

2010最新版

山西省 公务员录用考试专用教材

面试

山西省公务员录用考试教材编写中心
启政公务员录用考试命题研究中心

赠:学习卡

中国公务员考试网
www.gongwuyuan.com.cn
中国公务员考试网网络学习卡

同时适用于

- 招警考试、事业单位考试
- “村官”考试、“三支一扶”考试
- 选调生考试、军转干考试

本书特点

- 剖析面试类型
- 回顾经典真题
- 预测命题热点

中共党史出版社

山西省公务员录用考试专用教材

► 2010 最新版 ◀

面 试

山西省公务员录用考试教材编写中心
启政公务员录用考试命题研究中心

中共党史出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

面试 / 启政公务员录用考试教材编写中心主编. —北京:
中共党史出版社, 2009. 12

山西省公务员录用考试专用教材

ISBN 978—7—5098—0255—7

I. 面… II. 启… 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 227028 号

书 名: 山西省公务员录用考试专用教材

面 试

主 编: 启政公务员录用考试教材编写中心

责任编辑: 王鸽子

出版发行: 中共党史出版社

社 址: 北京市海淀区芙蓉里南街 6 号院 1 号楼

邮 编: 100080

网 址: www.dscbs.com.cn

经 销: 新华书店

印 刷: 北京振兴源印务有限公司

开 本: 215mm×275mm 1/16

字 数: 634 千字

印 张: 21.5

版 次: 2009 年 12 月第 1 版

印 次: 2009 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978—7—5098—0255—7

定 价: 221.00 元(共七册)

此书如有印制质量问题,请与中共党史出版社发行部联系
电话:82517249,82517244

山西省公务员录用考试教材编写中心

顾问：刘会娟

主任：赵云冲 王春水

编委(按姓氏笔画排序)：

边丽新	吕晓颖	孙怀东	杜妹菊	杜艳华
杨 玲	杨盼盼	吴 蓉	汪 丹	沈 丹
陈兴来	武振华	易 芳	岳春英	赵玉荣
赵爱玲	赵瑞琪	郝永进	胡仁星	胡明光
贾宏宾	郭红斌	董桂园	韩 鹏	曾 建

启政公务员录用考试命题研究中心

顾问：冯军芳

主任：赵云冲 赵思源

研究员(按姓氏笔画排序)：

王 飞	王云婷	王永琴	田自力	邢玉丽
朱 平	刘丽丽	刘颖平	汤 梅	李 贞
李莹莹	吴金钟	邹静静	张 严	陈娜娜
姚会军	党选丽	高 锐	董 迪	韩晨虹

前言

亲爱的考生朋友,当你翻开这本书的时候,我们要欣慰地对你说声“恭喜!”。首先,要恭喜你的是,当你选择这本书为面试作准备的时候,说明你对笔试已经胸有成竹,或者,你已入围面试名单;其次,值得恭喜的是,你正确地选择了一本公务员录用考试专用教材。《面试》是2010年山西省公务员录用考试专用教材系列中的核心教材之一,内容丰富,体例科学而严谨,历年来深得众多人士好评,是考生面试成功路上的良师益友。为了进一步帮助广大考生在最短的时间内取得最大的复习效果,教材编写组对本书进行了大幅度的修订工作——从整体风格来看,2010年最新版《面试》教材各部分划分更清晰,与真题结合更紧密,语言更简练,技巧指导更到位。

从细节上来看,《面试》主要在以下几方面进行了改进和完善工作:

(1)对公务员面试的理论部分进行了大量精简,尽量借助于图片和表格的形式帮助考生加深理解。

(2)精心挑选了多个切合公务员面试考查特点的心理素质测评范例,帮助考生更客观地认知自我。

(3)将面试技巧按基础、提高、制胜三个级别进行归类,利于考生循序渐进,克服了过去面试技巧太过“散打”的缺陷。

(4)增加了结构化面试分类详解及答题套路、非结构化面试分类详解及应对策略、近两年各系统真题对比及答案详解等几个颇具特色的章节,内容的深度和广度都是其他同类面试教材所无法匹敌的。

