

◇ 面试讲不下去怎么办？

◇ 面试作答怎样答出亮点？

最新公考工具书

面试

◇ 编著 严冬根 陈洁欣

技巧与训练

面试常用语言汇编

适用范围

公务员面试

领导干部面试

企事业单位面试



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

- ◇ 面试讲不下去怎么办？
- ◇ 面试作答怎样答出亮点？

最新公考工具书

面试

◇ 编著 严冬根 陈洁欣

技巧与训练

面试常用语言汇编

适用范围

公务员面试

领导干部面试

企事业单位面试



图书在版编目(CIP)数据

面试技巧与训练 / 严冬根, 陈洁欣编著. —杭州:
浙江大学出版社, 2012.7
ISBN 978-7-308-09952-3

I. ①面… II. ①严…②陈… III. ①公务员—招聘—
考试—中国—自学参考资料 IV. ①D630.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第087314号

面试技巧与训练

严冬根 陈洁欣 编著

策划编辑 张 琛(zero@zju.edu.cn)
责任编辑 张 琛 何 瑜
封面设计 联合视务
出版发行 浙江大学出版社
(杭州市天目山路148号 邮政编码310007)
(网址: <http://www.zjupress.com>)
排 版 杭州中大图文设计有限公司
印 刷 浙江省邮电印刷股份有限公司
开 本 889mm×1194mm 1/16
印 张 14.5
字 数 299千
版 次 2012年7月第1版 2012年7月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-308-09952-3
定 价 42.00元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

序

面试是一门艺术,越来越受到人们的关注和重视,已经成为当今社会竞争的一种形式。面试也是考测考生处理人与社会、人与人、人与事、人与理的十分复杂的一门功课。面试涵盖的内容很广,社会问题错综复杂,各种观点精彩纷呈,解答的哲理性、科学性、实用性要求很高,从这层意义上说,面试确实很难。但是面试作为人们社会交往一种最原始、最直接的沟通形式,其实质是人们对社会、对工作、对生活的观照与感悟,是人们常用的一种情感交流方式。面试作为一种测检工具,只不过是提示或求解一些道理而已。从这层意义上说,面试这门功课又是浅显易学的。考生只要本着善良、真诚、仁爱和科学严谨的态度,那么面试也是可以考好的。

冬根先生作为一名在职公务员,近十年来,耐心细致地帮助参加面试的年轻朋友、同事、好友,解决他们的困顿,使他们走上成功之路。冬根先生因此成为有口碑的“严老师”。

我认识冬根先生,起于20世纪80年代。他刚从人民解放军的军营转业,一身正气,为人正直;一身才气,文笔流畅清新,在书画艺术上也颇有造诣。冬根先生勤奋好学,少时在越地农村放牛,上过几年小学。经过社会生活的历练,他逐渐成为一名理论研究者。他合编过档案出版社出版的书籍,撰写过数十篇获奖的研究论文。在辅导的过程中,冬根先生与考生相互探讨,相互研习,积累了丰富的面试经验,感悟了许多的心得体会。我多次鼓动冬根先生把积累的东西写下来,把面试的技巧与方法奉献给广大考生朋友,使他们少走弯路、少付学费。冬根先生非常赞同我的想法。

但当冬根先生在数月之后把一摞书稿放在我桌前时,我仍然感到惊讶和佩服。我知道冬根先生的个性:不管前面的路有多么艰难,人生一定要有梦想,一定要有所追求,只要坚持拼搏肯定会有收获;人要坚持思考肯定会取得成功。在我的朋友黄宝忠

先生的帮助下,浙江大学出版社为冬根先生出版了专著《申论写作技巧 50 例》。此后,冬根先生笔耕不辍,他和洁欣老师合作,又为考生奉上更为实用的面试辅导书、工具书——《面试技巧与训练》。

