

///

公务员录用考试公共科目专用教材
适用于中央国家机关、地方国家机关

面试

MIAN SHI

按2006年公务员录用考试大纲编写

公务员考录资深专家 周盈 | 主编
原公务员考试命题组组长

时事出版社



公务员录用考试公共科目专用教材
适用于中央国家机关、地方国家机关

面 试

公务员考录资深专家 周 盈 主编
原公务员考试命题组组长

时事出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

面试 / 周盈主编. —北京: 时事出版社, 2005. 9

ISBN 7-80009-925-3

I. 面... II. 周... 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 (2005) 第 094847 号

出版发行: 时事出版社

地 址: 北京市海淀区万寿寺甲 2 号

邮 编: 100081

发行热线: (010) 88547590 88547591

读者服务部: (010) 88547595

传 真: (010) 68418647

电子邮箱: shishichubanshe@sina.com

网 址: www.sspublish.net

印 刷: 北京市密东印刷有限公司

开本: 787×1092 1/16 印张: 15.5 字数: 368 千字

2005 年 10 月第 1 版 2005 年 11 月第 2 次印刷

定价: 25.00 元

前 言

《中华人民共和国公务员法》规定了录用公务员要采取“公开考试、严格考察、平等竞争、择优录取”的办法进行,这就打破了身份、地域界限,必将取得良好的社会效益和用人效益,为人才脱颖而出创造良好的环境。但是,近年来公务员录用考试出现了竞争越来越激烈的趋势,同时,考试的题型变化和难度也越来越大。因此,要想在公务员录用考试中顺利通过、脱颖而出,必须认真复习准备,严肃对待。正是为了解决这一实际问题,帮助广大考生更好地复习准备,顺利通过公务员录用考试,我们根据人事部最新颁布的公务员录用考试公共科目考试大纲,组织有关从事公务员录用考试的命题专家、学者及人事部门的主管领导编写推出了这套系列教材。本套教材的鲜明特点是:

一、精。本套教材根据 2006 年考试大纲,按照简编精华的取舍标准,确定编写范围和程度,既要知识面宽广,又要突出重点、难点,即:“普遍撒网,重点捞鱼。”文字表达深入浅出,简洁明快。这是在总结历年教材编写经验的基础上出版的精品教材。

二、新。本套教材与时俱进,内容和素材新颖,并一直跟踪近年来公务员录用考试的新变化、新动向及命题规律和特点,按照最新大纲精神布篇谋章,章节分明,层次清楚,让考生能在最短的复习时间内达到最大收获,收到事半功倍之效。

三、活。本套教材在详细剖析各类题型特点的基础上,从提高考生应试能力出发,设计了众多灵活多样的、由浅入深的训练例题以及模拟试卷,使考生在复习中得到强化训练和提高。

本套教材由原中央国家机关公务员录用考试命题组组长、资深考录专家周盈教授主编。包括《行政职业能力测验》、《申论》、《公共基础知识》、《行政职业能力测验考前预测试卷及真题解析》、《申论考前预测试卷及真题解析》、《公共基础知识考前预测试卷及真题解析》和《面试》。在编写过程中,认真研究总结了近年来公务员录用考试的命题范围和规律,深度剖析了考试大纲,全面体现了考试复习的要点精华。因此,这套教材具有内容全面、重点突出、体系新颖、知识宽厚、针对性和实用性强的鲜明特征,是公务员录用考试最新版、最权威、最理想的教材。

在公务员录用考试中,面试测评至关重要,因为这是一种最直观、面对面的现场综合素质的考核,面试的成功与否,往往决定了考生的命运。因此,为了使广大考生能顺利通过面试,我们在研究近年来大量公务员录用面试失败和成功案例并吸收和借鉴专家学者研究成果的基础上编写的《面试》一书,其最大的特点是:通过对大量面试试题的讲解来加强考生对公务员录用面试的理解和加强考生对多种应对策略与技巧的掌握,具有很强的实战性和针对性。可以说,只要考生认真阅读本书,按照书中的要求进行复习和准备,必将大大提高面试成绩。

