

GUOJIA GONGWUYUAN KAOSHI LUYONG
MIANSHI CAOZUO YU YINGDUI JIQIAO

国家公务员考试录用 面试操作与 应对技巧

于得河 编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

国家公务员考试录用 面试操作与应对技巧

于得河 编著

中国铁道出版社

2005年·北京

内 容 简 介

本书对国家公务员考试录用面试操作与应对技巧进行了比较全面的阐述。在面试的操作层面上,介绍了面试的历史与发展、面试的概念与原理、面试的操作过程与技巧;在考生如何应对面试层面上,重点介绍了面试的准备,考生在面试中坚持的原则,如何更好地展现自己的举止仪表,如何回答不同类型的面试试题,如何展现语言表达能力,如何有效把握面试的应对技巧。同时介绍了考查考生主要能力素质的不同类型的面试试题,对面试测评的实操和考生的应对实例进行了分析点评。

图书在版编目(CIP)数据

国家公务员考试录用面试操作与应对技巧/于得河
编著. —北京:中国铁道出版社, 2005. 10
ISBN 7-113-06756-5

I. 国... II. 于... 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 (2005) 第 125885 号

书 名: 国家公务员考试录用面试操作与应对技巧
作 者: 于得河 编著
出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市宣武区右安门西街 8 号)
责任编辑: 魏京燕 崔忠文
封面设计: 崔丽芳
印 刷: 北京鑫正大印刷有限公司
开 本: 850 × 1168 1/32 印张: 6.25 字数: 162 千
版 本: 2005 年 11 月第 1 版 2005 年 11 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 7-113-06756-5/D · 135
定 价: 15.00 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,请与本社发行部调换。

编辑部电话: 010-51873115 发行部电话: 010-63549466

作者简介

于得河，一九九四年以来

一直担任国家公务员考试录用面试考官和

主考官，曾多次参加国家公务员面试试题的研

究、设计和组题，多次为不同层次的面试考官进

行辅导培训，对面试评价技术和考生应对有较系

统深入的研究和实践经验。

前 言

面试是一项科学有效的人才选拔测评技术，它在国家公务员考试录用、竞争上岗、人才资质评价等活动过程中，占有十分重要的地位。

作为面试的组织实施者，只有掌握好面试测评技术，才能保证面试过程的科学严密，才能保证面试结果的客观公正，才能把更优秀的人才选拔到最适合的职位上，做到适才适所，人尽其才；作为参加竞争的考生只有充分认识和掌握面试测评技术，才能按照要求更加全面、充分地把自己的能力素质展现出来，做到从容应对，脱颖而出。在以往的面试中，有的组织操作者由于对面试测评技术认识不够，操作过程的不严密甚至疏漏而不同程度地影响了面试的客观公正性。特别是一些参加竞争的考生其能力素质本来很好，但由于不了解面试，不能更好地按照面试的要求应对面试，而影响了成绩，非常可惜地失去了被录用的机会。

为此，作者对十几年来在面试中积累的经验进行了系统的梳理，学习借鉴了一些专家学者关于面试的论述，编著了这本《国家公务员考试录用面试操作与应对技巧》，共七章：第一章至第三章主要阐述了公务员考试录用面试如何操作方面的内容，其中第一章阐述如何认识面试，第二章阐述面试的操作过程，第三章阐述

面试的操作技巧；第四章至第七章主要阐述考生如何应对面试、应对面试的原则、技巧和案例分析等内容，其中第四章阐述如何应对面试，第五章阐述面试回答问题的技巧，第六章阐述面试试题结构与面试实例分析，第七章阐述面试各种类型试题。第一章至第三章的内容主要是作者多年面试经验的系统总结，第四章至第七章是作者多年来对考生回答问题的一些案例积累。这些内容具有很强的操作性和实用性。供面试组织操作者，特别是参加面试的考生参考和借鉴。

