

2012

铁道版 黄皮书

严格按照2012年公务员录用考试大纲编写

新编公务员录用考试全国统编教材

面试教程 (含心理素质测评)

丛书主编/周 盈 分册主编/周 盈

2012 新 大 纲

热点评析

专家详解

精选真题

模拟训练

直击最新考试热点

诠释权威答题思路

把握最新考试动态

全面提高作答水平

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

2012

铁道版 黄皮书

严格按照2012年公务员录用考试大纲编写

新编公务员录用考试全国统编教材

面试教程 (含心理素质测评)

丛书主编/周 盈 分册主编/文 戈

2012 新 大 纲

热点评析

专家详解

精选真题

模拟训练

直击最新考试热点

诠释权威答题思路

把握最新考试动态

全面提高作答水平

1422103-04

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

面试教程:含心理素质测评/周盈主编. —北京:
中国铁道出版社, 2011. 11
新编公务员录用考试全国统编教材
ISBN 978-7-113-13669-7

I. ①面… II. ①周… 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(2011)第 199060 号

书 名: 新编公务员录用考试全国统编教材
面试教程(含心理素质测评)
作 者: 周 盈 主编

责任编辑:王淑艳
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,北京市西城区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tianlugk.com>

印 刷:三河市兴达印务有限公司

版 次:2011年11月第1版 2011年11月第1次印刷

开 本:850 mm × 1 168 mm 1/16 印张:18 字数:533 千

书 号:ISBN 978-7-113-13669-7

定 价:38.00 元

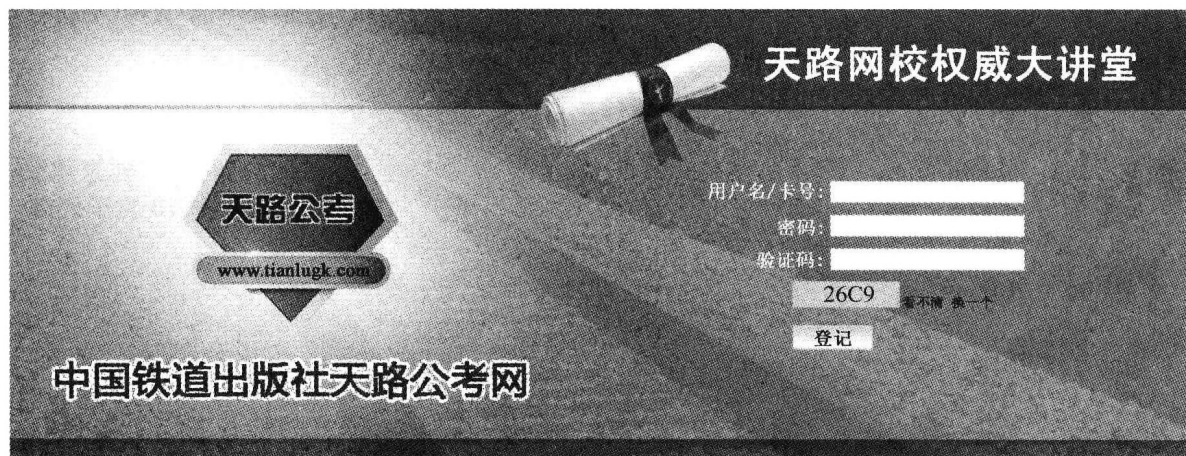
版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部联系调换。

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,我们在2010年免费提供价值5 000万元“天路公考体验卡”的基础上,2011年我们再次免费提供价值8 000万元的“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(www.tianlugk.com)提供的公务员录用考试在线学习、在线练习、自测演练、专家点评、资料下载等精彩内容。



如果您希望在较短的时间内迅速提升考试能力,“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的实践经验的专家,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。另外,还有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、陈春锋、吕芑等也都是“天路公考”专家团队的重要成员。

为了给您提供更加方便、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,“天路公考”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,帮助您更深入地理解和掌握所学到的知识点及考点。

您只需花费800元购买《行测高分学习卡》,花费700元购买《申论高分学习卡》,您就可以在“天路公考”网络课程中收听收看“行政职业能力测验”以及“申论”考试的辅导课程,并获得无限次的在线练

习和10次自测演练(模拟考试);您只需花费1200元购买《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》的全部权限;您只需花费400元购买《真题深度解析卡》,您就可以在线聆听天路公考专家针对最新国考和地方联考的考试试卷进行深度解析,同时还可获得公务员录用考试新变化、新发展、新战法等学习内容。

“天路公考”网络课程不仅为您提供了丰富的公务员录用考试相关信息,还有针对性地对公务员录用考试的重点、难点、考点,以及灵活性强、容易失分的试题进行了考前强化训练,帮助您快速提高考试能力,为您全面提升考试分数铺平了道路。

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“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录密码,您可以自行设置,但要超过2个字符)。
4. 注册完成后,点击进入“天路网校”页面,然后点击“学习平台入口”,输入体验卡授权的用户名、密码,登录学习系统进行体验学习。

最后,祝愿您早日加入到公务员行列!