我觉得面试对人的影响是长远的。学习面试知识,除了应考外,更多的是使我们增长智慧。学习面试知识,其实就是学习怎样做人、做事、做良心、做道德,无论世事如何变化,不管处世如何艰难,也无论你是年少还是年长,我们每个人都会在人性上或多或少存在缺点、弱点,都会在经世历俗中碰到诸多困惑,如果通过学习,感知到自我的这些缺点或不足,尽可能地弄懂其中的道理,提升自我适应社会的能力,那么我们的人生就可能多一些成功,少一些挫折,这就是面试的意图所在。

苏格拉底曾经说过:“没有思考的人生是不值得活的。”哲人的思想对于我们每一个人来说都是忠告。其实,我们每个人天天都在接受面试。生活中的人们,几乎每天都会碰到工作上的一些困难,总会遇到生活中的许多不顺,总会碰到人际间许多绕不开的矛盾,所有这些其实都是面试的题目,你答对了,做对了,就有可能赢得成功,人生就有可能多些精彩;你如果答错了,失误了,那么就有可能多些遗憾,成为教训。生活是最好的面试老师,学习面试知识就是要更多地体会生活、更多地作自我思考,领悟其中的哲理。

广大考生朋友,在《面试技巧与训练》这本书中,你会体会到坦诚,你会感悟到智慧,你会放飞梦想。当你读完读懂这本书时,你已经离成功不远了。因为,成为广大考生朋友的良师益友正是冬根先生和洁欣老师的追求。

马卫国

2012年6月



目 录

第一部分 面试技巧篇

第一章 面试基本技巧

一、面试试什么	3
二、面试与笔试有什么不同	5
三、面试中的道与理	7
四、怎样理解面试“天天试”	9
五、揭开面试高分的秘密	10
六、什么是面试中的“德试”	12

第二章 面试常规技巧

七、面试中的“撞墙题”答题技巧	14
八、人际关系题答题技巧	16
九、两难题答题技巧	18
十、多难题答题技巧	20
十一、面试操作题答题技巧	21
十二、面试观点题答题技巧	23
十三、自我认知题答题技巧	26
十四、会议组织题答题技巧	30
十五、调研考察类题目答题技巧	32
十六、社会关系题答题技巧	34
十七、词语解释题答题技巧	36

十八、活动组织题答题技巧	37
十九、哲理式面试题答题技巧	39
二十、讨论式面试题答题技巧	40

第三章 面试特殊技巧

二十一、面试语言扩展技巧	42
二十二、面试的思维技巧有哪些	49
二十三、面试中开头语与结束语表达技巧	52
二十四、面试中的笔记怎样做	54
二十五、面试讲不下去怎么办	55
二十六、面试中如何答出新意	57
二十七、面试训练四部曲	59
二十八、面试中如何提高考官注意力	61
二十九、面试中的衣着包装怎样得体	62
三十、面试语言准备技巧	63

第二部分 面试真题解答篇

第四章 面试真题作答示范

一、2009—2010年浙江省公务员面试真题解答	69
二、2011年国家公务员面试真题解答	96

第三部分 面试常用语言篇

第五章 面试常用语言

一、政治法制建设	107
二、经济建设	109
三、文化建设	110
四、社会建设	112
五、民生建设	114



六、“三农”问题	116
七、网络问政	118
八、水利建设	120
九、新闻发言人制度	121
十、人际关系	122
十一、食品安全	123

第四部分 社会热点评述篇

第六章 社会热点评述

一、热说小企业突围	129
二、改善民生,优化国民收入分配	131
三、关注民生,筑起民生“安全网”	133
四、提高社会管理科学化水平	135
五、健全应急服务管理体系	138
六、强化基层社会管理服务体系	139
七、运用法律破解社会管理难题	140
八、做好实有人口服务与管理	142
九、保障房建设需“长治久安”	143
十、夯实企业文化落地基础	145
十一、人人都要文化自觉	146
十二、大力发展实体经济	148
十三、干部之气宜“八多八少”	149
十四、干部要树“四气”	152
十五、谨防干部能力不足之危险	153
十六、加快中心镇建设	155
十七、中心镇培育要分类推进	158
十八、微博成长与改革决心	160
十九、“用工难”倒逼转型升级	162



