

主编：朱庆芳 唐 钊

国家公务员录用选拔 面试方略

*GUOJIAGONGWUYUAN
LUYONG XUANBA MIANSHI FANGLUE*

中国人事出版社

国家公务员录用选拔

面 试 方 略

朱庆芳 唐 钊 主 编

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

国家公务员录用选拔面试方略/朱庆芳 唐矿主编. —北京:中国人事出版社, 2001.12
ISBN 7-80139-785-1

I. 国… II. ①朱… ②唐… III. 公务员-招聘-考试-中国-自学参考资料 IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 002906 号

中国人事出版社出版

(100101 北京朝阳区育慧里 5 号)

新华书店经销

河北省香河县闻泰印刷包装公司印制

*

2001年12月 第1版 2001年12月第1次印刷

开本:787×1092 毫米 1/16 印张:14

字数:331 千字 印数:1—10000

定价:25.00 元

出版说明

根据国家公务员录用考试的改革情况，在把握主要指导思想的基础上，我们以现行《考试大纲》和国家行政机关对公务员的通用知识、能力素质要求为依据，组织编写了这套国家公务员录用考试指导丛书。

该套丛书有三个显著特点：

1. 注重以能力素质的测查为主。丛书的编写力求反映公务员录用考试的特点，在深刻理解知识点的基础上，反对死记硬背。

2. 紧跟命题的改革趋势。在公务员录用考试中，公共知识笔试部分已实现了主观性试题的客观化测试，其中行政职业能力测试部分增加了常识判断等新内容、申论考试对考生提出了新的要求。为此，在丛书的编写、修订、调整过程中，力求体现最新精神，紧紧跟上最新的变化。

3. 权威性和创新性。丛书自推出以来，以其全面、精确、实用、创新等特点赢得了读者朋友的好评，给广大考生提供了巨大的帮助和支持。

国家公务员录用考试的命题思路及改革方向

一、国家公务员录用考试的考试科目

中央、国家行政机关公务员录用考试从 1994 年开始正式实行，最初的考试科目是《行政职业能力倾向测验》和《公共科目》，1997 年底《公共科目》作了适当的调整，改为《综合知识》，2000 年起把《综合知识》再进行修正，改为《公共基础知识》，并增加了《申论》考试。2002 年起取消《公共基础知识》，国家公务员录用按职位分为 A 类招考和 B 类招考，笔试内容包括《行政职业能力测验》和《申论》。

《行政职业能力测验》考查应试者从事国家行政机关工作的潜能，内容涉及知觉速度与准确性、常识判断、言语理解、数量关系、判断推理、资料分析，其中，原《公共基础知识》部分考查的内容，如政治、经济、法律、行政管理、公文写作以及科学技术、国情国力和人文知识等内容作为基本常识包含在行政职业能力测验的常识部分。考试时间为 120 分钟，满分 100 分。

《申论》主要测试应试者对给定资料的阅读理解能力、分析归纳概括能力、提出和解决问题的能力及文字表达水平。申论，取自孔子的“申而论之”，即申述、申辩、论述、论证之意。它既有别于古代科举考试中要求就给定题目论证某项政策或对策，撰写论文的策论形式，也有别于以往公务员考试中的作文形式。但申论考试的内容、手法及其要达到的测评功能，实际涵盖了策论和作文这两种考试形式的基本方面。申论考试的时间是 150 分钟，满分 100 分。

二、国家公务员录用考试的命题思路

公务员考试的命题思路是在认真总结历年考试的改革情况，广泛听取中央有关部门、广大考生和外国专家的意见之后确定的，主要指导思想是更注重以能力素质的测查为主，在此基础上改进题型、题量和结构，完善《申论》材料的选择和评分，确保所录用人员的政治和业务素质，为优化中央、国家机关工作人员的结构作贡献。

上述命题思路在中央、国家机关公务员录用考试公共知识科目中都得到了落实。

1. 公共知识笔试部分实现了主观性试题的客观化测试。以前的试卷既有判断对错、选择题等客观性试题，也有案例分析、论述题等主观性试题，现在全部是可以在机读答题卡上填涂的客观题。实现客观化的测试可以起到两方面的作用：一是扩大了测查的知识面，过去试卷的容量只能考查 80 多个知识点，而现在则达到了 130 多个以上的知识点；二是减少了记忆的比重，考生过去参加公务员考试时会感觉到，书中的很多内容还是需要记忆和背诵。而改革后的考试更注重考查考生在熟悉、掌握所学知识的基础上的分析和解决问题的能力。