由于时间仓促和水平有限,难免会有疏漏乃至不妥之处,敬请广大考生和读者指正。

编 者

2005 年 10 月

目 录

MU LU

前言

第一部分 面试及面试的准备

第一章 面试概述.....	1
第一节 面试的概念和特征.....	1
第二节 面试的作用和功能.....	4
第三节 面试的内容和形式.....	5
第四节 面试的要素和程序.....	8
第五节 面试的原则和步骤	10
第六节 面试的组织和实施	14
第七节 面试试题的命制和设计	15
第八节 面试的历史和发展趋势	20
第二章 面试方法	25
第一节 结构化面试	25
第二节 无领导小组讨论	35
第三节 抽签演讲答辩	44
第四节 情景模拟面试	47
第五节 文件筐测验	51
第三章 面试测评要素	57
第一节 面试测评要素的定义	57
第二节 有关测评要素的试题分析	59
第四章 心理素质测评	80
第一节 心理素质测评概述	80
第二节 公务员心理素质测评的基本内容	84
第三节 中央国家机关公务员录用考试心理素质测评试题	85
第五章 面试前的准备	95
第一节 面试前的自我评估	95
第二节 面试前的资料收集.....	115
第三节 面试前的临场准备.....	117

第二部分 面试策略与技巧

第一章 面试的策略要点	128
第一节 把握面试的三个基本原则.....	128
第二节 了解非常规面试的招法.....	130
第三节 避免面试的“高级”错误.....	132
第四节 小心面试中的语言陷阱.....	134
第五节 避免使用面试忌语.....	137
第六节 进行必要的模拟测试.....	139
第二章 面试策略的具体运用	144
第一节 面试起始阶段的应对之策.....	144
第二节 面试进行中的应对之策.....	145
第三节 面试结尾阶段的应对之策.....	154
第三章 面试过关技巧	157
第一节 面试常用的 12 个技巧	157
第二节 如何化解面试时的“打压”.....	161
第三节 如何巧妙回答一些个人问题.....	164
第四节 如何提高讲话策略与口才水平.....	168
第五节 如何巧妙应对不同类型的考官.....	171

第三部分 面试训练

第一章 常用面试的各类题型解析	178
第一节 面试十大难题的样板回答.....	178
第二节 面试中常见问题的制胜回答.....	183
第三节 专业知识面试考题精选.....	201
第四节 经典面试考题荟萃.....	208
第二章 面试试题列举	214
一、中央某党群机关 2000 年公务员招考面试试题及解析	214
二、中央国家某机关 2001 年公务员招考面试试题及解析	216
三、中央国家机关 2002 年公务员录用考试面试结构化面谈标准题本	221
四、中国国家某机关 2002 年公务员招考面试试题及解析	227
五、某省 2003 年考录公务员面试题	229
六、2004 年 5 月浙江省公务员录用考试面试试题	231
七、精选历年面试真题解析	232

第一部分 面试及面试的准备

第一章 面试概述

通过对本章的阅读,读者将会对面试的概念和特征,面试的作用和功能,面试的内容和形式,面试的要素和程序,面试的原则和步骤,面试的组织和实施,面试的试题的策划和设计,面试的历史和发展趋势有一个基本的了解,进而对公务员面试有一个宏观的把握。

第一节 面试的概念和特征

一、公务员面试的概念

所谓面试,是一种通过精心设计,以交流和观察为主要手段,以了解应聘者素质及相关信息为目的的测试方式。在面试过程中,招聘者可以根据应聘者当场对所提问题的回答,考察他运用专业知识分析问题的熟练程度、求职动机、个人修养、实践经验、思维的敏捷性、语言表达能力等;通过对其面试过程中的行为特征的观察和分析,考察应聘者的外表、气质、风度、情绪的稳定性,对应聘职位的态度,以及在外界压力下的应变能力。招聘者可以通过连续发问弄清应聘者在回答中表达不清的问题,从而提高考察的深度和清晰度,并减少应聘者通过欺骗、作弊不正当手段获得分数的可能性。所以,面试是挑选录用中不可或缺的重要测评方法。