“天路公考”专家团队
2011年10月于北京

前言

随着《中华人民共和国公务员法》的贯彻落实,公务员录用考试进一步制度化和规范化,竞争也日趋激烈。特别是近年来,随着公务员报考人数的急剧增加,中央和地方公务员录用考试都大幅度提升了试题的难度,以便实现择优录用的目的。这对广大应试者的复习备考提出了新的挑战。但是,目前市面上的一些公务员参考辅导用书却沿袭以往的命题思路进行编写,给应试者以很大的误导,影响了应试者复习的效率以及考试的成功率。感于此种现状,中国铁道出版社总结十余年来出版公务员考试教材的成功经验,组织中国人民大学、中共中央党校、国家行政学院等单位的一批从事公务员录用考试命题理论研究的专家学者,以及一批致力于公务员录用考试实践的专家,从提高应试者考试能力入手,精心组织编写了这套结构严谨、内容翔实、捕捉考点、重点突出、把握时政、紧贴最新考试大纲的适合中央和地方公务员录用考试的全国统编教材,共分13个分册。

本套教材与其他同类书相比,具有“全、准、新、真、透、实”等六大特点。

全 内容涵盖了中央和地方公务员录用考试的全部内容,从理论到实务,做了全方位的系统指导,旨在帮助应试者准确地掌握考试的相关知识,迅速地捕捉考试要点。

准 从培养应试者考试能力的实际出发,深度探究最新考试命题的规律与趋势,结合编撰者多年从事命题、审题和评卷的丰富经验,点拨解题关键,警示解题误区。

新 在深入剖析历年考试真题的基础上,对最新命题的热点内容进行了重点阐述,对所有题型和考点命制了相关试题,并以模拟实战的方式快速提升应试者的考试能力。

真 无论是题型透析,还是考前的深度训练,均以最新、最典型的真题为模板,让应试者通过反复演练真题,领悟试题真谛,洞悉命题规律。

透 秉承对应试者认真负责的态度,参加编写工作的各位专家学者不仅将大量的第一手最新资料融入书中,更倾注了他们在复习方法、记忆方法、解题思路和增强备考效率等方面的最新心得。

实 详尽阐述了中央和地方录用公务员考试需要掌握的基础知识,言简意赅透析了历年考题的命题特点和答题思路,举一反三突出题型训练的重点和难点,查漏补缺精准预测考试命题的要点和趋势。

《面试教程(含心理素质测评)》一书作为“面试”考试科目的辅导教材,严格以最新考试大纲和历年真题为编写依据,遵循最新的命题趋势与规律,采用理论讲解、真题评析、全真模拟、热点专题“四位一体”的结构模式,帮助应试者了解和掌握相关知识,熟悉各种题型的答题技巧,有针对性地对重点、难点,以及灵活性强、容易失分的试题进行应试训练,深受广大应试者青睐。其特点如下。

第一,考纲分析。根据最新考试大纲的要求,深入透析近年来考试的命题特点、命题趋势与考试动态,重点讲解了行之有效的复习方法及应试技巧,详细说明了备考重点、难点和复习方向。

第二,内容翔实。针对应试者需要掌握的知识点和最新命题热点内容进行了详尽的阐述与综合,强调理论与方法并重,侧重实战指导和方法点拨,分析考试要点,明确重点和难点,使应试者能够准确把握命题规律。

第三,真题解析。根据最新考试大纲的要求,精选了近年来中央和地方公务员面试中有代表性的真题,对不同的参考答卷作了详细和富有针对性的讲解与点拨,对命题规律、答题技巧和方法进行了详细的讲解。

第四,模拟演练。根据历年录用公务员历年考试的特点与模式,结合当前社会热点问题,给出了各具特色且针对性较强的强化练习题,体现了最新的题型和难度的变化,摒弃了一般图书只给参考答案的简单做法,本着“授人以鱼,不如授人以渔”的思想,增加了“综合提示”和“作答提示”等内容,在实例中讲解答题技巧。