此外,本书依然保留了原来的精华内容,理论联系实际、深入具体,对考生进行全方位、多角度的指导:

面试基础知识:系统地向考生介绍公务员面试的含义、特点、实施程序以及试题设计的内容,由点到面,为考生揭开了面试的神秘面纱。

面试的测评要素及面试准备:对面试要求具备的能力进行了科学的分类,从而根据各项能力的具体要求对考生进行有针对性的指导;面试准备则从形象、心理、考官、职位调研、常见问题等方面告诫考生应该注意的问题,以期考生有备而来,从容应试。

面试的基本类型及成绩评定:详细介绍公务员面试的几种惯常类型——结构化面试、情景模拟面试、无领导小组讨论、文件筐测验、答辩与演讲式面试,再结合面试成绩的评定标准,加入图表内容,使考生在对公务员面试初步了解之后有一个更感

性、更直观的认识。

典型案例分析:将公务员面试按结构化面试和非结构化面试进行科学而细致的分类,在此基础上引入典型案例,并加入专家点评,让考生感受面试现场气氛的同时得到醍醐灌顶般的指导。

热点预测与经验交流:面试话题与社会、时政热点的紧密结合是公务员面试的大势所趋,本书为考生准备了经典理论、政策,2009年山西政策以及中央新政策的解读,帮助考生全面掌握面试话题背后的理论原理和政策依据。来自考生或成功或失败的经验教训、考官的谆谆告诫则是首次参加公务员面试考生不可错过的取经“宝藏”。

金无足赤,人无完人,本书在编写过程中难免有疏漏之处,希望广大公务员面试研究专家和考生对本书的错误和不足之处提出严厉的批评和指正。

风雨之后见彩虹,祝各位考生面试顺利,梦圆公考!

目 录

第一部分 面试入门

第一章 面试基础知识	3
第一节 面试概述	3
第二节 测评要素	6
第三节 面试成绩评定	7
第四节 常见面试类型及其评分	9
第二章 面试准备	26
第一节 职位调研	26
第二节 自我评价与完善	27
第三节 临场心理调适	29
第三章 面试礼仪	31
第一节 着装礼仪	31
第二节 仪容礼仪	35
第三节 仪态礼仪	37
第四节 考场礼仪	46
第四章 心理素质测评	48
第一节 心理素质测评概述	48
第二节 心理素质测评范例及评分	50
自信程度测评范例	50
适应能力测评范例	52
抗压能力测评范例	54
情绪稳定能力测评范例	58
人际交往能力测评范例	60

思维能力测评范例	61
沟通能力测评范例	65
处理公务关系能力测评范例	66
创新能力测评范例	68

第二部分 面试技巧

第一章 基础技巧	71
第一节 明确面试风格	71
第二节 核心阶段的应对	73
第三节 面试“三大原则八大注意”	80
第二章 提高技巧	83
第一节 巧妙的语言表达	83
第二节 误区防范	87
第三节 危机化解	94
第三章 制胜技巧	98
第一节 考官攻略	98
第二节 态度决定高度	101
第三节 细节决定成败	110

第三部分 面试实战能力强化与提升

第一章 结构化面试分类详解及答题套路	119
第一节 个性特征类	119
第二节 求职动机与职位匹配类	125
第三节 人际交往类	130
第四节 计划组织协调类	136
第五节 应变能力类	144
第六节 观点态度类	150
第二章 非结构化面试分类详解及应对策略	162
第一节 无领导小组讨论	162
第二节 情景模拟	165
第三节 文件筐测验	167
第四节 演讲与答辩	176

