不同的标准,面试可以分为以下几种主要形式:

1. 压力性面试与非压力性面试。

这是根据面试的目的不同进行的划分。前者是指招聘者有意对应聘者施加压力,使其焦虑不安的面试形式。这种面试的目的是鉴别出那些对压力敏感且具有较强承受能力的应聘者。在面试中,考官提问一些直接甚至很尖锐的问题,使应聘者感到不舒服,如应聘者换过好几次工作,那么招聘者会问经常换工作表明这个人不负责任、不成熟,这时就对应聘者形成了

《面试》

考验:如果应聘者合理解释自己为什么要换工作,那么应聘者的提问就可以继续进行;如果应聘者一下子变得很生气,那么就表明这个人承受能力有限。非压力性面试则是指在没有压力的情形下考察应试者有关方面的素质。

2. 鉴别性面试、评价性面试和预测性面试。

这是根据面试的作用进行的划分。所谓鉴别性面试,就是依据面试结果把应试者按相关素质水平进行区分的面试;评价性面试则是对应考者的素质做出客观评价的面试;而预测性面试是指对应考者的发展潜力和未来成就等方面进行预测的面试。

3. 一次性面试和分阶段面试。

这是根据面试的进程来划分的。一次性面试是指用人单位对应试者的面试集中于一次进行。在一次性面试中,面试考官的阵容一般都比较强大,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。在一次面试的情况下,应试者是否能面试过关,甚至被最终录用,就取决于这一次面试。

分阶段面试又可以分为两种形式,一种叫“依序面试”,另一种叫“逐步面试”。依序面试一般分为初试、复试与综合评定三步。初试的目的在于从众多应试者中筛选出较好的人选。

初试一般由用人单位的人事部门主持,主要考察应试者的仪表风度、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,复试一般由用人单位主管主持,以考察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,按由低到高的顺序,依次对应试者进行面试。

二、面试的分类

可以根据多方面的特点对面试进行分类,下面例举八类:

1. 根据用途,面试可以分为公务员录用面试、招工面试、招兵面试、招聘面试、招生面试、晋升职务资格评定面试、职称资格评定面试等等。

2. 根据测评项目的性质,分为人格(气质性格)面试,智能(智力、能力、技术)面试,知识面试,意愿(理想愿望、情趣爱好、意志立场、态度情感)面试和体貌(形体、相貌、仪表、身体健康状况)面试。

3. 根据实施时的模式,把面试分为口试和模拟操作试。口试,是考生以口头语言方式作答的面试。按照具体模式,口试还可以分为:交谈式,即考官与考生以谈话方式进行的面试;问答式,即考官逐个提出问题,考生逐个回答问题进行的面试;辩论式,即考生与考官或考生与考生之间就某个论题持相互对立的论点而进行辩论的面试;答辩式,即考生就考官的诘问进行解释、辩白的面试;演讲式,即考生就某个题目向考官发表演说的面试;讨论式,即考生讨论某种问题的面试,如会议讨论、案例分析等。模拟操作试,是考生扮演一定角色、完成一定的实际工作以表现自己的某项技能的面试模式。这种考试要求考生扮演一定角色,在模拟的工作情境中完成“实际工作”。

4. 根据面试实施的规范化程度,分为结构化面试、半结构化面试和自由化面试。

结构化面试,是指面试实施的内容、程序和技法在试前经过相当完整设计的面试。自由化面试,是对面试实施的内容、程序的技法在试前完全不确定,实施时随机而定的面试。半结构

化面试,是试前对面试实施的内容、程序和技法有设计,但试中可以调整或部分自由确定。

5. 根据面试的功能,分为测量性面试、区分性面试、诊断性面试以及预测性面试。测量性面试,即对考生的素质作出测量的面试;区分性面试,即依据面试结果把考生按素质水平区分开来的面试;诊断性面试,即对考生素质结构的缺隐进行测试的面试;预测性面试,即对考生的素质发展以及行为成就倾向等进行预测的面试。

6. 根据面试结果的使用方式,分为目标式面试和常模式面试。目标式面试,就是面试结果只表明考生的素质水平是否达到某一既定的目标水平,分为合格与不合格两种。常模式面试,就是根据考试结果对考生按素质水平高低进行排序,从而进行优劣比较的面试,结果往往分为若干档次。