2. 《行政职业能力测验》增加了常识判断的内容。行政职业能力倾向考试经过十多

年探索，已经是比较成熟的一项考试，考生对这项考试的满意度也是最高的，效果也是最好的。公务员考试为测量应试人员对现代科技、历史、文化、社会、地理等方面常识的了解程度，增加了常识判断的内容，比过去增加了考查内容，但总体难度是持平的。

3. 按照考试的题目设计和功能要求，《申论》考试主要在材料的选择、《申论》的具体要求方面进一步体现对应试人员的提出问题、分析问题和解决问题的能力及表达能力的考查。在设计上要做到材料是应试人员生活、工作中经常接触到、或是社会中的热点问题，不能太偏；二是要做到材料既不能偏重于文科，也不能偏重于理科，没有学科、性别上的歧视。另外，《申论》的题目区分度较强。

公务员考试中《行政职业能力测验》都是客观试题，可以机读阅卷，没有评分误差。而《申论》是主观性试题，很多考生担心阅卷老师的主观喜好会影响打分。对此，公务员招考对《申论》的阅卷也做了改革，《申论》阅卷每一道题目都实行双人复核阅卷制，如果两人作出的评价不一致，就请第三者再做复核。为避免阅卷人在每一道题之间产生的印象关联，阅卷规定每一个老师只能看一份卷上的一道题目，不是一评到底，也就是说，一份《申论》试卷将由6个人评阅，这样可以尽量减少评卷误差。

三、国家公务员录用考试的改革方向

1. 公务员录用考试将向国际标准靠拢。

公务员考试一开始就是按照国际标准设计的，借鉴了一些发达国家在这方面的先进经验，注重对应试人员能力和素质的考查，从国际发展趋势来看，也是更加注重对应试人员从事行政机关工作和岗位职责所需要的能力素质的考查。像在日本、美国、加拿大等国家，《行政职业能力测验》都是初进公务员队伍的必考科目。在法国，国家机关选拔比较高层的官员的时候，就采取了《申论》的考查方式。现在的公务员考试在科目设置、考试形式上都按国际标准设计，在内容上则是体现了中国特色。

公务员考试制度还将进一步和国际接轨。比如，实行公务员制度时间比较长的资本主义国家的公务员考试都是分类分等、定时定期进行的，人员的选拔录用与职位紧密结合，不是所有的人都用一张卷，这样可以体现不同岗位、不同职位对人的不同要求。我国也将逐步在公共科目试卷中体现中央国家机关和垂直管理系统在用人上的不同要求，逐步作到分类、分等考试。同时，每年的考试时间或报名时间都固定下来，方便应试人员报考。

2. 面试阶段将综合参考“心理素质测评”的结果。

笔试合格分数线确定以后，各招考部门将在笔试合格人员中，按照笔试总成绩由高到低的顺序，按计划录用人数3倍的比例确定参加专业知识笔试和面试的人选。经用人单位和原报考部门同意，对A类职位中过线人数与拟录用人数不足3:1的职位，可从报考本类职位且专业相近的过线人员中调剂；对B类职位中过线人数与拟录用人数不足3:1的职位，可从报考本类职位或A类职位且专业相近的过线人员中调剂。由于公务员考试是实行层层淘汰制，所以，进入面试阶段后，笔试成绩在录取中将不再起作用，所以，面试是能够被最后录用的关键环节。

据了解，面试主要考查的是应试者的综合分析、组织协调和人际合作能力以及个

性。面试虽是由各招考部门组织，但面试的标准、参考题目都是由人事部和中组部提供，考官也经过上述部门的培训，整个面试不是随意进行的，而是按一定的要求设计好的，人事部和中组部也要进行监督和巡视。在面试前，应试者还要接受“心理素质测评”，面试考官会参考测评结果，根据面试效果最终出具面试意见书。

中央国家机关录用考试 公共科目考试大纲

一、公共科目考试内容及结构

本次公共科目笔试分为《行政职业能力测验》和《申论》二个科目。报考 A 类职位的考生考《行政职业能力测验》(A) 和《申论》二个科目, 报考 B 类职位的考生只考《行政职业能力测验》(B) 一个科目。