第四部分 面试案例与真题

第一章 典型案例分析	183
第一节 结构化面试经典案例	183
第二节 无领导小组讨论经典案例	186
第三节 情景模拟经典案例	187
第四节 文件筐测验经典案例	189
第五节 演讲与答辩经典案例	191
第六节 非常规面试经典案例	194
第二章 最新面试真题及答案详解	195
第一节 山西省公务员录用考试历年面试真题	195
2009 年山西省公务员录用考试面试真题	195
2007 年山西省公务员录用考试面试真题	199
第二节 2009 年中央党群机关、国家行政机关公务员面试真题	201
中央党群机关	201
2009 年 2 月 11 日最高人民法院面试题	201
2009 年 2 月 15 日中央宣传部面试题	202
2009 年 2 月 16 日中央机关面试题	204
中央国家行政机关	205
2009 年 1 月 18 日外交部面试题	205
2009 年 1 月 21 日外交部面试题	208
2009 年 2 月 11 日环保部面试真题	209
2009 年 2 月 11 日教育部面试题	211
2009 年 2 月 11 日海关总署面试题	212
2009 年 2 月 12 日海关总署面试题	214
2009 年 2 月 14 日海关总署面试题	216
2009 年 2 月 12 日文化部面试题	217
2009 年 2 月 14 日文化部面试题	219
2009 年 2 月 13 日人力资源和社会保障部面试题	220
2009 年 2 月 15 日民政部面试题	222
2009 年 2 月 17 日民政部面试题	224
2009 年 2 月 16 日民政部面试题	225

第三节 2009 年中央国家行政机关直属机构和派出机构面试真题	227
国税系统	227
2009 年 2 月 10 日北京市国家税务局面试题	227
2009 年 2 月 20 日四川省国家税务局面试题	228
2009 年 2 月 21 日山东省国家税务局面试题	230
2009 年 2 月 22 日山东省国家税务局面试题	231
2009 年 2 月 21 日海南省国家税务局面试题	232
2009 年 2 月 23 日吉林省国家税务局面试题	233
2009 年 2 月 27 日吉林省国家税务局面试题	235
2009 年 3 月 4 日辽宁省国家税务局面试题	236
2009 年 3 月 5 日辽宁省国家税务局面试题	237
2009 年 3 月 6 日辽宁省国家税务局面试题	238
海关系统、出入境边防检查系统	239
2009 年 2 月 11 日广州海关面试题	239
2009 年 2 月 11 日深圳市海关面试题	241
2009 年 2 月 10 日北京市出入境边防检查系统面试题	242
2009 年 2 月 12 日天津市出入境边防检查系统面试题	244
第四节 地方公务员录用考试历年面试真题	245
2008 年湖北省公务员录用考试面试真题	245
2008 年安徽省公务员录用考试面试真题	248
2008 年陕西省公务员录用考试面试真题	251
2008 年江西省公务员录用考试面试真题	258
2008 年上海市公务员录用考试面试真题	261
2008 年广东省公务员录用考试面试真题	265
2008 年河南某机关公务员录用考试面试真题	267
2008 年天津市公务员录用考试面试真题	268
2007 年广东省公务员录用考试面试真题	270
2007 年陕西省公务员录用考试面试真题	274
2007 年安徽省公务员录用考试面试真题	277
2007 年浙江省公务员录用考试面试真题	280

第五部分 热点预测与经验交流

第一章 2010 年面试热点预测	287
第一节 山西省政策解读	287
山西省人民政府关于下达山西省 2009 年国民经济和社会发展规划的通知	287
八大产业调整和振兴规划	293

第二节 经典理论与政策	308
科学发展观	308
构建社会主义和谐社会	311
全面建设小康社会	312
党的十七大报告	313
加强公民道德建设	314
建设服务型政府	314
反腐倡廉	316
转变经济发展方式	317
收入分配改革	318
第三节 中央新政策解读	319
中央经济政策解读	319
中央惠农政策解读	320
中央民生政策解读	321
第二章 经验交流	323
第一节 成功心得	323
2009 年面试成功考生的“诀窍”分享	323
我的杭州海关面试经历	324
第二节 失败教训	325
我的第一次公务员面试经历	325
某中央机关面试经历	327
第三节 考官高见	328

■■■ 第一部分

面 试 入 门

- 第一章 面试基础知识
- 第二章 面试准备
- 第三章 面试礼仪
- 第四章 心理素质测评

第一章 面试基础知识

第一节 面试概述

一、面试的含义

面试是由国家机关用人部门精心设计,通过多种方法,在特定场景下面对面地科学测评考生的基本素质、发展潜力、实际技能以及其与拟录用职位的匹配性,为考生展现各方面素质提供机会,并为人员聘用提供重要依据的考试。