7. 根据对考生所施加的压力大小,分为压力式面试与非压力式面试。压力式面试是指给考生设置的情境或作答要求对考生有超常的刺激,如挑衅性的、非议性的、刁难性的刺激、以便测评考生在“压力很大”的情况下的应付素质。典型的压力式面谈,是以穷追不舍的方式连续就某事向考生发问,且问题刁钻棘手,甚至逼得考生穷于应付,考官以此种“压力发问”的方式逼迫考充分表现出对待难题的应变能力、思考判断能力及气质性格、修养等素质。

8. 根据考生人数的多少,分为个别面试和集体面试。个别面试是对考生逐个进行测评。集体面试,是同组考官,同时、同地对若干个考生进行测评。

三、面试的主要内容

从理论上说,面试可以测评应试者几乎所有素质,但是在测评甄选实践中,我们并不是以面试去测评一个人的所有素质,而是有选择地用面试去测评它最能测评的内容。公务员录用面试的主要内容包括:

1. 求职动机

了解应试者为何希望来本单位工作,对哪类工作最感兴趣,在工作中追求什么,判断本单位所能提供的职位或工作条件等能否满足其工作要求和期望。

2. 专业知识

了解应试者掌握专业知识的深度和广度,其专业知识是否符合所要录用职位的要求,以此作为对专业知识笔试的补充。面试对专业知识的考察更具灵活性和深度,所提问题也更接近空缺岗位对专业知识的需求。

3. 工作实践经验

一般根据查阅应试者的个人简历或求职登记表的结果,作些相关的提问,查询应试者有关背景及过去工作的情况,以补充、证实其所具有的实践经验。通过对工作经历与实践经验的了解,还可以考察应试者的责任感、主动性、思维能力、口头表达能力及遇事的理智状况等。

4. 口头表达能力

面试中应试者是否能够将自己的思想、观点、意见或建议顺畅地用语言表达出来。考察的具体内容包括:表达的逻辑性、准确性、感染力、准确性、音质、音色、音量以及音调等。

5. 综合分析能力

面试中,应试者是否能对主考官提出的问题通过分析抓住问题的主旨,并且说理透彻、分析全面、条理清晰。

6. 反应能力与应变能力

《面试》

主要看应试者对主考官所提的问题理解是否准确贴切以及回答的迅速性、准确性。对于突发问题的反应,应试者是否机智敏捷、回答恰当以及对于意外事情的处理是否得体、妥当等。

7. 人际交往能力

在面试中,通过询问应试者经常参与哪些社团活动,喜欢同哪种类型的人打交道,有哪种社交倾向以及与人相处的技巧。

8. 自我控制能力与情绪稳定性

自我控制能力对于国家公务员及许多其他类型的工作人员(如企业的管理人员)显得尤为重要。一方面,在遇到上级批评指责、工作有压力或是个人利益受到冲击时,能够克制、容忍、理智地对待,不致因情绪波动而影响工作;另一方面工作要有耐心和韧劲。

9. 工作态度

一是了解应试者对过去学习、工作的态度;二是了解其对现报考职位的态度。在过去学习或工作中态度不认真,做什么、做好做坏都无所谓的人,在新的工作岗位也很难说能勤勤恳恳、认真负责。

10. 上进心、进取心

上进心、进取心强烈的人,一般都确立有事业上的奋斗目标,并为之而积极努力,表现在努力把现有的工作做好且不安于现状,工作中常有创新。上进心不强的人,一般都是安于现状,无所事事,不求有功,但求能敷衍了事,因此对什么事都不热心。

11. 业余爱好与兴趣

应试者休闲时间爱从事哪些运动,喜欢阅读哪些书籍以及喜欢什么样的电视节目,有什么样的嗜好等,可以了解一个人的兴趣与爱好,这对录用后的工作安排常有好处。

12. 仪表风度

这是指应试者的体型、外貌、气色、衣着举止、精神状态等。像国家公务员、教师、公关人员、企业经理人员等职位,对仪表风度的要求较高。研究表明,仪表端正、衣着整洁、举止文明的人,一般做事有规律,注意自我约束,责任心强。

13. 其他

面试时主考官还会向应试者介绍本单位及拟聘职位的情况与要求,讨论有关工薪、福利等应试者关心的问题,以及回答应试者可能问到的其他一些问题等。

第三节 面试的测评要素和基本原则

一、面试的测评要素

1. 一般能力

(1)语言表达能力: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。

(2)逻辑思维能力:通过分析与综合、抽象与概括、判断与推理,揭示事物的内在联系、本质特征及变化规律的能力。

2. 领导能力

(1)计划能力: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。

(2)决策能力:对重要问题进行及时有效的分析判断,做出科学决策的能力。

(3)组织协调能力: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。

(4)人际沟通能力:通过情感、态度、思想和观点的交流,建立良好协作关系的能力。

(5)创新能力:发现新问题、产生新思路、提出新观点和找出新办法的能力。

(6)应变能力: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。

(7)选择职位需要的特殊能力。(该能力测评要素根据不同职位要求确定)