虽然面试在各类组织的人员筛选中应用极为广泛,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。

事实上,面试与一般的谈话是不一样的:首先,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;其次,如果把面试定义为口试,虽然反映了面试是一种以口头语言交流为中介的考试,但没有反映出面试观察和推理判断的特点;第三,面试中招聘者起主导作用,应聘者起主体作用,而谈话中双方的地位是平等的;第四,大多数面试中的问题是预先设定的,而谈话的内容比较多样化,随机性很强;最后,面试的主要目的是甄选员工,详细地说就是,应聘者能否担任某职?与其他应聘

者相比,这个人如何?都可以通过面试表现出来,而谈话更强调双方的情感沟通。

由此可见,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筛选方式。“在特定场景下”是面试的主要特征,这一特征与日常的观察、考察有很大的区别。日常生活中人与人之间也经常会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”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”,不仅突出了面试“问、听、察、析、判”的综合性特点,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区别开来。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、公务员面试的特征

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征:

(一) 面试内容灵活性

面试内容对于不同的应试者来说是相对变化的、灵活的,具体表现在以下几个方面:

1. 面试内容因应试者的个人经历、背景等情况的不同而无法固定。例如,两位应试者同时应聘档案管理岗位,一位有多年从事档案工作的经历,另一位是应届档案管理专业的大学本科毕业生。在面试中,对前者应侧重于询问其多年来从事档案管理方面的实践经验,对后者则应侧重于了解其对该专业基础知识掌握的情况以及在校学习期间的情况。

2. 面试内容因工作岗位不同而无法固定。不同工作岗位,其工作内容、职责范围、任职资格条件等都有所不同。例如,国家技术监督局的有关技术监督岗位和国家人事部的考录岗位,无论其工作性质、工作对象,还是任职资格条件,都有很大差别。因此,其面试的内容和形式都有所不同,面试题目及考察角度都应各有侧重。

3. 面试内容因应试者在面试过程中的面试表现不同而无法固定。面试的题目一般应事先拟定,以供提问时参照。但并不意味着必须按事先拟定好的题目逐一提问,毫无变化,而要根据应试者回答问题的情况,来决定下一个问题问什么?怎么问?如果应试者回答问题时引发出与拟定的题目不同的问题,主考官还可顺势追问,而不必拘泥于预定的题目。

总之,从主考官角度看,面试内容既要事先拟定,以便提问时有的放矢,又要因人因“事”(岗位)而异,灵活掌握;既能让应试者充分展示自己的才华,又不能完全让应试者海阔天空地自由发挥,最好是在半控制、半开放的情况下灵活把握面试内容。

(二) 面试过程的双向沟通性

面试是主考官和应试者之间的一种双向沟通过程。在面试过程中,应试者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应试者,应试者也可以通过主考官的行为来判断主考官的价值判断标准、态度偏好、对自己面试表现的满意度等,来调节自己在面试中的行为表现。同时,应试者也可借此机会了解自己应聘的单位、职位情况等,以此决定自己是否可以接受这一工作等。所以面试不仅是主考官对应试者的一种考察,也是主客体之间的一种沟通、情感交流和能力的较量。主考官应通过面试,从应试者身上获取尽可能多的有价值信息。应试者也应抓住面试机会,获取那些关于应聘单位及职位、自己关心的信

息。

(三) 面试以谈话和观察为主要手段

谈话是面试过程中的一个非常重要的手段。在面试过程中,主考官通过向应试者提出各种问题,应试者要对这些问题进行回答,主考官能否正确地把握提问技巧十分重要。他不仅可以直接地、有针对性地了解应试者某一方面情况或素质,而且对于驾驭面试进程,营造良好的面试心理氛围,都有重要影响。

比如针对应试者的特长,提出一些启发性问题,使应试者进一步思索,展示其才华;当应试者的回答文不对题时,可利用提问调整话题;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,引发新的思路,转移话题都有益处。

观察是面试过程中的另一个主要手段。在面试中,要求主考官善于运用自己的感官,特别是视觉,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,主要有面部表情的观察和身体语言的观察。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。面试过程中,应试者的面部表情会有许多变化,主考官必须能观察到这种表情的变化,并能判断其心理。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,便反映其自信心不足,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,反映其内心的矛盾或正在思考。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。

