

2011
录用公务员考试专用教材

LUYONG GONGWUYUAN KAOSHI ZHUANYONG JIAOCAI

面试

主 编 蒋冠庄

副主编 吴 强

一流作者
业内专家
权威推荐
专业打造
精准指导
复习点津
实战精要

 中国人事出版社

录用公务员考试专用教材

面 试

主 编 蒋冠庄

副主编 吴 强

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试/蒋冠庄主编. —北京: 中国人事出版社, 2010

录用公务员考试专用教材

ISBN 978-7-5129-0017-2

I. ①面… II. ①蒋… 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(2010)第 193197 号

中国人事出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

新华书店经销

保定市中画美凯印刷有限公司印刷装订

850 毫米 × 1168 毫米 32 开本 7.75 印张 177 千字

2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

定价: 23.00 元

读者服务部电话: 010-84643933/64929211/64921644

发行部电话: 010-64961894

出版社网址: <http://www.renshipublish.com>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

如有印装差错, 请与本社联系调换: 010-80497374

序 言

1990年，中国人事出版社出版了我写的《面试考官技术指南》一书。这本书可以算做国内有关面试方面的第一本专门书籍，它的出版得益于时代的进步。1989年起，国家行政机关补充工作人员实行考试的办法，那时我正在国家人事部从事国家行政机关工作人员的考试录用工作，主要忙于考试体系的设计、笔试和面试方法与内容的确定以及考试的组织，直接设计命制了1989—1995年中央国家行政机关补充工作人员考试的面试题目，并在一些中央、地方国家行政机关面试考官培训班上讲授如何设计面试和当好面试考官。结构化面试的框架大抵成型于这个时期。在这一过程中，我曾到中央、地方乃至中、外资企业做了大量相关调研，查阅了大量的国外公务员考试录用制度的材料，对考试测量学、心理学和我国古代科举制度进行了研究学习。《面试考官技术指南》一书也是在这些工作和学习的基础上形成的。这要感谢领导对我的信任与放手使用，因为那时我才20多岁，而且刚到部里工作。正是在他们的领导下，我们一起为我国的公务员考试录用制度做了一些奠基性的工作。

1997年始，我援疆3年。在疆期间，除了原来的工作外，还分管过外事、社保和一些企事业单位管理与改革等工作；直接策划、组织了600余人参加的当时在西部比较少见的《跨国

企业经营理论论坛》，邀请一些国外著名跨国企业和国内大型企业的高管、专家学者，介绍包括人力资源管理在内的跨国企业经营管理问题，同时组织相关经贸洽谈活动。回部后，作为起草小组成员参加了公务员法的起草、实施和相关配套法规建设以及公务员队伍的建设与管理等工作，直至现在从事其他管理工作。这段时期，虽未直接进一步深入地研究面试，但却当过几次面试考官，做过几次面试考生，到国外对一些国家的公务员考试制度等进行了考察学习，从另一个方面对面试进行了体验和思考；还撰写出版了《如何提高你的心理素质》《走进权力的女人》等方面的书，翻译出版了3本英文书。这些经历和体验对比较全面、准确、直观地告诉别人如何应对面试是非常有益和至关重要的。因为成功的面试远不是只凭掌握一些面试技巧和知识就能实现的！

今年4月，中国人事出版社约我为准备参加公务员面试的人员写一本复习指导性的书。在我写这本书的前期阶段，到书店翻了一些类似的书。感觉其内容大多侧重于面试的基本概念和技巧方面。实际上，与高考复习等教育考试不同，应对招聘性质的面试，征服考官的远不是那些面试的知识与技巧，最终还要靠考生的内在心灵与智慧相结合后所展现的外在魅力。如果只关注面试本身的知识与技巧，就好比治标不治本，面试的水平必然肤浅、不稳定；如果只凭面试本身的知识与技巧就能取胜，考官的水平岂不是太低了吗？！而且这样的面试导致的结果有可能是一场灾难！实际上，面试评判的标准要求考生具备分析、策划、决策、组织、协调、沟通、控制、推动和学习等方面的素质。而这些要求具有的时代色彩是：既具有儒雅的东方哲学思想和典型的中华民族个性，同时也具有适度的开放、自由、勇于冒险、追求自我实现和对外界的高度敏感等现代品质。这是时代的呼唤，也是民族强大的要求。如果我们拥