第五,超值服务。本着真诚为广大读者服务的宗旨,中国铁道出版社考试培训网“天路公考”(www.tianlugk.com)随本书附赠一张价值30元的“天路公考体验卡”,通过该体验卡应试者可在网上免费获得相关公务员录用考试方面的有效服务。

衷心希望本套教材能为广大应试者的复习备考带来实质性的帮助,同时也敬请广大读者对书中的疏漏不当之处提出宝贵意见。

最后,祝愿广大应试者取得优异成绩,早日加入公务员行列!

编 者
2011年10月于北京

目 录

致读者

第一部分 面试方略

第一章 公务员录用考试面试概述	1
第一节 面试概述	1
第二节 面试试题	6
第三节 面试的功能及最新趋势	15
第四节 面试成绩的评定	17
第二章 面试的备考方法与策略	31
第一节 面试前的临场准备	31
第二节 面试开始阶段的应对策略	36
第三节 面试核心阶段的应对策略	40
第四节 面试结束阶段的应对策略	47
第三章 面试过程的应对技巧	50
第一节 面试制胜技巧	50
第二节 面试过程中回答问题的技巧	58
第三节 面试过程中语言表达技巧	63
第四节 化解面试危机的技巧	65
第五节 面试心理偏差及其克服	71
第六节 常见面试试题考官指导	76
第四章 结构化面试的应对策略	85
第一节 结构化面试的特点	85
第二节 结构化面试的组织实施程序与内容	86
第三节 结构化面试的基本要求和应注意的问题	88

第四节	结构化面试应试技巧	93
第五节	结构化面试评分实例	101
第六节	结构化面试模拟题本	107
 第五章 无领导小组讨论的应对策略		114
第一节	无领导小组讨论概述	114
第二节	无领导小组讨论应掌握的技巧	118
第三节	无领导小组讨论面试实例	120
 第六章 情景模拟面试的应对策略		122
第一节	情景模拟面试概述	122
第二节	情景模拟测试实例	124
 第七章 其他类型面试的应对策略		126
第一节	答辩的应对策略	126
第二节	文件筐测验的应对策略	128
第三节	竞聘演讲的应对策略	133
 第二部分 心理素质测评方略		
 第八章 心理素质测评综述		145
第一节	心理素质测评的含义和作用	145
第二节	心理素质测评的科学原理	145
第三节	心理素质测评的种类	149
第四节	心理素质测评的方式	150
第五节	心理素质测评的标准化	150
第六节	公务员心理素质测评的操作程序	151
 第九章 心理素质测评范例		152
第一节	自信心测评	152
第二节	压力抵抗力测评	153
第三节	烦躁心理测评	158
第四节	解决问题能力测评	160
第五节	思维能力测评	164

第六节 人际交往能力测评	168
第七节 创造力测评	172
第八节 适应能力测评	175

第三部分 面试热点内容

热点一 调整个人所得税 解决分配不公	179
热点二 优先战略保民生	182
热点三 加大措施 解围“堵局”	185
热点四 加强农田水利建设 构建社会主义新农村	187
热点五 非法添加行为 再敲食品安全警钟	191
热点六 重拳出击 稳定物价	194
热点七 加强知识产权保护	198
热点八 让居者有其屋	201
热点九 加强监督管理 推进城乡规划法制化	205
热点十 节能减排 政府先行	207

第四部分 精选面试真题及专家详解

最新公务员面试真题	211
2011年6月12日青海省公务员考试面试真题	211
2011年6月17日山东省公务员考试面试真题	213
2011年6月18广西壮族自治区公务员考试面试真题	215
2011年6月19黑龙江省公务员考试面试真题	217
2011年6月20吉林省公务员考试面试真题	218
2011年2月24日中央机关直属机构公务员考试面试真题	220
2011年2月27日中央机关直属机构公务员考试面试真题	223
2010年9月26日上海市公安人民警察考试面试真题	226
2010年8月8日安徽省公务员考试面试真题	228
2010年7月18日湖南省长沙市司法系统公务员考试面试真题	230
2010年7月11日海南省公务员考试面试真题	232
2010年7月10日江苏省公务员考试面试真题	233
2010年5月19日吉林省公务员考试面试真题	235
2010年5月10日上午广东省公务员考试面试真题	238
2010年4月15日重庆市渝中区事业单位考试面试真题	240
2010年4月13日上午福建省公务员考试面试真题	242
各地公务员面试经典真题回答要点	245