(一) 行政职业能力测验

主要测查应试者从事国家行政机关工作的潜能。

内容涉及常识(涵盖政治、经济、法律管理、人文、科技等)、言语理解与表达、数量关系、判断推理和资料分析等。全部为客观性试题, 考试时限 120 分钟, 满分 100 分。

(二) 申论

主要通过应试者对给定材料的分析、概括、提炼、加工, 测查其运用马克思主义哲学、邓小平理论、法律、行政管理等理论知识解决实际问题的能力, 以及阅读理解能力、综合分析能力、提出问题能力和文字表达能力。全部为主观性试题, 考试时限 150 分钟, 满分 100 分。

本项考试, 给定一篇 2500 字左右的背景资料, 内容涉及社会、经济、文化等方面。应试者必须:

- A. 认真阅读给定资料
- B. 按题目要求进行作答

二、作答要求

(一) 行政职业能力测验

务必携带的文具有钢笔(或圆珠笔、签字笔)、2B 铅笔和橡皮。

《行政职业能力测验》试卷全部为客观性试题, 要求应试者必须用 2B 铅笔在机读答题卡上作答。作答在题本上的一律无效。

(二) 申论

务必携带的文具有钢笔(或圆珠笔、签字笔), 答案作答在试卷的指定位置上。在非指定位置作答的一律无效。

三、《行政职业能力测验》题型及施测方法介绍

(一) 数量关系

数量关系主要有两种类型的题目。

第一种题型：数字推理。给你一个数列，但其中缺少一项，要求你仔细观察这个数列各数字之间的关系，找出其中的排列规律，然后从四个供选择的答案中选出你认为最合适、合理的一个，来填补空缺项，使之符合原数列的排列规律。

例题：2 9 16 23 30 ()

A.35 B.37 C.39 D.41

解答：这一数列的排列规律是前一个数加 7 等于后一个数，故空缺项应为 37。正确答案为 B。

第二种题型：数学运算。主要考察解决四则运算问题的能力。在这种题型中，每道试题中呈现一道算术式子，或者是表述数字关系的一段文字，要求应试者迅速、准确地计算出答案。

例题： $2^2 \times 3^2 \times 4^2 \times 5^2$ 的值为

A.1440 B.5640 C.14400 D.16200

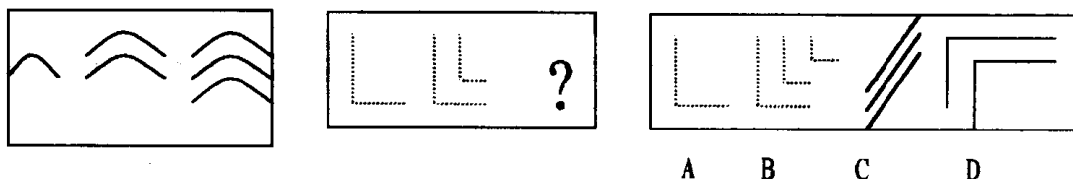
解答：这是一道典型的乘法运算的题，答案为 C。

(二) 判断推理

判断推理是考察应试者逻辑推理判断能力的一种测验形式，其题型主要有四种。其中，一、二、三种题型为 A 类考生所考题型，一、二、四种题型为 B 类考生所考题型。

第一种题型：图形推理。每道题中包含两套图形，这两套图形具有某种相似性。就是说，两套图形具有某种共同特征，也存在某种差异。在每题中，第一套图形包括三个图形，第二套图形包括两个图形和一个问号。在这两套之外还有供选择的四个图形。考生应选出最适合取代问号的一个图形。正确的答案不仅使两套图形表现出一致的规律或最大的相似性，而且应使第二套图形也表现出自己的特征。这种题型主要考察考生的抽象推理的能力。

例题：



解答：正确答案为 B。因为只有 B 能使两套图形具有相似性，仅仅元素不同，一个是实的曲线，一个是虚的直线，但两组图形中元素的排列规律完全相同。

第二种题型：演绎推理。这种题型考察考生的逻辑推理能力。在每道题中给出一段陈述，这段陈述被假设是正确的，不容置疑的。要求考生根据这段陈述，选择一个备选答案。正确的答案应与给所的陈述相符合，应不需要任何附加说明即可以从陈述中直接推出。

例题：彭平是一个计算机编程专家，姚欣是一位数学家。其实，所有的计算编程专家都是数学家。我们知道，今天国内大多数综合性大学都在培养着计算机编程专家。据此，我们可以认为：