第五部分 精粹评论选篇

第七章 精粹评论选录

一、面试如何考出真本事	167
二、新闻发言人还在路上	169
三、新兴产业如何兴	171
四、以德考官,借百姓慧眼	173
五、“五步流程法”主动引导网上舆情	174
六、做食品的就是做良心	175
七、以勤为先	177
八、监管失职,问责需到位	178
九、减轻税负,让中小企业“轻装快跑”	179
十、“干什么、考什么”视阈下,领导考评路径及制度设计	180

第六部分 面试历年真题篇

第八章 面试真题选录

一、2012年浙江省公务员面试真题	187
二、2012年浙江省公务员监狱系统面试真题	188
三、2010年浙江省公务员考试面试真题	189
四、2009年浙江省公务员考试面试真题	191
五、2008年浙江省公务员考试面试真题	193
六、2007年浙江省公务员考试面试真题	196
七、2006年浙江省公务员考试面试真题	198
八、2005年浙江省公务员考试面试真题	202
九、2004年浙江省公务员考试面试真题	205
十、2003年浙江省公务员考试面试真题	209
十一、2011年国家公务员考试面试真题	209
后 记	223

第一部分

面试技巧篇



第一章 面试基本技巧

一、面试试什么

面试就是当面考试,是相对于笔试的另一种考试形式。面试作为一种考录人员、考量素质的测试方法,已广泛应用于学校、部队、政府机关、企事业单位的人员录用、岗位竞争、技术等级的测定以及日常人事管理工作中。

面试一般分为公务面试和非公务面试,公务面试是指公共事务管理单位或部门为了考量用人素质而推行的一种人事管理方法。广义的公务既包括政府行政部门,也包括所有社会组织、团体的带有公共性质的事务管理。非公务面试,一般称为私人面试或个人面试,在社会生活中常见的有民营企业的人员招录以及特殊行业的人员招录,甚至家庭用工都属于此类面试。

目前社会常规的面试种类有:各级国家行政机关、政法机关的招干招工面试,各类企事业单位的用人面试,公务机关的行政职务和技术职称晋升面试,社会各类组织的岗位竞争面试,学校招生面试以及其他人事管理面试。

面试作为一种相对公平公正的考录形式,其特点表现为考试方法的灵活性、考试形式的规范性、考试竞争的公平性和人事功效的实用性。考试方法的灵活性,主要是指面试方法多种多样,既可以是约谈式的、拉家常式的;也可以是讨论式的,甚至是游戏式的,更多的是考场式的。考试形式的规范性是指对某一项考录事务的考量形式具有规范性,如公务员面试、领导干部的公开竞聘面试等,其形式十分规范,这个形式包括考题、考场、考官、测评标准等



都必须严格规范,不可有丝毫的随意,以确保面试的公平公正。考试竞争的公平性主要指面试相对于其他形式的考试,更具公平性。因为面试中的时间、空间,面试双方的地位、目的、作用与其他考试相比,具有独特性,具体地说就是面试的考测结果更具真实可靠,更显公开、公平、公正。面试的实用性体现在操作比较简单,应用范围宽广,考量比较科学,因而为现代人事管理广泛采用。

面试的考量内容十分丰富,可以涵盖人的思维活动、道德标准和行为素养。

面试主要考量以下内容:

1. 思维能力。思维能力就是人的思想能力,能思想善思考,人就会聪颖,思维才能开阔,思想才能活跃开放。面试中的一切问题的解答都与考生的思维能力、思维水平、思维方法紧密关联。

2. 临场应变能力。临场应变能力是指考生在复杂的社会环境和条件下的处事、处人、处理应对变化的能力,也就是俗称的“不变应万变”能力。

3. 处理事务能力。处理事务能力也称工作能力,就是考生判断处置问题的能力,这是面试中最主要考量的内容。

4. 组织指挥能力。组织指挥能力也称管理能力。管理能力包括对人的管理、物的管理、事务的管理等。组织指挥能力的强弱基本反映了人的组织管理能力的强弱。

5. 人际交往能力。人际交往能力是工作能力、管理能力中的基础性能力。人际交往能力是凝聚团队力量、和谐人际关系,激发人的潜能,减少内耗,提高工作效率的重要管理能力。