面试是各级各类组织选拔人才时普遍采用的测评手段,目的是为了测评考生的综合素质。这主要是因为:

(1)面试不同于面谈和交谈,它是一种精心设计的考试活动,而不是简单或一般性无明确目的的谈话行为。

(2)面试以谈话和观察为工具,以语言和行为为媒介,区别于笔试的以文字为媒介。

(3)面试是在特定场景下进行的,这一特点使它有别于日常的观察、考查和测评等方式。

(4)面试主要考查考生素质、技术能力等笔试难以测定的内容。它作为笔试的一个有效的补充形式而存在。

(5)面试不同于口试,它具有模拟操作的特点。面试是在特定场景下,以考官对考生的面对面交谈与观察为主要手段,由表及里测评考生的知识、能力、经验等有关素质的一种经过组织者精心设计的考试活动。

在公开选拔公务员工作中,笔试、面试、考核是测试与考查考生知识素质、能力素质和工作业绩不可缺少的三个组成部分,而面试是中间环节,同时也是关键环节。面试是考查考生能力素质测评的一个主要方法,是测评考生能力素质的最直接、最有效的途径。因此,面试越来越受到人们的重视。

二、面试的构成要素

面试的构成要素是指构成面试的一些基本因素。面试有十个构成要素,即面试目的、面试内容、面试方法、面试考官、面试考生、面试试题、面试时间、面试考场、面试信息、面试评定。这些要素是任何一项面试活动都不可缺少的,它们的有机构成是面试活动成立的前提条件。在不同的面试活动中,这些要素的表现形式和作用是不同的。合理地配置和使用这些要素,是做好面试工作的基础。

1. 面试目的

面试目的是指面试要达到的目的,即通过面试要达到的预期效果。在公务员招考中,面试的目的是通过对考生的素质进行有效测评,选出德才兼备的合适人才。从考生方面来说,参加面试的目的是向考官展示自己的素质,以获取被录用的资格。

2. 面试内容

面试内容,即面试测评项目或测评要素,是指面试需要测评的考生的能力、个性品质等方面的具体内容。现行面试的主要模式是要素分解式,即设想考生的素质是由多种要素构成的有机体,把这个素质有机体的构成要素列出来,再选择部分重要的和相关的素质指标进行测评。因此,如何恰当地、有针对性地选择与岗位要求密切相关的素质进行测评,是十分重要的问题。

3. 面试方法

面试方法,是实施面试的具体技术,也是影响面试效果的重要因素之一,不同的面试方法对应试者素质测评的侧重点也不同。目前,公务员面试采取的方式为以结构化面试为主,结合无领导小组讨论、情景模拟、演讲、答辩等形式。其中,最常用的就是结构化面试。

4. 面试考官

面试考官是面试的测评者,是对考生的素质进行评价的实施者,在面试中扮演着十分重要的角色。面试考官水平的高低对面试结果有很大影响。面试考官的任务是实施面试,包括提出面试问题、观察和分析考生在面试中的各种行为表现、对考生进行评价等。

5. 面试考生

面试考生是面试测评的对象,与面试考官共同构成面试活动的主体。考生与考官之间是被测评者与测评者的关系,在面试中,考官正是通过考生对面试问题的回答,达到对考生测评的目的。

6. 面试试题

面试试题主要是指面试考官对考生提出作出一定行为反应的要求。面试试题不同,提出的要求也不相同。由于面试模式的不同,面试试题也有多种多样的表现形式,即题型的多种多样。比如,行为性的面试试题,要求考生描述过去发生的真实行为事件;情景性的面试试题,要求考生回答在假定情景中的行为表现;意愿性的面试试题,要求考生反映自己的行为动机等。