- A. 彭平由综合性大学所培养的
- B. 大多数计算机编程专家是由综合性大学所培养的
- C. 姚欣并不是毕业于综合性大学
- D. 有些数学家是计算机编程专家

解答：观察 A、B、C、D 四个选项，似乎都有一定道理，但并不都对。只有结论 D 是由陈述“所有的计算机编程专家都是数学家”直接推出来的，是不需要附加任何假设和补充而得出的结论，因此，D 是正确答案。

第三种题型：定义判断。运用标准进行判断，是公务员一项基本的职位要求。在每一个问题中，先给考生一个概念的定义，然后再给一组事物或行为的例子，要求考生从中选出最为符合或最不符合该定义的典型事物或行为。这里假设这个概念的定义是正确的，不容置疑的。

例题：

谋杀：是当一个人不但企图造成另一个人的死亡，而且也造成了这个人的死亡，或是由于一个人的行为，明明知道其正做着一件可能造成另外的人被杀死的危险的事情，其仍然不顾别人生命而造成他人的死亡。

根据以上的定义，下面哪种行为是典型的谋杀：

- A. 于力清与妻子发生争吵，打了她一巴掌，为的是不让她再哭，不巧将她打倒，她在倒下时，头碰在地板上，后来由于头部受伤而死亡。
- B. 一位老人得了一种绝症，不能忍受痛苦，请求护士给他服用致死剂量的安眠药，这个护士非常同情老人，就给了他，结果老人死亡。
- C. 曾宪以每小时 25 公里的速度在拥挤的公路上驾车行驶，没留神，他失去了对汽车的控制，撞上另外一辆汽车并引起爆炸，结果同车赵某死亡。
- D. 汤啸，动物园管理员，正在动物园打扫老虎的笼子，打扫完后，他忘了锁门就离去，结果虎从笼子里跑出来，咬死了一个游客。

解答：严格依据定义进行衡量，此题的正确答案为 B。

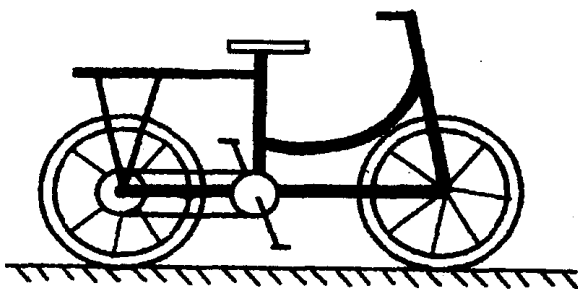
第四种题型：机械推理。这种题材型考察应试者对物体的空间关系、物体的基本运动规律等机械运动的理解与判断能力。

例题：

自行车是靠车轮与地面的摩擦力而行驶的，两个车轮与地面摩擦力的方向是

- A. 前轮向后，后轮向前；
- B. 前轮向前，后轮向后；
- C. 前轮和后轮都向后；
- D. 前轮和后轮都向前。

解答：此题的答案为 A。



(三) 常识

常识部分涵盖政治、经济、法律、公共管理、人文、科技等方面，考察应试者在这些方面应知应会的最基本知识以及运用基本知识分析判断的基本能力。这部分试题全部为不定项选择题，即每题的四个选项中有一到四个正确的答案，只有你选择的答案与正确答案完全相同才能得分，错选、多选、少选均不得分，但也不倒扣分。

例题①

尽管我们关于太阳能的研究和议论已经相当多，但今天对太阳能的利用还是非常有限的。其主要原因是：

- A. 难以将阳光有效地聚焦。
- B. 尚未开发出有效的收集和储存太阳能的系统。
- C. 核能仍然更为有效
- D. 太阳能系统尚不安全

解答：关于太阳能的利用可能很多人没有系统的知识，但是仔细考察四个选项，你可以依据常识看出 A、C、D 三个理由都过分具体，似乎不应成为不能充分利用太阳能的足够理由，只有 B 选项所说的原因概括性高、更为全面，故正确答案为 B。

例题②

下列关于政府职能转变的说法，正确的有：

- A. 由运动员角色向裁判员角色的转变。
- B. 由裁判员角色向运动员角色的转变。
- C. 由管理员角色向服务员角色的转变。
- D. 由服务员角色向管理员角色的转变。