6. 口头表达能力。口头表达能力主要是指考生的语言表达能力、语言影响能力、鼓动力以及组织指挥和管理中的号召力。

7. 政策执行能力。政策执行能力是指考生对政策、法律法规的知晓程度、理解水平和实际应用能力。政策执行能力与社会问题的熟悉能力密切相关,一般而言,考生的政策执行能力愈强,对社会问题的熟悉程度愈高。

8. 专业能力。面试一般都会涉及相关专业知识和专业工作,对考生专业能力的考量往往也是面试的一项重要内容,招录人员的目的是要完成一定的专业工作或专业任务,考生的业务知识和水平理所当然地成为考侧重点。

9. 心理承受能力。心理承受能力是指人的心理压力承受能力。做任何工作都会承受一定的心理压力,因此,人的心理素质、心智高低很大程度上决定工作的好坏和绩效的高低,也基本反映了人的内在素质的高低。

10. 形象影响能力。形象也是面试的一项内容。考生的形象包括行为形象和外表形象两个方面。面试中,考生的整体形象包括行为举止、穿着打扮、谈吐、气质、表情、长相等。



良好的形象也能打动面试考官,相反,不良的形象会降低考测的分值。

一句话,面试就是对考生的人、事、理、智、德、行的考量。面试中要解决的是如何处理好人与社会、人与人、人与事、事与理、理与智、智与德、德与行的相互关系。

人与事的处理,就是考生与考官通过对社会问题,即对事物认识的双向互动考问,测定考生对社会问题的认识程度,也就是考测考生对社会问题了解的程度,知晓的多少,知晓的深浅。事与理的处理,就是考量考生对社会事物运行中的基本规律、辩证关系的认知程度。如对社会政治与经济、经济与社会、社会与法制、文明与进步、文化与经济、生态与自然、资源与环境、体制与制度、人的生存与发展以及市场与计划、宏观与微观等基本社会规律的认识,通俗地说就是知晓现实社会生活中的诸多基本道理。理与智的处理,是考量考生对基本道理认知的层次与水平。道理都懂,但懂得多少,就是个“智”的问题。如对当前社会表露的高房价问题、分配不公问题、生态恶化问题,基本道理大家都懂,但如何解决这些问题,需要深层次的思考,才能有所求解。智与德的处理,就是人既要有智慧,更要有德行,有智无德,便是废品;有德无智,则是次品。辩证地看,智德又是统一的,真正的“智”是包含道德的“智”。也就是有什么样的“德”,就有什么样的“智”。通俗地说就是对社会问题求解中的动脑筋想办法,是出于何种观念,基于何种力量,或者就是为谁说话办事的问题。如对分配不公问题,智者见智,仁者见仁,研究讨论一大堆,那么为何愈讨论反而分配不公现象愈严重呢?这就是智与德还在冲突协调,制度与政策还没有真正对弱势群体起作用。智与德的另一个问题是“知行合一”问题,智者常乐,智者常新,智者常仁,智者常为,是知行合一的最高境界,智者常乐是指思想者的心态,智者常新是指思想者的开放,智者常为是指思想者率先行为之实践。德与行的处理,就是考量考生既要有良好的德行,又要有处理实际社会问题的能力,这是面试的最终目的,这里不再多述。

为何要阐述上述这些问题,其用意是希望考生从中领悟到面试中的一些常理哲理,对这些问题考生如果有所思、有所悟、有所得,那么面试就不会成为一个难题了。

二、面试与笔试有什么不同

一些考生笔试成绩很好,但轻视面试,不好好学习训练,结果面试成绩糟糕,可谓前功尽

弃,教训十分深刻。考生轻视面试,其实是他不知道什么是面试,以为面试跟笔试差不多,或者认为只是随便问问而已,将面试简单化。那么面试与笔试究竟有哪些不同,考生怎样认识面试,从而科学训练呢,这就是下面要讨论的问题。