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各不相同。一个情绪抑扬的人,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。而一个性格急躁的应试者,常常会无休止的快速运动手脚,双手还可能不断颤抖。一个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,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。在倾听应试者谈话时,应边听边思索,及时归纳整理,抓住关键之处。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、音量较大者多为外向性格;讲话速度快者,多为性格急躁者;爱用时髦、流行词汇者大多虚荣心较强等。

(四) 面试对象的单一性

面试的形式有单独面试和集体面试。在集体面试中多位应试者可以同时位于考场之

中,但主考官不是同时向所有的应试者发问,而是逐个提问逐个测评,即使在面试中引入辩论、讨论,评委们也是逐个观察应试者表现的。面试的问题一般要因人而异,测评的内容应侧重个别特征,同时进行会相互干扰。

(五) 面试时间的持续性

面试与笔试的一个显著区别在于,面试不是在同一段时间展开,而是逐个地进行。笔试是不论报考人数的多少,均可在同一时间进行,甚至不受地域的限制。例如,每年七月的高考,尽管报考人数数百万,且分布在全国几十个省市,但考试时间却是统一的。因为笔试的内容有统一性,且侧重于知识考察,考察内容具体,答案客观标准,主观随意性较小,面试则不同。

首先,面试是因人而异,主考官提出问题,应试者针对提问进行回答。考察内容不像笔试那么单一,既要考察应试者的专业知识、工作能力和实践经验,又要考察其仪表、反应力、应变力等,因此只能因人而异、逐个进行。

其次,面试一般由用人单位主持,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,面试差异大,无法在同一时间进行。

第三,每一位应试者的面试时间,不能作硬性规定,而应视其面试表现而定,如果应试者对所提问题,对答如流,阐述清楚,主考官很满意,在约定时间甚至不到约定时间即可结束面试;如果应试者对某些问题回答不清楚,需进一步追问,或需要进一步了解应试者的某些情况,则可适当延长面试时间。

(六) 面试交流的直接互动性

与笔试、心理测验等人员甄选方式不同,面试中应试者的语言及行为表现,与主考官的评判是直接相连的,中间没有任何中介形式。面试中主考官与应试者的接触、交谈、观察也是相互的,是面对面进行的。主客体之间的信息交流与反馈也是相互作用的。而笔试、心理测验中,一般对命题人、评分人严加保密,不让应试者知道。面试的这种直接性提高了主考官与应试者间相互沟通的效果与面试的真实性。

(七) 面试评价的主观性

与笔试那样有明确的客观标准不同,面试的评价标准往往带有较强的主观性。面试官的评价往往受个人主观印象、情感、知识、经验等许多因素的影响,使不同的考官对同一位应考者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十分复杂的工作,考官可以把自己长期积累的经验运用到面试评价中。在这个意义上,面试的这种主观性有其独特价值。

第二节 面试的作用和功能

面试与笔试相比,具有以下几个作用:

一、可以考察到笔试人员甄选手段难以考察到的内容

笔试是以文字为媒介,考察一个人的知识水平素质能力,但很多素质特征很难通过文字表现出来。比如一个人的仪表风度、口才、反应的敏捷性等。有些素质特征虽然可以通过文字形式来表达,但因为应试者的掩饰行为或其他原因没能表达,但却可以通过面试来考察。例如,对某些

隐情,应试者往往不愿表露,对这些不愿表露的东西,在文字性的笔试、问卷等测试中,可以做到天衣无缝,但在面对面、眼对眼的面试中,就很难做到了,因为我们的身体不容易撒谎。

二、可以综合考察应试者的知识、能力、工作经验及其他素质特征

面试是主考官和应试者之间的一种双向沟通活动,但面试的主动权还是控制在主考官手里,面试测评时主考官要专即专,要广即广,要深即深,要浅即浅,具有很大的弹性和灵活性。笔试和心理测验等在这方面均不如面试。