解答：这是一道多选题，此题答案是 AC。

例题③

依据《行政复议法》，下列叙述正确的是：

- A. 行政复议不仅审查具体行政行为的合法性，而且还要审查该行为的合理性
 - B. 对行政处分不服的，可以申请行政复议
 - C. 公民、法人或者其他组织提起行政诉讼，人民法院已经受理的，也可以同时申请行政复议。
 - D. 在行政复议过程中，被申请人可以自行向申请人和其他组织收集证据
- 解答：此题的答案是 A。

(四) 言语理解与表达

这种题型着重考察考生对语言文字的综合分析能力。所给的文字材料较长，主要是词和句子一般意思和特定意义的理解；对比较复杂的概念和观点的准确理解；对语句隐含信息的合理推断；干扰因素较多的情况下，比较准确地辨明句义，筛选信息。

例题：阅读下文，回答题后的问题。

板块的边界并不就是海陆的边界，大部分板块既有陆地又有海洋。作为板块边界的活动构造带，有裂谷、俯冲带、碰撞带这三种类型。大洋中绵延数万千米的大洋中脊，中间就是裂谷。地幔物质从这里流出，形成新的洋底岩石，并把两边的板块不断推向两

侧，裂谷是洋底的诞生地。某些陆上裂谷（如东非裂谷）可能会产生了新的海洋。与裂谷相反，位于大洋边缘的海沟是海洋板块的消亡带。洋底岩石圈在这里俯冲到大陆岩石圈之下，并潜入软流圈而消失。另外，如果边界两边都有是陆地，这就成为碰撞带。随着碰撞角度的不同，这里或因挤压而隆起高山，或因剪切而形成断层，或者兼而有之。

板块构造说是大陆漂移说和海底扩张说的合理引申。大陆的漂移是板块移动的表现之一。板块运动是地震、火山等事件及岛弧、陆缘山、海沟等地形特征的形成原因。

①大陆漂移是板块移动的表现之一，从全文看，这句话是说：

- A. 板块移动是大陆漂移的动力。
- B. 板块移动表现为大陆漂移
- C. 板块移动和大陆漂移的本质是相同的。
- D. 板块移动造成了大陆漂移。

②下列判断与文意相符合的一项是：

- A. 板块运动的形式有三种：碰撞、俯冲和裂谷。
- B. 板块边界的碰撞或俯冲，和裂谷的情形相反。
- C. 裂谷位于海洋中或海洋与陆地的交接处。
- D. 碰撞带和俯冲带位于大洋边缘或陆地之上。

解答：题①的答案是 D；题②的答案是 B。

(五) 资料分析

资料分析试题着重考察考生对文字、图形、表格三种形式的数据性、统计性资料进行综合分析加工的能力。针对一段资料一般有 15 个问题，考生需要根据资料所提供的信息进行分析、比较、计算，才能从问题后面的四个备选答案中选出符合题意的答案。

例题：①—②：

博物馆四个入口处自动计数器的读数（见下表）

自动计数器在不同时间的读数					
入口	7: 00	8: 00	9: 00	10: 00	11: 00
1	7111	7905	8342	9451	8485
2	8432	9013	9152	9237	9306
3	5555	5921	5989	6143	6233
4	954	1063	1121	1242	1299

①从早上 7: 00 到 11: 00 通过入口 1 进入博物馆的参观人数是：

- A. 580 B. 94 C. 1374 D. 1594

②在早上 7: 00 到 8: 00 之间，通过人数最多的入口是：

- A. 1 B. 2 C. 3 D. 4

解答：题①应为 $8485 - 7111 = 1374$ ，答案是 C；

题②比较例数之间的差，差值最大的是入口 1 的两个数，故答案是 A。

（六）行政职业能力测验的施测程序

1. 施测须知

行政职业能力测验试题全部为选择题，其中，常识部分为不定项选择题，其他部分一律为单项选择题。测试材料分为两部分：试题本和答题卡。考生阅读试题本上的试题，然后用 2B 铅笔将答题卡上相应的题号下所选答案的标号涂黑（详见后面示例），不得在试题本上做任何记号。考后，答题卡通过光电阅读机由计算机统一阅卷计分，因此，参加考试时，考生务必准备好两支 2B 铅笔和一块橡皮。

2. 施测方法简述

测验开始后，将按照以下步骤进行：

（1）监考老师向考生宣布考场要求。

（2）监考人员发给每位考生一页答题卡，给考生约两分钟时间按规定要求在答题卡上填涂自己的姓名和考号。

（3）监考人员发给考生一个试题本。先给考生两分钟时间阅读题本第一页上的内容。第一页上的内容是“考试注意事项”，考生应该仔细阅读每一项并遵照去做。读完这一页内容后，考生应等候监考人员的指示，不要向后翻页，否则，会影响成绩。若在整个考试过程中两次擅自提前翻页，监考人员有权取消考生的考试资格。