既然是考试,面试与笔试有许多共同之处,比如考试内容都是社会问题,都是考测考生的思维、分析、观察和处事能力。面试与笔试的不同之处,主要表现在五个方面:一是考测内容不尽相同,笔试内容相对比较简单,一般都是社会热点问题,也即偏重于大的社会问题。而面试则不同,面试考测内容十分复杂琐碎,除了公众关心的社会问题外,还可考到家庭关系、人际关系甚至考生自己。近年面试真题中就有漫画题、伦理题、现场演示题等。二是考测形式不同。公考笔试如同高考,各省的试题、考试时间、评分标准等基本统一。而面试则由各地市或分行业划块,由相关人事部门自主组织,在考题内容、考试时间、评判标准等诸多方面自主确定,灵活掌握。尤其是企事业单位录用的面试以及竞争上岗面试,其形式更是多种多样。如2010年浙江省副厅级领导竞岗面试就采用讨论式,考官与考生一起就某个社会问题展开讨论评论,最后考官依据各考生的讨论发言确定面试成绩。另外,一些企事业单位录用面试也采用约谈制、讨论制、询问制等各种形式考测考生的真实水平。三是考测的目的不同。笔试的目的主要考测考生的政治理论水平、写作水平、分析处置问题的能力,比较着重于宏观层次。而面试考测的主要是操作性、实用性、细节性的理解处事能力。需要指出的是,公务员考试选拔的是担负行政管理职能的公务人员,口头表达能力与处事能力是有一定要求的,可以设想,如果某考生笔试成绩优异,但面试时语言表达能力很差,组织能力很弱,那么你即使有满腹经纶,也难以胜任管理社会管理人的重任。四是要求不同。对考生而言,笔试有相对充足的酝酿时间,可以慢慢作答,而面试必须在极短的规定时间内完成答题。同时笔试写错了可以涂改,而面试讲错了就难于纠正。笔试要求的是书写表达能力,而面试要求的是口头表达,甚至是肢体表达,因此两者相比面试难度更大,要求更高,考生更要花大工夫刻苦学习训练,只有如此,才有可能考出理想成绩。五是场景不同。笔试的场景比较宽松,考生紧张度不高,而面试的场景比较严肃刻板,考生容易紧张。有些面试是领导与考生面对面直试,考生更会感到异常紧张,会徒然增加面试难度。

了解了笔试与面试的区别,考生就可以量体裁衣,根据自身实际,设计面试训练计划。一般来说,口头表达能力强的考生要多从“道理”、“观点”和操作层面多下工夫;而口才一般或口才不佳的考生则要多作临场模拟演练,壮壮胆子,练好口才。有的考生口头表达能力虽不强,但只要能在“讲到位”上下工夫,也同样可以考出好成绩。



三、面试中的道与理

中国古代哲学的核心是“道”，包括道家之道、儒家之道、天道、地道、人道、王道等；而西方哲学的核心是理，包括“理念”、“理性”、“原理”等。

面试就是讲道理，那么何谓道、何谓理？道，本义是指人走的道路，又引申为规律、原理、准则，如对宇宙万物的规律性认识，就是天道；人的行为规范、原则，即人道。道与理原先不是一个词，直到近代才合并成“道理”，这可能与中西文化融合有关。古人对“道”的内涵又作了多方面的规定，主要有：①道，理也，即道为道理之道；②道与器相对，道为道具之道；③道即义也，道为道义之道，如圣人之道、君子之道、为官之道等；④道与德相对，道为道德之道，德是主体对道的价值认同和内化；⑤道，术也，道术之道，道术也指学术，也指三教九流五种技术工艺；⑥道，路也，道路之道；⑦道即言说，是人们为主体的思维言说之道，或谓陈述、论说之意，“道”作为言说又与人的思维相关联。

理主要侧重于对事物必然性、规律性的知识性追问，即讨论的是事物的原理、原因和根据。道与理相比，更具复杂的内涵，道置于理的前面，道为网，理为目，道为规矩，理为依据，两者合并成现在人们通常说的“道理”。

研究道与理的关系，对于面试来说大有帮助，因为只有弄懂了事物间的道理，面试问题也就迎刃而解了。

1. 面试中要懂得用“道”