作者

2005 年 10 月

目 录

第一章 认识面试	1
第一节 面试的历史与发展	1
第二节 面试的概念与原理	6
第三节 面试的特点	12
第四节 面试考查的主要内容	14
第二章 面试操作过程	23
第一节 面试考官	23
第二节 面试试题的主要类型	27
第三节 面试考场设置	31
第四节 面试的基本程序	32
第三章 面试操作技巧	36
第一节 面试考官提问的技巧	36
第二节 面试考官倾听的技巧	39
第三节 面试考官观察的技巧	40

第四节 面试的评价及技巧	42
第五节 面试操作技巧综合概要	51
第四章 如何应对面试	58
第一节 考生应具备的能力素质	58
第二节 考生要了解报考职位相关信息	62
第三节 考生要正确分析自己	68
第四节 做好心理准备	73
第五节 做好简历和求职信	77
第六节 入考场前的准备	86
第七节 面试中坚持的原则	90
第八节 面试考查的基本内容和回答问题的 基本要求	96
一、如何展现良好的举止仪表	97
二、如何回答“求职动机与职位的匹配性” 类问题	108
三、如何回答考查“综合分析能力” 类问题	111
四、如何回答考查“组织协调能力” 类问题	114
五、如何回答“人际交往倾向及与人相处的 技巧”类问题	116

六、如何回答考查“应变能力”类问题·····	120
七、如何回答考查“情绪稳定性”类问题·····	123
八、如何体现出良好的“语言表达能力”·····	126
第五章 面试回答问题的技巧·····	136
第一节 弄清题意和回答要求·····	136
第二节 针对不同类型的问题，确定回答的 重点·····	138
第三节 要注意充满情感，以情感人·····	140
第四节 要注意体现真诚，以诚感人·····	142
第五节 要有适当的幽默感·····	145
第六节 注意语言的华丽与朴实相结合·····	146
第六章 面试试题结构与面试实例分析·····	148
第一节 面试试题的结构和评分标准·····	148
第二节 面试实例分析·····	155
第七章 面试试题介绍·····	176
第一节 考查求职动机与职位匹配性试题·····	176
第二节 考查综合分析能力试题·····	178
第三节 考查应变能力试题·····	180
第四节 考查计划组织协调能力试题·····	182

第五节	考查处理人际关系意识与技巧试题·····	184
第六节	考查情绪稳定性试题·····	186
第七节	考查专业知识水平试题·····	188
后记	·····	191

第一章 认识面试

面试是一项有效的测评技术，在人才的选拔工作中发挥着非常重要的作用。认识面试是为了搞好面试工作，更科学、更有效地选好人才。认识面试就要全面了解面试的历史和发展、面试的内涵与原理、面试的主要特点等，这对我们从整体上把握面试的一般规律，充分地利用面试测评技术选好人才有着十分重要的意义。

第一节 面试的历史与发展

我国自古以来就有面试：古代尧选择舜的过程就有面试的内容，一是把两个女儿嫁给舜，考查其德行；二是让九位男子与舜相处，观察其如何待人（考查其与人相处的技巧）；三是让舜当管天文立法的官，考查其思路和才能；四是让舜察举和管理有才德者为百官，让其铲除四大劣迹昭著者；六是让舜入山林川泽，经风雨，舜行不迷（相当于面试中的情景模拟）。

尧以形取人，舜以色取人，周文王以度取人。

周文王观察人的真伪的方法实际也是一种面试：一

是观诚，二是考志，三是观色，四是恻隐，五是揆德。

庄子识人九法也包含着面试的内容：远使之而观其忠（天高皇帝远看其忠不忠），近使之而观其敬（放在身边工作，是否习以为常，表现出不尊敬），烦使之而观其能（情况复杂时派他去工作，看他的工作能力），卒能问焉而观其知（突然间问他计谋，看他的智慧）急与之期而观其信（在仓促的情况下和他约会，看他是否守信），委之以财而观其仁（看他是否廉洁），告知以危难而观其节（观察节操），醉之以酒而观其态（了解变化形态），杂之以处而观其色（放在繁杂的环境观察是否好女色）。如果上述这些方法作为一种假设去考查干部的话，它们都是情景模拟的面试方法。