（4）监考老师宣布可翻页答题，开始计时。各部分的试题不分别计时，共给考生 120 分钟的时间，但每一部分都标出了参考时限，以帮助考生分配好答题时间。在试题中可能有一些是很容易的，但任何人都很难答对所有的题目。因此考生不要在一道题上思考太久，遇到不会的题目，可先跳过去，待做完了那些容易的题目后，如果有时间，再去思考。否则，考生可能没有时间去答后面的题目，而这些题目对考生来说可能更容易些。所有试题答错不倒扣分，因此考生可以根据猜测来回答那些没有把握的问题。

（5）监考老师宣布考试结束，考生应立即放下铅笔，将试题本、答题卡和草稿纸都留在桌上，然后离开考场。若发现考生带走了试题本或有抄录试题现象，将取消其考试资格。

3. 答题卡填涂方法

由于《行政职业能力测验》是通过光电阅读机和计算机来阅读评分的，所以要求考生应该非常仔细地按规定要求在答题卡上填涂好个人信息（姓名、考号及报考部门）和所选答案。其基本要求是：

（1）你要用钢笔或圆珠笔或签字笔在姓名、报考部门栏填好你的姓名和报考部门，并在准考证号一栏的 11 个空白方框中，填上你的准考证号的 11 个数字。

（2）对应准考证号的每位数，用 2B 铅笔将“准考证号”栏中相应方括号内的数字涂黑，答题时，则用 2B 铅笔将各题的所选项（其他项不得作任何记号）涂黑。黑度以盖住框内字母为准，不要涂到框外。

（3）不要用钢笔、圆珠笔、签字笔等涂选项。

（4）修改时要用橡皮彻底擦净。必须保持答题卡整洁，不得做任何其他记号。

(5) 不得折叠答题卡。

样例：下面给出一个与正式考试时所用答题卡相似的样例（将试题数略为 10 题，仅做示意）供你参考。从中可以看出，你要用钢笔或圆珠笔或签字笔在姓名、报考部门栏中填写好你的姓名和报考部门，并在准考证号一栏的 11 个空白方框中，填上你的准考证号的 11 位数字，然后，对应准考证号的每位数，将相应方括号内的数字涂黑。

机读答题卡样例

姓名 龚物元 报考部门 国家人事部

准 考 证 号										
1	3	6	1	7	0	2	4	[1]	[2]	[5]
[0]	[0]	[0]	[■]	[0]	[■]	[0]	[0]	[0]	[0]	[0]
[■]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[■]	[1]	[1]
[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[■]	[2]	[2]	[■]	[2]
[3]	[■]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]
[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[■]	[4]	[4]	[4]
[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[■]
[6]	[6]	[■]	[6]	[6]	[6]	[6]	[6]	[6]	[6]	[6]
[7]	[7]	[7]	[7]	[■]	[7]	[7]	[7]	[7]	[7]	[7]
[8]	[8]	[8]	[8]	[8]	[8]	[8]	[8]	[8]	[8]	[8]
[9]	[9]	[9]	[9]	[9]	[9]	[9]	[9]	[9]	[9]	[9]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
[A]	[A]	[A]	[■]	[A]	[A]	[■]	[A]	[■]	[A]
[■]	[B]	[B]	[B]	[B]	[■]	[■]	[■]	[■]	[■]
[C]	[■]	[■]	[C]	[C]	[■]	[C]	[C]	[■]	[C]
[D]	[D]	[D]	[D]	[■]	[D]	[D]	[D]	[■]	[■]

目 录

出版说明

国家公务员录用考试的命题思路及改革方向 (1)

中央国家机关录用考试公共科目考试大纲 (4)

第一章 面试的涵义与面试的基本形式 (1)

第一节 面试的涵义 (1)

第二节 面试的基本形式 (8)

第二章 面试与公务员录用考试 (11)

第一节 人员甄选的一般程序与办法 (11)

第二节 公务员录用考试的基本程序 (18)

第三节 公务员面试的组织与命题设计 (24)

第三章 面试的基本过程与应对措施 (33)

引 言 知己知彼，百战不殆 (33)