三、可以弥补笔试的不足,并有效地避免高分低能者和冒名顶替者。

有人在笔试过程中没发挥好,如果仅以笔试成绩作为录用依据,那么这些人就没有机会被录用了。但如果再辅之以面试形式,就给这些人再次表现的机会。某市在一次干部录用考试中发现,有些人虽然笔试成绩不算很高,但在面试中对答如流,表现极佳,显示出了很大的发展潜力,从而成为理想人选。此外,笔试还存在一定局限性,笔试中难免有高分低能者甚至冒名顶替者。在一些省市的干部录用考试中,有些人笔试成绩很高,但面试时却言语木讷,对所提问题的回答观点幼稚、没有深度;有的则只能背书本知识,分析问题和解决问题的能力很差。

四、面试可以测评应试者的多方面素质

从理论上讲,面试只要精心设计、时间充足、手段得当,可以准确地测评出应试者的任何素质。如果说心理测验中的许多问卷是测评应试者的智力、心理、品德等的有效手段,那么把这些心理测验中的问题以口头问答的形式表现出来,往往会收到与笔试不同的效果,由于信息量利用的高频率,其测评质量会更高。如果在面试中引入无领导小组讨论、角色扮演、管理游戏等情景模拟的人员甄选手段,还可考察应试者的组织能力、领导能力等;如果引入工作演示的方法,还可直接考察出一些应试者的实际工作能力。甚至,就应试者的身体状况,通过面试也可获取大量信息。

第三节 面试的内容和形式

一、公务员面试的主要内容

从理论上讲,面试可以测评应试者任何素质,但由于人员甄选方法都有其长处和短处,扬长避短综合运用,则事半功倍,否则就很可能事倍功半。因此,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,而是有选择地用面试去测评它最能测评的内容。

面试测评的主要内容如下:

(一) 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,像国家公务员、教师、公关人员、企业经理人员等职位,对仪表风度的要求较高。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。

（二）专业知识

了解应试者掌握专业知识的深度和广度,其专业知识更新是否符合所要录用职位的要求,作为对专业知识笔试补充。面试对专业知识的考察更具灵活性和深度。所提问题也更接近空缺岗位对专业知识的需求。

（三）工作经验

一般根据查阅应试者的个人简历或求职登记表,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,还可以考察应试者的责任感、主动性、思维力、口头表达能力及遇事的理智状况等。

（四）口头表达能力

面试中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。考察的具体内容包括:表达的逻辑性、准确性、感染力、音质、音色、音量、音调等。

（五）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。

（六）反应能力与应变能力

主要看应试者对主考官所问的问题理解是否准确,回答的迅速性、准确性等。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。

（七）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。

（八）自我控制能力与情绪稳定性

自我控制能力对于国家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。

（九）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、做好做坏者无所谓的人,在新的工作岗位也很难说能勤勤恳恳、认真负责。

（十）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,并为之而积极努力。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,但求无过,对什么事都不热心。

（十一）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。

（十二）业余兴趣与爱好

应试者休闲时爱从事哪些运动,喜欢阅读哪些书籍,喜欢什么样的电视节目,有什么样的嗜好等,可以了解一个人的兴趣与爱好,这对录用后的工作安排常有好处。

(十三) 其 他

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问到的其他一些问题等。

二、公务员面试的主要形式

面试的形式,根据不同的标准可以划分为多种形式。

(一)根据面试目的的不同,可以将面试分为压力性面试和非压力性面试

前者是指招聘者有意对应聘者施加压力,使其焦虑不安的面试形式。这种面试的目的是鉴别出那些对压力敏感、并具有较高压力承受能力的应聘者。在面试中,招聘者提问一些直率而又冒犯的问题,使应聘者感到不舒服。如应聘者换过好几次工作,那么招聘者会问说经常换工作表明这个人不负责任、不成熟。这时就对应聘者形成了考验:如果应聘者合理解释自己为什么要换工作,那么应聘者的提问就可以继续进行;如果应聘者一下很生气,那么就表明这个人压力承受能力有限。非压力性面试则是指在没有压力的情形下考察应试者有关方面的素质。

(二)按照面试的功能,可以将面试分为鉴别性面试、评价性面试和预测性面试

所谓鉴别性面试,就是依据面试结果把应试者按相关素质水平进行区分的面试;评价性面试则是对应考者的素质做出客观评价的面试;而预测性面试是指对应考者的发展潜力和未来发展等方面进行预测的面试。