孔子也通过面试选择弟子，孔子曾经检讨说：“吾以言取人，失之宰予，以貌取人，失之子羽”。

诸葛亮有一篇专门论述识别人才的文章《知人》，讲的是七观知人法。一是问之以是非，而观其志：拿是非曲直的事来询问，来了解其是非观念和将来的志向。二是穷之以辞辩，而观其变：提出尖锐的难题诘难他，以了解其能否随机应变。三是咨之以计谋，而观其识：询问他计谋策略，以了解其学识、见解。四是告知以祸难，而观其勇：告诉他艰难祸乱之情，以了解他是否有克服困难、解救危难的勇气。五是醉之以酒，而观其性：用美酒待他，看他失去装饰后的本性。六是临之以利，而观其廉：使他处于财利面前，以了解他是否廉洁。七是期之以事，而观其信：托付给他事情，看他是否处理好，以了解其可靠程度。这是古代面试模拟的完

整论述和操作系统。如果按现在面试测评来解释的话，即先是问他是否有远大理想，政治立场是否坚定，再问他的才能和业务知识，再问他是否勇敢，再问他是否廉洁，再问他是否守信，他都对答如流，说得天花乱坠，这些究竟是真是假，最后，用酒把他灌醉，酒后吐真言，一看便知。这是一整套的全面的面试考查过程。

面试的测评技术发展到今天，已经比较完善和成熟，应用也比较广泛。在美国、英国、法国等发达国家公务员录用中均有面试。在面试中经常应用的测评技术有：无领导小组讨论、情景模拟、文件筐和结构化面试等。

1. 无领导小组讨论

这是把考生按 5~7 人编成若干小组，给考生一个与拟任职位相关、性质相近或者一般性的问题，让考生就此进行一定时间长度（一般为 1 小时左右）的讨论，由两名考官来监测考生的组织协调能力、口头表达能力、辩论说服能力、处理人际关系的技巧、非语言沟通能力（如面部表情、身体姿势、语调、语速和手势等）等各方面的能力，以及自信度、进取心、责任心和灵活性等个性特点和基本素质，看是否达到拟用职位的面试测评要求。

无领导小组讨论的优点是：

（1）能考查出笔试和单一面试所不能考查的能力或者素质。

（2）能观察到考生之间的相互作用。

（3）能依据考生的行为证据来对考生进行更加全面

的评价。

(4) 能使考生在相对无意之中暴露自己各个方面的特点。

(5) 能使考生有平等的发挥机会从而很快地表现出个体上的差异。

(6) 能节省时间，并能对竞争同一职位的考生的表现进行同时比较（横向比较）。

无领导小组讨论的缺点：

(1) 对测试题目的要求较高。指定角色的随意性，可能导致考生之间的不平等。

(2) 对考官的要求比较高，考官必须接受专门的培训。

因为：对考生的评价，易受考官偏见和误解的影响，导致考官对考生评价的一致性较差。

(3) 一个考生的总体表现决定于其他考生的情况，是一个相对结果。考生只有充分讨论起来才能形成良好氛围，才便于对每个考生进行观察和评价。

2. 情景模拟的涵义

情景模拟是“工作取样”测评的一种具体运用，又称为模拟作业、仿真测评或模拟测验。它是通过设置一定的工作模拟情景，让考生扮演一定的角色，在模拟的情景中按考官的要求，完成一个或一系列任务、活动，从而测评考生在拟任岗位的实际能力和水平。考官则根据考生在模拟情景中的实际表现或模拟结果（如提交的报告、材料等）为其评定分数。

情景模拟将考生置于一个接近真实的情景中，要求

考生展现与工作相关的能力和素质。在实际设计时，可以用来测定简单环境中的单一能力，也可以用以测定复杂环境中的多项工作能力。模拟的内容可以直接取自实际的工作情景，也可以在提炼实际工作的基础上，设计不指向某一具体工作情景的典型或一般的工作情景。情景模拟测验的有效性较强，如设计得当，同时保证预测效果，就更适合测定应试者的实际工作水平。