有一大批这样的人才，国家富强的步伐就会加快！

要想切实经受住面试的考验，并通过面试为自己的职业生涯奠定良好的开端，一定要内外兼修。一些美国心理学家对800人作了30多年的追踪研究表明：成就最大与最小者之间最明显的差异不在于他们的智力水平，而在于心理素质方面的特点，即是否有自信、坚持性、不屈不挠、不自卑等良好的意志、性格品质。本书的特点之一就是在结构上含有面试前的身心准备等内容。不仅为此专设一讲，从心理的调试、机关文化的特点以及人格的养成等方面帮助考生向“本”的积极方向转变，最终展现比较真实和适应招聘要求的自我，并为今后的职业生涯实现良好的连接；而且这方面的内容几乎渗透在全书的各个部分。从这个角度讲，本书的内容对一些人的职业发展或许也有一定的参考意义。这也是我的初衷之一。

在提高考生的面试水平方面，本书突出了针对性、实用性、可操作性和综合性。像面试考官喜欢哪种考生、考生容易丢分的几种情况、如何提高面试的语言表达能力以及对自身特征、复习结果进行自我测查和检验等，都是其他一些类似题材书籍所没有的。书中的案例和面试题目大多经过了精心挑选而非堆砌，并配有一些点评，有些是作者的亲身经历，这也是本书的另一大特点。

本书以面试案例分析开篇，旨在使考生对面试先有一直观、综合性的体验，以便于更深刻地认识和掌握后续的面试前的基本准备、面试前的身心调整和面试现场的应对技巧等内容。本书还专门选择了一些不同类型的面试题和心理测验，供读者自我检验学习效果之用。为了有助于读者达到熟练运用的境界和更好地了解自我，书后还专门选列了一些面试题和心理测验。

写这本书的时候，正值工作较忙，加上水平有限，难免存

在不妥和毛糙之处，敬请谅解。希望本书能对那些准备参加面试和刚进入工作岗位的朋友们有一些启发、借鉴和帮助！衷心祝你们成功！！

吴 强

二〇一〇年十月于北京

目 录

第一讲 面试案例分析

一、典型面试案例	(1)
1. 输在团队精神的欠缺	(1)
2. 靠客观和欣赏别人胜出	(2)
3. 成败都在平常心	(2)
4. 诚实与否两重天	(3)
5. 胜在智慧和不自盲从	(4)
6. 输赢决定于面试全过程	(6)
7. 考官有时更关心你的方法而不是答案	(7)
8. 靠才气与耐力胜出	(7)
9. 靠“办事能力”胜出	(8)
10. 被自己淘汰	(8)
11. 把握好谈理想的分寸	(9)
12. 对应考动机的表述是关键	(10)
13. 多说考官关心的话	(10)
14. 善于用自己的经历打动考官	(11)
15. 功夫在于“试外”	(12)
二、结构化面试案例分析	(12)
三、情景模拟案例分析	(26)
1. 无领导小组讨论	(26)
2. 集体面谈和讨论	(28)

第二讲 面试前需作的基本准备

- 一、了解决定考官评价的各种因素 (30)
 - 1. 考官喜欢用哪些人 (30)
 - 2. 容易让考官给你打低分的情况 (33)
 - 3. 影响考官评价的一些心理因素 (36)
- 二、了解面试的目的与形式 (37)
 - 1. 面试与笔试的关系与区别 (37)
 - 2. 面试目的的外在表现 (38)
 - 3. 面试的形式 (46)
- 三、熟悉各种面试形式的设计与评价特点 (50)
 - 1. 结构化面试 (51)
 - 2. 情景模拟 (53)
 - 3. 混合型 (53)
- 四、掌握常见类型题的特点和其出题思路 (54)
 - 1. 基本情况型问题 (55)
 - 2. 分析型问题 (56)
 - 3. 工作情境性问题 (58)
 - 4. 情景模拟 (61)
- 五、制订备考计划 (62)
 - 1. 自我诊断、发现弱点 (63)
 - 2. 全面考虑、总体计划、确定目标 (78)
- 六、实施计划进入考试状态 (79)
 - 1. 巩固笔试中的复习成果 (79)
 - 2. 模拟训练、寻找感觉 (83)
 - 3. 强化面试口才 (88)
 - 4. 了解规矩、别犯错误 (93)
 - 5. 了解应试单位的有关情况 (95)