(三)根据面试的进程来分,可以将面试分为一次性面试和分阶段面试

一次性面试是指用人单位对应试者的面试集中于一次进行。在一次面试中,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。在一次面试的情况下,应试者是否能面试过关,甚至被最终录用,就取决于这一次面试。面对这类面试,应试者必须集中所长,认真准备,全力以赴。

分阶段面试又可以分为两种形式,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。初选一般由用人单位的人事部门主持,主要考察应试者的仪表风度、工作态度、上进心、进取精神等,将明显不合格者予以淘汰。初试合格者则进入复试,复试一般由用人单位主管主持,以考察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。

(四)根据面试的结构化(标准化)程度划分,可以划分为结构化、半结构化和非结构化面试三种形式

所谓结构化面试就是面试题目、面试实施程序、面试评价、考官构成等方面都有统一明确的规范进行的面试;半结构化面试是指只对面试的部分因素有统一要求的面试,如规定有统一的程序和评价标准,但面试题目可以根据面试对象而随意变化;非结构化面试则是对与面试相关的因素不作任何限定的面试,也就是通常没有任何规范的随意性面试。

(五)按照结果的使用方式,可以将面试分为目标参照性面试和常模参照性面试

所谓目标参照性面试是指面试结果须明确应考者的素质水平是否达到某一既定的目标

水平,通常分为合格与不合格两种;而常模参照性面试,则是依据面试结果对应考者按照素质水平高低进行排序,从而优胜劣汰的面试,结果分为若干档次。

(六)根据面试内容设计的重点不同,可将面试分为行为性、情境性和综合性等三类面试

行为性面试的内容侧重于应考者过去的行为;情境性面试是通过给应试者创设一种假定的情境,考察应考者在情境中如何考虑问题、做出何种反应;综合性面试兼有前两种面试的特点,而且是结构化的,内容主要集中在与工作职位相关的知识技能和其他素质上。

(七)根据面试对象的多少,可以划分为单独面试和小组面试

单独面试是一次只有一个应考者的面试,现实中的面试大都属于此类。单独面试的优点是能够给应考者提供更多的机会和时间,使面试能进行得比较深入。单独面试又分为两种类型。一种类型是只有一位考官负责整个面试过程,这种面试方式大多在较小的单位录用较低职位的人员时采用;另一类型是多个考官面试一位应考者,这种形式在国家公务员录用面试和大型企业面试中广泛采用。小组面试则是多名应考者同时面对考官的面试,如小组讨论就是一种小组面试,考官同时面对多名应考者进行评价,小组面试的优点是效率比较高,而且便于同时对不同的应考者进行比较,不足是其中一位应考者的表现会受其他应考者行为的影响。

第四节 面试的要素和程序

一、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。合理地分配这些要素,是做好面试工作的基础。

(一) 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。在公务员录用中,面试的目的是从职位出发,实现对考生素质的有效测评,选出德才兼备的高素质人才。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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的影响。面试考官的任务是提出问题,了解考生在面试中的行为表现并进行素质测试。

(五) 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。

(六) 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行为要求。面试方法不同,提出的要求也不同。在自由面谈中,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,试题则表现为具体问题情境中的各种要求。

(七) 面试时间

面试时间是面试活动在时间维度上的体现。一般地说,在其他条件不变的情况下,面试的时间越长,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应考者的信息是一个值得研究的问题。

(八) 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,面试场地的大小、考官与应考者位置的安排、光线的阴暗,以及噪声、干扰等问题对面试都有一定的影响,这些因素都是面试考场布置时需要考虑的因素。

(九) 面试信息

面试信息主要包括考官信息和应考者信息两种。考官信息是指面试测评过程中考官所发出的信息。最主要的考官信息,是考官对应考者下达的测试指令,以及对应考者的行为反应所表现出的态度等。应考者的信息,是指面试测评过程中应考者所表现出的行为反应信息,自觉发出的和不自觉发出的、语言的和非语言的。最主要的应考者的信息是对考官的提问所发出的行为反应。

(十) 面试评定

面试评定是指面试考官利用事先拟定的测评标准,根据应考者的行为表现对其相关的素质进行评分或评价。

二、录用面试程序的基本结构

公务员录用面试程序可以用如下的基本结构表示:

1. 入场抽签:主考人请工作人员叫考生入场,并由考生从试题箱内抽签确定试题,把抽中的试题交主考人当场开封。

2. 个人自述:主考人请考生自述个人经历(个人基本情况、简历、工作经历、实绩等),同时宣布时间不超过5分钟。

3. 回答试题:主考人宣读考生抽中的试题,宣布答题时间不超过15分钟,考生回答。

4. 突发提问:考生答完规定试题后尚有时间,主考人可请评委临时提问。

5. 计分审核:提问完后,主考人请计时员从评委手中收回《评分表》和《试题答案》,《评分表》交计分员计分,《试题答案》交监督员(由党委、纪委、监察部门代表组成);计分完毕后,主考人请监督员审核。

6. 公布得分:监督员审核后宣布“得分审核无误”,主考人请计分员亮分,先宣布“去掉一个最高分**分,去掉一个最低分**分,最后得分**分”,再亮计分牌,主考人重申考生得分。

7. 考生退场:主考人宣布“请考生退场”,同时工作人员通知下一名考生入场。

这一程序设计,包括了工作人员叫考生入场、考生抽签确定试题、考生的自述、考生回答试题、评委突出提问、评委评分、计分员计分、监督员审核、评委与主考人公布得分、考生退场等环节,相当完整。

公务员录用面试一般不少于 30 分钟。

第五节 面试的原则和步骤

一、面试的基本原则和要求

一般而言,面试应遵循以下几个原则:

1. 面试考官小组组成的合理性原则。面试考官一般由 7~9 人组成,在年龄上,最好是老、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. 应试者机会均等的原则。在面试中公平性和公正性显得应尤为重要。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、公正,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。

4. 监督原则。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的方式了解和报道面试工作的情况;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,认真听取他们的意见并根据有关规定和程序作出适当处理。

面试的基本要求则体现在:

1. 对应试者的要求。一是面试者由政府人事部门向用人单位推荐。二是要按照规定比例选定面试者,一般要求面试者是拟任职位录用指标的 3 倍。三是要按照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. 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、编制面试试题、实施面试的前提,也叫面试前的工作分析。面试测评哪些要素,要根据招考公务员的工作岗位、应试者的状况、测评的可行性来确定。

3. 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,原则上只有经过规定程序取得面试考官资格的人员才能担任面试考官。

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

5. 制定面试实施方案的要求。面试机关在组织面试前,要制定面试实施方案,确保面试工作有计划、有组织、按程序进行。“面试实施方案”的内容一般包括: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。

二、面试的基本步骤

通常而言,面试一般包括五个步骤:

1. 根据职位要求确定面试测评要素。面试前的重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。
2. 根据测评要素选择面试的方法。每种面试方法,都有其自身的特点和功能。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。
3. 命制面试试题。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,组织专家进行命题或提出方案。
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、候考场、考务用品、通知考生面试时间、事先抽签决定面试顺序等等。这些工作完成后,面试便可以正式开始了。

背景资料

党政群机关公开招考机关工作人员和国家公务员 面试实施方案

为了进一步做好××市党政群机关公开招考机关工作人员和国家公务员的面试工作,根据《××市党政群机关首届公开招考机关工作人员和国家公务员实施方案》精神,特制定本实施方案。

一、面试原则及目的

面试是机关工作人员和国家公务员录用考试中的主要环节,必须贯彻公开、平等、竞争、择优的原则;必须在各级组织人事部门的指导和监督下,按规定的程序进行。

通过面试进一步考察应试人员的基本素质和适应职位要求的能力;通过面试的具体实施,探索科学规范的面试方法。

二、面试时间

(一)××市直属工作部门:1998年1月14日至16日(日程安排见附件一)。

(二)区、县级市:1998年1月19至27日(具体安排由各区、县级市结合实际拟定,报××市录用考试服务中心备案)。

(三)凡须加考专业面试的职位,应在1998年1月9日前完成。

三、面试对象的确定

(一)笔试结束后,由市委组织部、市人事局根据全市笔试的整体水平按不少于区域