第一节 面试前的准备 (34)

第二节 面试的主体阶段与应对措施 (52)

第三节 面试结束后的工作 (77)

第四章 面试设计分析（内容设计）与面试技巧 (81)

第一节 面试的评分角度与评分要点 (81)

第二节 面试中的常见提问与应答要点 (112)

第五章 面试心理与面试技巧 (127)

第一节 面试危机与化解技巧 (127)

第二节 面试的信度、效度与面试技巧 (134)

第三节 面试心理与面试技巧 (139)

第六章 面试案例分析 (144)

附录 (148)

参考书目 (210)

第一章 面试的涵义与面试的基本形式

《国家公务员录用暂行规定》第十六条规定：“国家公务员的录用考试采取笔试和面试的方式，测试应试者的公共基础知识、专业知识水平，以及其他适应职位要求的业务素质与工作能力。”另一项研究表明：百分之八十以上的组织，在其人员的招聘与录用工作中，是借助于面试这一甄选手段来完成的。可见，面试无论是在公务员的录用考试中，还是在其他单位的人员选聘中，都发挥着极为关键的作用。

那么，什么是面试？相对于笔试等其他人员甄选方式，它有些什么特点？在公务员考试录用及其他组织的人员招聘过程中，它发挥什么样的作用？面试有哪些基本形式？这便是本章要重点阐述的问题。

第一节 面试的涵义

一、什么是面试

面试虽然在各类组织的人员甄选中获得了极为广泛的应用，但人们对面试的确切定义，至今众说纷纭。

有人认为，面试就是谈谈话、见见面而已；有人认为，面试就是口试，口试就是主考官与应试者交谈，应试者以口头答询问题的考试形式；有人认为，面试是通过外部行为（语言的与非语言的）的观察与评价，来实现对人员内在心理素质进行测评的目的；有人认为，面试即面谈加口试，是通过主考官与应试者直接见面、边提问边观察分析与评价应试者的仪表气质、言谈举止、体质精力以及相关素质能力，权衡是否与职位要求相适应的考试方式。等等。

如果把面试定义为面对面的交谈，那么面试就无法与一般性的日常交谈区别开来，没有反映出面试的素质测评特点。如果把面试定义为口试，那么虽然反映了面试是一种以口头语言交流为中介的考试，但没有反映出面试精察细观和推理判断的特点。

我们认为，面试是一种在特定场景下，经过精心设计，通过主考官与应试者双方面对面地观察、交谈等双向沟通方式，了解应试者素质特征、能力状况及求职动机等的人员甄选方式。在这里“在特定场景下”的特点使面试与日常的观察、考察等测评方式相区别。日常的观察、考察，虽然也少不了面对面的观察与交谈，但那是在自然场景下进行的；“精心设计”的特点使它与一般性的交谈、面谈、谈话相区别，面谈与交谈，强调的只是面对面的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、面试的特点

与求职资格审查、笔试、工作演示、试用等人员甄选方式相比,面试具有以下几个显著特点:

(一)面试以谈话和观察为主要工具

谈话是面试过程中的一项主要工具。在面试过程中,作为主考官,主要向应试者不断地提出各种问题;作为应试者,主要是针对主考官提出的问题进行回答。在面试过程中,主考官正确地把握提问技巧十分重要。他不仅可以直接地起到有针对性地了解应试者某一方面情况或素质的作用,而且对于驾驭面试进程,净化面试主题,营造良好的面试心理氛围,都有重要影响。比如利用应试者的擅长之处,提出一些启发性问题,调动其作进一步思索,展示其才华;当应试者回答问题文不对题时,可利用提问控制或调整话题,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”。这对于振奋应试者的谈吐、引发新的意外收获,转移到下一个话题都有益处。

观察是面试过程中的另一项主要工具。在面试中,要求主考官善于运用自己的感官,特别是视觉和听觉。

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。

国外一项研究表明,在求职面试中,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,主考官必须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。

严格地讲,面部表情也属身体语言的范畴。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表达分开的。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是不同的。一个情绪抑郁的人除了目光暗淡、双目紧皱之外,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,似乎要经过很大的努力才行。而一个心情急躁、焦虑的应试者,常常会有无休止的快速手足运动,双手还可能不断颤抖。一个行为退缩、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,往往会出现这样一些身体动作,如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。在面试过程中,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。在倾听应试者的谈话时,应边听边思索,及时归纳整理,抓住关键实质之处。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