第三讲 面试前需作的身心调整

- 一、删繁就简、全神贯注 (96)
- 二、坚定信念 (100)
- 三、打造阳光心态与形象,豁达对待 (105)
 - 1. 豁达对待生活 (106)
 - 2. 正视竞争激烈性,学会享受过程 (109)
 - 3. 打好手里的牌 (109)
 - 4. 内正心、外正容 (110)
- 四、掌握职场通用法则 (111)
 - 1. 学会低姿态 (111)
 - 2. 融进机关文化 (112)
 - 3. 增加职业修养 (113)
- 五、完善人格 (115)
 - 1. 人格修炼的宜和忌 (115)
 - 2. 增加自己的情商 (116)
 - 3. 客观预期和践行成功之路 (122)
 - 4. 重视气节和小节 (124)
- 六、发展你的成功倾向 (125)
- 七、适当与人交流 (127)
- 八、看一些有益于修身的格言警句 (128)

第四讲 面试现场的应对技巧

- 一、保持自信和自然 (136)
- 二、调整好自己的黄金时间 (140)
- 三、保持愉快的情绪 (141)
- 四、准确 (143)
- 五、鲜明 (143)

六、生动	(144)
七、简明	(146)
八、善用肢体语言	(146)
九、不要犹豫不决也勿冲动	(146)
十、掌握即席讲话的几个要领	(147)
十一、及时摆脱失误的困扰	(147)
十二、控制好时间	(148)

第五讲 检验你的准备效果

一、测自己的复习效果	(149)
二、测自己的性格	(160)
三、测自己的气质类型	(162)
四、测自己的工作性格	(166)
五、测自己的情感特点	(167)
六、测自己的进取心	(170)
七、测自己的“升级指数”和应该采取的行动 ...	(171)

附录一

一、面试练习题	(175)
二、某地公开选拔厅局级领导面试题	(182)
三、你容易有怎样的人格障碍?	(198)
四、你的记忆力怎么样?	(200)
五、自我暗示训练词例	(201)

附录二

国务院关于加快发展旅游业的意见

国发〔2009〕41号	(206)
-------------------	-------

附录三

国务院关于进一步促进广西经济社会发展的若干意见

国发〔2009〕42号 (214)

第一讲 面试案例分析

一、典型面试案例

1. 输在团队精神的欠缺

无领导小组讨论。五六个考生讨论一个给定的题目。

其中一位考生，在事先的笔试中成绩突出。在面试中，他思维敏捷、观点独特，按理说是不应该出局的。可是他在讨论中对其他考生表现得很不尊重，不仅多次打断别人的发言，还对别人的建议一口否决，用词十分尖刻。

面试结束后，主考官提了一个团队合作方面的问题：“当你和同事对一个问题的意见产生了分歧，你会怎么做？”

他对此只是说：“这样的事情是很多的，我基本都是和对方一起完成的。我这个人不会和同事发生争执，也没有什么矛盾。”而胜出者的回答是：“我会和他根据这个分歧来交流，我们开诚布公地把原因和结果讲清楚。意见不一致很普遍，争论也很有必要，大家互相学习啊！比如不久前，我和一个同学在写一个论文时出现了不同的看法，大家都坚持己见。眼看交论文的日子到了，我提议去校园里散散步，放松放松心情，等大家冷静下来再沟通。最后，我们都放弃各自最初的想法，形成了新的思路。”

可以看出，这个胜出考生能够主动提出缓解矛盾的方式，还能放弃最初的想法，与他人融合成新的思路。他的团队合作能力比较强。而第一个考生尽管笔试十分优秀，但鉴于其缺乏团队合作精神，最终被淘汰。

实际上，许多单位对考生的团队精神通常这样评价：是否做到积极寻求并尊重他人的观点，在承认存在分歧的基础上，通过有效的方法解决分歧，是否能在观点不一致时，理解对方的思想，求同存异。

2. 靠客观和欣赏别人胜出

所有进入面试的10个考生被集中在一个大会议室。题目是：根据给定资料，在规定时间内独立制订一个工作方案。

时间一到，收了卷子，全部送到另一间屋子，请判卷人员评判，要求考生等待。

不到2小时，评审完毕。主考官进来宣布：刚才的评分只占成绩的50%，另一半分数由考生相互评审。

按着要求，每个人带着方案上台介绍，另外9人则在下边评分，并写简略评语，彼此不能交换意见。

其中，有3个人的方案令人叹服。但意外的是，这3人中只有1人入选。

后来，单位领导与被录用人员谈话时说道：“进入面试的10个人都是佼佼者；而你们之间的相互评判，更能证明自己的素质与能力。庸才看不见别人的才华，情有可原，看不见人才的人才，就很狭隘了。我们不仅需要人才，更需要那些彼此欣赏，相互协作、团结共进的人。”