有些面试题考生一下子很难用理说清楚，或者想用“理”说，但愈说愈说不清楚，究其原因主要是考生不懂得用“道”去解答去解套。如个别“撞墙题”、刁难的人际关系题等。考生善用“道”去解题，就是要求考生用哲学的观点、事物发展变化的基本规律来回答问题。这里举一个例子，各种纷繁复杂的人际关系题，如果要考生去作答，有时很难“理”出个所以然，俗话说“清官难断家务事”。但考生如果用“道”去解套，只要把握谦、诚、真三个字就能回答所有人际关系难题。“谦”就是为人要谦虚、虚心，不要傲慢自大，对人要“尊敬”；“诚”就是做人要诚实，淡泊名利，不要自私；“真”就是对人要真心、真意，自己要真抓实干做。用这三个

字作为关键词去作答与同事的关系、与领导的关系、与家人的关系、与邻居的关系等都会很容易作答,这就是“道”的妙用。这里再举一个例子,面试中我们经常会遇到处理诸如质量与效益、公平与效率、经济与环境、执法与服务、海洋经济与陆地经济、传统产业与现代产业、城市建设与文化保护等关系问题。有的考生因为知识面有限,加上缺乏对“道”的研究,作答就比较困难。实际上,处理各类关系题只要把握“通、度、势”三个字,一切问题都会迎刃而解。首先,两个不同的社会事物总是有联系的,也是相通的,如严格执法与热情服务的两者并不矛盾,相互可以协调,实现共赢,这就是事物间“互通有无”之道。其次,把握好“度”,也就是科学有度,中央提出科学发展观,其实就是度,用儒学的解释就是“中庸之道,不偏不倚”,发展经济与保护环境都有个度,环境破坏超过这个度就会影响经济,反过来,发展经济超过度,也必然会能源枯竭,破坏环境。再就是要依“势”,这个势就是情势,就是因地制宜,因人制宜,因物制宜,应机制宜,说白了就是坚持实事求是。用“相通、有度、情势”这三个词去套解,所有关系题也会很容易做出解答,考生不妨试试。当然光掌握“道”的妙用,不会用“理”去证实也是答不好题的,这正是下面我们要讨论的问题。

2. 面试要巧用“理”

掌握了“道”的妙用后,还必须学会巧用“理”,那么如何以理服人呢?下面介绍几种说理方法。

一是重复论理法。如关系题中的执法也是服务,服务本身也是执法的内容,这就是重复矛盾后反而消解了矛盾。又如人际关系中的谦虚,谦虚就是“三人行必有我师”,就是表面看“不太懂”的人其实很懂,经常讲很懂的人其实什么也不懂。重复论理法可用排比句深入论证,如对会风不正问题的批评,可用“会议落实会议,领导落实领导,文件落实文件,应付落实应付”。二是反说论理法。从哲学观点看,好与坏、多与少、良与劣是相对的,没有好就不存在坏。因此,在面试理论时,考生可大胆采用反说法去论证自己的观点,如对看病难、看病贵的看法,考生论证“好”,好就好在“民怨逼善政”、“世乱促变革”。在论述当前社会热点问题,如物价暴涨、食品安全、生产安全、分配不公等方面都可以广泛采用,反论能极大提升面试的深度,一般为考官所看好。三是旁敲侧击法。有些面试题很难直接回答,必须用“理”去外围解套。如“你到农村去做群众工作,农民不理你,你怎么办?”这道题很难直接回答,考生如果用旁敲侧击的道理去叙述,就能解套,考生可这样作答:做群众工作关键是你先问问自己,你是什么人?你来干什么?你的屁股坐哪里?这三个问题弄明白了,农民自然就会把你当朋友,当亲人,如果弄不明白,你就只能当逃兵。此答题,考生虽然不直接回答怎么办?但答案已经有了,就是农民之所以不欢迎你,就是要求你要改进作风,把农民当父母,当兄弟,想他们所想,为他们排忧解难,把自己的屁股坐到与农民同一条板凳上,真正做农民