第五部分 公务员面试经典模拟训练及答案

自我认知与求职动机题	267
综合分析题	268
人际关系处理题	273
计划组织能力题	275
应变能力题	276

第一部分 面试方略

第一章 公务员录用考试面试概述

《中华人民共和国公务员法》第二十八条规定：“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。”面试是测评应试者能力素质最直接、最有效的途径，也是目前我国公务员录用考试测评应试者能力素质的一个主要方法。因此，面试是公务员录用考试中一个至关重要的环节，要想成功地被录用为公务员，应试者就必须在面试中取得好成绩。

第一节 面试概述

一、面试的含义

面试是测查和评价人员能力素质的一种考试活动。具体地说，面试是一种经过组织者精心设计，在特定场景下，以考官对考生的面对面交谈与观察为主要手段，由表及里地测评考生的知识、能力、经验等有关素质的一种考试活动。

“在特定场景下”使面试与日常的观察、考查等测评方式相区别。日常的观察、考查，虽然也少不了面对面地观察与交谈，但那是在自然场景下进行的。“精心设计”使面试与一般性的交谈、面谈、谈话相区别。面谈与交谈，强调的只是面对面地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、操作演示、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。

二、面试的构成要素

面试要素，是指构成面试的一些基本的必要因素。面试要素有十个，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是不可缺少的，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，是指面试想要达到的境地，希望实现的结果。在公务员录用考试中，面试的目的是从职位需求出发，实现对考生素质的有效测评，选拔出德才兼备的高素质人才。

2. 面试内容

面试内容，也叫测评项目或测评要素，指面试需要测评的考生的基本素质内容。在面试时一般把考生的素质结构划分为许多具体的素质指标，施测时，只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,是指面试活动的组织方式,是影响面试效果的重要因素之一。不同的面试方法对考生素质测评的侧重点也不同,在面试时存在一个面试方法的选择问题。常见的面试方法很多,如面谈法、情景模拟法、无领导小组讨论法等。

4. 面试考官

面试考官,是面试的直接组织者,在面试中扮演着十分重要的角色,面试考官的素质如何对面试结果有很大影响。面试考官的任务是提出试题,了解考生在面试中的行为表现并进行素质评定。

5. 面试考生

面试考生,是面试试题的直接承受者。在面试中,考生通过对面试试题的“反应”,即作答,达到被测试的目的。

6. 面试试题

面试试题,主要指面试考官向考生提出的各种不同的行为要求。面试方法不同,提出的要求也不相同。在自由式面谈中,这种要求表现为“随意的话题”;在结构化面谈中,这种要求表现为精心设计的一个个具体的“问题”;在小组讨论面试中,它表现为“讨论的议题”;在情景测评中,试题则体现为具体问题情景中的各种要求。

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,面试时间越长,面试结果可信度越高。但是,受各种因素影响,面试时间往往比较短。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。面试时,场地的大小、温度的高低、光线的明暗,以及噪声、干扰等问题对面试都有很大影响,不可忽视。

9. 面试信息

面试信息,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对考官的测评指令所作出的行为反应,即作答情况。

10. 面试评定

面试评定,指面试考官对考生素质能力情况进行评分或评价。

三、面试测评的主要内容

在人员甄选实践中,我们并不是以面试去测评一个人的所有素质,而是用面试有选择地去测评它最能测评的内容。面试测评的主要内容如下。

1. 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。录用单位对公务员仪表风度的要求较高,因此,仪表风度是公务员录用面试的一项重要内容。研究表明,仪表端庄、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。

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,作为对专业知识笔试的补充。面试对专业知识的考查更具灵活性和深度,所提问题也更接近对空缺岗位专业知识的要求。

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。通过工作经历与实践经验的了解,还可以考查应试

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

面试主要考查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。考查的具体内容包括:表达的逻辑性、准确性、感染力、音质、音色、音量、音调等。

5. 综合分析能力

面试中,应试者是否能对主考官所提出的问题通过分析抓住本质,并且说理透彻、分析全面、条理清晰。

6. 反应能力与应变能力

主要看应试者对主考官所提的问题理解是否准确贴切,回答是否迅速准确。对于突发问题的反应是否机智敏捷、回答恰当。对于意外事情的处理是否得当、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,在各种社交场合所扮演的角色,可以了解应试者的人际交往倾向和与人相处的技巧。