情景模拟的形式多种多样，不同的工作职位可能有不同的模拟形式。当前，常见的情景模拟有会议模拟、文件处理模拟、案例分析模拟、事务处理模拟、操作模拟等。

3. 文件筐测验的概念

文件筐测验通常又叫公文处理测验，是人员面试测评中常用的技术之一。文件筐测验是情境模拟测验的一种，通常用于计划、组织协调、宏观驾驭和控制、分析判断等项能力素质测评。一般做法是让考生在限定时间（通常为2~3小时）内处理备忘录、函电、报告、请示及有关材料等文件，内容涉及考试录用职位职责的各个方面，如计划、组织、人事、财务管理等工作程序。一般考官只给考生背景介绍、测验指示和纸笔，在没有旁人协助的情况下回复函电，拟写指示，做出决定，起草有关材料，以及安排会议等。评分除了看书面结果外，还要求考生对其问题处理方式做出解释，根据其思维过程予以评分。

文件筐测验的优点：

（1）考查的内容范围广。作为纸笔形式的文件筐测

验，测评考生的依据是文件处理的方式及理由，是静态的思维结果。因此，除了必须通过实际操作动态过程才能体现的要素外，任何背景知识、业务知识、操作经验以及能力要素都可以寓涵于文件之中，通过考生对文件的处理实现对考生素质的考查和评价。

(2) 由于文件筐测验所采用的文件，十分类似于考生应聘职位的常见文件，有时就是完全真实的文件。因此，考生能妥善处理测评的文件，就可以被认为具备职位所需的能力素质。

文件筐测验的缺点：

(1) 评分比较困难。一个文件的处理，除了个人素质的原因外，由于面试考官对于机构、氛围、管理观念的不同，认识问题和分析问题角度的不同，在评价标准的掌握上会有较大的不同。

(2) 不够经济。测验的设计、实施、评分都需要较长的时间，投入的精力和费用比较大。

第二节 面试的概念与原理

面试，简而言之，就是面试考官对考生进行面对面的考试。它是在一种精心设计的特定情景下（测评方法和模型设计、情景设计、环境设计、题目设计及考试环境设计等），通过采取测评技术（结构化面试、无领导小组讨论、文件筐、心理测验等），了解考生有关能力素质状况（不是面面俱到、包罗万象地去测评人的一切素质）的一种测试形式。

在公务员考试录用中，实行的是结构化面试，所谓结构化面试，就是面试考官按照规定的面试要素确定的面试试题和规定的程序，通过与考生面对面的谈话形式，观其行，察其言，了解考生的有关素质、能力、特点以及求职动机等情况，从而完成对考生适应职位的可能性和发展潜力的评价的一种适用的测评技术。

面试是公务员考试录用工作不可缺少的重要组成部分。公务员考试录用工作，包括报名和资格审查、笔试、面试、考核、录用几个部分，面试是其中一个重要的组成部分。在这些环节中，有量化成绩的只有笔试和面试。在逐轮淘汰考试录用中和一般考试录用中面试都起决定性作用；在按合成成绩计算的面试中，面试成绩所占的比重也是比较大的。所以，面试工作能不能搞好，能不能通过面试分出优劣，决定着考试录用工作的成功与否，决定着被录用人员素质的高低。

作为测评考生能力素质的面试活动，基本构成要素有面试的目的、面试测评内容、面试测评标准、面试测评试题、面试考官、面试考生、面试考生信息、面试考官信息、面试结果、面试时间、面试考场、面试测评模式等 12 个要素。

面试的目的，是根据不同的职位需要，把优秀的考生选拔上来，考生要通过展示自己的才华，实现自己被录用的目的，所以面试是考官和考生为实现自己目的而进行的自觉活动，其中任何一方目标不明确或者放弃实现目标的积极努力，都会使另一方实现不了目标或者不能很好实现目标。