7. 面试时间

面试时间是面试活动在时间维度上的体现。一般而言,在其他条件不变的情况下,面试时间越长,面试结果的可信度越高。但是,在实践中受多种因素的影响,面试时间往往不可能太长。因此,如何在较短时间内得到全面准确的考生信息是一个值得研究的问题。

8. 面试考场

面试考场是面试活动在空间维度上的体现。面试考场的布置是面试实施效果如何的关键,面试考场的大小、考官与考生位置的安排、光线的明暗,以及噪音、干扰等问题对面试都有一定的影响。这些都是面试考场布置时需考虑的因素。

9. 面试信息

面试信息主要包括考官信息和考生信息两个方面。考官信息,指面试测评过程中考官所发出的信息。最主要的考官信息是考官对考生下达的测评指令,以及对考生的行为反应所表现的态度等。考生信息,指面试测评过程中考生所表现出来的行为反应信息包括自觉发出的和不自觉发出的、语言的和非语言的。最主要的考生信息是考生对考官的提问所作出的行为反应,即作答情况。

10. 面试评定

面试评定指面试考官利用事先拟定的测评标准,根据考生的行为表现对其相关素质进行评分或评价。

三、面试的特点

作为公务员录用考试的重要环节之一,面试与其他笔试、心理素质测评等考试环节相比,具有显著的特点。笔试和面试作为最常用的人才测评方式,有其各自的特点和作用。笔试的目的是测评考生是否具备职位所要求的知识与能力素质,以及在此职位上的潜力,而面试是对考生的能力和个性品质的测评。随

着面试研究及面试技术的不断发展,对面试信度和效度的要求不断被强调,传统的自由化面试逐渐被结构化面试所替代,面试的效果也不断得到改进。

1. 内容灵活

面试内容对于不同的考生来说是相对变化的、灵活的,具体表现在以下几个方面:

(1)面试内容因考生的个人经历、背景等情况的不同而无法固定。例如,有两位考生同时应聘档案管理岗位,一位有多年从事档案工作的经历,另一位是档案管理专业的应届本科毕业生。那么,主考官在面试中,对前者会侧重于询问其多年来从事档案管理方面的实践经验及工作中的有关情况,对后者则会侧重了解其对专业基础知识的掌握情况,以及在校期间的学习情况。

(2)面试内容因工作岗位不同而无法固定。不同工作岗位的工作内容、职责范围、任职资格等都有所不同。例如,国家质量监督检验检疫总局的有关执法督察岗位与人力资源和社会保障部的有关考录岗位,无论其工作性质、工作对象还是任职资格,都存在着很大的差别。企业、事业单位不同职位的要求差别则更为悬殊。因此,面试的考查内容和考查形式都不能作统一规定,面试题目及考查角度都应各有侧重。

(3)面试内容因考生在面试过程中的表现不同而无法固定。面试的题目一般应事先拟定,以供提问时参考。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。而是要主考官根据考生的某些回答,因人因“事”(岗位)而异,灵活掌握面试内容。既要让考生充分表现自己的才华,又不能完全让考生海阔天空地自由发挥。

2. 双向沟通,直接互动

面试是主考官和考生之间的双向沟通过程。在面试过程中,考生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考生,考生也可以通过主考官的反应来判断主考官对自己面试表现的满意度,以调节自己在面试中的行为。面试不仅是主考官对考生的一种考查,也是主客体之间的一种沟通,是情感的交流和能力的呼应。

与笔试、心理素质测评等方式不同,面试中考生的语言及行为表现,与主考官作出的评判是直接相联的,中间没有任何中介形式。面试中主考官与考生的接触、交谈、观察是相互的,是面对面进行的。而在笔试、心理素质测评中,一般对命题人、评分人严加保密,不让考生知道。面试的这种直接性提高了考官与考生之间的沟通效果。

3. 测评对象单一

面试的常见形式主要有单独面试和集体面试两种。面试的问题一般会因人而异,测评的内容主要会侧重个别特征,同时进行则会相互干扰。所以在集体面试中即便多位考生同时位于考场之中,但主考官不会同时向所有的考生提问,而是逐个提问、逐个测评,即使在面试中引入辩论,评委们也要逐个观察考生的表现。