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,并为之积极努力。表现在努力把现有工作做好,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. 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。

12. 业余兴趣与爱好

了解应试者休闲时间喜欢从事哪些运动,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。了解一个人的兴趣与爱好,这对录用后的工作安排有好处。

此外,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要问到的其他一些问题等。

四、面试的基本形式

按照不同的角度,面试可以分为以下几种基本形式。

1. 单独面试与集体面试

所谓单独面试,指主考官个别地与应试者单独面谈。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。这种面试大多在较小规模的单位录用较低职位人员时采用。二是由多位主考官参加整个面试过程,但每次只与一位应试者交谈。公务员面试大多属于这种形式。

集体面试又叫小组面试,指多位应试者同时面对面试考官的情况。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、领导能力等。

无领导小组讨论是最常见的一种集体面试法。在不指定召集人,主考官也不直接参与的情况下,应

试者自由讨论主考官给定的讨论题目,这一题目一般取自于拟任工作岗位的专业需要,或是现实生活中的热点问题,具有很强的岗位特殊性、情景逼真性和典型性。讨论中,众考官坐在离应试者有一定距离的地方,不参加提问或讨论,通过观察、倾听为应试者进行评分。

2. 一次性面试与分阶段面试

所谓一次性面试,即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,应试者必须集中所长,认真准备,全力以赴。

分阶段面试又可分为两种类型,一种叫“依序面试”,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,不可轻视大意,不可骄傲马虎;在面对高层次面试时,也不必胆怯拘谨。

3. 非结构化面试与结构化面试

在非结构化的面试条件下,面试的组织非常“随意”。关于面试过程的把握、面试中要提出的问题、面试的评分角度与面试结果的处理办法等,主考官事前都没有精心准备与系统设计。非结构化面试类似于人们日常非正式的交谈。除非面试考官的个人素质极高,否则很难保证非结构化面试的效果。目前,非结构化的面试愈来愈少。

正规的面试一般都为结构化面试。所谓结构化,包括三个方面的含义:一是面试过程把握(面试程序)的结构化。在面试的起始阶段、核心阶段、收尾阶段,主考官要做些什么、注意些什么、要达到什么目的,事前都会相应策划。二是面试试题的结构化。在面试过程中,主考官要考查应试者哪些方面的素质,围绕这些考查角度主要提哪些问题?在什么时候提出?怎样提?在面试前都会作出准备。三是面试结果评判的结构化。从哪些角度来评判应试者的面试表现?等级如何区分?甚至如何打分等,在面试前都会有相应规定,并在众考官间统一尺度。

4. 常规面试与情景面试

所谓常规面试,就是我们日常见到的、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,应试者一般是被动应答的姿态。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、能力和经验。主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。

在情景面试中,突破了常规面试考官和应试者那种一问一答的模式,引入了无领导小组讨论、公文处理、角色扮演、演讲、答辩、案例分析等人员甄选中的情景模拟方法。情景面试是面试形式发展的新趋势。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、逼真性强,应试者的才华能得到更充分、更全面的展现,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,如面谈法、答辩法、情景模拟法、无领导小组讨论法、文件筐作业等。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(内容)。

2. 根据测评要素选择面试方法

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,力戒千篇一律、一个模式。如文字综合职位的面试,可采用社会调查、提交调查报告的情景模拟方法;政法职位的面试,可利用审讯笔录、案例分析的方法;政策法规制定职位的面试可选择对社会热点问题进行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;外语翻译职位可采用笔试、口试、对话等方法;文秘职位可选择“文件筐作业”方法等。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. 命制面试题

由于面试方法不同,试题的形式也各有差异。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(内容),组织专家进行命题或提出方案。如写调查报告,就要事先确定到哪里去,调查什么,写什么,以及相应的准备工作。又如无领导小组讨论,就要组织命题人员对问题进行筛选提炼,编制讨论题和评价标准。

4. 选择培训面试考官

目前常见的有三种面试考官组织形式: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部门联合组成,考官由两家分别按一定比例指派;另一种是用人部门自行组织,考官由本部门选派。无论采取哪种组织方式,考官都是主角。面试前必须对考官进行全员培训,提高他们的操作水平。