3. 个性特征

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。

二、面试的基本原则

在参加公务员考试面试中,需要掌握三个原则:实事求是,随机应变,自圆其说。其中后者主要体现了灵活性的特点,但必须以实事求是为前提和基础。

1. 实事求是的原则

实事求是是指在面试中应试者回答考官提问时要从本人的实际情况出发,不夸大,不缩小,正确对待和处理考官的发问。

比如,当考官问及你的家庭情况时,你应如实简单相告,即便是你家庭中超生了一个妹妹,也不妨说出。如果问及你在大学本科或研究生阶段都学过多少门课程时,你若记得清楚,就如实报告,如果记得不太准确,就说个大概数,切不可随意编出个数字来。当问及你的优点与缺点时,要简明扼要地叙述:“我政治上要求进步,努力学习邓小平理论和党的基本路线,正在争取加入中国共产党;学习刻苦,认真读书;团结同学,热情助人;生活上简朴,这是我的主要优点。”有这几条就够了,切不可谈得过多(如列十几条)、过高(如说学习上异常刻苦,对专业书百读不厌)。缺点主要指的是气质等方面的不足,要抓主要的,如有时急躁或有时粗心大意等,既不可罗列过多,也不可夸张形容,更不能把不属于缺点范畴的现象也说成是缺点,搞个“胡子眉毛一把抓”,像有的应届毕业生将缺乏社会工作经验也算在缺点之列,还没有参加工作,怎么会有社会工作经验呢?

在面试中涉及到专业知识时,更要实事求是地回答,即使你对考官所提的问题回答不出来也无妨。如考官问道“我国政府机构的名称一般包括哪几项内容”时,你如不知道就坦率地承认“不知道”,并表示歉意。一个人的知识面总是有限的,如果在不知道的情况下妄说,反倒会影响你的录用。当问到你熟悉的问题时,你应尽量发挥得充分些。

2. 随机应变的原则

是指面试考官要考查应试者能否随着情况的变化掌握时机,具有灵活应付的多变能力。当你进入面试考场之后,如遇考官们都不发问,而是面带微笑地看着你,使你不知所措,心里紧张。这时候,你可“主动出击”,以改变这种被动局面。你可以先作自我介绍,并逐渐把重点转移到自己所精通的专业知识上,甚至可以向考官们提出一些问题,以显得自己是位谈吐清楚、头脑灵活、反应敏捷、能够随机应变的人。

当然,上面的情况是不常见的,但要有所准备,常见的是下面一些情况。

比如,考官知道你报考的是计算机操作员职位,会问你在校时喜欢哪几门功课。如果你的

《面试》

“线性代数”、“高等数学”、“C 语言程序设计”等几门课的成绩都是优秀的话,你可说:“对这三门课我都喜欢,尤其是‘C 语言程序设计’。”考官如追问为什么,你可回答:“计算机是把数学的思维方式运用到程序设计中去,比简单地应用数学公式更能发挥我的聪明才智。”

又比如,考官问:“你注意到没有,首长接见外宾时,除了录音以外还有个人在速记。你认为,有了录音机,速记还有用吗?”这是个基于生活常识的应变能力考题,你可简要回答:“我认为是有用的。因为录音机与速记可以功能互补。录音机只能解决声音的记录,需要书面材料时,就要靠速记了。当需要经过特定整理的信息时,采用录音机,就只能是事后整理,而速记可现场加工整理。”

3. 自圆其说的原则

参加面试时,主考官所问的问题并不一定有什么标准答案,只要能回答得近乎“自圆其说”,便算是成功。

比如有一次在一家企业工作的小伙子去面试,当时主考官问了一个问题:“你为什么要离开现在的企业?”他回答:“在这家企业没有前途。”“那么怎么样才算有前途?”主考官接着问。“企业蒸蒸日上,个人才能得到不断提高和发展。”“你们单位的产品在市场上的占有率名列前茅,员工收入也很高,这是有口皆碑的,怎么能说在这个企业没有前途呢?”这位求职者所犯的错误是他不清楚随着问题的不断深入,他先前的论点将无法成立,这样就不能“自圆其说”了。