3. 成败都在平常心

某考生参加了3次面试才被录用。

第一次是一个很有名的大单位，职位对英语有要求。站在这家单位的门口，他能清晰地听到自己的心在怦怦直跳。对这家单位油然而生的顶礼膜拜之情令这个考生手足无措、心跳加速。结果面试中连中文说得都磕巴。面试考官的评价是：“你的专业水平不错，就是口语太差；口语太差也没关系，但关键是你胆子太小，心理素质不过关。”

第二次是一个名不见经传的小单位。这个考生心里想，以我的能力去这个小单位还不是绰绰有余。没做任何准备，晃悠悠地过去了，志得意满地回答了面试的问题后扬长而去。谁知，没有等到任何通知。

第三次也是一个不大的单位。这次，他做了很多准备，无论专业和英语。面试中，不紧不慢、面带微笑，遇到回答不出来的问题，就阳光般地一笑，坦率地说“这个我不太了解，但如果您能给我3天的时间，我会给您一个满意的回答。”当面试考官问他：“如果安排你去别的职位，你是否愿意？”他微笑着回答：“当然！我很愿意。”第一次面试时的怯懦和第二次面试时的骄傲自大消失得无影无踪，取而代之的是平心静气的良好心态、待人接物不卑不亢和真诚地面对面试。当然，这样聪明而有礼貌的人，哪个单位不喜欢呢？

4. 诚实与否两重天

一次面试中，考官问一个考生：“你是学管理的对吗？那你对塔克勒了解多少？”

“谁？”

“塔克勒。”

这个考生经过15秒钟的搜肠刮肚，也未想起来这个人是何方神圣。

“对不起，我实在不知道这个人。”

“读管理的人怎么连塔克勒都不知道。”考官一脸不屑。

考生依旧一脸茫然地看着考官。

双方对视 15 秒。

“你依旧坚持自己并不知道塔克勒吗？再给你点儿时间！”

“对不起，我确实不知道。”

又一个 15 秒过去了。

考官终于面带微笑地说：“确实没有塔克勒这个人。你说
不的勇气我们很欣赏。”

最后这个考生通过了面试。

另一次面试，招聘职位要求英语水平较高。其中一位考生的英语水平过了 6 级，并在之前提交的中英文简历中，写着具有房产策划、品牌营销等实习经历和经验。

一场英文面试开始了。

前几个问题是关于大学学习方面的，还比较简单。接下来问到针对考生实习期间的专业问题，问得细致、深入，这个考生有点招架不住。这时考官说道：“你的英语并不像你的简历里描述的那样流利。”

年轻气盛的考生说：“我在学校还修了日语课程。”其实，他只是选修过日语，可连 2 级水平都没到。

这时一位考官冲着他叽里呱啦地说了一串日语。

看着这个考生尴尬的表情，主考官不客气地说：“对不起，我们并不需要一个不诚实的人。”

5. 胜在智慧和不自盲从

3 个考生竞争一个文化职位。主考官与他们集体谈话。

“如果我采用你们的方案，你们愿意出镜当演员拍广告吗？在这个广告片里，会要求你们穿得暴露点。”

第一个女孩马上回答：“当然愿意，为了单位的利益，我

愿自己做出一点儿牺牲。”

第二个女孩犹豫着说：“我不愿意，我是来应聘文化管理这一职位的。”

第三个女孩最后说：“这同环境有很大关系。在日常生活中穿着暴露，并不符合中国人共同的审美价值与取向。在工作中，我愿意献计献策，贡献力量。”

主考官继续微笑着问：“如果被录用，你们能够做到长期干，不跳槽吗？”

第一个女孩回答：“我喜欢这个工作，我不会跳槽。”

第二个女孩也说：“贵单位是个大单位，我也不会跳槽。”

第三个女孩想了想说：“如果能够应聘到这个与我专业对口的工作，我将为它献出我的全部智慧和才能。一个有用武之地又拥有相应回报的人，应该是非常幸福的。”

结果，第三个女孩被录用了。

另一个单位通知某个考生下午2点面试，职位是科技创新管理。

这个考生准时来到单位，一位年轻人把他带到面试的会议室等候。

时间在流逝着，3点钟，考官终于出现了。

“请你现在回忆自己最成功的一次策划，然后重新写一份计划书。”

考官布置完后，又把考生一个人丢在了会议室。

一个小时后，考官又出现了。

“嗯，把你的计划留下吧，有消息再通知你。”

“我有几个问题想问你，可以吗？”考生问到。

考官仰起头，示意他继续。

“假如通知2点钟面试，而考官3点钟才赶到，而且没有做任何解释，您认为这是一种礼貌的行为吗？”