4. 时间的持续性

面试与笔试的一个显著区别是面试不是在同一时间展开,而是逐个地持续进行的。而笔试则不论考生人数多少,均可在同一时间进行,甚至不受地域的限制。同时,笔试侧重知识考查,考查内容具体,答案标准客观,主观随意性较小。而面试则不同,面试是因人而异逐个进行的,主考官提出问题,考生针对问题进行回答,考查内容灵活多变。面试既要考查考生的专业知识、工作能力和实践经验,又要考查其仪态仪表、反应力、应变力等。面试一般由用人单位主持,根据各部门、各岗位的工作性质、工作内容和任职资格条件等不同,面试内容也有所不同,所以,无法在同一时间进行。

5. 主观因素强

面试考官的评价往往受到个人主观印象、情感和知识经验等许多因素的影响,使得不同考官对同一位考生的评价往往会有差异,而且可能各有各的评价依据。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非常复杂的工作,考官可以把自己长期积累的经验运用到面试评价中。从这个角度来说,面试的主观性也是有其独特价值的。

6. 直观性

面试是用人单位与考生直接接触的一项活动,通过面试,用人单位会对考生形成一个直观的印象,这种直观的印象对用人单位的最终聘用决策具有很重要的影响。

第二节 测评要素

面试的测评要素也称面试的测评项目或测评内容,其实质是考查考生的素质和兴趣能力的手段。根据公务员需要的素质以及各职位的特点,面试测评要素的构成内容一般包括仪表风度、性格特点、求职动机与拟用职位的匹配性、专业知识与实践经验、自我控制能力、计划组织协调能力、应变能力、创新能力、人际沟通能力、语言表达能力、综合分析能力等。

1. 仪表风度

仪表风度是指考生的体型、外貌、气色、衣着举止、精神状态等。研究表明,仪表端庄、服装整洁、举止文明的人,一般做事有规律,注意自我约束,责任心强。仪表风度的测评要素包括三个方面:(1)穿着打扮是否得体;(2)言行举止是否符合一般的礼节;(3)伴随性动作是否有多余。

2. 性格特点

通过了解考生的兴趣爱好、性格特征、优缺点以及家庭背景等可以判断考生的性格特点是否适合从事公务员这种事务性质的工作,对录用后的工作安排也大有益处。

3. 求职动机与拟用职位的匹配性

了解考生为何选择做公务员,对公务员所从事的具体工作是否了解,以及对哪类工作最感兴趣,在工作中追求什么,来判断用人单位所能提供的工作环境和职位等能否满足其工作要求和期望,同时也测试考生是否具备该职位需要的素质和能力。求职动机与拟用职位的匹配性的测评要素包括如下内容:(1)考生的现实性需要(如解决住房、户口迁移、专业对口等)与岗位情况;(2)兴趣与岗位情况,即考生的业余兴趣爱好是否有利于提高工作效率;(3)工作动机(如自我实现、自我提高、服务他人的需要等)与岗位情况的切合度;(4)对组织文化的认同感。

4. 专业知识与实践经验

面试时了解考生掌握专业知识的深度和广度、是否符合所要录用职位的要求等是对笔试的补充。面试对专业知识的考查比笔试更灵活,更有深度,所提问题也能更接近空缺岗位对专业知识的需求。通过对工作经历与实践经验的了解,还可以考查考生的实践能力、工作的责任感、主动性、思维能力等。

5. 自我控制能力

自我控制能力对于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。它包括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的能力,对工作具有耐心和韧性。

6. 计划组织协调能力

计划组织协调能力指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;以及根据工作任务,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。计划组织协调能力的测评要素包括四个方面:(1)依据部门目标,预见未来的要求、机会和不利因素,并作出计划;(2)正确处理与同事、上级以及各方产生的冲突;(3)根据现实需要和长远效果作出适当选择并及时作出决策;(4)合理调配、安置人、财、物等有关资源。

7. 应变能力

应变能力是指面对意外事件,能迅速地作出反应,寻求合适的方法,使事件得以妥善解决的能力。