最常见和突出的两个问题是:“你最大的优点是什么”和“你最大的缺点是什么”。这两个问题看似简单,其实很难答好。因为接下来主考官有可能会问:“你的这些优点对我们的工作有什么帮助?”或“你的这些缺点会对我们的工作带来什么影响?”然后还可以层层深入,“乘胜追击”,求职者是很容易陷入不能“自圆其说”的尴尬境地的。

几乎所有的面试问题都有可能被主考官深化和挖掘,因此回答问题前要尽可能想得周到些,才能不至于被动。

第二章 公务员录用面试试题的命制及常用面试方法

第一节 面试试题的命制

一、面试试题设计编制的基本要求

面试试题尽管类型繁多,性质不同,功能各异,但在设计、编制时,都有一些共同的质量要求。

1. 面试内容要直接体现面试的目的和目标。

笔试的重点,在于考查应试者的知识,而面试的目的是要进一步考查报考人的能力水平、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. 面试题目必须围绕面试重点内容来编制。

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,题目必须是面试所要考察的重点。否则,面试时就会出现考官海阔天空、漫无边际的提问,报考人不得要领、东拉西扯回答的局面。

3. 试题的科学性与可测性统一。

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,用逻辑类题来考查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。比如:考考生的综合分析能力,可以考虑用这一题目:“有句古话‘木秀于林,风必摧之;堆高于岸,流必湍之’,你怎么看?”(如考生不理解这句话的含义,换一种问法:“‘枪打出头鸟’你怎么看?”)此题首先可考察考生文化素养,如不理解“木秀于林……”的含义,其文化素养可能不高。由考生的回答,可自然表现其综合分析能力。根据考生的回答,考官可进一步追问“如果你是秀于林的木,你将如何与别人相处,”进而了解考生人际交往的意识与技巧。好的考生可以联系中华文化的特点,深刻分析“木秀于林……”的含义,指出在我们的社会中,确实有这样的现象,并分析这种现象存在的原因,同时能恰当、积极、建设性地提出,如果自己是“秀于林的木”,将如何做。面试中考官若能深刻领会出题思路,加以变通追问,试题的有效性一定可以得到充分的保证。

4. 题目要有共性和个性。

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,由于报考人的经历不同,不可能对每个人都用同

《面试》

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,要针对报考人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,是指提问的范围、类型、性质、大小和难易程度等,而不是对所有报考人都使用同一套试题。

5. 问题要有可评价性和透视性。

问题要有可评价性和透视性是指问题能够拓展开考生的素质,问题制作一定不可“直来直去”,即正面提问,正面回答,正面评价,这种试题是没有任何作用的。好试题是具有可评价性和透视性的。如下例:

【例题1】众所周知,机关工作会议多,效率较低,你认为怎样才能提高会议效率?

此题的测试目标是计划组织能力。测试点有制订计划能力,协调配合能力,组织实施能力,以及如何处理行政首长层层负责制与充分发挥每个人的积极性的关系。

【例题2】在你生活和工作的环境中,你经常要接触哪些人?你是如何处理同这些人的关系的。如果其中有你不喜欢又不得不与之打交道的人,你如何应付这种情况?

这道题的测试目标是人际关系的合作意识与技巧,特别是难处关系的处理能力。测试点有沟通能力,原则性和灵活性,处理问题的方式,主动性和适应能力、应变能力。

6. 面试试题要有内涵。

内容有价值,与目的内在联系紧密,可以实现目的,否则实现目的就是一句空话;另外,进入面试的可能是多位报考人,因而面试内容要有可比性,即通过对报考人按规定内容进行面试,不但可探知某人在这方面的情况,还可对所有报考人进行比较,以定优劣。

7. 试题的新颖性与启发性结合。

为提高试题的效度,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、新异、新鲜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系进入活跃状态,摆脱拘束与紧张,切实挖掘其潜力而表现潜在素质。

8. 试题要讲究形式。

(1)试题的大小要适度。尽量短小精炼,采取“大题化小、成套组合”方法。否则,会使考生觉得题目太大,无从下手;或者太琐碎、细小,也会影响考试质量。

(2)试题要有开放性、启发性。能触发思想火花,启发考生思路,并运用自己的实践经验作答。如辩论、演讲的题目,就要有争议性,利于思辩,考生愿谈、可谈。

二、面试试题的选择范围

1. 意愿素质。包括政治觉悟、政策水平、动机愿望、态度、求实精神(含责任心、诚实性)、进取精神(含事业心、进取心、成就感)、竞争意识、兴趣爱好、纪律性等项目。

2. 智能素质。包括语言表达能力、应变能力、综合与分析能力、逻辑思维能力、实际业务