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,面试便可以正式开始了。

六、面试的基本要求

1. 对面试应试者的要求

一是面试应试者由政府人事部门向用人部门推荐;二是要按规定比例选定面试者,一般要求面试应试者是拟任职位录用指标的3倍;三是要按应试者笔试成绩排序,从高分到低分顺序选定面试者,应试者笔试成绩合格方具备进入面试的基本条件。

2. 对确定面试测评要素的要求

面试测评要素的确定,是确定面试方法、编制面试题、实施面试的前提,也叫面试前的工作分析。面试要测试哪些要素,要根据招考公务员的工作岗位、应试者的状况、测评的可行性等来确定。例如,某省招县级机关公务员确定的面试要素是:政策、理论水平,敬业求实精神,组织、协调能力,应变能力,语言表达能力,仪表举止。

3. 对面试考官的要求

面试考官应具备较高的政治素质和业务素质。主考机关要负责面试考官的业务培训,使其掌握面试的内容、方法、要求、评分标准、面试技巧等。面试考官资格管理制度建立后,原则上只有经规定的程序取得面试考官资格的人员才能担任面试考官。

4. 对面试考场的要求

面试考场选择和布置,对测评结果有一定影响。因此,应该按照面试实施的要求来设置考场。

5. 对制订面试实施方案的要求

面试主管机关在组织面试前,要制订面试实施方案,确保面试工作有组织、有计划、按程序进行。“面试实施方案”的内容一般应包括:面试的组织领导,考官评委(小组)的组成和培训,面试的方法、程序,面试题的编制和印制方法,面试的时间、场所,有关面试的其他工作。

七、面试应遵循的原则

搞好面试,除了有组织、制度和法规保证外,还要遵循以下原则:

1. 面试考官小组组成的合理性原则

面试考官小组一般由7~9人组成,在年龄上,最好老中青结合;在专业上,应吸收有业务实践、业务理论研究且面试技巧方面经验较丰富的权威人士。省级以上面试考官小组的组成一般由负责考录工作的代表、用人单位的主管领导、业务代表和专家学者等组成为宜;市、县级面试考官小组一般由组织、人事、用人部门,纪检、监察部门,业务骨干等组成为宜。

2. 面试应试者机会均等原则

在面试中公平性和公正性显得尤为重要。公平性体现在对应试者用“一把尺子”衡量,机会均等;公正性体现在考官评分要客观、公平,克服主观随意性。

3. 回避原则

根据有关规定,凡与考生有直接利害关系的人员,面试时应予回避。例如:面试考官或组织者与应试者有夫妻关系、直系血亲关系、夫妻双方的近亲属关系、儿女姻亲关系等,都应回避。

4. 监督原则

监督的目的是保证面试在平等竞争的条件下进行。对面试全过程实施监督,是顺利完成面试工作的保证。一是组织监督,在面试中,请纪检、监察、公证等部门参加;二是新闻舆论监督,新闻舆论部门的工作人员有权以适当方式了解和报道面试工作情况;三是应试者监督,应试者是最好的监督者,因其亲身经历了面试的全过程,对面试的组织程序、考官水平及试题等情况有申诉控告权,主考部门应设立相应的机制(如举报、意见箱等),认真听取他们的意见并根据有关规定和程序做出适当处理。

第二节 面试试题

一、面试测评内容的选择范围

我们对最近几年有关机关招考工作人员和公开选拔领导干部面试测评项目的测评表、法规文件、研讨文章等进行了广泛收集。从收集到的文献资料中,归纳出65个面试的测评项目模型作为研究样本。

对65个模型做统计后发现:65个模型中出现的测评项目一共有26个(对名称不同而实质相同的项目做了简单合并)。但各个项目出现的总次数大不相同,有的在多个模型中出现,有的只在极个别模型中出现。各个项目的活跃程度、常见程度,我们采用“出现频率”这个概念来反映,即各个项目出现次数与65个样本模型之比。整理排列后,得出表1-1 机关招考工作人员面试的测评项目及出现频率表。具体如下。

表 1-1 机关招考工作人员面试的测评项目及出现频率表

顺 序	项 目 名 称	出现次数(次)	出现频率(%)
1	语言表达能力(含清晰性、逻辑性、准确性,个别模型曾出现两个以上的语言表达因素)	71	109.2
2	应变能力(含回答迅速、灵敏度、灵活性等)	53	81.5
3	综合与分析能力	50	76.9
4	实际业务知识与操作技能(含工作经验、业务水平等)	38	58.5
5	举止(含仪表、气质、风度等)	34	52.3
6	逻辑思维能力	33	50.8